

Wenn der IT-Notarzt kommt

SELLBYTEL GROUP

Outsourcing der IT ist unter deutschen Unternehmen populärer denn je. Schon vor fünf Jahren haben nach Angaben der EU über drei Viertel der Betriebe in Deutschland mit 50 oder mehr Mitarbeitern IT-Aufgaben an spezialisierte Dienstleister als Auftrag vergeben. Doch wie steht es um die Zuverlässigkeit externer Partner, wenn der Notfall eintritt?

Es ist Freitagmorgen, 7.30 Uhr. Gerade ist der 43-jährige IT-Spezialist Thomas Maier, verheiratet und Vater von zwei Söhnen, unterwegs zu einem Kundenschulungstermin, als ihn eine Notfall-Meldung aus der HELPBYPYCOM-Zentrale erreicht. Maier ist Außendienstmitarbeiter des technischen Supportdienstleisters mit Zentrale in Nürnberg. Er betreut in Süddeutschland die IT-Abteilungen von Mittelstands- und Großkunden, darunter global Player. Maier verliert keine Zeit und kontaktiert den Kunden umgehend. „Die Sache ist sehr ernst. Wenn wir die Software nicht zum Laufen bekommen, können wir die Gehälter tausender Angestellter nicht rechtzeitig überweisen“, erfährt er vom Kunden, ein bekannter Automobilhersteller. Kaum auszumalen, was für ein Imageschaden das für den Konzern als renommierten Arbeitgeber bedeuten würde. Es kommt nun ganz auf ihn an. Trotz der Brisanz bleibt der gebürtige Regensburger ruhig und besonnen. Maier ist ein Vollprofi und schon über 18



Thomas Maier (43) ist IT-Spezialist im Außendienst bei HELPBYPYCOM, einem IT-Outsourcingunternehmen der SELLBYTEL Group

Jahre im E-Banking-Geschäft tätig. Seit 2007 betreut er bei HELPBYPYCOM die Internetbanking-Kunden einer großen deutschen Bank. Der Automobilkonzern ist ein solcher Großkunde.

Eine knappe Stunde später trifft Thomas Maier in der Firmenzentrale seines Kunden ein. Dann geht alles ganz schnell. In wenigen Minuten ist Maier genau dort, wo der Kunde den Fehler zunächst vermutet und wo sonst nur eine erlesene Auswahl von IT-Spezialisten des

Automobilherstellers Zugang hat: im Herzen des Rechenzentrums. Wenn jetzt ein Hardwareschaden am Server vorliegt, könnte das die Problemlösung und damit die Überweisung der Gehälter tausender Angestellter ernsthaft verzögern. Doch an der Hardware liegt es nicht. Alle Systeme arbeiten fehlerfrei. Die Nervosität beim Kunden steigt. Maier beruhigt. „Wir finden den

Pressemitteilung
21. Oktober 2010
Seite 1 von 3

Pressemitteilung

SELLBYTEL GROUP

Fehler.“ Tatsächlich versteht Thomas Maier seinen Job auch ein Stück weit als Psychologe. „Es kommt darauf an, dem Kunden immer das sichere Gefühl zu geben, dass man sein Problem schnell und kompetent löst. Auch bei schwerwiegenden Problemen darf man sich niemals aus der Ruhe bringen lassen“, attestiert Maier so, als würde er eine lebensgefährliche Operation am offenen Herzen durchführen.

Den Verdacht, es könne sich um ein Softwareproblem handeln, entkräftet Maier schnell nach einer Überprüfung der Programminstallation. Außerdem sind alle für den Verbindungsaufbau zum Sicherheitsserver der Bank notwendigen Daten korrekt eingetragen und gültig. „Dieser Störfall gehört nicht unbedingt zur Norm“, räumt Thomas Maier ein. Doch als IT-Spezialist weiß er aus Erfahrung, dass der Faktor Mensch bei der Fehlersuche immer zu berücksichtigen ist. Und tatsächlich führt Maiers Verdacht, dass ein neu eingespieltes Firewall-Update die Kommunikation zum Bankserver über Nacht irrtümlich blockiert hat, zur Lösung. Damit hatte an diesem Tag wirklich niemand gerechnet. Dementsprechend groß ist die Erleichterung, dass der Fehler durch eine sofortige Rekonfiguration der Firewall umgehend behoben werden kann. Keine 30 Minuten später sind alle Überweisungen online angewiesen und Maier sitzt wieder in seinem Dienstwagen. Die eigentlich für heute geplante Kundenschulung ist schon abgesagt und das ist auch gut so. Immerhin wartet schon der nächste Kunde auf den IT-Notarzt.

Download Bildmaterial zur honorarfreien Veröffentlichung

http://www.pressebox.de/attachment/334418/HELPBYCOM_Au%C3%9Fendienst.jpg

Über die SELLBYTEL Group

Die SELLBYTEL Group hat ihren Hauptsitz in Nürnberg und ist mit über 4.500 Spezialisten an 24 Standorten in Europa, Nord-Amerika, Afrika und Asien vertreten. In Deutschland verfügt die SELLBYTEL Group über sechs weitere Niederlassungen in Fürth, München, Erfurt, Düsseldorf, Böblingen und Berlin.

Zur SELLBYTEL Group gehören die Gesellschaften SELLBYTEL, LIVINGBRANDS, HELPBYCOM, MEDEXPERTS, RIGHTHEAD, AXENTO und SMARTENGINEERS. Gemeinsam realisieren sie effiziente Lösungen in den Bereichen Vertriebsoutsourcing, Service, IT-Support und Personalvermittlung und bieten sämtliche Bausteine für erfolgreiches und modernes Customer Management in 25 Sprachen.

Presseinformation
21. Oktober 2010
Seite 2 von 3

SELLBYTEL Group

Pressemitteilung

Zum Leistungsportfolio gehören Komplettlösungen für internationale Unternehmen aus den Branchen IT, Unterhaltungselektronik, Telekommunikation, Fast Moving Consumer Goods, Energie, Automobil, Finanzen und Logistik sowie Markenartikel. Zu den Kunden der SELLBYTEL Group zählen international führende Konzerne wie Cisco und Hewlett-Packard.

SELLBYTEL GROUP

SELLBYTEL wurde 1988 von Michael Raum gegründet, der das Unternehmen als Vorsitzender der Geschäftsleitung führt. 1999 wurde Michael Raum zum Entrepreneur des Jahres gewählt. Seit 1994 ist die SELLBYTEL Group Teil des BBDO-Netzwerks, einer der weltweit größten Werbe- und Kommunikationsgruppen. Seit 2007 gehört Michael Raum dem BBDO Worldwide Board mit Sitz in New York an. Weitere Informationen unter www.SELLBYTEL.de.

Download digitale Pressemappe

http://www.sellbytel.com/fileadmin/downloads/presskit/SELLBYTEL_Group_Pressemappe_ger.zip

Presseinformation
21. Oktober 2010
Seite 3 von 3