

Erfolgsgeschichten



Frank Neumann

Inhaber,
EDV-Beratung Neumann



„Das Managed-Services-Konzept war mein letzter Rettungsanker vor dem Burnout.“

900 % mehr Umsatz sind besser als Existenzängste

Vor nicht einmal vier Jahren sah die Welt für Frank Neumann alles andere als rosig aus. Die Zeiten, in denen man mit dem reinen Verkauf von Hard- und Software noch ordentliche Bilanzen schaffen konnte, waren endgültig vorbei. Plötzlich waren Existenzängste kein Hirngespinnst mehr, sondern bittere Realität. Dazu kam die psychische Belastung – Frank stand kurz vor dem Burnout. Heute ist all das zum Glück Schnee von gestern, denn im letzten Moment traf der IT-Fachmann die richtige Entscheidung. Und dabei ging es um viel mehr, als nur darum, den Kopf nicht in den Sand zu stecken. Seit seiner Entscheidung für SYNAXON Managed Services konnte Frank seinen wiederkehrenden Umsatz bis heute um unglaubliche 900 % steigern. „Läuft bei mir“, sagt er heute.

Letzter Rettungsanker: Managed Services

Im Jahr 2017, als die Tagung der PC-SPEZIALIST Geschäftsführer im 17. Bundesland der Deutschen auf Mallorca stattfand, hörte Frank zum ersten Mal von SYNAXON Managed Services. Zu dieser Zeit war er eigentlich kurz davor, alles hinzuwerfen. Nicht nur wusste er damals schon, dass sein Schicksal als stationärer Einzelhändler des klassischen Hard- und Softwaregeschäfts so gut wie besiegelt war. Dazu kam jede Menge Skepsis wegen eines völlig neuen Konzepts: „Ich habe mich gefragt, wie ich das jemals verkaufen kann. Das ist eigentlich gar nicht mein Job.“ Trotzdem wagte er den Schritt – viel anderes blieb ihm auch gar nicht übrig: „Managed Services war sozusagen mein letzter Rettungsanker. Deswegen habe ich das Konzept kompromisslos 1:1 umgesetzt. Ich bin der Meinung: Wenn du das nur halbherzig machst, funktioniert es nicht.“ Und mit dieser Prognose sollte Frank Recht behalten.

Gut Ding muss nicht unbedingt Weile haben

Im Januar 2018, nur sieben Monate nach Mallorca, startete Frank mit SYNAXON Managed Services. Ein halbes Jahr später führte er ein Ticketsystem ein. Die Erfolge sah er bereits jeweils zwei bis drei Monate später. Und zwar deutlich. „Schon nach wenigen Wochen konnte ich meinen Kunden Ergebnisse liefern und anhand von Reports genau sagen, was wir gemacht haben. Ich konnte zum Beispiel zu einem Kunden gehen und sagen: ‚Wir haben für dich 20 Updates gemacht, eine Sicherheitslücke entdeckt und sie für dich geschlossen.‘ Das kam natürlich gut an.“ Ähnlich erfolgreich lief der Start des Ticketsystems, obwohl Frank auch hierbei zunächst leichte Bauschmerzen hatte: „Anfangs habe ich mich davor gescheut, dafür jeden Monat 35 Euro pro Techniker auszugeben. Aber dann haben wir unsere Erträge sofort um 50 % gesteigert. Vorher haben meine Techniker oft vergessen, einzelne Leistungen abzurechnen. Dadurch haben sie manchmal acht Stunden durchgearbeitet, aber nur 2,5 Stunden abgerechnet. Das kann durch das Ticketsystem nicht mehr passieren.“

Und auch sein Arbeitsalltag hat sich durch die Entscheidung für SYNAXON Managed Services verändert. „Sonntags stundenlang am PC gesessen, um die Server der Firmenkunden zu aktualisieren. Mit dem Monitoring geht das automatisch, jetzt habe ich mehr Zeit für die Familie.“ Die dadurch gewonnene Zeit kann Frank nun damit verbringen, seine prozentuale Ertragssteigerung auszurechnen, statt sich über schwindende Hardwaremargen zu ärgern.

Erfolgsgeschichten

Wenn schon, denn schon – Frank macht keine halben Sachen

Aktuell haben Frank und sein Team dank des SYNAXON Managed Services Monitoring satte 836 Arbeitsplätze stets im Blick – Tendenz steigend und Kompromiss gibt es auch für Neukunden nicht. „Wir sind sehr konsequent: Wer bei uns in die IT-Betreuung möchte, muss alle seine Rechner in unser Monitoring aufnehmen lassen. Es geht nur eine 100-prozentige Abdeckung. Wenn zum Beispiel noch ein PC im Lager steht, der selten benutzt wird, aber einen Virus hat, bedeutet das ein Problem für das ganze System.“ Und selbst im Privatkundenbereich kommt das Thema an, auch wenn der Beratungsaufwand hier höher ist. „Da muss man die Vorteile genau herausstellen“, sagt Frank und ergänzt: „Früher hätte ich das gar nicht leisten können, aber jetzt habe ich dank der Automatisierung den Rücken frei und kann mehr Zeit in die Beratung stecken.“

„Ich kann meine gewonnene Zeit nun damit verbringen, meine prozentuale Ertragssteigerung auszurechnen, statt mich über schwindende Hardwaremargen zu ärgern.“

Kunden schocken, aber positiv

Eine Sache schätzt Frank ganz besonders: Das SYNAXON Managed Services Dashboard, das ihm und seinen Technikern auf einen Blick in Echtzeit des Status Quo der betreuten Systeme anzeigt. Das führt dann durchaus schon einmal dazu, dass seine Kunden im positiven Sinne geschockt werden, wenn er plötzlich um 8 Uhr morgens bei ihnen auf der Matte steht, weil über Nacht eine Serverplatte das Zeitliche gesegnet hat. „Der Kunde war natürlich verwundert, bis ich sagte: ‚Heute Nacht ist deine Serverplatte ausgefallen. Ich habe schon die Neue dabei.‘ Diesen Kunden verliere ich niemals.“ Dazu kommt, dass sich Frank auch dem Thema Backup verschrieben hat und dadurch tatsächlich schon einige, von ihm betreuten Unternehmen vor dem Super-Gau bewahrt hat. „Dadurch, dass wir das Backup-Management einsetzen und überwachen, können wir das System spätestens am nächsten Tag wiederherstellen“, sagt Frank. Ähnliches gilt für die Überwachung von Angriffen und Cyber-Attacken. Durchschnittlich einmal im Monat stellen er und seine Techniker gezielte Angriffsversuche gegen Kunden fest: „Aber dann werden die entsprechenden Maßnahmen eingeleitet – und fertig.“

Im nächsten Schritt möchte Frank das SYNAXON Managed Services Monitoring auch bei Privatkunden verstärkt einsetzen: „Wer bei uns einen Laptop kauft und bei Problemen in Zukunft zu uns kommen möchte, muss ein Managed-Services-Paket buchen. Das machen wir jetzt neu.“ Wieder einmal zeigt sich Frank kompromisslos, aber bislang lag er damit schließlich immer richtig. Und überhaupt: Wem bitte sind 900 % Ertragssteigerung schon genug? ■

