

Massivhaus-Bau mit solidem IT-Fundament

Für jeden Häuslebauer gilt: Jedes Bauwerk braucht ein tragfähiges Fundament! Hat man dagegen "auf Sand" gebaut, trägt das Ganze nicht. Und auch Unternehmen, die Bauherren beim Hausbau begleiten benötigen eine solide Grundlage: Ohne zuverlässige und leistungsfähige IT sind derart komplexe Vorhaben nicht zu stemmen! Bei ihrem IT-Fundament setzt die WOBA Massivhaus GmbH als regionaler Town & Country Lizenznehmer, Deutschlands meistgekauftem Markenhaus-Hersteller 2012, auf den Service von CSG – und das aus vielen guten Gründen. Das Interview mit Geschäftsführer Jürgen Matthias führte Michael P. Klotz im Frühjahr 2014.

Herr Matthias, wie sind Sie auf die CSG Systemhaus GmbH aufmerksam geworden?

Auch wenn es im digitalen Zeitalter etwas anachronistisch klingt: Letztlich in den guten alten Gelben Seiten!

Wie war denn die Situation zu diesem Zeitpunkt, wobei haben Sie sich Rat, Hilfe und Unterstützung gewünscht?

Anlass war die Gründung eines weiteren regionalen Standortes im Rahmen des Town & Country-Verbundes. Nach einem langen und erfahrungsreichen Berufsleben hatte ich mich dazu entschlossen, in der zweiten Berufshälfte meines Lebens noch einmal etwas ganz Neues anzufangen. Nach sehr gründlicher Recherche – schließlich geht man solch einen Schritt nicht unbedacht – hat mich das Town & Country-Konzept wegen der Seriosität, der Transparenz, der Verkaufsphilosophie und nicht zuletzt wegen ihres guten Rufes überzeugt. Selbst auch ein wenig edv-verliebt habe ich mich bei der Suche nach einem IT-Dienstleister erst im Bekanntenkreis umgehört. Nachdem dieser Kontakt scheiterte bin ich froh, bei CSG gelandet zu sein. Letztlich ging es um den Aufbau einer grundsoliden IT-Infrastruktur, an die Town & Country und ich klare Anforderungen hatten.

Was waren genau Ihre Vorstellungen, wie verlief der allererste Kontakt?

Daran kann ich mich noch gut erinnern: Ich hatte als erstes Frau Reichelt am Telefon, und dieser erste Eindruck war derart positiv, dass ich mir gedacht habe: "Wenn die nicht jetzt noch irgendeinen großen Patzer machen, sind die engagiert!" Sie hat genau die Art "Verkauf" gelebt, die auch wir hier praktizieren: Der Verkäufer als Einkaufshelfer des Kunden und nicht so, wie man das landläufig kennt! Sie hat sehr aufmerksam, aktiv zugehört, hat sich meine Wünsche und Ziele in Ruhe angehört, gezielte Nachfragen gestellt und mit mir gemeinsam ausgelotet, wie wir unsere Anforderungen in einem gewissen finanziellen Rahmen am besten gelöst bekommen.

Besonderen Wert haben wir darauf gelegt, dass unsere Town & Country-Anwendung in einer serverbasierten Umgebung sauber läuft, weil wir von Beginn an auch Remote-Arbeiten ermöglichen wollten. Dazu sollte die Installation sowohl flexibel als auch zukunftssicher sein, damit man nicht nach ein paar Jahren wieder von vorne anfangen muss, nur weil zum Beispiel durch Wachstum die Kapazitätsgrenzen zu schnell erreicht werden. Die Betreuung von EDV und Telefonie haben wir uns aus einer Hand gewünscht, das vermeidet diese typischen Koordinierungsschwierigkeiten zwischen mehreren Experten, die sich dann allzu häufig den "Schwarzen Peter" hin und herschieben, und Sie als Kunde stehen verzweifelt und alleingelassen nebendran.



„Ein Vorzeigebispiel an Zuverlässigkeit und Termintreue in Planung und Umsetzung bei hervorzuhebender Freundlichkeit und Kundenorientierung!“

– Jürgen Matthias





IT...mit Sicherheit!

Hat sich der gute Ersteindruck auch durch die weiteren Kontakte hin bestätigt? Wie denken Sie ist es um die Professionalität bei der CSG bestellt, wenn es um die ganz praktische Planungsarbeit und die Umsetzung geht?

Der hat sich ganz nahtlos fortgesetzt, da ist keinen Millimeter abgewichen worden! Herr Reichelt ist nicht nur stets termintreu bei uns "aufgeschlagen", er war auch bestens präpariert. Zur kurzfristigen Herstellung einer schnellen Arbeitsfähigkeit wurde in der Anfangsphase erst einmal ein Notebook eingerichtet. Dank einer sehr sauberen und in der IT-Branche doch eher unüblichen Dokumentation wusste er nicht nur genau, was wir zuvor besprochen hatten, er hat auch die Gabe, sozusagen zwischen den Zeilen zu hören und zu lesen, also auch das zu hören, was gemeint ist, auch wenn es nicht ausdrücklich so formuliert wurde, und das dann auch noch in ein ordentliches kaufmännisches Angebot umzusetzen. Regelmäßig wurden wir per "Wasserstandmeldungen" über den Status von länger dauernden Projektteilen informiert, das geplante Budget wurde exakt eingehalten – nicht so, wie man das von vielen Vorhaben kennt. Das komplette Projekt ist letztlich ganz unspektakulär, ganz "smooth" von statten gegangen, der Server inklusive Datensicherung & Co. wurden sauber aufgebaut und installiert - und alles hat schlicht und einfach gut funktioniert!

„Das Team von CSG hat die Gabe, auch zwischen den Zeilen zu hören und zu lesen, also auch das zu verstehen, was gemeint ist, auch wenn es nicht ausdrücklich so formuliert wurde!“

– Jürgen Matthias

Zum Stichwort Betreuung und Kundenservice: Was fällt Ihnen da Besonderes ein?

Spontan das Riesendrama um unseren Hausanschluss in Sachen Telefon & Co.! Das hat sich über mehrere Monate hingezogen. CSG hatte einen Anbieter benannt, mit dem sie lange Zeit gute Erfahrungen gemacht hatten, bei uns haben die wohl alle ihre gesammelten "Montags-Ausfallerscheinungen" zusammengenommen. Es war nicht nur beeindruckend, wie sich Herr Reichelt trotzdem eingesetzt hat – er konnte ja letztlich nichts dafür, sondern viel wichtiger war, dass er uns bei dieser Angelegenheit komplett betreut hat – mal mit dem manchmal notwendigen Fachchinesisch gegenüber dem Provider und manchmal auch, indem er für uns Tacheles geredet hat, damit die sich in Bewegung gesetzt haben. Mittlerweile laufen unsere Telefonanlage und alle Verbindungen natürlich reibungslos. Die Einweisung, Einrichtung der Wartemelodie, etc. ist direkt mit einer Mitarbeiterin von uns gelaufen – auch das genauso, wie man sich das wünscht, also nicht in einem Schwall, den niemand verarbeiten kann, sondern schön scheinweise Stück für Stück. Wenn es zweckdienlich ist wird auch mal gern ein Blatt zur Hand genommen, und per Skizze ein Ablauf ein Detail oder ein Zusammenhang anschaulich erläutert, da merkt man dann, die wissen nicht nur, wovon sie reden, die können es auch so weitergeben, dass man es auch wirklich versteht!



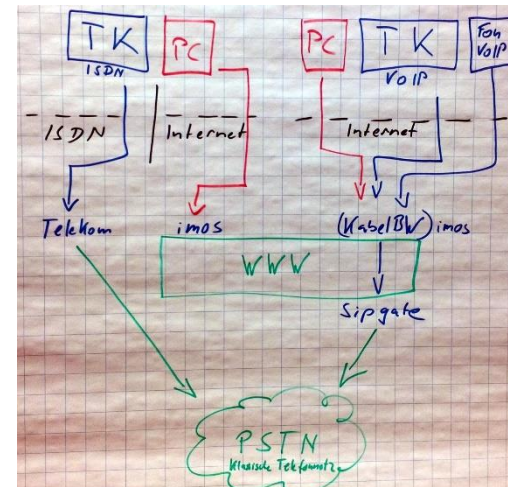
Vom schlichten Einfamilienhaus über der Stadtvilla bis hin zum edlen Bungalow: Die Bandbreite der Haustypen bei Town & Country ist so vielfältig wie der individuelle Geschmack der Bauherren...

Dank der Own-Cloud-Lösung haben wir nun alles das, was wir uns gewünscht haben: Mobiles Arbeiten – mit Sicherheit und einem ausgetüftelten Berechtigungskonzept, und mit der Datensicherung (ACRONIS) können wir uns wirklich sicher fühlen, das durften wir auch schon einmal "ausprobieren" (NAS-Speicherüberlauf): Auch in diesem Fall hieß es nur: "Wir lösen das!" – und prompt wurde dieses Problem gelöst! In der IT kann es halt immer mal Macken geben. Wichtig ist dann ein erreichbarer Partner, der sich kümmert!



Wie sieht es bei CSG mit einem weiteren Stiefkind in der IT aus: Dem Reizthema Dokumentation? Und wie verhält es sich mit dem Thema Auftreten, Umgang und Kultur. Da hört man ja oft davon, dass vor der Unterschrift gebuhlt, versprochen und geschmeichelt wird, und kaum ist die Tinte trocken, erlahmt dann das Engagement?

Ja, das sind sicher wichtige Aspekte! Also in Sachen Dokumentation habe ich selten Vergleichbares gesehen. Herr Reichelt hat mir das vorgestellt, wie die CSG da heran geht, dort wird das IT-Fahrplan genannt. Wir verfügen über eine derart vollständige Dokumentation, dass selbst im schlimmsten Fall jederzeit ein fremder Techniker übernehmen könnte. Natürlich macht das erst einmal zusätzliche Arbeit und kostet auch Geld, aber nachher rechnet sich das vielfach: Es gab noch nie eine Frage, die unklar geblieben ist, und dank schnellem Zugriff spart das jetzt viel Geld. In Sachen Kultur – also dem Umgang miteinander – scheinen die nach dem "LMAA-Prinzip" vorzugehen – nein, nicht das, was mancher jetzt denken mag, wir übersetzen diese Abkürzung mit "Lächle mehr als andere!" Selbst dann, wenn mal Stress aufkam, kommen die CSG'ler immer freundlich rüber, auch wenn es nur kurz ist: Trotz aller Anspannung, die angesichts dringender Probleme mal aufkommen kann, gibt's immer ein Lächeln und das Signal: Wir haben alles im Griff!



Manchmal sagt eine Skizze mehr als lange komplizierte Erläuterungen...

Herr Matthias, woran spüren Sie konkret, dass Ihre Anforderungen zum Beginn der Kontaktaufnahme erfüllt sind, die Aufgabe erledigt wurde und sich Ihre Wünsche und Ziele verwirklicht haben?

Nun, da reicht ein Blick auf die To-Do-Liste: Alle Anforderungen sind abgearbeitet, sowohl der zuverlässige Betrieb im Büroalltag als auch unser Wunsch nach dezentraler Arbeit – verbunden mit den dafür erforderlichen Sicherheits- und Sicherungsmaßnahmen ist voll erfüllt. Und dazu haben wir einen Partner gefunden, der zu unserer eigenen Philosophie sehr gut passt, wo gutes Zuhören, Empathie, strukturiertes Vorgehen und professionelle Ausführung im Vordergrund stehen, anstatt wie weit verbreitet zunächst eher antiquierte Verkaufsmethoden zur Anwerbung angewandt werden, um dann nachher zu enttäuschen – wir nennen das "Verkaufen 2.0." Wir fühlen uns in der Zusammenarbeit so behandelt, wie wir selbst es wünschen und auch selbst pflegen: Fair, offen, transparent, ehrlich und zuverlässig. Das ist ein Musterbeispiel an Kundenorientierung von A – Z, was man zum Beispiel auch daran sehen kann, dass notwendige Arbeiten an der IT, die unseren Büroalltag einschränken würden, auch außerhalb üblicher Bürostunden ausgeführt werden, was unseren Bedürfnissen natürlich sehr entgegenkommt.

Nehmen Sie an, Sie sollten die Gesamtzusammenarbeit in einer Schulnote ausdrücken, wie würde Ihr Zeugnis ausfallen?

Eine klare 1 – minus – sonst klingt das so unrealistisch, unvorstellbar oder übertrieben, auch wenn es exakt unseren Eindruck widerspiegelt!

Gibt es noch etwas, was Sie dem CSG-Team mit auf den Weg geben möchten?

Ja, und zwar: Bleiben Sie auf diesem Pfad! Machen Sie so weiter! Lassen Sie nicht nach! Es wird mir Freude machen, zu beobachten, wie es Ihnen gelingt, auch bei weiterem Wachstum Ihres Unternehmens diese Philosophie weiterzutragen und an Mitarbeiter weiterzugeben!

„Erläuterungen gibt es nicht in Fachchinesisch, die erläutern das so, dass jeder das gut verstehen kann – auch mal mit einer Skizze frei aus der Hand gezeichnet!“

– Jürgen Matthias

Kontakt Daten

WOBA Massivhaus GmbH

Holzheimer Straße 4 • 73037 Göppingen
Fon 07161 65228-30 • Fax 07161 65228-59
post@woba-massivhaus.de

www.traumhaus-partner.de

Michael P. Klotz

Strategie • Beratung • Training • Begleitung

Von der Recke Str. 1 • 58300 Wetter-Volmarstein
Fon 02335 80 14-53
m.p.klotz@michael-p-klotz.de

www.michael-p-klotz.de

CSG Systemhaus GmbH

IT ... mit Sicherheit!

Grabenstraße 42 • 73033 Göppingen
Fon 07161 9564850 • Fax 07161 9564851
info@csg-systemhaus.de

www.csg-systemhaus.de