

Erfolgsgeschichten



Markus Dreßen

Inhaber, CW Computer- & Webdienstleistungen



„Mit 'Zeit gegen Geld' fängt es eigentlich für jeden an, aber wer wachsen und vernünftig verdienen möchte, hat damit keine Zukunft.“

Vom Nebenjob auf 400 Kunden

„Du, ich hab da ein Problem mit meinem Rechner, kannst du mir helfen?“ Ein Satz, den Markus Dreßen in seinem Leben oft gehört hat. So oft, dass er im Jahr 2014 beschloss, sich nebenberuflich mit IT-Services selbstständig zu machen. Knapp sechs Jahre später war das „Nebenbei“ ein „Hauptsächlich“ geworden und er wagte den finalen Schritt in die volle Selbstständigkeit. Und wer mitgerechnet hat, weiß: Der Zeitpunkt hätte ein wenig besser sein können.

Aber trotz oder gerade wegen Corona lief es für Markus gut. „In einigen Bereichen ging aufgrund der Krise natürlich viel weniger als erwartet, in anderen dafür aber viel mehr. Irgendwo hat sich dann alles ausgeglichen“, fasst er den turbulenten Start seiner Firma zusammen. Und so jung und frisch Markus im Unternehmertum ist, so kurz ist er auch erst Partner der SYNAXON AG und begeisterter Anhänger von SYNAXON Managed Services. Aber der Reihe nach ...

Eine One-Man-Show im Wandel

Privatkunden stellten anfangs die optimale Nische für Markus dar. Denn das, was der Großteil der Mitbewerber für sich kategorisch ausschloss, war für ihn eine umso bessere Chance. „Durch die Privatkunden bin ich erst richtig ins Firmengeschäft hereingekommen. Wenn du dem Geschäftsführer zuhause den Drucker einrichtest und eine Backup-Software installierst, kommt schnell die Frage, ob du dir nicht auch vorstellen kannst, sowas für sein Unternehmen zu machen.“ Und so kam es dann auch. Heute betreut Markus gute 400 Kunden in Zülpich und Umgebung, etwa 60 % davon sind regionale Unternehmen. Die Mehrheit bewegt sich zwischen 1 und 10 Arbeitsplätzen, Spitzenreiter ist ein Kunde mit drei Standorten, der insgesamt 70 Mitarbeiter beschäftigt.

Und weil genau diese Größenordnung nach dem „Feuerwehr-Prinzip“ überhaupt nicht mehr zu handeln ist (es sei denn, man möchte in einen ausgewachsenen Burn-out schlittern), stand für Markus schnell fest, dass die Zukunft Managed Services sind. Die Entscheidung fiel im ersten Schritt für die beiden Produkte SYNAXON Managed Services Monitoring und Managed Endpoint Protection.

Planbarkeit statt Zeitfresser

„Mit 'Zeit gegen Geld' fängt es eigentlich für jeden an, aber wer wachsen und vernünftig verdienen möchte, hat damit keine Zukunft“, sagt Markus. Nachdem er bereits erste Managed Service-Luft auf Hersteller-Seite geschnuppert hatte, entschied er sich im März 2021 schließlich für das Angebot der SYNAXON. „Die Technologie bekommt man natürlich auch woanders, aber nicht diesen Service und die persönliche Unterstützung“, fasst Markus seine Wahl zusammen. Vor allem in der Anfangszeit und Umstellungsphase merkte er schnell, wie wichtig es ist, wenn man sich auf ein engagiertes und erfahrenes Support-Team verlassen kann. Für Einzelunternehmer wie ihn ein entscheidender Vorteil, denn zusätzlich dazu, dass er selbst entlastet wird, „gleicht SYNAXON Managed Services auch fehlende Manpower aus.“ Parallel dazu bieten die Veranstaltungen der SYNAXON Akademie und die geschlossenen Facebook-Gruppen weitere Möglichkeiten des direkten Austauschs mit Gleichgesinnten und Kollegen.

Erfolgsgeschichten

Proaktivität und Sicherheit - ein starkes Duo

Mit der Kombination aus SYNAXON Managed Services Monitoring und Managed Endpoint Protection bietet Markus seinen Kunden gleich zwei Pakete an, durch die sie alle (er eingeschlossen) ruhig schlafen können. Durch das übersichtliche Monitoring Dashboard ist Markus jederzeit über den Status Quo der von ihm betreuten Rechner informiert und spart viel Zeit durch den hohen Automatisierungsgrad aller relevanten Prozesse. „Allein das Thema Updates läuft quasi ohne eigenes Zutun durch, eine super Erleichterung! Im Endeffekt sorgt das Monitoring dafür, dass ich die PCs und Laptops meiner Kunden in 98 % Fälle nie zu Gesicht bekomme“, fasst er zusammen.

Ähnlich sieht es im Bereich Security aus – das umfangreiche Portfolio von SYNAXON Managed Services Managed Endpoint Protection deckt nicht nur alle sicherheitsrelevanten Aspekte in Unternehmen ab, sondern ermöglicht auch ihm als Dienstleister eine einfache Verwaltung über ein webbasiertes, vorkonfiguriertes Dashboard. On top kommen detaillierte Reportings über die eingesetzten Lizenzen, ein nicht unerheblicher Preisvorteil, persönlicher Support durch die Security Experten der SYNAXON AG im Bedarfsfall und die volle Flexibilität sowie Skalierbarkeit für ihn als Unternehmer dank monatlicher Kündigungsfristen. Und noch ein Vorteil ist für Markus einfach nicht von der Hand zu weisen: „Die SYNAXON hat halt einfach einen noch direkteren Draht zu den Herstellern im Hintergrund. Wenn es wirklich einmal brennt oder ein Thema schnell geklärt werden muss, übernimmt das das Support Team für mich und bekommt viel schneller die richtigen Antworten, als ich sie selbst in Eigenregie bekommen würde.“

Wer Zeit gewinnt, kann sie investieren

Die vielen Minuten und Stunden, die Markus durch den Einsatz dieser beiden SYNAXON Managed Services Bausteine gewinnt, investiert er nicht (nur) in erholsame Kaffeepausen. Im Gegenteil: Er gibt einen Teil davon an seine Kunden zurück. „Früher war die Zeit echt ein heißes Eisen. Auf der einen Seite war ich nie der Typ, der für ein 3 - 5 minütiges Telefonat eine Rechnung an den Kunden schicken wollte. Nur stößt man irgendwann an seine kapazitären und nervlichen Grenzen, je mehr Kunden dazu kommen. Mittlerweile bin ich aber in der glücklichen Lage, diese Zeit wieder zu haben. Dadurch, dass im Hintergrund alles von alleine bzw. weitestgehend automatisiert läuft, ist das Anrufaufkommen natürlich per se auf einem sehr niedrigen Level. Aber wenn einmal jemand eine Frage hat, nehme ich mir die Zeit. Und die Kunden sind entsprechend dankbar und glücklich. Persönlicher Service ist dann in der letzten Instanz doch nicht zu ersetzen.“

„Bei Managed Services gilt für mich: Mehr, mehr, mehr“

Markus will sein Managed Services Angebot künftig noch weiter ausbauen und verfolgt damit gleich noch einen weiteren Zweck: „Perspektivisch möchte ich schon noch jemanden in Vollzeit einstellen. Und durch den erhöhten Einsatz von Managed Services lässt sich dann das Gehalt dieses künftigen Mitarbeiters komplett decken. Für mich als selbstständiger Unternehmer kann Wachstum nicht risikoärmer sein.“ Und entschieden hat er sich eigentlich auch schon: „Managed Workplace von SYNAXON Managed Services finde ich sehr spannend und das Produkt hat nach meinem Empfinden enormes Wachstumspotenzial.“ Wenn es so wächst wie Markus´ Kundentamm, knallen wohl künftig nicht nur in Zülpich die Korken.

„Die Technologie bekommt man natürlich auch woanders, aber nicht diesen Service und die persönliche Unterstützung. SYNAXON Managed Services gleicht fehlende Manpower aus.“

