

Wie es dazu kam, wie es funktioniert

Ein Systemhaus ohne Vertrieb

Das Eppelborner Systemhaus Krämer IT Solutions bemüht sich nicht aktiv um Neukunden – und wächst dennoch seit über 20 Jahren stabil. So ungewöhnlich wie das Geschäftsmodell ist auch die Gründungsgeschichte. Anlass genug, einen Blick hinter die Kulissen zu werfen.



Michael Krämer, Gründer und Geschäftsführer der Krämer IT Solutions GmbH

➤ **Unternehmensgründung ohne Cloud-basierte IT?** Ohne Business-Plan, ohne Social Media – überhaupt: ohne Internet? Das ist heute fast unvorstellbar.

Umso spannender ist der Blick zurück in eine gar nicht allzu ferne Zeit, in der das Netz der Netze noch Zukunftsmusik war. Die meisten Systemhäuser entstanden in dieser Ära. Wenn heute vom großen Paradigmenwechsel die Rede ist und von den radikalen Veränderungen, die insbesondere für Systemhäuser damit einhergehen, dann zeigt ein Rückblick, dass viele erfolgreiche Systemhäuser auch in den zurückliegenden 20 Jahren gravierende technologische Wandel gemeistert haben – und das sogar fernab der Metropolen.

Start-up ohne Cloud und Google

Eines dieser Unternehmen ist die vor rund 25 Jahren gegründete Firma Krämer IT Solutions aus dem saarländischen Eppelborn, das heute über 55 Mitarbeiter be-

schäftigt. Die Gründerjahre sind nicht nur spannend unter dem Aspekt: Wie machte man sich in der internetlosen Zeit eigentlich selbstständig?, sondern sie ist auch in anderer Hinsicht ungewöhnlich: Denn wer den Firmengründer Michael Krämer damals beobachtet hätte, hätte den 17-jährigen Schüler auf seinem Fahrrad zum Amtsgericht radeln sehen – unter den Arm geklemmt den Antrag auf Anerkennung der Volljährigkeit, den die Mutter nach vielem Hin und Her schließlich doch widerstrebend unterzeichnet hatte.

Zwei Wochen später lag der Bescheid des Amtsgerichts im Briefkasten: Es bescheinigte dem 17-Jährigen die Volljährigkeit. Damit war der Weg für den Antrag auf den Gewerbeschein frei.

Auf die Ämter geeilt war Krämer allerdings nicht, um sich mit der Firmengründung einen lang gehegten Wunsch zu erfüllen. Der Grund dafür war viel handfester: „Ich hatte für ein Fahrradge-

schäft, in dem ich als Schüler gearbeitet hatte, ein kleines Lagerverwaltungsprogramm entwickelt und dafür 1.000 D-Mark Honorar vereinbart. Um das Geld zu bekommen, musste ich eine Rechnung stellen. Das ging aber wiederum nur, wenn ich eine Firma gründete.“ So kam der Stein für die Selbstständigkeit ins Rollen.

Hardware ergänzt das Softwareportfolio

Schließlich war der Gewerbeschein da – und damit die Überlegung: „Eigentlich könnte ich jetzt auch ein bisschen Hardware verkaufen.“ Die Suche nach Lieferanten begann. In der Fachzeitschrift C't gab es damals die kleine Rubrik: „Händleranfragen erwünscht“, und es gab das Branchenbuch: „Wer liefert was?“.

Krämer erschloss sich mit Bluechip, Dataram, SEH, Frank & Walter und Siewert & Kau die ersten Bezugsquellen. Er kaufte PC-Komponenten, schraubte mit



Team von Krämer IT Solutions. Im Hintergrund: nur selten am Firmensitz dieser Fülle zu sehenden Firmenfahrzeuge – die sind fast immer unterwegs zum Kunden.

» einem Freund im Keller des Wohnhauses die PCs zusammen und verkaufte sie – in der Freizeit. „Nebenher absolvierte ich eine kaufmännische Ausbildung im Immobilienbereich“, berichtet Krämer. Darauf hatte die Mutter bestanden, „falls das mit der Selbstständigkeit nicht funktioniert“.

Ehe Krämer seine ganze Kraft der jungen Firma widmen konnte, stand erst noch der Zivildienst an. Noch während dieser Zeit stellte er einen Mitarbeiter und einen Azubi ein – nicht aus strategischem Kalkül, sondern erneut aus praktischer Notwendigkeit heraus: „Ich konnte ja während der Woche nur spätabends und am Wochenende für die Firma arbeiten. Das war meine Passion, aber die Zeit war zu knapp. Also brauchte ich Personal“, erzählt Krämer.

Wie stabiles Wachstum ohne Neukundenakquise funktioniert

So entwickelt sich das Unternehmen in den Anfangsjahren zwar nur langsam, aber sehr kontinuierlich. Kurzfristige extreme Wachstumsphasen, in denen sich Umsätze überschlagen und die Strukturen nicht nachkommen, gab es deshalb nicht. Und Krämer hält bis heute daran fest: „Ich trete immer auf die Bremse – das Unternehmen soll kontrolliert oder gar nicht auch mal ein Jahr gar nicht wachsen.“

Dann sagt Krämer einen irritierenden Satz: „Wir bemühen uns nicht aktiv um Neukunden. Deshalb wachsen wir wahrscheinlich auch so stabil.“

Für den erstaunten Zuhörer löst er das Paradoxon auf: „Weil wir nicht händierend um Neukunden kämpfen, müssen wir auch keinem Kunden das Blaue vom Himmel versprechen, um den Auftrag zu bekommen. Sondern man kann sich die Freiheit – und die Seriosität – bewahren, ein Projekt so aufzusetzen, wie man es für sinnvoll erachtet. Und man kann sagen: ‚Wir machen es so, oder wir machen es lieber gar nicht.‘ Die Wahrscheinlichkeit, dass das Projekt dann auch sehr gut funktioniert und der Kunde zufrieden ist, ist sehr hoch. Und das führt wiederum dazu, dass wir auch weiterempfohlen werden nach dem Motto: ‚Ach, wenn du mal Probleme mit der IT hast, dann frag‘ doch mal in Eppelborn nach.“

Das funktioniert offenbar. Fast alle Neukunden kommen über Weiterempfehlungen zu Krämer IT. „Wir erleben es auch sehr oft, dass diese Kunden mit völlig aus dem Ruder gelaufenen Projekten zu uns kommen, für die sie händierend nach einer Lösung suchen. Wenn wir die akutesten Probleme binnen weniger Tage in den Griff bekommen und anschließend an den Entwurf der künftigen Lösung gehen, erwachsen daraus ein tiefes

Vertrauen und eine Anerkennung der Kompetenz“, lüftet Krämer das Erfolgsgeheimnis.

Das Problem der Branche sei, dass beim Kunden Dutzende von Systemhäusern aufschlagen mit der Ansage: „Ich bin der Beste“. Der Kunde aber könne gar nicht einschätzen, wer wirklich gut ist und wer nicht. „Wer einmal bewiesen hat, dass er Probleme lösen kann, genießt einen Vertrauensvorschuss. Und wenn später mal was schiefgeht – das kann uns wie allen anderen auch passieren –, dann denkt der Kunde dennoch nicht: „Ach, der kann ja gar nichts“, sondern er weiß einfach, „beim ersten Mal hat er es gezeigt, dass er etwas kann.“

Der Weg zu Server-Eye

Schon kurz nachdem Krämer IT Solutions begonnen hatte, neben Software auch Server und Desktops zu verkaufen, ärgerte den Firmengründer vor allem eines: von einem Serverausfall erst immer dann zu erfahren, wenn der Kunde anruft. Meist war dann die Festplatte C vollgelaufen. „Lasst uns doch dafür ein Programm schreiben, das genau diesen typischen Fall prüft und das uns ab einem bestimmten Grenzwert automatisch eine Mail schickt“, entschied der rührige Unternehmer. Gesagt, getan. Der Grundstein für „Server-Eye“ war gelegt. Kurz darauf wurde das Programm weiter ergänzt, unter anderem, um den



Der Firmensitz von Krämer IT Solutions – in der denkmalgeschützten Koßmannschule – hat eine bewegte 100-jährige Geschichte. Michael Krämer übernahm das Gebäude im Jahr 2005, sanierte es von Grund auf, bewahrte aber den ursprünglichen Charakter und viele historische Details des Hauses.

Ausfall des Internets oder angeschlagene Festplatten zu melden. Das war vor 13 Jahren.

Die Monitoring-Applikationen installierte das Team auf jedem Server, der an Kunden ausgeliefert wurde. Später wurden die einzelnen, immer weiter ergänzten Applikationen in ein ganzheitliches Windows-basiertes Programm transferiert. Aber auch hier hakte es noch: „Wir wurden bei jedem Event-Log, der eine Fehlermeldung enthielt, binnen weniger Minuten von Mails überflutet“, so Krämer.

Die Grundidee für die Lösung dieses Problems entstand im Rahmen der Master-Arbeit eines Mitarbeiters. „Cloud-basierte Sensorik“ lautete der Titel. Darauf basierend entwickelte das Team 2006 das heutige Server-Eye – Cloud-basiert, mit einer kleinen, vor Ort zu installierenden Komponente, bei der alle Informationen zentral in einem Rechenzentrum zusammenlaufen.

„Wir wachsen mit vielen Kunden, die sich mit diesem Thema noch überhaupt nicht beschäftigt haben“, so Krämer. „Das heißt aber auch, dass für Systemhäuser hier noch viel Potenzial steckt.“ Vorausgesetzt, sie entscheiden sich zum aktiven Handeln, wie Krämer betont: „Es ist vermutlich gar nicht so einfach, diesen Wandel in Köpfen und Haltung der Mitarbeiter zu verankern. Zumal wenn viele, gerade kleinere Systemhäu-

ser zeitlich derart stark im Tagesgeschäft gebunden sind, dass schlicht die Zeit fehlt, sich mit strategischen Fragen zu ihrem Geschäftsmodell zu befassen.“

Inzwischen setzen auch zunehmend Hersteller Server-Eye ein. „Wir können sehr schnell die Individualsensoren für den jeweiligen Hersteller bauen, mittels derer sich, wie beispielsweise bei Datev, die komplette Installation – Datenbank, DFÜ, Dateizugriffe et cetera – über einen Sensor überwachen lässt. Das macht aufwendige Konfigurationen überflüssig und ist für Hersteller natürlich ein echter Vorteil“, führt Krämer aus.

Zu den Kunden auf Herstellerseite gehören unter anderem TaroX, Wortmann, Extra Computer, OKI, Securepoint und NetJapan, die ihre Systeme auf Wunsch des Resellers mit vorinstalliertem Server-Eye ausliefern. Überwachen lassen sich damit alle Hardwarekomponenten wie RAID, Lüfter, Netzteil und Temperatur sowie die Garantiezeiten beim Hersteller. Läuft die Garantiezeit ab, erhält der Händler automatisch eine Mail, um sie zu verlängern.

Per Monitoring zum Service-Provider

Relativ früh entschied sich Krämer, sich von der individuellen Softwareentwicklung für Kunden zu verabschieden. Lediglich für spezielle Wünsche von Bestandskunden programmierte das Team

zwar weiterhin kleinere Anpassungen. Viele Standardapplikationen wie der Backup-Planer sind aber bis heute im Portfolio, ergänzt um neue Cloud-basierte Produkte wie zum Beispiel den eigenen, auf OwnCloud basierenden Dienst „SaarStorage“ – eine sichere Alternative zu Dropbox für Firmenkunden, Hosted Exchange, Terminal Server – und natürlich das Kernprodukt: die Monitoring-Lösung Server-Eye. Das Systemhaus hostet die Dienste und nutzt dazu die Räumlichkeiten und Netzinfrastruktur eines renommierten Rechenzentrumsbetreibers in Saarbrücken.

Die Hardware stellt und betreut das Systemhaus in Eigenregie – und Krämer will das auch so beibehalten: „Wenn wir an dieser Stelle vom Provider abhängig wären und mal ein System ausfallen sollte, liefen hier die Telefone heiß, und wir könnten im schlimmsten Fall unseren Kunden nicht einmal darüber informieren, was genau ausgefallen ist und warum und wann das System wieder läuft. Das kommt für uns nicht infrage. Das wollen wir in der Hand behalten.“

Managed-Services sind Trumpf

Server-Eye wird inzwischen überwiegend als Managed-Service angeboten, um Server, Desktops – kurzum die gesamte Infrastruktur – des Kunden zentral zu überwachen und zu steuern. Mittlerweile zählen auch 900 Systemhauspartner, die das Produkt aktiv vermarkten, zum Kundenkreis. Für Systemhäuser bietet Server-Eye die Möglichkeit, ohne Probleme einen neuen Vertrag mit dem Kunden abzuschließen oder bestehende Verträge mit weniger Personalressourcen deutlich lukrativer abzubilden. Als rein deutsche Lösung gebe es hier auch spürbar weniger Diskussionen wegen aktueller Datenschutzprobleme, wie Krämer betont.

Regina Böckle