

## Anwender im Interview: Baumeister-Verwaltungen GmbH “IT-Betreuung durch *heintze*? Alles Bestens, alles läuft!“

### Effiziente Immobilienverwaltung dank zuverlässiger IT

Seit 1953 kümmert sich die Baumeister Verwaltungen GmbH um die Abwicklung sämtlicher Vorgänge rund um Miet- und Eigentumswohnungen in und um Wuppertal. Auch wenn sich da mit den Jahren ein gewaltiger Erfahrungsschatz angesammelt hat: So wie seinerzeit, mit Mietbuch und oftmals noch Barinkasso, Nebenkostenabrechnungen mit der Rechenmaschine und Organisation über dicke Bestandsbücher käme man heutzutage wohl kaum noch zurecht. Dass sich das Team komplett auf ihre Betreuungsaufgaben konzentrieren kann, dafür sorgt der IT- Service von *heintze*. Im Interview mit Michael P. Klotz (M. K.) schildert Geschäftsführer Jens Baumeister (J. B.), warum die Zusammenarbeit mittlerweile seit 7 Jahren gut funktioniert.



*Wohnraum von modern mit komfortabler Ausstattung...*

(M. K.): “Herr Baumeister, heutzutage lernen sich häufig Anwender und IT-Dienstleister über das Internet kennen: Wissen Sie noch, wie Sie zueinander gefunden haben?”

(J. B.): “Ganz unkompliziert und ganz ohne Internet: Der Kontakt ist einfach “über den Hof“ gelaufen! Wir waren seinerzeit Nachbarn. *heintze* hatte seinen Firmensitz in der Saarbrücker Strasse gleich nebenan, so waren die Wege sprichwörtlich kurz...! Und da kommt man halt ins Gespräch. Wir haben damals unsere EDV in Eigenregie zu bändigen versucht, das hat zwar immer irgendwie funktioniert, aber letztlich wurde das immer komplexer. So

ein Firmennetzwerk ist halt doch etwas anderes, als ein Notebook daheim. In 2007 stand dann eine Grundrenovierung an, da war eine umfassende Erneuerung einfach notwendig. Und dann hat sich herausgestellt, dass kompetenter Rat ganz in der Nähe verfügbar war – also wozu dann noch in die Ferne schweifen...!”

(M. K.): “Was waren außerdem die entscheidenden Faktoren für Ihre Wahl?”

(J. B.): “Außer der Nähe, die natürlich schnelle Reaktionszeiten und die Einsparung von Anfahrtkosten mit sich bringt wollten wir uns einfach um unsere Kernkompetenzen kümmern, und die IT delegieren. Der Auftritt von *heintze* bei der Vorstellung war angenehm unaufdringlich, technisch kompetent und wir haben schnell Vertrauen gefasst, weil wir den Eindruck hatten, dass wirklich das Kundeninteresse im Focus ist. Da traten keine geschneigten Hochdruckverkäufer auf, sondern eher nüchterne Problemlöser.“

(M. K.): “Viele Anwender berichten davon, dass das Interesse am Kunden merkwürdig abrupt erlahmt, kaum dass die Tinte unter den Aufträgen getrocknet ist: Was sind Ihre Erfahrungen in Sachen Umsetzung und Betreuung?”

(J. B.): “Das läuft seit Jahren konstant gut, was auch daran liegen mag, dass wir bei der Betreuung seit Beginn an von dem gleichen Techniker betreut werden. So lernt man sich über die Zeit recht gut kennen und in unserem Fall auch gegenseitig schätzen. Herr Schwerfel ist einerseits typischer ITler und andererseits auch wieder nicht. Man merkt ihm an, dass er sich wirklich tief in die Materie einarbeitet, aber zwischen uns wird Klartext und Hochdeutsch

gesprächen. Er ist ein Individualist, und hat für Alles einen "Plan B" und manchmal auch einen "Plan C" und im Notfall auch den "Plan D" in der Tasche. Und: Er arbeitet sich auch gern in fremde Themen ein, und interessiert sich wirklich für die Besonderheiten unserer Tätigkeit, sagt offen was er denkt – und das kann auch einmal ganz drastisch ausgedrückt heißen, dass er etwas, was "man" angeblich haben muss, für Schnickschnack hält, und mit seiner Einschätzung nicht hinterm Berg hält. Dabei pflegt er eine sympathische Mischung zwischen locker in der Form – bei Wahrung aller üblichen guten Umgangsformen - und dennoch respektvoll und nüchtern in der Sache.“

(M. K.): "Sie haben sich vor einiger Zeit entschieden, das *heintze*-Rechenzentrum zu nutzen. Was hat Sie zu diesem Schritt bewogen?"

(J. B.): "Zum einen waren wir es leid, uns alle paar Jahre um den quasi durch Technikfortschritt und die Politik der Hersteller von Hard- und Software erzwungenen Systemwechsel im Haus kümmern zu müssen. Nun ist das alles weitestgehend ausgelagert, und *heintze* sorgt für die notwendige Performance, Updates, Datensicherung, usw... Dazu kamen Sicherheitsaspekte, auch diese lassen sich in einem Rechenzentrum zentral viel einfacher handeln, als



*...bis zum stilvollen Ambiente gewachsener Substanz!*

wenn wir das für uns individuell lösen müssen - und Sicherheit wird ja leider zunehmend ein immer wichtigeres Thema: Auch wir gehen mit sensiblen, persönlichen Daten um, das erfordert eine gewisse Sorgfalt, um das Vertrauen, das uns unsere Kunden schenken, immer wieder neu zu bestätigen. Und zu guter Letzt ist das in etwa ähnlich wie bei unserer Immobilienverwaltung: Wir wickeln alles über eine faire Pauschale ab, und im Notfall rufen wir Herrn Schwerfel an. Wir müssen uns selbst um nichts mehr kümmern – ähnlich wie unsere Kunden, die ihre Angelegenheiten rund um ihre Immobilien bei uns in guten Händen wissen.“

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

(J. B.): "Als Gesamtnote gibt es von uns eine überzeugte "2 plus!" Das passt einfach auf der ganzen Linie – auch nachdem wir nicht mehr direkte Nachbarn sind. Beratung, Betreuung, Support im Notfall, Schnelligkeit und die Super-Reaktionszeiten, die Fairness bei der Preisgestaltung, der Umgang miteinander - habe ich irgendetwas vergessen? Man kommt ja geschäftlich auch immer wieder einmal mit anderen Inhabern und Geschäftsführern ins Gespräch, daher wissen wir: Vieles davon ist nicht selbstverständlich, auch wenn es ja eigentlich so sein sollte.“

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

(J. B.): "Ganz kurz und knapp? It-Betreuung durch *heintze*: Alles Bestens, alles läuft!"