

Fallstudie: Becker Systemhaus und Online Development (BSOD)

Das IT-Systemhaus *Becker Systemhaus und Online Development (BSoD)* ist ein mittelständisches Unternehmen mit Hauptsitz in Regensburg und vier weiteren Filialen im Süddeutschen Raum (Nürnberg, Rosenheim, Erlangen und Landshut). Das Unternehmen wurde 1985 von Balthasar Becker gegründet und gilt als das älteste IT-Systemhaus in Bayern. Bis 1998 war BSoD ausschließlich auf dem Geschäftsfeld der Versorgung von Unternehmen mit Hard- und Standardsoftware und deren Pflege tätig. Nach dem fast verschlafenen Hype des WWW entschied sich Balthasar Becker, zusätzlich die Konzeption und Erstellung von Webauftritten anzubieten, für die sein Sohn Bernd und der Auszubildende Karl zuständig sind. Diese Dienstleistung wird aber nur von der Regensburger Hauptfiliale aus durchgeführt.

Die anderen beiden Söhne Bastian und Berthold sind in Regensburg für den Service beim Kunden zuständig (Einrichtung der Hardware, Softwareinstallation und -wartung, Reparatur und Austausch) und sind die Spezialisten, die über den größten Wissensumfang verfügen. Auch die anderen Filialen beschäftigen zwischen einem und drei Kundendienst-Mitarbeiter(n) und einen Filialleiter, der ebenfalls für den Kundendienst, aber auch für den Kundenkontakt, zuständig ist.

Die Buchhaltung, Kundenpflege und Rechnungserstellung übernahm von Anfang an die Ehefrau von Balthasar (Doris), da sie als einzige im Betrieb über kaufmännisches Wissen verfügt. Da die anderen vier Filialen recht klein sind, werden deren administrative Aufgaben ebenfalls von Doris übernommen. Die Leiter der Filialen schicken die Rechnungsdaten (Material, Arbeitsstunden, etc.) manchmal per Email, manchmal per Fax an Doris, die sie dann in Word und Excel verarbeitet und später ausgedruckt im Ordner Rechnungen abheftet. Die Rechnungen der Lieferanten schicken die Filialleiter, sofern sie nicht direkt an die Zentrale gesendet wurden, 2x pro Monat gesammelt an Doris, die sie dann im Ordner Lieferantenrechnungen abheftet. Diese Daten werden zusätzlich in einer Excel-Tabelle gespeichert.

Um den Kunden möglichst schnell neue Hardware und Ersatzteile liefern zu können, wird in der Regensburger Filiale ein Lager betrieben, in dem einige der gängigsten Rechner und die Ersatzteile gelagert werden, die erfahrungsgemäß am häufigsten benötigt werden. Der genaue Inhalt des Lagers kann aus einer Excel-Tabelle entnommen werden, in der die Lagerbestände aufgeführt sind. Die Tabelle haben die Kundendienstmitarbeiter meist auf ihrem Notebook dabei und ersetzen sie täglich durch die aktuelle Liste. Da aber die Entnahmen und neuen Tei-

le nicht immer in die Tabelle eingetragen werden (Doris ist manchmal etwas zerstreut), fragen die Kundendienstmitarbeiter meistens telefonisch bei Doris nach, die mit dem Schnurlostelefon schnell im Lager nachsehen kann, ob das gewünschte Teil zur Verfügung steht.

Die Hardwareangebote des Systemhauses werden (trotz anhaltendem Protest der beiden Söhne Bastian und Berthold) von Balthasar zusammengestellt, der seit vielen Jahren die Zeitschriften „PC-Welt“ und „Chip“ abonniert hat, in denen man einen guten Überblick über die jeweils aktuelle Technologie bekommen kann. Benötigte Hardware wird Doris mitgeteilt, die ein Word Dokument benutzt, um die Teile zu notieren.

Der Einkauf der Komponenten erfolgt über einen Großhandel in München, bei dem einmal wöchentlich telefonisch die Sammelbestellungen aufgegeben werden (von Balthasar). In dringenden Fällen werden Sonderbestellungen veranlasst, die per Express-Post verschickt werden. Die anderen Filialen können in dringenden Fällen ebenfalls über den Großhandel Hardware beziehen. In nicht dringenden Fällen bekommen sie ihre Teile aus dem Lager in Regensburg. Balthasar bestellt seit Jahren bei diesem Großhändler, weil dieser ihm wöchentlich aktuelle Preislisten per Email zukommen lässt.

Sollte der Großhandel bestimmte Hardwareteile nicht verfügbar haben, ruft Balthasar einen seiner beiden Söhne Bastian oder Berthold an und fragt nach, ob man alternativ auch ein anderes Teil verwenden kann oder ob eine komplett andere Lösung auch möglich wäre. Die Söhne haben in diesem Bereich aus ihren Erfahrungen und häufigen Internetrecherchen ein umfangreiches Wissen. In manchen Fällen rufen die Söhne den Kunden nochmal direkt an, um herauszufinden, welchen Zweck die Hardware erfüllen soll, und beraten den Kunden hinsichtlich einer Alternative. Diese wird dann von Balthasar nach einem erneuten Telefonat mit den Söhnen bestellt.

Auftragsabwicklung:

Da Balthasar von sich selbst behauptet, nicht gut mit Menschen umgehen zu können, diese Tugend jedoch Doris in hohem Maße zuschreibt, ist sie Ansprechpartnerin für neue und Bestandskunden. Während die Kunden Doris (meist telefonisch) ihr Anliegen schildern, notiert sie sich alles und verspricht den Kunden, telefonisch oder per Fax ein Angebot in kürzester Zeit zu machen. Mit ihren Notizen geht sie zu Balthasar und bespricht mit ihm, welche Filiale und welche Mitarbeiter dafür am besten geeignet sind. Für Webauftritte werden sowieso nur Bernd und der Auszubildende Karl herangezogen, die von Doris und Balthasar gleich im Nebenzimmer gefragt werden können, ob sie noch Kapazitäten frei haben. Sollte der Auftrag in

eine andere Filiale gehen, ruft Balthasar den Filialleiter an und erkundigt sich, wie ausgelastet die Filiale derzeit ist und ob sie den Auftrag annehmen können. Für Aufträge in Regensburg braucht Balthasar seine Söhne nicht anzurufen, da er ohnehin gut im Bilde ist, was sie derzeit alles zu tun haben.

Wenn genügend Kapazitäten frei sind und das Angebot erstellt ist, übermittelt Doris es auf abgesprochenem Wege an die Kunden und bittet um Bestätigung durch Unterschrift. Liegt diese vor, wird der Auftrag per Email an die zuständigen Filialen und Mitarbeiter geschickt.

Nach Abschluss des Auftrags stellt Doris die Rechnung an den Kunden und heftet eine Kopie in den Ordner *Ausstehende Rechnungen* ab, der regelmäßig mit dem Konto abgeglichen wird. Ist die Rechnung bezahlt, wird das Blatt mit einem Stempel „bezahlt“ markiert und in den Ordner Bezahlte Rechnungen abgeheftet.