

# Erfolgsgeschichten



**Markus Holzheu**

Inhaber,  
Winitux IT-Systemhaus



„Als ich die Preise hörte,  
war mir klar: Jetzt steige ich  
wieder ein!

Das flexible, transparente  
und im Verhältnis preis-  
lich sehr attraktive Angebot  
ohne Mindest-Lizenzen  
überzeugte mich sofort.“

## „SYNAXON Managed Services erleichtern mir das Leben!“

Im Jahr 2003 war es soweit: Markus Holzheu aus Germering in Oberbayern wagte den Sprung in die Selbstständigkeit. Die ersten fünf Kunden brachte er von seinem Vorarbeitgeber mit, heute sind es ganze 150 Unternehmen unterschiedlichster Branchen mit jeweils zwischen fünf und 100 Arbeitsplätzen, die er mit seinem 7-köpfigen Team, ergänzt um eine Handvoll Freiberufler, betreut. Was im Alltag eine wesentliche Rolle spielt? Das Monitoring von SYNAXON Managed Services.

### Nebenjob: Trüffelschwein

Markus wusste schon früh, dass die Cloud die Zukunft ist – und hat es tatsächlich geschafft, mittlerweile alle 150 Kunden vollständig ins Wolkenreich zu migrieren. Ungefähr ein Drittel der von ihm betreuten Unternehmen ist heute in festen Managed Services Wartungsverträgen an ihn gebunden, die restlichen Kunden laufen noch über das klassische Break-Fix-Geschäft. Aber auch das soll sich perspektivisch ändern – und hier beweist er einmal mehr seine „Trüffelschwein“-Nase, mit der er nicht nur in puncto Cloud den richtigen Riecher hat.

### Absage für den Abo-Dschungel

Seit kurzem SYNAXON Managed Services Monitoring im Einsatz. Auch hier wagte Markus schon sehr früh den Einstieg, musste aber feststellen, dass die ursprünglich von ihm eingesetzte Lösung seinen Anforderungen nicht gerecht wurde, ziemlich teuer war und das Konzept bei seinen Kunden (noch) nicht ankam. Zudem musste ein Großteil der Arbeit wie beispielsweise das Abarbeiten von Checklisten manuell erfolgen. „Für die Kunden war das ganze Thema Managed Services anfangs irgendwie sehr intransparent, wenig bekannt und fand daher kleinen Anklang. Wir haben es dann tatsächlich nach kurzer Zeit erst einmal komplett ad acta gelegt – auch, weil die monatlichen Kosten für uns viel zu hoch waren und nicht nur wir selbst, sondern auch unsere Kunden keine Lust hatten, im undurchsichtigen Abo-Dschungel festzustecken und jeglichen Überblick zu verlieren. Erst mit dem Angebot der SYNAXON AG sollte sich Markus' Einstellung dann wieder ändern.“

### (Berufs-)Leben leicht gemacht

Wie viele SYNAXON Partner fand auch Markus zunächst über die Einkaufsplattform EGIS den Einstieg in die Verbundgruppe. Selbiges setzt er übrigens bis heute und damit seit über 10 Jahren erfolgreich ein. Bei einem Besuch des SYNAXON Außendienstes machte Markus dann Bekanntschaft mit SYNAXON Managed Services. Als er die Preise hörte, war für ihn klar: „Jetzt steigen wir wieder ein!“ Das flexible, transparente und im Verhältnis preislich sehr attraktive Angebot ohne Mindest-Lizenzen, überzeugte ihn sofort. „SYNAXON Managed Services vereinfacht jeden Tag mein Leben“, sagt er heute. Besonders begeistert ist er von der übersichtlichen Oberfläche, die ihm den Status Quo aller von ihm betreuten Rechner und Server anzeigt und der Tatsache, dass alle (!) relevanten Updates und Patches – selbst die für die Browser und kleinere Tools – automatisch durchgeführt werden und er sich um nichts mehr kümmern muss. Und dank der integrierten Fernwartungssoftware spart er bei der Analyse von Fehlern zusätzlich jede Menge Zeit – ohne den Kunden an die Strippe zu bekommen und ihm erst einmal mühsam erklären zu müssen, was TeamViewer ist, wie er es startet und so weiter.

# Erfolgsgeschichten

## „SYNAXON Managed Services verbessern auch die Kundenzufriedenheit“

SYNAXON Managed Services zu verkaufen, ist für Markus kein Problem. Die attraktive Preisstruktur, gepaart mit den zahlreichen Vorteilen, macht es ihm in Vertriebsgesprächen leicht. Da kann selbst schon das Argument der immer aktuellen Inventarliste ein Tür-Öffner sein. „Wenn ich feststelle, dass irgendein Rechner schon längere Zeit inaktiv ist, spreche ich meinen Kunden direkt darauf an und wir nehmen das Gerät dann gegebenenfalls aus der laufenden Betreuung und kündigen auch Tools oder Software-Abos, die das Unternehmen jeden Monat bares Geld kosten. Dadurch spart mein Kunde Geld, das Vertrauen wächst und es zeigt ihm, dass sich die Vorteile von Managed Services auch in seiner eigenen Bilanz widerspiegeln. So verbessert sich nahezu täglich die Kundenzufriedenheit – ein Aspekt, den wir ursprünglich überhaupt nicht auf dem Schirm hatten“, erklärt Markus. Und am Ende eines jeden Jahres sieht Markus den Erfolg auch in seiner eigenen Bilanz: „Wenn ich im Jahr insgesamt zwei Kunden verliere, dann ist das sehr viel. Kommt zum Glück aber so gut wie nie vor“, ergänzt er augenzwinkernd.

„Durch SYNAXON Managed Services verbessert sich nahezu täglich die Kundenzufriedenheit – ein Aspekt, den wir ursprünglich überhaupt nicht auf dem Schirm hatten.“



## Wie man ein beliebter Chef und Dienstleister wird

Auch seine Mitarbeiter sind seit Tag 1 große Fans vom SYNAXON Managed Services Monitoring: „Sie haben mehr Zeit und Luft, sich um andere Dinge und die Kunden selbst zu kümmern“, sagt Markus. Hier spielt auch das integrierte Skript-Management seine Karten aus. Statt zeitraubender Vor-Ort-Einsätze drücken Markus und seine Jungs nun einfach einen Knopf und starten das skript-basierte Ausrollen. „Ich kann gar nicht in Zahlen ausdrücken, wie viel Zeit wir durch SYNAXON Managed Services tagtäglich sparen. Aber wir merken die Vorteile jeden Tag – und unsere Kunden auch. Viele von ihnen haben auch noch Stundenkontingente-Verträge. Früher ging nahezu alles davon für das Monitoring drauf – heute können wir die gewonnene Zeit nutzen, um die gesamte Infrastruktur zu optimieren oder uns beispielsweise um anständige Back-ups oder das Ressourcenmanagement kümmern“, fasst der IT-Profi zusammen. Und wenn dabei dann manchmal noch herauskommt, dass der Bedarf des Kunden höher ist, als bislang angekommen, kann Markus zusätzliche Dienstleistungen verkaufen bzw. weitere Stunden abrechnen. Am Ende sind dann sowieso alle glücklich, weil die Systeme stabil und sicher laufen. „Eine klassische Win-win-Situation für alle Beteiligten“, resümiert er.

## Höher, schneller, weiter

Für Markus steht fest, dass er sein Managed Services Angebot noch weiter ausbauen möchte, im ersten Schritt wahrscheinlich im Bereich Security – und er geht davon aus, dass auch hier wieder die Entscheidung zugunsten von SYNAXON Managed Services ausfallen wird. Nicht zuletzt, weil ihn einfach die Preisstruktur überzeugt – und erst recht die Margen, die er daraus generieren kann. Zeitnah soll es jedenfalls weitergehen, inklusive verstärktem Vertrieb und einer direkten Kundenansprache.

„Na dann“, sagt der Ostwestfale in Schloß Holte-Stukenbrock, „Pack mas“, entgegnet der (Ober-)Bayer. ■