

Anwender im Interview: GSPS: "Superzuverlässig, kompetent und schneller Service!"

Sichere IT-Basis für weltweiten Maschinenersatzteilhandel

Der Standort Deutschland ist für seine Maschinenbaukompetenz international bekannt und geschätzt. Die GSPS GmbH in Remscheid sorgt weltweit dafür, dass dringend benötigte Maschinenersatzteile schnell und zuverlässig dorthin geliefert werden, wo sie benötigt werden – regelmäßig per Schiff- und Luftfracht. Damit die GSPS ihr Leistungsversprechen kontinuierlich einlösen kann sorgt *heintze* edv.kommunikation für die notwendige IT-Basis, und das seit mehr als 10 Jahren. Im Interview mit Michael P. Klotz (M. K.) schildert Geschäftsführerin Jessica Gernhold (J. G.) im Frühsommer 2014, welche Erfahrungen zu dieser langen Zusammenarbeit geführt haben.



Deutschland – immer noch die Nr. 1 im Maschinenbau

(M. K.): "Frau Gernhold: Mehr als 10 Jahre sind eine lange Zeit einer Zusammenarbeit, erst Recht in der IT-Branche. Erinnern Sie sich noch an die ersten Schritte zueinander?"

(J.- G.): "Ganz ehrlich: Nur noch sehr dunkel. Ich nehme an, es war irgendeine Unzufriedenheit, die uns irgendwann einmal hat im Internet stöbern lassen, so sind wir auf *heintze* gestoßen – und bis heute dabei geblieben. Das hat mittlerweile tatsächlich schon ein bisschen was von "Ehe". Wir kennen und schätzen uns gegenseitig, gehen partnerschaftlich miteinander um und der laufende Kontakt ist derart gut, dass es keinen Anlass gibt, sich nach „was

Besserem" umzusehen! Die sind einfach kontinuierlich gut, halten ihre Versprechen, damit können wir gut arbeiten. Denn das war vordringlich unser Ziel: Das wir uns auf unsere Kompetenzen konzentrieren können, und alles Drumherum an vertrauenswürdige Partner delegieren. Diese Idee ist mit *heintze* voll aufgegangen."

(M. K.): Was ist das Besondere, was Sie in dieser langjährigen Zusammenarbeit schätzen?

(J.- G.): "Zunächst mal stehen die wirklich nahezu jederzeit mit Rat & Tat zur Seite – und das auf eine Art, wo man das Gefühl hat, dass es hier nicht darum geht, einem irgendetwas zu verkaufen, nur weil mal wieder Umsatz nötig ist. Die Empfehlungen sind bedarfsgerecht und sinnvoll. Da hat sich im Laufe der Zeit ein sehr stabiles Vertrauensverhältnis ergeben. Und dann der Aspekt Schnelligkeit: Alle unseren Kunden haben ihren Sitz im Ausland, unsere Geschäftskontakte pflegen wir weltweit und aufgrund dieser Distanz und der Dringlichkeit der Anliegen unserer Kunden, ihre Maschinen schnellstmöglich wieder in den laufenden Betrieb zu bringen, ist das naturgemäß ein ganz wichtiges Kriterium. Maschinenstillstand kostet Geld, manchmal sogar sehr viel Geld, da müssen unsere Abläufe funktionieren und da könnten wir nicht mit einem IT-Dienstleister arbeiten, wo wir auf einen Anrufbeantworter laufen, der dann nicht abgehört wird. In unserer Zusammenarbeit läuft das entweder so, dass alles läuft – und wenn mal nicht, dann stehen die sofort Gewehr bei Fuss parat. Besonders Herrn Schwerfel als Techniker haben wir mit den Jahren immer mehr zu schätzen gelernt. Er ist bei uns beliebt als schneller, kompetenter Problemlöser, und seine eigene Art – er scheint so ein richtiger ITler aus dem Bilderbuch zu sein – kommt vielleicht gerade deswegen gut an. Außerdem versteht er es, auch komplizierte Sachverhalte leicht verständlich zu erklären!"

(M. K.): "Was fällt Ihnen zu den Stichworten Professionalität, Auftreten und den IT-Stiefkindern Datensicherung und Dokumentation ein?"

(J. G.): "Die Professionalität ist auf jeden Fall gegeben, die *heintze*-Mitarbeiter kennen sich sowohl mit den Tücken der IT, ihren Lösungen als auch mit den alltäglichen Sorgen und Nöten wie Viren, Spam & Co. aus. So richtig merken wir deren Professionalität aber eigentlich daran, dass wir nichts bzw. kaum etwas mitkriegen: Die wissen einfach, was sie tun, warnen vorsorglich oder beheben Fehler in Rekordzeit - und das oft per Fernwartung. Sehr praktisch für uns ist, dass uns die gesamte Infrastruktur als Mietlösung mit Fullservice zur Verfügung steht, da heißt es also dann nur: Anruf genügt...! Wir sind in gewisser Weise völlig abhängig von der IT, ohne die ganzen modernen Kommunikationsmittel könnten wir allenfalls noch Faxen, und das ist heute einfach kein Standard mehr. Um Themen wie Dokumentation und Co. kümmern wir uns gar nicht, das wird alles von denen erledigt und das ist sehr praktisch. Schauen Sie, wichtig ist, dass unsere IT-Dienstleister versteht, was wir hier tun. Wir haben derzeit so an die 100.000 verschiedene Ersatzteil-Artikel im Sortiment aber natürlich nicht alles am Lager. Ohne IT würde man da entweder schnell nicht mehr durchblicken, oder hätte ohne Ende Aufwand, wollte man das per Hand oder mit Lösungen



Weltweiter Versand fordert zuverlässige IT-Abläufe

bewältigen, die keine Rücksicht auf unsere ganz speziellen Anforderungen nehmen. Ich möchte mir gar nicht ausmalen, was das an Zeit & Geld kosten würde. Bisher hat *heintze* unsere gesamte IT-Basis betreut, seit ca. 5 Wochen betreuen die nun auch unsere neue kaufmännische Lösung. Von dem Wechsel haben wir uns versprochen, eine Investition einzusparen, die einer Neuanschaffung gleichgekommen wäre. Nun sparen wir so an die 70 % - natürlich auch mit all diesen Anpassungsprozessen, die so eine Umstellung mit sich bringt. Das ist immer eine kitzlige Abwägung: Bleibt man bei der bisherigen Lösung, an die man sich natürlich gewöhnt hat und die nach Jahren der Gewöhnung und Anpassung zu nahezu 100% passt, wo allerdings die Update- und Supportkosten explodieren, oder entscheidet man sich für die Veränderung liebgegewohnter Gewohnheiten, und spart richtig dabei ohne auf die gewohnte Qualität zu verzichten. Wir haben uns für den zweiten Weg entschieden – bisher haben wir das ganz sicher nicht bereut!"

(M. K.): "Frau Gernhold, nehmen wir an, Sie dürften *heintze* ein Zeugnis ausstellen, wie würde Ihre Gesamtnote für *heintze* edv.kommunikation ausfallen?"

(J. G.): "Also als Gesamtnote würde ich eine "2" geben! Aber ich würde gern besonders die Betreuung durch Herrn Schwerfel hervorheben – das ist eine "1", das ist einfach sehr gut. Bei der Einführung unserer neuen kaufmännischen Software mussten da zwar noch einige Dinge erst nachher geklärt werden – das wurde zwar dann auch prompt erledigt, aber das hätten wir uns bereits im Vorfeld gewünscht! Wobei es nach der recht kurzen Zeit des Einsatzes vielleicht noch etwas früh ist, dort ein Fazit zu ziehen und alles letztendlich gelöst wurde..."

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

(J. G.): "*heintze*: Superzuverlässig, schneller Service, solide Umsetzung, die halten Ihre Leistungsversprechen und haben uns noch nie im Stich gelassen!"