

# Fit machen, fit bleiben



Um in der ITK-Branche zu überleben, muss ein Anbieter weit mehr bieten als das reine „Abverkaufen“. Helmut Schieve, Geschäftsführer von TKS-Telekommunikation & Service, erläutert die Bedeutung von Planung, Beratung und Aftersales-Service und erklärt, welche Rolle die Unterstützung des Herstellers dabei spielt.

**FACTS office:** *Die Telekommunikationsbranche ist durch einen harten Preis- und Wettbewerbsdruck gekennzeichnet. Insbesondere Serviceleistungen beim Kunden bleiben dabei häufig auf der Strecke. Was müssen Fachhändler heutzutage bieten, um in diesem umkämpften Markt zu überleben?*

**Helmut Schieve:** Man muss dem Kunden klar machen, dass ein Produkt, wie etwa eine Telefonanlage, einer gewissen Pflege bedarf. Erst eine gute Programmierung macht das System brauchbar und dazu ist natürlich das Know-how des Fachhändlers erforderlich. Das wiederum hat auch seinen Preis. Wenn ein Händler ein System unter Preis verkauft, hat er natürlich keinen Spielraum für Serviceleistungen vor und nach der Installation. Bei uns bekommt der Kunde eine umfangreiche

Beratung, auf Wunsch bei ihm vor Ort. Bei einem Beratungstermin in unseren Ausstellungensräumen können wir dem Kunden eine individuell auf seine Bedürfnisse zugeschnittene Programmierung präsentieren. Nach der Installation erhält der Kunde einen 4-Wochen-Fernservice, der im Kaufpreis enthalten ist. Darüber hinaus bieten wir kostengünstige Fernwartungen, um die TK-Anlage des Kunden immer wieder an veränderte Bedürfnisse anzupassen.

**FACTS office:** *Welche Auswahlkriterien legen Sie an die Hersteller an, deren Produkte Sie vertreiben?*

**Schieve:** Ein Hersteller muss Schulungen anbieten, um die Fachhändler fit für seine Produkte zu machen. Marketingunterstützung

darf natürlich auch nicht fehlen. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist ein Ansprechpartner, der meine persönlichen Anliegen in das Unternehmen trägt. Mir ist der persönliche Kontakt zum Hersteller sehr wichtig. Wenn ich nur eine „Kundenummer“ bin, kann ich kein besonders gutes Verhältnis erwarten.

**FACTS office:** *Sie kooperieren schon seit über zehn Jahren mit dem Hersteller Agfeo. Wie beurteilen Sie dessen Produkte auch im Vergleich zu denen von Wettbewerbern?*

**Schieve:** Die Agfeo-Produkte erlauben auf eine sehr einfache Art und Weise eine Fernwartung der Systeme, was meiner Firmenphilosophie sehr entgegenkommt. Generell würde ich die Produkte als sehr innovativ bezeichnen: So gibt es etwa Funktionen, die der Wettbewerb

*„Eine Telefonanlage ist immer nur so gut wie derjenige, der sie programmiert. Und dazu sind fundiertes technisches Wissen und Erfahrung erforderlich.“*

HELMUT SCHIEVE, Geschäftsführer  
TKS-Telekommunikation & Service



nicht bietet – allerdings gibt es auch Funktionen, die mir fehlen. Letztlich haben alle Hersteller ihre Berechtigung am Markt, aber eine Telefonanlage ist immer nur so gut wie der, der sie programmiert.

**FACTS office:** *Im Bereich der Telekommunikation sind fundierte technische Kompetenzen, etwa hinsichtlich der Installation oder um in neue Technologien einzusteigen, wichtig. Wie kommen Sie dieser Anforderung nach und welche Unterstützung erhalten Sie diesbezüglich seitens Agfeo?*

**Schieve:** Ich selber komme aus dem Bereich der klassischen Elektroinstallationstechnik und habe einen entsprechenden Meistertitel. Für mich ist es also kein Problem, bei Bedarf einen Wanddurchbruch zu erstellen oder einen 100DA-Verteiler zu beschalten. Wir haben uns spezialisiert und installieren ausschließlich Telefonanlagen von Agfeo. Daher verfügen wir natürlich über fundiertes Wissen hinsichtlich der kompletten Produktpalette. Um neue Technologien zu erlernen, muss man in erster Linie das entsprechende Interesse aufbringen. Man lernt einfacher, wenn man lernen will, als wenn man lernen muss.

**FACTS office:** *Welche Unterstützung erhalten Sie diesbezüglich seitens des Herstellers?*

**Schieve:** Agfeo bietet Schulungen in verschiedenen Kategorien an, also vom Anfänger bis zum Profi, sowie Schulungen für Spezialgebiete wie Software oder Haussteuerung. Während der Schulungen ist immer Zeit, um besondere Konstellationen zu besprechen oder kundenspezifische Anforderungen zu erörtern. Die Fachhändlertreffen und Hausmesen sind immer eine gute Gelegenheit, um die Produkte kennenzulernen und sich auszutauschen. Des Weiteren gibt es Fachhandelsbetreuer, über die man Besonderheiten oder Probleme regelt.

**FACTS office:** *Die Vereinheitlichung der Kommunikationsstrukturen – Unified Communications (UC) – in den Unternehmen gilt als eines der Trendthemen der ITK. Wie sieht die Umsetzung in der Praxis aus? Was raten Sie interessierten Unternehmen?*

**Schieve:** Ich persönlich bin kein großer Freund der IP-Telefonie – nicht zuletzt, weil mich die Gesprächsqualität nicht überzeugt. Die klassische Installation einer TK-Anlage mit einem eigenen Netz ist unanfällig und störungssicher und in meinem Kundensegment absolut empfehlenswert. Im IT-Umfeld ist man abhängig vom Zustand des Netzwerks sowie vom Know-how und Goodwill des Administrators. Ein Muss ist allerdings die Softwareanbindung einer TK-Anlage. Die technischen Möglichkeiten bieten heute die Rufnummernwahl per Mausclick und die Verknüpfung von Informationen und Rufnummern. Hier bietet Agfeo mit der TK-Suite Professional ein Tool mit unendlichen Funktionen.

**FACTS office:** *Welche Themen stehen darüber hinaus hoch im Kurs bei Ihren Kunden und welche Lösungsangebote bieten Sie?*

**Schieve:** Die Anforderungen sind sehr unterschiedlich: Während der eine großen Wert auf ständige Erreichbarkeit legt, möchte der andere die totale Computerunterstützung. Ein Dritter wiederum möchte sein Haus mit der Telefonanlage steuern. Hier kommt wieder die Erfahrung ins Spiel. Wir können nahezu jeden Kundenwunsch mit den Systemen aus dem Hause Agfeo bedienen, da wir alle Besonderheiten und Funktionen kennen und beherrschen. Und das kann jemand, der vielleicht ab und zu einmal eine Telefonanlage installiert, natürlich nicht.

Daniel Müller ■

## INFO

Die Firma TKS-Telekommunikation & Service wurde im Jahr 1998 gegründet. Kurz vorher wurde der Telekommunikationsmarkt „geöffnet“. Seitdem haben Privatunternehmen die Möglichkeit, ihre Dienstleistungen im Bereich Telekommunikation und Endgeräte anzubieten. Die Kehrseite der Medaille: Durch den anhaltenden Preis- und Wettbewerbsdruck hat sich der Markt zunehmend zu einer „Servicewüste“ entwickelt. Die TKS-Telekommunikation & Service möchte ihren Kunden bei der Vielzahl von Produkten, Lösungsmöglichkeiten und Tarifen Orientierung bieten – und sich von anderen Anbietern abheben.

**Weitere Informationen und Kontakt:** [www.tks-havixbeck.de](http://www.tks-havixbeck.de)