

18.11.2022

Markt: Wieso IT-Systemhäuser kooperieren



„Wenn IT-Systemhäuser kooperieren, sichern sie ihren Kundenbestand“, sagt Felix Pflüger. Der Geschäftsführer vom Telefonieprovider peoplefone Deutschland legt noch nach: „Nur wer künftig bereit ist zu kooperieren, wird noch Großprojekte gewinnen!“

Pflügers Appell gleicht einem Weckruf in der Branche. Denn die Komplexität steigt. Nicht jedes IT-Systemhaus mit zehn Mitarbeitern kann alle Schnittstellen und Integrationen beherrschen bzw. Kundewünsche bei der Digitalisierung der Unternehmen erfüllen. Hinzu kommt, dass durch die Akzeptanz von Arbeiten im Homeoffice, große Unternehmen verstärkt Fachkräfte im Mittelstand mit dicken Gehältern abwerben. Der Druck steigt. Doch wie kann eine Kooperation gelingen und welche Regeln sind zu beachten?

Christian Gaigl, Projektmanager bei peoplefone, vernetzt seit Jahren Partnerbetriebe untereinander. Mehr als 1000 Reseller bedient der Telekommunikations-Provider bundesweit. Ein aktueller Fall verdeutlicht, wie schnell Kooperationen entstehen und wie niederschwellig sie im Alltag ablaufen können.

Eine Kundin der Emmerich & Lorenz GmbH aus Neu-Isenburg möchte die bestehende Telefonanlage mit Microsoft Teams verheiraten. Das Unternehmen betreibt eine Sprachschule mit mehr als 100 Mitarbeitenden und wünscht eine Kontaktintegration mit dem CRM-System. Will jedoch nicht auf die Funktionen der Telefonanlage verzichten, etwa das Auswahlmenü, das eingehende Anrufer zum passenden Berater lenkt oder das Faxgerät.

Problem: Emmerich & Lorenz hat keinen Teams-Spezialisten an Bord. Den wiederum hat die New Media Service GmbH (NMS); ein IT-Systemhaus mit 40 Beschäftigten und dem Schwerpunkt Microsoft im 80 Kilometer entfernten Weinheim. Andreas Scholl nennt sich offiziell „Cloud Solution Architect“ und baut in dieser Funktion aktuell UC-Infrastrukturen im Unternehmen auf.

Zustande kommt der Kontakt schließlich über Projekt-Koordinator Christian Gaigl. Der peoplefone-Mann weiß um die Leistungs-Portfolios etlicher Partner und kann ein „Match“ herstellen. Michael Lorenz und Andreas Scholl einigen sich darauf, mit einem Testballon zu starten. Das kleine Projekt, das knapp einen halben Tag Arbeitszeit kostet, berechnet NMS an Emmerich & Lorenz. Der Stundensatz ist für Partnerbetriebe reduziert. Emmerich & Lorenz wiederum fakturiert direkt an den Kunden.

„Auch die Kommunikation klappt problemlos“, sagt Lorenz, der den direkten Draht zur Sprachschule herstellt. Für den Geschäftsführer sind Kooperationen vertrautes Terrain. Seit mehr als 25 Jahren spielen sich Lorenz und andere Händler Bälle erfolgreich zu, so der Telefonanlagen-Spezialist. Hintergrund: als kleineres IT-Haus mit zehn Mitarbeitern könne er über die Kooperationen mehr Geschäft generieren bzw. für Kunden umfassendere Lösungen anbieten. Daher kann Team-Spezialist Scholl die Integration beim Kunden im direkten Dialog vorantreiben. Mehr noch: Der Kunde weiß zwar um die Existenz des Kooperationspartners, nimmt aber im Alltag gar nicht wahr, dass ein zweites IT-Systemhaus involviert ist. Stattdessen lösen die Experten das Problem und liefern Service aus einer Hand.

Scholl hat überdies schon weitere Kooperationserfahrungen gesammelt. Über peoplefone wurden ihm in diesem Jahr 15 Kontakte vermittelt. Aus der Hälfte der Anfragen entwickelt sich eine Zusammenarbeit. Wobei NMS nicht nur das Abarbeiten von Teams-Aufträgen anstrebt. Vielmehr bieten die Weinheimer generell Schulungen und Workshops für andere Systemhäuser an. Scholl sieht das pragmatisch: „Ich frage immer, ob das jeweilige Projekt gemeinsam bearbeitet werden soll“. Denn beim Über-die-Schulter-Schauen lerne es sich besser als in jeder Theoriestunde. Derzeit arbeitet NMS regelmäßig mit fünf unterschiedlichen IT-Systemhäusern zusammen, ist aber an weiteren Kooperationen interessiert.

Bei peoplefone in Fellbach hat Felix Pflüger die Chancen erkannt, die in Kooperationsmodellen stecken. Derzeit fragt der Geschäftsführer bei allen 1000 Handelspartnern ein Leistungsprofil ab. Treffen nun Kundenanfragen wie die der Teams-Integration ein, kann der Telefonieprovider via Datenbank abfragen, welche Partnerbetriebe sich gegenseitig unterstützen können. Ein weiterer Ausbau der Datenbank wurde beim peoplefone Partnertag in Stuttgart für 2023 angekündigt.

(Bild: New Media Service GmbH)