

# Der Faktor Mensch entscheidet

Das Geschäft mit Druckern und Zubehör ist nach wie vor ein umkämpftes und schwieriges Geschäft. Erfolgreich in diesem Segment arbeitet das **IT-Haus** in Föhren nahe Trier, das nicht nur die Deutsche Bahn zu seinen Kunden zählt.

Unter dem Motto „Let's do IT together“ hat sich die 1998 mit fünf Mitarbeitern gegründete IT-Haus GmbH mit Außenstellen in Hamburg, Berlin und Dresden zu einem überregional aufgestellten Systemhaus mit über 100 Mitarbeitern und einem Umsatz von etwa 55 Millionen Euro entwickelt. Ob Hard- oder Software, Drucker- oder EDV-Zubehör, von der einfachen Anwendung bis hin zur komplexen Lösung bietet das Unternehmen IT-Lösungen aus einer Hand für Großindustrie, Banken, Versicherungen, Behörden und mittelständische Unternehmen.

Zu den Referenz-Kunden des Systemhauses gehört beispielsweise die Sparkasse Trier, die das Fachhandelsunternehmen Mitte 2007 auf HP Smart Printing Service umstellte und damit administrative sowie kostentechnische Aufwendungen reduzierte. Dabei ging es darum, die Zuverlässigkeit und den Bedienkomfort zu steigern, eine homo-

gene Druckerlandschaft mit transparenten und niedrigen Anschaffungs- und Betriebskosten zu schaffen und einen schnellen Service sicherzustellen. Ein weiterer Referenz-Kunde ist die Deutsche Bahn, die das IT-Haus deutschlandweit mit Druckerzubehör versorgt. Das Unternehmen ist seit Januar 2005 alleiniger Lieferant für den Bereich Drucker- verbrauchsmaterial und übernimmt auch die Rücknahme dieser Teile. Über 180 Bestellungen werden jeden Tag in die Büros des Bahnkonzerns ausgeliefert. Eine E-Procurement-Lösung ermöglicht dabei die volle Integration in die Bestelllogistik des Konzerns, der die Flexibilität und Kreativität des dynamischen Unternehmens schätzt. Im Jahr 2006 wurde das Unternehmen für die pünktliche, flexible und kulante Auftragsdisposition und -abwicklung für Druckerverbrauchsmaterial von Hartmut Mehdorn mit dem Deutsche-Bahn-Lieferanten-Prädikat ausgezeichnet.



2006 erhielt das IT-Haus die Auszeichnung „DB-Lieferant des Jahres“: IT-Haus-Projekt-leiter Axel Friedrichs, IT-Haus Geschäftsführer Ingo Burggraf gemeinsam mit Bahn-Chef Hartmut Mehdorn (v.l.n.r.)

„Die besondere Herausforderung ist die permanente Weiterentwicklung eines anscheinend stetig boomenden IT-Marktes“, beschreibt Ulrich Simon, Mitglied der Geschäftsleitung und Vertriebsleiter beim IT-Haus, die Heraus-



Das 2008 fertiggestellte Logistik- und Dienstleistungsgebäude bietet rund 4600 m<sup>2</sup> Nutzfläche.



**„Neben dem Produkt erhält der Kunde ein ‚gutes Gefühl‘, ein Stück ‚IT-Haus-Spirit‘, das er gerne mitnimmt und das ihn immer wieder zu IT-Haus zurückführt“, weiß Geschäftsführer und Vertriebsleiter Ulrich Simon.**

forderungen beim Verkauf von Druckern und Zubehör. „Waren Begriffe wie E-Business, E-Procurement, BMEcat, Open-Trans noch vor ein paar Jahren eher im erweiterten Wortschatz eines IT-Verantwortlichen eines Large Enterprise-Unternehmens, so spricht inzwischen insbesondere der Mittelstand diese ‚neue‘ Sprache.“ Dynamik, Flexibilität und Selbstvertrauen sind die Zutaten für das Erfolgsrezept des IT-Hauses. Schließlich erwarten die Kunden innovative Lösungen. „Das bedeutet nicht, dass wir direkt auf jeden neuen Zug aufspringen, aber wir prüfen jede ‚IT-Neuheit‘ im Sinne unserer Kunden und vor dem Hintergrund, ob die Kosten im Verhältnis zum Nutzen stehen“, erklärt Simon. In den meisten Fällen sei es aber der Kunde selbst, der neue Maßstäbe setzt, indem er individuelle Lösungsansätze für sein Business fordert und das IT-Haus damit zu Höchstleistungen anspornen.

Im Geschäft mit Druckern und Supplies beobachtet der Geschäftsführer, dass sich die Hersteller durch immer kürzere Produktzyklen und neue Druckermodelle gegen den Refill/Rebuild-Markt wehren. Nahezu jedes neue Druckermodell brauche inzwischen eine eigens für dieses Modell konzipierte Patrone oder Tonerkassette. „Während vor zehn Jahren zum Beispiel die HP Tinte #51645A

als schwarze ‚Standardtinte‘ in nahezu jeden HP-Tintenstrahldrucker eingesetzt werden konnte, ist es heute eher eine Ausnahme, dass ein- und dieselbe Tintenpatrone tatsächlich in zwei verschiedene Drucker passt“, sagt Simon. Obwohl man sagen müsse, dass bekannte und allseits anerkannte Größen, wie beispielsweise die Firma K + U in Ettenheim, einen sehr guten Job machen, habe das IT-Haus von Beginn an auf Original-Hersteller gesetzt und den Refill/Rebuildmarkt eher kritisch beobachtet. Die Vorteile beim Verkauf von Original-Tintenpatronen und -Tonerkassetten sind, laut Simon, die hohe Zuverlässigkeit, permanent gute Qualität und hohe Verfügbarkeit am Markt. Dies sichere dem Fachhandel zumindest auf der qualitativen Seite und in puncto Versorgungssicherheit die Zufriedenheit des Kunden. Was den Kunden hingegen ärgere, seien die hohen Kosten für Original-Verbrauchsmaterial, die viele Hersteller mit den ihnen entstehenden Kosten für Entwicklung und Konzeption immer leistungsfähigerer Geräte, Verbrauchsmaterial und Medien verargumentieren.

Trotz des erfolgreichen Drucker- und Supplies-Geschäftes des IT-Hauses weiß Simon, dass es schwierig ist, sich vom Wettbewerb zu differenzieren. „Jeder hätte gerne echte ‚Alleinstellungsmerkmale‘.“ Die Realität sehe aber anders aus. „Man kann noch so viele Zertifizierungen und Auszeichnungen haben – aufgrund der Vielzahl an Unternehmen im Markt wird man immer einen Wettbewerber finden, der gleich oder ähnlich aufgestellt ist. Unser Erfolgsgarant ist unsere Mannschaft und die Offenheit für Neues, verbunden mit der Neugier und Bereitschaft eines jeden Einzelnen, die an ihn gestellten Aufgaben anzupacken.“ Im IT-Haus ist jeder, von der netten „Stimme“ an der Zentrale über den Mitarbeiter in der Logistik und den Servicetechniker im Außendienst, ein Dienstleister. Und „neben dem Produkt erhält der Kunde ein ‚gutes Gefühl‘, ein Stück ‚IT-Haus-Spirit‘, das er gerne mitnimmt und das ihn immer wieder zu IT-Haus zurückführt.“

[www.it-haus.com](http://www.it-haus.com)