

VERTRAUEN, NÄHE, SICHERHEIT

Interview mit Michael Rüttinger, Inhaber von IT-NETWORKS

Herr Rüttinger, was macht IT-NETWORKS?

IT-NETWORKS versteht sich als EDV Systemhaus, das heißt, wir betreuen unsere Kunden in allen EDV-Fragen von der Lieferung neuer PCs über die Installation von Netzwerken und Servern bis hin zu selbst programmierter Software, Webhosting, Webdesign und neuen Bereichen wie "Social-Media", also Facebook und Co.

Sie bieten also eine Art "EDV-All-Inclusive-Service" - kann man da in allen Bereichen trotzdem 100 % liefern?

Auch wir können nicht alles perfekt. Aber wir verfügen über ein gutes Netzwerk von Fachleuten, die wir im Bedarfsfall hinzuziehen. Und auch wir haben Spezialgebiete, bei denen andere uns hinzuziehen. Für den Kunden ist es wichtig, dass er für Projekte und Fragen einen direkten und persönlichen Ansprechpartner hat, den er kennt, dem er vertraut und der sein Unternehmen kennt. Viele fürchten, dass sie bei Fragen oder Problemen von einem zum anderen verwiesen werden oder auf unbekannte Fremde angewiesen sind.

Dabürden Sie sich aber viel Verantwortung auf...

Und das in einer Zeit, in der niemand mehr für irgendetwas verantwortlich sein will. Man muss eben vorausschauend agieren und die Erfahrung tut das ihre. Menschen machen Fehler. Auch wir. Wichtig ist, den Kunden dann nicht im Regen stehen zu lassen. Und bisher haben wir noch keinen GAU verursacht (lacht).

Erzählen Sie ein bisschen über IT-NETWORKS.

Unser Unternehmen wurde 1992 in Nürnberg gegründet. 2010 folgte unser neuer Standort im oberfränkischen Rödental. Unser Team ist motiviert und hat Spaß bei der Arbeit - das merken auch unsere Kunden. Mit der Zeit entwickeln sich enge Vertrauensverhältnisse, auf die wir sehr stolz sind.

Zwanzig Jahre, das ist eine lange Zeit.

Ja, für uns und viele langjährige Kunden. Qualität und Spaß bei der Arbeit sind die ausschlaggebenden Faktoren, denn diese Motivation merkt der Kunde. Sie erzeugt wichtiges Hintergrundwissen, mit dem man Probleme schneller lösen kann. Wer sich da schwerfällig und unflexibel zeigt, hat schnell keine Kunden mehr. Für eilige Projekte arbeiten wir schon mal am Wochenende oder bis Mitternacht.

Kundenbindung auch über den Preis?

Das denkt man vielleicht, wenn man die Masse an Mitbewerbern sieht. Aber das funktioniert nicht. Einen Computer verkaufen und aufstellen ist keine Kunst. Es kommt im Businessbereich aber auf andere Dinge an als beispielsweise bei Privatkunden.

Der Geschäftskunde ist auf eine reibungslos funktionierende EDV angewiesen. Steht sie still, kann nicht gearbeitet oder produziert werden. Das vernichtet Geld. Der Kunde kann es sich nicht leisten, bei Problemen erst mal tagelang zu warten, bis jemand kommt, der dann vielleicht das aktuelle Problem gar nicht in den Griff bekommt.



Leistung und Qualität haben ihren Preis. Aber der ist im Vergleich zu einem Ausfall immer noch niedrig.

Sie rechnen also alles ab?

Nein, wir rechnen fair ab. Wir überlegen jedes Mal, ob und wie viel wir abrechnen können. Gerade bei Problemen wird oft nicht alles berechnet, obwohl das rechtlich gesehen kein Problem wäre. Kleinere Telefonsupports werden oft ebenfalls nicht berechnet. Da kommt es auch auf die Zeit an, die wir investiert haben. Wenn man beim Kunden nicht immer durchgehend gearbeitet hat, weil man sich mal unterhält, wird das natürlich genauso kulant gewertet. Ich weiß, dass das nicht jeder so handhabt.

Welche Kunden betreuen Sie?

Wir betreuen gewerbliche Kunden von Ein-Mann-Unternehmen bis hin zu mittelständischen Unternehmen mit etwa 100 Computer-Arbeitsplätzen. Das sind Größen, die wir 100% sicher bedienen können.

Aus welchen Branchen stammen Ihre Kunden?

Wir sind auf keine Branchen spezialisiert. Unsere Kunden kommen aus der Reisebranche, Vertrieb, Logistik, Produktion, Finanzwelt und einigen anderen Bereichen.

Bei einer Computerfirma stellt man sich ein Kämmerchen vor, in dem die PCs noch einzeln zusammengeschraubt werden...

...und mit blutigen Fingern (lacht). Nein, die Zeiten sind seit etwa zehn Jahren vorbei. Das Zusammenbauen übernehmen Profis aus Deutschland. Die machen das hundert Mal am Tag und haben so Top-Erfahrung. Trotzdem können wir die PCs individuell auf Kundenbedürfnisse anpassen lassen. Wir übernehmen im Haus nur noch die Softwareanpassung.

Für jeden PC gibt es einen Konfigurationsplan, der speziell auf den Kunden abgestimmt ist und exakt festlegt, was eingestellt oder installiert werden muss. Der Kunde bekommt so ein ideales Arbeitsmittel ohne überflüssige und nervtötende Zusatz- und Werbesoftware, wie sie bei Discount-PCs gerne vorinstalliert mitgeliefert wird.

Bei vorinstallierten Laptops sitzen wir erst einmal eine Stunde daran, das System "sauber" zu bekommen. Diese Vorarbeiten sind bei unseren PCs kostenfrei. Es lohnt sich für den Kunden also, bei uns zu kaufen.

Noch eine abschließende Frage: stimmt es, dass IT-NETWORKS sich auch sozial engagiert?

Ja, wir unterstützen einen Bundesliga-Sportverein im Bereich Webdesign und planen, auch soziale Organisationen auf diese Weise zu unterstützen.

Herr Rüttinger, ich danke Ihnen für das interessante Gespräch.

Das Interview führte Frank Heumann, Geschäftsführer der Agentur LOGAN FIVE, am 10. November 2011 im Rahmen eines Neukundenprojekts.