

# **Innovative Schaumstofftechnik – durch optimale IT-Betreuung flexibel, zuverlässig & sicher!**

---

**Michael Göttle (SMARD Wasserstrahl & Schaumstofftechnik GmbH, Göppingen) – Januar 2018**

Es gibt Artikel unseres täglichen Lebens, da kennen wir nicht nur deren Funktion oder Nutzen, wir wissen auch meist sofort, wer die hergestellt hat. Meistens, weil gleich das Logo oder der Markenname deutlich sichtbar aufgedruckt ist.

Und dann gibt es noch viel, viel mehr Artikel, die uns das Leben erleichtern, die eher im Stillen entstanden sind und auch im Stillen wirken – ohne die aber auch die bekannten Produkte vor jede Menge Probleme gestellt wären, würde es sie nicht geben...

Unter dem Motto “Zuschneiden > Einpassen > Verpacken“ sicher und geschützt sorgt die SMARD GmbH dafür, dass vielfältige Artikel in diversen Branchen sicher und geschützt ihren Anwendungsort erreichen. Der Fokus liegt auf der Fertigung von Schaumstoffeinlagen oder

Einlagen aus anderen Materialien für Versandverpackungen (Wellpappe, Faltschachteln, Cases, Flightcases) und von funktionalen oder optisch hochwertigen Produktträger (Etuais, Koffer). Außerdem werden im Bereich Werbeartikel/Werbetechnik Artikel aus Schaumstoff

(3D-Buchstaben, Logos, Schriftzüge, Schlüsselanhänger, etc.) produziert und Teppiche für den Messebau passgenau zugeschnitten.

Weil nahezu alle Arbeitsschritte maximal digitalisiert ausgestaltet sind, ist eine zuverlässige IT als stabiles Rückgrat unverzichtbar, um kontinuierlich eine gleichbleibend hohe Qualität bei maximaler Flexibilität sicherzustellen. Fahren Sie fort, und machen Sie den ersten Schritt.

**Herr Göttle: Ich habe mir im Vorfeld Ihre sehr umfassende Internetseite angeschaut. Da sehe ich derart viele Bereiche, das klingt nach sehr vielfältigen Geschäftsfeldern: Medizintechnik, Messtechnik, Maschinenbau, Automotive, Werbetechnik, Verpackungsindustrie, Luft- und Raumfahrttechnik, Elektrotechnik und Automobilindustrie. Was würden Sie eigentlich als die eigentliche Kernkompetenz Ihres Unternehmens beschreiben?**

Das kann ich ganz klar definieren: Wir sind Experten in der Verarbeitung von Schaum- und Kunststoffen mit einer speziellen Wasserstrahltechnik. Als Ergebnisse finden Sie das dann sowohl bei Prototypen und als Kleinserien in den genannten Bereichen wieder. Die Besonderheit in unserem Betrieb: Wir arbeiten anstatt mit üblichen spanabgebenden Verfahren wie Fräsen, Schleifen, etc. mit der eher unbekanntem Wasserstrahltechnik. Dabei wirkt statt metallischen Werkzeugen oder Schleifmitteln reines Leitungswasser unter 3600

Bar Druck mit einer Feinheit von 0,01 mm. Das bringt jede Menge Vorteile mit sich: Wir unterliegen nicht

den üblichen Umweltauflagen, denen zum Beispiel klassische CNC-Betriebe bei der Metallbearbeitung oder anderen Werkstoffen unterliegen, und wo durch Schleifmittelrückstände verunreinigte Emulsionen aufwändig abgeschieden und gereinigt oder entsorgt werden müssen. Unsere Maschinen, die pro Tag/Maschine nur ca. 80 Liter Wasser verbrauchen produzieren ein Abwasser, das – nach Ausfilterung von Schwebstoffen bis in den Mikrobereich – einfach wieder gefahrlos der üblichen Abwasserversorgung zugeführt werden können, also komplett abfalloptimiert.

Da der gesamte Workflow komplett digital (CNC-to-Maschine) ausgestaltet ist, können wir sehr flexibel auf Kundenwünsche reagieren – ein klarer Vorteil im Wettbewerb mit wesentlich größeren Anbietern im Markt, was naturgemäß dann jedoch auch eine äußerst zuverlässige IT bedingt...

## **Erinnern Sie sich noch, wie Sie und die CSG Systemhaus GmbH sich kennengelernt haben? War das so wie oft und üblich: Viel Fachchinesisch, wenig Verständnis und Einfühlungsvermögen für die Situation?**

Simone Reichelt kannte ich im Privatbereich schon über einen gemeinsamen Freund, aber die eigentliche Empfehlung kam von einem gemeinsamen Geschäftspartner – im Rückblick wohl der beste Weg, an einem neuen IT-Dienstleister zu gelangen.

Der Anlass, mit neuen IT-Anbietern Kontakt aufzunehmen, war meine Entscheidung, vormals als Mitarbeiter den Betrieb nun als Inhaber/Geschäftsführer zu übernehmen. Bei der Übernahme ist dann ein eklatanter Investitionsstau in Sachen IT/Telekommunikation

zutage getreten, der zum Teil umgehend, zum Teil aber auch mit einem mittelfristigen Plan aufgelöst werden musste.

Ich habe mich dann im November 2015 an insgesamt drei IT-Unternehmen gewandt, um den richtigen, den langfristig passenden Anbieter ausfindig zu machen. Und das war schon ein beeindruckendes Verfahren: Ein Anbieter benahm sich im Vorgespräch schon derart

arrogant (“Das muss hier alles neu!“), dass er sich selbst disqualifizierte. Dann blieben zwei Angebote übrig, die sich grundsätzlich inhaltlich ähnlich waren, unter anderem auch das von CSG. Leider war der alternative Anbieter oft nicht erreichbar und damit konnten und wollten wir nicht arbeiten: Als ebenfalls eher “kleiner“ Anbieter wissen wir aus eigener Erfahrung, dass eben gute Erreichbarkeit und schnelle Reaktion und Problemlösung die absoluten Trumpfkarten der “eher Kleinen“ sind – ein Vorteil, wenn man sie bieten kann, ein absolutes KO-Kriterium, wenn eben nicht!

Bei CSG hat die sprichwörtliche “gute Chemie“ von Anfang an gestimmt: Die richtigen Fragen, kein Fachchinesisch, Dokumentation von Beginn an, aktives Zuhören in Reinkultur! Dazu das Erscheinungsbild: Das ganze Unternehmen ist durchgebrandet: Fahrzeuge im Unternehmens-CI, Kleidung mit Logo-Stick und bei aller Individualität der MitarbeiterInnen ein einheitlich kundenorientierter Stil – Ich hatte schnell das Gefühl: Die leben tatsächlich ihre Firma, die können sich in meine Lage versetzen! Dazu hatten sie die Kompetenz, mir eine gewisse Angst ob der doch recht umfangreichen wie unternehmenskritischen Aufgabe zu nehmen, indem wir ein Schritt-für-Schritt-Plan entwickelten, der sowohl auf sachliche Notwendigkeiten in Sachen dringend anstehender Optimierung als auch auf unsere unternehmerischen Bedürfnisse wie Zeitpläne, minimale Störung des laufenden Betriebes, etc. Rücksicht nahm.

**Hatten Sie keine Sorgen, dass ein Unternehmen der Größenordnung wie CSG nicht**

## **auch in Risiko im Ausfall-Fall bedeuten könnte?**

Nein, wenn Rückrufe regelmäßig maximal innerhalb einer halben Stunde kommen, und die Lösung dann auf dem Fuße folgt, dann entsteht schnell ein großes, berechtigtes Vertrauen.

Und außerdem: Die umfassende wie gut strukturierte und verständliche Dokumentation – eher eine Seltenheit im IT-Bereich, wie man so hört... – würde es selbst im Falle eines GAU einem x-beliebigen IT-Service ermöglichen, sofort helfend einspringen zu können.

## **Wie ist das Projekt hinsichtlich zeitlicher Planung, Qualität der Durchführung, Kosten-Nutzen, Budget, Hilfe bei der Umstellung und Einführung gelaufen?**

Also die gründliche Planung hat meine Erwartungen weit übertroffen: Da war kein aktionistisches "wir machen mal hier ein bisschen, und dann dort weiter!" Wir haben eine Roadmap mit einer Gesamtperspektive von 2 – 3 ½ Jahren aufgelegt und arbeiten diese immer noch nach Plan ab: Zuerst das Dringendste, dann Wichtiges, und dann erst alles, was "Nice to have" ist. Also...

- Das ehemals lokale Exchange wurde durch Microsoft O365 mit Spamfilter ersetzt, ein umfassender Virenschutz implementiert, 100Mbit/s wurde durch Gigabit-Switch ersetzt. Ein vernünftig dimensionierter wie kalkulierter Wartungsvertrag mit mtl. Prüfung (Server, Ereignisprotokolle, Backup) zur Sicherstellung der Betriebssicherheit wurde abgeschlossen;
- Der bisherige Server wurde durch virtuelle Server mit zwei Instanzen (Trennung DB-Server von Domain-Controller) ersetzt, zusätzlich wurde ein virtueller Arbeitsplatz für mich eingerichtet (Fernzugriff) sowie CAD (Multiuser);
- Eine zuverlässige Datensicherung wurde für beide Serverinstanzen und 3 wichtige Arbeitsplätze (u. A. Maschinensteuerung) eingerichtet inklusive einer lokalen Sicherung auf ein NAS-Ziel mit wöchentlichem Export auf RDX-Medium;
- Das Automatische Patchmanagement CSG PM-n wurde eingeführt;
- Eine sichere UTM-Firewall wurde als Ersatz für die vormals eingesetzte FritzBox installiert;
- Zusätzliche Büroeinheiten mit separatem Serverraum wurden mit Serverschrank & Co. installiert;
- Eine neue TK-Anlage mit einfachem Management (statt aufwändigem und teurem Support vom Hersteller) und neue Telefone wurden in Betrieb genommen;
- Für die flächendeckende Versorgung wurde ein WLAN-Cluster für die gewünschten Abdeckungsflächen eingerichtet;
- Und auch die gut koordinierte Zusammenarbeit mit Partnern wurde aktiv und erfolgreich gelebt (z.B. Anbieter für Drucklösungen mit Seitenpreiskonzept; Elektro-Fachunternehmen für neue strukturierte Verkabelung).

Schlussendlich: Die Umsetzung erfolgte perfekt! Klar: Kosten nerven immer, aber "Freiheit, Sicherheit und Zuverlässigkeit kosten halt Geld!" Ich bin sicher, in den letzten 20 Jahren ist in diesem Unternehmen keine bessere Investition als die in und mit CSG erfolgt. Zusätzlich ist positiv anzumerken: Die Budgetplanung wurde – nicht wie üblich über- sondern unterschritten! Und auch bei der Beratung in Sachen Finanzierung zeigte sich die CSG kompetent: Nach klaren, nachvollziehbaren Kriterien wurden nur die Komponenten in die

Finanzierung genommen, bei denen sich das betriebswirtschaftlich rechnet. Andere Teile des Konzeptes wurden ganz einfach gekauft – mein Steuerberater war ebenso beeindruckt!

Ein weiteres positives Highlight war die Installation von PCs und TK-Anlage über Oster-Feiertage. So

wurde der laufende Betrieb überhaupt nicht gestört. Nachher gab es Frage- und Antwortrunden mit jedem Mitarbeiter. In die TK-Anlage habe ich mich selbst einweisen lassen und die Basisinfos dann ins Team weitergegeben. Der Rest ist – wie bei uns im Unternehmensalltag üblich - das bewährte Prinzip "Learning by doing!"

Ein Spaß am Rande: Die neuen schnurlosen Telefone habe ich jeweils nach musikalischen Mitarbeitervorlieben (Rock´n Roll, Klassik, etc.) mit einem individuellen Klingelton versehen, und ein kleines Ratespiel draus veranstaltet – so kam die Berührung mit der neuen Technik, die normalerweise schon mal wegen der notwendigen Umstellung der Bediengewohnheiten Probleme macht, zu einer unterhaltsamen Einlage...

## **Herr Göttle, gibt es weitere geplante Projekte, aktuell oder in Zukunft wie ist die Vision?**

Noch immer ist unsere zu Beginn sorgfältig erstellte Roadmap unser Plan. Da zeigt sich der Wert solider Analyse und guter Planung! Unsere nächsten Schritte werden also sein: Einführung von Archivierung/Dokumentenmanagement sowie das Thema Druck & Kopierzentrum zu Ostern 2018.

## **Wie bewerten Sie die Qualität des Einsatzes von CSG (Schulnotenprinzip)?**

Ginge es um einen Numerus Clausus, CSG könnte gelassen Medizin oder Jura am Wunsch-Studienort beginnen! Auch wenn es unglaublich klingt: Unsere Note würde 0,8 – 1 lauten!

## **Gibt es Verbesserungsvorschläge oder Wünsche für die Zusammenarbeit mit CSG?**

Nein, das Setzen auf einen, den richtigen externen Anbieter hat sich in jeder Beziehung gelohnt und gerechnet! Unsere Ansprüche sind beileibe nicht niedrig, sondern wir sind eher anspruchsvoll – schon aus der eigenen Verantwortung unseren Kunden, Lieferanten und

Partnern gegenüber. Messen wir die Arbeit der CSG an eben diesen Ansprüchen, dann werden diese voll erfüllt.

## **Was würden Sie einem Interessenten in Sachen Zusammenarbeit mit CSG empfehlen?**

Ganz einfach: Dort anrufen, Termin machen, Kennenlernen! Wir haben das CSG-Team schon mehrfach und gerne weiterempfohlen. Und dann gilt eben auch hier, was bei jeglicher Kommunikation, egal ob im Privatbereich, mit Mitarbeitern oder eben mit Partnern gilt: Bei Problemen einfach offen ansprechen, und dann den Fachmann - äh Fachfrau – auch machen lassen! Natürlich können wir so ein kraftvolles Statement nur auf Grund des gewachsenen Vertrauens machen, aber hier ist das absolut gerechtfertigt und praktikabel. Schließlich wollen wir uns auf unsere Kernkompetenzen konzentrieren können und nicht auch noch externen Partnern das professionelle Arbeiten beibringen müssen...

## **Herr Göttle, wie wäre es zum Abschluss noch mit einem kurzen Originalton?**

CSG ist wie eine flexibel einsetzbare, interne IT-Abteilung auf Abruf, wie im Büro gleich nebenan aber ohne die Fixkosten! Dabei absolut vertrauenswürdig, die Zusammenarbeit ist so einfach, wie wenn ich zu einem meiner eigenen Mitarbeiter gehe. Die Menschlichkeit, gemeinsame Werte passen, und: Man kann mit

ihnen auch jede Menge Spaß haben: Das ist wie der sprichwörtliche "Passende Deckel auf den Topf!"