

IT-Outsourcing spart Geld!

Die Mitarbeiter des CallCenter Scouts suchten eine Interimslösung für 5 Arbeitsplätze in Neuss, um, nah am Kunden, die administrativen Arbeiten ungestört erledigen zu können. Voraussetzung waren 5 voll ausgestattete Callcenter-Workstations, und ein integrierter IT-Support für besondere Herausforderungen, die Telefonie und das Voicefiling mit sich brachten. Wir sind fündig geworden. Die Firma Xpron International, ein Helpdesk-Outsourcing-Dienstleister hat uns als Gast mit offenen Armen und zu unglaublich günstigen Konditionen empfangen. Wir wurden Zeuge von perfekt umgesetztem IT-Support.

Scout: Herr Hilse, Sie sind als Jungunternehmer seit 4 Jahren am Markt. Wie begann das mit Ihrem 24 Stunden IT-Support?

Hilse: Die Idee entstand bei einem Männerabend – man kann sie somit vielleicht als eine ‚Schnapsidee‘ bezeichnen. Zu diesem Zeitpunkt war ich als Systemadministrator in Irland beschäftigt und wir suchten Pläne, die wir in der Zukunft verwirklichen können. Ich suchte nach einer Chance mich beruflich weiter zu entwickeln und in Irland sah ich dazu keine Möglichkeit. Unsere Idee war damals einen IT-Support über eine 0900er Rufnummer für Deutschland anzubieten. Für Großunternehmen gibt es seit langem telefonischen IT-Support. Für Mittelständler war diese Dienstleistung einfach zu unwirtschaftlich. Die Idee stand fest und realisiert habe ich sie letztendlich alleine. Als erstes kam die Planungsphase, ein sehr aufregender, aber auch ein anstrengender Prozess: ein Jahr lang aus einem Internetcafé – zu Hause hatte ich weder Telefon noch Internet. Die Entwürfe für die Homepage habe ich im Bus auf dem Weg zur Arbeit geschrieben. Den letzten Anstoß es wirklich zu wagen gab dann ein Zeitungsartikel aus Irland, indem ein Unternehmen beschrieben wurde, dass mit einem ähnlichen Konzept dort startete.

Scout: Und wie weit ist Ihr Unternehmen heute?

Hilse: Mittlerweile ist aus dem Ein-Mann-Unternehmen eine Firma mit 40 Angestellten geworden und das in einem Zeitraum von vier Jahren. XPRON international ist ein Full-Service-Unternehmen. Das heißt, wir können von 1st bis 3rd Level umfassenden IT-Support anbieten und das mehrsprachig, rund um die Uhr.

Scout: Soll heißen, Sie übernehmen den IT-Support als externer Dienstleister? Wo liegt der Vorteil für Ihre Auftraggeber?

Hilse: Der sicherlich größte Vorteil ist, dass der Kunde wirklich jederzeit das richtige Fachpersonal zu Verfügung hat – auch außerhalb der normalen Bürozeiten. Der Auftraggeber kann sich somit wieder auf sein Kerngeschäft konzentrieren. Es entstehen für ihn keine Personalengpässe mehr durch Peaks oder Urlaubszeiten und es werden keine Ressourcen, wie etwa Personal oder Büroinfrastruktur vergeudet. Ein selbstverständlich besonders wichtiger Benefit, in den momentan konjunkturschwachen Zeiten, ist die Kostenersparnis für das Unternehmen!

Der sicherlich größte Vorteil ist, dass der Kunde wirklich jederzeit das richtige Fachpersonal zu Verfügung hat

Scout: Und wie verhält sich das mit dem Datenschutz?

Hilse: Datenschutz ist selbstverständlich ein wichtiger Faktor in jedem Unternehmen und wird auch bei uns groß geschrieben. Der Datenschutz wird erhöht, wenn die IT optimal aufgestellt ist. XPRON international führt vor dem eigentlichen IT-Outsourcing eine ausführliche Bestandsaufnahme durch, um so Sicherheitslücken im System aufzudecken. Was die Verbreitung von firmeninternen Daten angeht hat der Auftraggeber bedeutende Vorteile. Wir möchten mit dem Auftraggeber eine lange und erfolgreiche Kundenbeziehung aufbauen, daher kann es nicht unser Interesse sein, Kunden zu enttäuschen. Professionelle

IT-Dienstleistung ist unser Lohn- und Brotenerwerb und insofern würde Datenmissbrauch dem Ruf der Firma XPRON international erheblich schaden. Zudem ist XPRON international im Fall des Falles abgesichert. Im Gegensatz dazu erhält der Kunde im Schadensfall durch einen eigenen internen Mitarbeiter keine angemessene Entschädigung.

Datenschutz ist selbstverständlich ein wichtiger Faktor in jedem Unternehmen und wird auch bei uns groß geschrieben

Scout: Nicht alle IT-Herausforderungen sind via Remote lösbar. Fahren Ihre Mitarbeiter bei besonderen Herausforderungen auch zum Kunden?

Hilse: Vieles ist bereits per Remote lösbar, falls dies nicht der Fall ist, fahren wir natürlich zu den Kunden persönlich. Es gibt auch Unternehmen, die von uns einen Mitarbeiter vor Ort zur Verfügung haben oder im Bedarfsfall einen gestellt bekommen.

Scout: Sie ersetzen ja die IT-Admins Ihrer Kunden und dadurch werden dort Jobs gestrichen. Kommt es vor, dass Sie eben diesen Mitarbeitern einen Job offerieren?

Hilse: Wir ersetzen nicht die IT-Administratoren, sondern ändern den kompletten Supportprozess. Wir sehen uns als Ergänzung zu den IT-lern, nicht als Ersatz. Natürlich übernehmen wir auch teilweise die IT-Mitarbeiter. Es ändert sich dadurch selbstverständlich das Vertragsverhältnis und der Workflow für den Mitarbeiter, aber für uns stellt das ein ganz großer Bestandteil des Know-how-Transfers dar.

Wir ersetzen nicht die IT-Administratoren, sondern ändern den kompletten Supportprozess

Scout: Verdient ein interner IT-Support nicht mehr, als wenn er bei einem externen Dienstleister angestellt ist und als besserer Callcenter-Agent gehandelt wird?

Hilse: Wir sprechen nicht von Callcenter-Agents. Ein 1st-Level-Mitarbeiter verdient weit mehr als ein Callcenter-Agent. Selbstverständlich wird ein Server-Administrator auch bei uns nicht am 1st-Level-Support arbeiten, sondern im 2nd- oder 3rd Level. Die Aufgaben unterscheiden sich nur in dem Sinne, dass die Mitarbeiter nicht mehr nur für eine Firma sondern für mehrere arbeiten. Durch die Spezialisierung der Mitarbeiter werden sie dadurch sogar besser bezahlt als in den meisten Unternehmen. Man kann einen Callcenter-Agenten nicht mit einem IT-Spezialisten vergleichen. Man kann schließlich keinen Bauarbeiter mit einem Schuster vergleichen:

Beide haben einen völlig unterschiedlichen Ausbildungsweg. Was ein Callcenter-Agent und einen IT-Support-Mitarbeiter lediglich eint ist, dass sie beide ihre Dienstleistung zum Teil über das Telefon anbieten.

Durch die Spezialisierung der Mitarbeiter werden sie dadurch sogar besser bezahlt als in den meisten Unternehmen

Scout: Glauben Sie wirklich, dass ein guter IT-ler auch ein guter Dienstleister sein kann? Wir vom CallCenter Scout sind der Meinung ein Telefonsupporter im 2nd-Level sollte wesentlich mehr als ‚nur‘ IT-Know-how besitzen.

Hilse: Das sehe ich genauso. Ein guter IT-ler muss ein guter Dienstleister sein. Letztendlich bietet XPRON international Dienstleistungen an, aber Sie haben natürlich Recht: es ist schwierig Mitarbeiter zu finden, die sowohl ein gutes IT-Know-how als auch die Fähigkeit haben die-

ses Wissen kommunikativ zu vermitteln. Daher schulen wir die Mitarbeiter intern sowohl fachlich als auch mit Trainings in Kommunikations- und Konfliktmanagement. Der Servicegedanke hat bei uns oberste Priorität. ■



Swen Hilse

Gründer und Geschäftsführer
Xpron International, Neuss

Meine Speisekarte im Internet

ich-will-essen.de