



Foto: © Archiv/tubm

## Mehrwert durch Systemhäuser

Von Markus Kirchner – ED Computer & Design GmbH & Co. KG

Die Anforderungen im IT-Bereich an Unternehmen werden heutzutage immer höher und komplexer. Bereits vergleichsweise kleine Unternehmen benötigen eine funktionierende IT-Systemlandschaft, um den wachsenden Ansprüchen des Marktes gerecht zu werden und einen reibungslosen und effizienten Prozessablauf sicherzustellen.

Dabei gibt es verschiedene Systeme, die ineinander greifen und deren Schnittstellen kompatibel untereinander sein müssen. Da kann es durchaus schon einmal schwer sein, den Überblick zu bewahren.

Eine umfassende Fertiglösung gibt es nicht. Deshalb wird ein maßge-

schneidertes Konzept benötigt, das individuell für das Unternehmen erstellt und umgesetzt wird, so dass es sich sauber in die Geschäftsprozesse integriert und diese optimal unterstützt. Natürlich müssen diese Systeme nach Implementation auch verwaltet und gewartet werden.

### Ganzheitliche Dienstleistung durch Systemhäuser

Hier kommen Systemhäuser ins Spiel. Sie bieten umfassende Hard- und Softwarelösungen und den dazugehörigen Service an, um eine passende und individuelle Gesamtlösung anzubieten. Der Service beinhaltet dabei unter anderem die

Wartung, Verwaltung, Überwachung und Eskalation bei Problemen. Vereinfacht gesagt, kümmern sie sich um den reibungslosen Betrieb dieser Systeme.

Die ganzheitlichen Dienstleistungen eines Systemhauses erstrecken sich dabei über die Bereiche IT (Server- und Clientlösungen, Netzwerk, Security), Telefonie, Web (Webseiten, Hosting) und viele weitere Themen. Sie bieten ebenso einen optimalen Ansprechpartner für Consulting in diesen Bereichen und können komplexe Projekte steuern.

Ein großer Vorteil beim Beziehen umfassender Dienstleistungen über ein Systemhaus ist, dass dabei

alles aus einer Hand kommt. Wenn verschiedene Systeme von diversen Herstellern und Dienstleistern kommen und ein Problem auftritt, das nicht eindeutig einem System zugeordnet werden kann, wird gerne die Schuld auf den Nächsten weitergeschoben. Hier einen vernünftigen Rapport zwischen den Herstellern herzustellen kann durchaus viel Zeit und Nerven kosten.

### Alles aus einer Hand

Dies entfällt natürlich, wenn alles aus der Hand eines Systemhauses kommt, das die verschiedenen Systeme und Schnittstellen untereinander genau kennt. Ansonsten kann ein Systemhaus, wenn bestehende Systeme von anderen Herstellern in Betrieb sind, sich zumindest um die Vermittlung zwischen den verschiedenen Herstellern kümmern, da hier oftmals eher auf ein offenes Ohr getroffen wird, wenn sich „Fachleute“ untereinander unterhalten.

Oftmals konzentrieren sich Systemhäuser auch auf bestimmte Wirtschaftszweige und haben dort viele verschieden Kunden. Hier kann dann mit dem passenden Systemhaus von den dadurch entstandenen Erfahrungen und dem branchenspezifischen Fachwissen profitiert werden.

### Kürzere Reaktionswege durch Kooperationspartnerschaften

Systemhäuser haben außerdem vielfältige und direkte Kontakte zu Herstellern von Soft- und Hardware und anderen Dienstleistern in ihrer Branche. Dies äußert sich beispielsweise in deutlich kürzeren Reaktionswegen, auf die der Endkunde in der Regel keinen Zugriff hat. So kann sich deutlich schneller um Probleme gekümmert werden, ohne dass man den halben Vormittag in der Telefonwarteschlange festgehalten und von Abteilung zu Abteilung weitergereicht wird. Über

den direkten Draht zu den Herstellern kann ein IT-Dienstleister häufig ohne Verzug auf deren Ressourcen zugreifen.

So ein direkter Kontakt kommt natürlich nicht von ungefähr, sondern entsteht oftmals aus Kooperationspartnerschaften untereinander. Dies äußert sich auch positiv für Endkunden. Bei diesen Partnerschaften findet ein ausgiebiger Wissensaustausch statt, der sich in ausführlichen Kompetenzen im Bezug auf die Produkte des Herstellers widerspiegelt. Gerne werden hier auch Zertifizierungen für die Partner angeboten. Eine fachgerechte Implementierung und effektiveren Service zu den Produkten wird durch die dadurch entstandene Kompetenz ebenfalls erreicht.

### Exklusive Produkte mit günstigen Konditionen

Ein weiterer nicht zu verachtender Vorteil für Endkunden, der durch diese Kooperationen entsteht, ist eine Exklusivität von verfügbaren Produkten. Dies äußert sich in der Verfügbarkeit von Lösungen, die gegebenenfalls auf dem freien Markt nicht ohne weiteres erhältlich sind, und gleichfalls in finanziellen Vorteilen. So haben die Partner oftmals Zugriff auf besonders günstige Konditionen, die an die Endkunden weitergereicht werden können.

Allerdings ist ein gutes Systemhaus natürlich nicht vollkommen von seinen Partnern abhängig und sollte auch unvoreingenommen Produkte von anderen Herstellern mit in die Betrachtung aufnehmen. Schließlich ist nicht jede Lösung uneingeschränkt für jeden Kunden sinnvoll.

Sollte sich ein Unternehmen dafür entscheiden, ein Systemhaus einzusetzen, gibt es weiterhin ver-

schiedene Faktoren, die die Wahl beeinflussen.

Ein größerer Anbieter mit bundesweiter Verfügbarkeit und zeitlich unbegrenztem Support ist eine Möglichkeit. Oder soll es vielleicht doch lieber ein regional ansässiges Unternehmen sein, das eventuell eine persönlichere Betreuung bietet?

Was hier besser passt, muss jeder Unternehmer für sich selber entscheiden. Ein Austausch mit Kollegen der gleichen Branche über deren Erfahrungen ist an dieser Stelle sicherlich hilfreich.

Betrachtet werden sollte im Vorhinein auch, welches Abrechnungsmodell für den Service am besten passt. Viele Systemhäuser bieten beispielsweise Wartungsverträge an, die sich an der Anzahl der vorhandenen Systeme oder Benutzer orientieren und monatliche Festkosten hervorrufen. Das sorgt für leicht kalkulierbare Kosten.

Alternativ sind auch dynamischere Modelle eine Möglichkeit. So kann entweder ein festes Zeitkontingent festgesetzt werden, auf das der Kunde pro Monat zugreifen kann, oder der Service wird schlicht nach Bedarf bezogen. Dadurch entstehen unter Umständen insgesamt weniger Kosten, jedoch gibt es keine Deckelung bei größeren Problemen, was sich auf lange Sicht negativ auswirken kann.

Wie auch immer die passende Lösung aussehen sollte: Systemhäuser bieten ganzheitliche Dienstleistungen im IT-Bereich an und können immens zu einem reibungslosen Betriebsablauf beitragen. Falls ein Unternehmen noch nicht die Leistungen eines Systemhauses nutzt, sollte zumindest genau untersucht werden, ob hier nicht Optimierungspotenzial vorhanden ist – es lohnt sich in jedem Fall.