Anwender im Interview: BGHM-Bildungsstätten:“Ein seriöser, smarter IT-Dienstleister“

Sicher surfen - auch während der Fortbildung

Die Berufsgenossenschaft Holz und Metall nimmt neben ihren klassischen Aufgaben als Träger der gesetzlichen Unfallversicherung auch weitreichende Bildungsaufträge wahr: Mehr als 100.000 Seminarteilnehmer haben bisher von den vielfältigen Fortbildungsmaßnahmen profitiert. Während des oft mehrtägigen Seminaraufenthaltes sollen die Teilnehmer nicht vom Internet abgeschnitten sein – über seine Erfahrungen, wie *heintze* edv.kommunikation es realisiert hat, diesen Service nicht nur komfortabel, sondern auch sicher zu gestalten, berichtet der Leiter der Bildungsstätten in Schwelm und Nümbrecht Dr. Lars Overath (L. O.) im Interview mit Michael P. Klotz (M. K.).



Internetzugang: Komfortabel, schnell & sicher in Schwelm...

M. K.): “Herr Dr. Overath, wie sind Sie auf *heintze* aufmerksam geworden?“

(L. O.): “Seinerzeit, als der Bedarf offenkundig wurde, habe ich im Internet nach Dienstleistern gesucht, die räumlich in der Nähe der Bildungsstätten liegen, die ich betreue. Und da bin ich dann einfach einmal dorthin gefahren, weil ich mir gern einen persönlichen Eindruck von potentiellen Kooperationspartnern mache. Und dieser Eindruck - seinerzeit noch am Standort Saarbrücker Strasse - war spontan gut. Das kam professionell rüber, ohne diese üblichen Vertriebsgespräche kamen wir sofort zum Punkt, weil eben schnell das Gefühl da war: Hier werden wir verstanden, kompetent beraten und das, was man uns hier anbietet, ist genau richtig passend dimensioniert: Weder zu klein und schwach, was nachher zu Enttäuschen führt, noch zu übertrieben groß, zu kompliziert und zu teuer!“

(M. K.): “Wo genau haben Sie sich Unterstützung gewünscht und wie gut ist das umgesetzt worden?“

(L. V.): “Unsere hauseigene IT-Abteilung hat sich externe Kompetenz gewünscht, die dafür sorgt, mit einem angemessenen Aufwand dafür zu sorgen, dass unsere Seminarteilnehmer während ihres Aufenthaltes bequem einen sicheren und schnellen Internetzugang nutzen können, ohne dass das unsere eigene IT stört, also klar physikalisch getrennt, oder etwa Anlass für Ärger oder gar Abmahnungen jeglicher Art bietet. Denken Sie dabei zum Beispiel an Stichworte wie Viren, Spam, Hacken und natürlich das Sperren von Seiten mit rechtswidrigen oder anderweitig unerwünschten Inhalten. Außerdem wollten wir sichergestellt wissen, dass diese Einrichtung auch professionell laufend betreut wird, schließlich ist kaum eine “Welt“ so schnellen Wandlungen unterworfen, wie die Welt des WorldWideWeb!“

(M. K.): “Wodurch hat sich dieser gute Ersteindruck ergeben, woran kann man das festmachen, und hat sich dieser Eindruck dann auch in der praktischen Zusammenarbeit fortgesetzt?“

(L. V.): “Zunächst einmal war die Atmosphäre angenehm frei von typischen Vertriebsallüren. Der Inhaber, Herr Heintze selbst bewies sowohl Fingerspitzengefühl als auch technische Kompetenz – das hat den Einstieg schon

* Bildnachweis: BGHM-Bildungsstätte Schwelm, Quelle: BGHM Internetportrait

einmal erheblich erleichtert. Ganz sachlich, strukturiert, mit gezielten Fragen zur Bedarfsermittlung und einem konkreten Angebot, wo wir all unsere Anforderungen 1 : 1 wiedergefunden haben - dieser Ablauf hat uns beeindruckt, und dieser Eindruck hat sich auch bei den nachfolgenden Techniker-Einsätzen durchgehend bestätigt."

(M. K.): "Sie haben diesen Aspekt schon angesprochen: Wie wurde die kontinuierliche, nachfolgende Aktualität des Angebotes sichergestellt?"

(L. V.): "Wir haben uns für das *heintze*-Angebot sogenannter Wartungskontingente entschieden, so wurde das Ganze kalkulierbar und preiswerter gegenüber spontanen ad-hoc-Einsätzen auf Zuruf. Auch bei technisch notwendigen Eingriffen konnten wir eine systematische Fehlersuche und -behebung beobachten, und nicht das weit verbreitete "Fehlersuchen by Topfschlagen": Mal hier probieren, dann dort etwas verstellen. Die *heintze*-Techniker wissen offensichtlich, was sie tun, und empfehlen nur Lösungen, die sie selbst auch technisch beherrschen."

(M. K.): "Woran merken Sie konkret, dass Ihre Entscheidung für *heintze* richtig war und ist?"

(L. V.): "Ganz schlicht: Das System läuft - von den notwendigen Aktualisierungen einmal abgesehen - einfach und störungsfrei! Unsere zahlreichen Teilnehmer freuen sich über diesen Service und wir freuen uns darüber, dass wir uns nicht weiter damit beschäftigen müssen. Anderen Bildungseinrichtungen ist es da ganz anders ergangen, dort war dieses Angebot immer wieder einmal Quelle von äußerst lästigen Ärgernissen bis hin zu kostenträchtigen Abmahnungen & Co.!"



...wie auch in der BGHM-Bildungsstätte Nümbrecht

(M. K.): "Herr Dr. Overath, wenn Sie nach dem Schulnotenprinzip *heintze* edv.kommunikation mit einer Gesamtnote bewerten sollten, welche Note würde dabei herauskommen?"

(L. V.): "Als Gesamtnote gibt es von uns eine überzeugte "1 - 2" geben – Einsen verteile ich nicht so gern, schließlich gibt es ja eigentlich immer noch etwas zu verbessern..."

(M. K.): "Herzlichen Dank für das Gespräch! Abschließend bitte ich Sie noch – wie es in einem bekannten Online-Auktionshaus und auch bei uns gute Sitte ist - um einem "Kurz-Kommentar": Wie würde der bei Ihnen lauten?"

(L. V.): "*heintze* – ein seriöser, smarter Dienstleister! Wobei ich unter "smart" verstehe: Man bekommt, was man bezahlt, hier wird eine pragmatische Lösungsfindung gelebt, und keine technisch übertriebenen Strukturen aufgebaut, die vielleicht schnelle Umsätze bringen, aber nicht nur nicht zweckdienlich sind, sondern darüber hinaus auch noch zusätzliche Probleme bereiten – halt IT-Beratung & Betreuung, so wie man sich das wünscht!"

* Bildnachweis: BGHM-Bildungsstätte Nümbrecht, Quelle: BGHM Internetportrait