Sommerloch

Was waren das für Zeiten, als die Welt noch aus festen Begriffen bestand. Es gab das Sommerloch wo alle Ferien hatten, kein Kunde da war und wir auch mal Zeit gefunden haben für neue Dinge. Haute gibt es das klassische Sommerloch nicht mehr. Das Sommerloch von heute ähnelt mehr einem schwarzen Loch, in das man unaufhörlich eingesogen wird. Ich laufe in der letzten Zeit an der Kapazitätsgrenze und erwische mich dabei den Fehler zu begehen, den ich bei meinen Kollegen immer anprangere. Ich investiere zu viel Zeit in laufende Projekte/Kunden und vernachlässige das, was mich in den letzten 30 Jahren stark gemacht hat. Die Zeit für Entwicklung und Innovation ist zu knapp und ich habe Angst, einen meiner USPs zu verlieren. Zeit ist nun einmal ( außer am Ereignishorizont ) ein limitiertes Gut. In meiner unternehmerischen Planung und Verantwortung fällt es mir zu, diese Ressource sinnvoll einzusetzen.

Genau hier beginnt die Geschichte bzw. die Geschichten, die es mir arg erschweren mit meinen Ressourcen zu haushalten. Damit ich mich auf meine Projekte und Entwicklungen konzentrieren kann, gibt es Teilbereiche und Workflows, die ein Dritter für mich erledigen muß. Dazu gehören Teile des Bestellwesens und der Logistik, die meine Großhändler oder Hersteller für mich zuverlässig abwickeln sollen. Weiterhin habe ich seit Jahren bestehende Partnerschaften mit Herstellern, die ich hege und pflege. Dort erwarte ich Dinge wie guten Support direkt vom Hersteller und Margen bei den Produkten mit denen ich betriebswirtschaftlich leben kann. Ich denke mir, daß sind keine exotischen Erwartungshaltungen, die die andere Seite überfordern. Da ich aber augenscheinlich nach einem nervenaufreibenden Zeitvertreib suche möchte ich an Hand aktueller Beispiele zeigen, wie es aus meiner Sicht nicht laufen sollte. Ich verkaufe Citrix-Lizenzen und dies natürlich in Kombination mit Supportlizenzen. Nun war es wieder so weit, bei ADN eine Supportverlängerung für Citrix-Server zu bestellen. Nachdem ich mich durch die Webseite von Citrix gequält hatte, um eine Angebotsanforderung zu generieren, bekam ich eine Mail von ADN. Ich warf dann Routinemäßig einen Blick auf meinen EK und das Delta zum VK. In dem Moment dachte ich ein einen Übertragungsfehler, denn mir wurden für die Supportverlängerung unglaublich 1,5% Bruttomarge offeriert. Ich griff sogleich zum Telefonhörer und rief den Vertriebler bei ADN an. Er verneinte einen Fehler und sagte für die Partnerstufe hätte Citrix aktuell mal wieder die Margen gesenkt. Liebe Citrix, egal welche Partnerstufe ich habe, ich mache meinen Job und verkaufe ihre Lizenzen! Und bei 1,5 % brauchen wir nicht zu diskutieren, davon kann niemand, der nachhaltig kalkuliert, leben. Dies ist für mich der gelungene Ausblick auf die schöne neue Cloudwelt, wo es nur über die Masse geht. Die Masse ist aber nicht mein Geschäft. Ich erwarte keine große Gewinnspanne bei einer Supportverlängerung, aber das ist immer ein Verlustgeschäft. Jetzt kommt bestimmt das Argument mit der Partnerstufe, um damit höhere Margen zu erzielen. Dies passt aber nicht zu meinem Geschäftsmodel und würde den Aufwand garantiert nicht rechnen. Ich erwarte nicht weniger als einen gesunden Anteil an meinem Verkaufserfolg. Wer mehr verkauft soll auch gerne eine höhere Marge bekommen, aber die Grundmarge sollte jeden Partner motivieren. In diesem Fall habe ich mich nur aufgeregt, aber es meinen Arbeitsfluß nicht noch nachhaltig gestört. Wie es auch noch schlimmer geht zeigt mir mein Distributor für Unitrends-Backup, die Firma Prianto. Auch hier war es an der Zeit für einen Kunden die Supportlizenzen zu verlängern. Auch hier sind die Margen nicht üppig, aber deutlich besser als bei Citrix. Wie immer habe ich auf das Angebot mit Annahme reagiert und nun, auch wie sonst üblich auf die Rückmeldung gewartet. Es kam aber nichts. Nun löst sich Unitrends Deutschland gerade in Luft auf. Somit glaubte ich bei meiner 1. Nachfrage auch der Aussage, daß die Verzögerung bei Unitrends liege. Nach 2 Wochen wurde mir erklärt, daß es wohl auch bei Prianto Umstrukturierungen gäbe und der neue MA wohl aus Versehen bei PHD Virtual ( Vorgängerfirma, gekauft von Unitrends ) versucht habe zu bestellen. Jetzt würde die Bestellung aber sofort an Unitrends raus gehen. Von nun an telefonierte ich jeden Tag mit dem Vertriebler. Dann kam die Aussage es wäre jetzt da. Ich fragte nach meiner Bestätigungsmail mit dem Anhang von Unitrends, die ich bisher immer erhalten habe. Darauf wurde mir mitgeteilt, daß es keine Bestätigung mehr gebe. Wie soll ich ohne Nachweis mit gutem Gewissen eine Rechnung stellen? Auf dringliches Nachfragen bekam ich die Zusagen sich nochmals bei Unitrends um die Bestätigung zu kümmern. Am nächsten Tag kam dann endlich die (von mir erwartete) Bestätigungsmail in der richtigen Form. Ein weiteres Highlight kann man erleben, wenn man ein QNAP NAS bestellen möchte. Ich bestellte bei meinem Hauptlieferanten Ingram incl. Montageschienen und WD Festplatten. Schienen und Festplatten sofort lieferbar, voraussichtlicher Liefertermin QNAP 3 Tage später. Einen Tag nach der Bestellung stand der Termin dann auf nächste Woche. Wäre zwar knapp, aber noch ok. Nach der Woche rutschte der Termin in die nächste Woche und war nicht mehr ok. Nun wollte ich diesen Teil der Bestellung stornieren. Meine nicht besonders gute Laune traf bei der MA auf Unverständnis. Es sein ja nur ein unverbindlicher Termin gewesen. Ja, sachlich richtig, ist aber fast immer stimmig und ich muß mich ja bei der Planung auf etwas verlassen. Denn meine Termine sind verbindlich. Nach dem Teilstorno gab es Verzögerungen im IM Order, so daß es mich wieder einen Anruf kostete. Nun habe ich das gemacht, was viele von uns machen. Ich bestellte bei Amazon. Dort sofort Lieferbar bei Amazon selbst. Nach der Bestellung rutsche auch der Termin plötzlich nach hinten und in mir kam innerliche Unruhe auf. Meine Recherche ergab, daß überhaupt keine Ware bei DHL aufgegeben wurde. Amazon hatte das Teil gar nicht. Nun stand im Portal ein neuer Liefertermin bei 1-3 Monaten. Somit der nächste Storno. Auch hier wurde mir zuerst versucht zu erklären, daß ich noch warten solle. Aber keine Ware bleibt keine Ware. Meine Bitte nach Storno wurde bestätigt, incl. eine sofortigen Mail. Die kam natürlich auch bis zum nächsten Tag nicht an. Somit wieder angerufen und nochmals um Storno gebeten. Konnte man wohl nicht so einfach, da die Ware ja schon unterwegs sei, und daß gäben die Workflows nicht mehr her. Doch welche Ware? Am Ende werde ich den Empfang der Ware ablehnen müssen (falls sie jemals ankommt). Ich war meinem Ziel nun immer noch nicht näher. Nun habe ich mit einem kleinen NAS beim Kunden ein Notfallbackup eingerichtet, damit man mich im GAU-Fall nicht am nächsten DSGVO-Baum aufknüpft. Weiterhin mußte ich beim 3. Händler eine weitere Bestellung aufgeben, die hoffentlich wirklich existiert.

Dies ist natürlich wieder nur eine Momentaufnahme. Wenn ich nichts zu tun hätte, würde ich mich über die viele Kontakte per Telefon und Mail sicher freuen. Ich habe aber keine Langeweile und so kostet mich die Spezialbehandlung mein kostbarstes Gut, nämlich Zeit. Aber es kostet mich indirekt auch Geld, da ich in der Zeit nicht arbeiten oder entwickeln kann. Es gibt glücklicherweise viele positive Beispiele wie sich Partner/Vertriebler für einen Einsetzen und bei der Arbeit damit entlasten. Ich ärgere mich aber über die Negativbeispiele sehr, da ich diesem Moment nicht das Gefühl habe, die notwendige Unterstützung zu erfahren. Es fühlt sich dann immer so an, als wäre ich kein Kunde sondern Bittsteller. Dabei war ich mir eigentlich sicher, daß sie mir etwas verkaufen wollen und keine Zuteilungssozialismusmentalität vorherrschen sollte wo ich allem hinterherrennen muß. Meine Kunden erwarten von mir erfolgreiche Arbeit, innovative Entwicklungen und das Sie sich auf meine Zusagen verlassen können. Dies ist die Grundlage, wenn ich den Kunden in einem Servicevertrag halten möchte. Aber der Sommer ist ja bald vorbei, und dann lösen sich auch die Löscher in Luft auf.