SYNAXON SERVICES

Erfolgsgeschichten

Christian Käthner
Fachinformatiker für Systemintegration und Teamleiter Backup-Team, ComService GmbH

Christopher Pirch
Techniker und interner Vertrieb, ComService GmbH

ComService GmbH
IT · LÖSUNGEN · FÜR · ÄRZTE

„Kunden, die sich gegen Backup entscheiden, werden von uns detailliert darüber informiert, was im Falle eines Falles passieren kann, wenn sie auf wichtige Bausteine ihrer IT-Sicherheit verzichten."

Gleich und gleich gesellt sich gern – Wie ein smartes Team gemeinsam Managed Backup im Gesundheitswesen ausrollt

Was haben ein Kerl aus der Lebensmittelbranche, ein Rauschbartträger aus dem Sozialwesen und eine gelernte Krankenschwester gemeinsam? Keine Idee? Nun ja, sie alle arbeiten für die ComService GmbH, einen IT-Dienstleister mit Standorten in Berlin und Frankfurt an der Oder. Und so unterschiedlich ihre Lebensläufe bis zum gemeinsamen Start in der IT-Branche auch sein mögen: Sie alle eint die Leidenschaft für zufriedene Kunden und Managed Services.

Die Anfänge der ComService GmbH reichen zurück bis 1996. Damals als Kleinbetrieb mit drei Personen gestartet, stand die Nische für das IT-Unternehmen schon fest: Die technische Betreuung von Ärzten und Unternehmen aus der Medizinbranche. Heute kümmert sich ein mehr als 20-köpfiges Team in unterschiedlichen Abteilungen um gut 280 Kunden.

Während die Kollegen, die selbst aus dem Gesundheitswesen kommen, perfekt darin sind, die Anforderungen und Bedürfnisse der Kunden zu verstehen, sorgt eine bunte Mischung aus engagierten Vertrieblern und natürlich auch ausgebildeten Technikern sowie Fachinformatikern dafür, dass die Kundschaft zufrieden ist und sich darauf verlassen kann, dass ihre hochsensiblen Daten bestmöglich geschützt sind.

Der Spagat zwischen Ganzheitlichkeit und Individualismus

Neue Kunden werden von Beginn an ganzheitlich und „brutal ehrlich" beraten. Das Team rund um Christian Käthner (Teamleiter Backup–Team) und Christopher Pirch (Techniker und interner Vertrieb) kennt seine Klientel dabei genau. Christian dazu: „Die Tendenz geht immer mehr dahin, dass unsere Kunden selbst mit ihrer IT nichts am Hut haben wollen – und das passt perfekt zu unserem Premium-Paket, das in erster Instanz alle Säulen rund um das Thema Datensicherheit abgedeckt – von Antivirus bis hin zum Backup. Diejenigen, die sich dagegen entscheiden, werden von uns detailliert darüber informiert, was im Falle eines Falles passieren kann, wenn sie auf wichtige Bausteine ihrer IT-Sicherheit verzichten."

Die meisten Kunden vertrauen den Experten soweit, dass sie die Vorschläge gerne annehmen. Eine kleine Besonderheit, begründet in der Medizinbranche, gibt es dennoch, wie Christian erklärt: „Am wohlsten fühlen sich einige unserer Kunden, wenn ihre Daten nicht nur auf dem Server gesichert werden, sondern auch auf einer externen Festplatte, die sie dann in ihrem Safe wegschließen können. Für uns verursacht das natürlich mehr Aufwand, weswegen wir anstreben, alle Kunden in unser Managed Backup zu überführen, das wir über SYNAXON Services beziehen." Die Gründe dafür liegen – auch abseits vom Thema Aufwand – klar auf der Hand: Mehr Zeit für andere Themen, eine höhere Sicherheit (was auch automatisch besser für den Kunden ist) und am Ende des Tages natürlich auch eine bessere Marge.

„Wir kaufen Menschen, keine Produkte"

Die Entscheidung für das Managed Backup von SYNAXON Services fiel nicht aus Bequemlichkeit aufgrund einer bestehenden Partnerschaft, sondern aus Unzufriedenheit mit dem vorherigen Anbieter. Christian: „Technisch lief alles soweit okay, aber sobald es zu Problemen kam, standen wir allein auf weiter Flur. Der Support war

Erfolgsgeschichten

wenig hilfreich, am Ende mussten wir fast alles alleine machen und lösen. Das ist dann nicht nur uns, sondern auch der Geschäftsführung sauer aufgestoßen. Eigentlich war das ganze Thema ja so gedacht, dass wir die Erstinstallation und die normale Pflege – also das Aufspielen von Updates und Co. – übernehmen. Nicht aber, dass wir am Ende für unseren Anbieter die Arbeit erledigen."

„Unsere SYNAXON Services Ansprechpartner haben immer eine Lösung parat und kümmern sich. Im Prinzip haben wir uns gar nicht für das eine und gegen das andere Produkt entschieden, sondern für die Menschen. Eigentlich genauso, wie es auch unsere Kunden machen. Die kaufen auch uns."

So kam es dann irgendwann zum ersten „Flirt" mit dem SYNAXON Services Support Team – und der Funke sprang gleich über. Christian und Christopher sind begeistert über die Freundlichkeit, die Zuverlässigkeit und die Verlässlichkeit des Teams: „Unsere Ansprechpartner haben immer eine Lösung parat und kümmern sich. Die Kommunikation ist jederzeit super. Im Prinzip haben wir uns bei dem Wechsel auch gar nicht für das eine und gegen das andere Produkt entschieden, sondern für die Menschen. Eigentlich genauso, wie es auch unsere Kunden machen. Die kaufen auch uns."

Cybercrime und die DSGVO als Vertriebswerkzeug

Probleme, potentiellen Kunden ihr Dienstleistungspaket mit Managed Backup zu verkaufen, haben die beiden nicht. „So schlimm es klingt, aber am Ende ist der Anstieg der Cyberkriminalität und die damit verbundene Berichterstattung in den Medien ein sehr guter Türöffner für uns. Die Sensibilität der Kunden für das Thema Datensicherheit wächst dadurch – und gerade in der Branche unserer Kunden ist man sich der Relevanz rund um die Daten bzw. der eigenen Pflicht, selbige zu schützen, sehr bewusst." Dazu kommt der Dauerbrenner DSGVO. Christian dazu: „Unsere frühere Lösung zur Datensicherung, die immer noch einige Kunden im Einsatz haben, ist nicht DSGVO-konform und entspricht auch nicht den neuesten Standards. Funktionalität hin oder her. Das Argument zieht dann auch eigentlich immer."

Manche lernen auf die harte Tour

Natürlich kommt es auch immer einmal vor, dass die Kunden die Notwendigkeit einer professionellen Backup-Lösung nicht einsehen wollen oder ihnen die Leistungen zu teuer sind. „Qualität kostet halt, so ist das eben. Deswegen steigen wir auch gar nicht erst in einen Preiskampf ein", sagt Christian. Beispiele für ein böses Erwachen erleben die beiden immer wieder. „Wir hatten einen Kunden, bei dem der Server und die Festplatten komplett den Geist aufgegeben haben. Die letzte, manuelle Datensicherung lag vier Wochen zurück und konnte nur mit Müh und Not wieder aufgespielt werden. Die Angestellten konnten dann zusehen, den verlorenen Zeitraum irgendwie nachzufassen und nachzutragen. Wer so etwas einmal erlebt hat, überlegt sich dann zweimal, ob er wirklich auf Managed Backup verzichten möchte", erzählt Christopher.

Christian und Christopher sind überzeugt davon, mit der Entscheidung für Managed Backup von SYNAXON Services alles richtig gemacht zu haben. So richtig, dass andere Produkte folgen sollen. Und über ein nachhaltiges Kundenwachstum oder Vertriebsargumente müssen sich die beiden angesichts der heutigen Zeiten wohl keine Gedanken machen.