



Frank Roth : „Mit webbasierten Services können wir unseren Kunden schnell einsetzbare Lösungen liefern.“

teleN GmbH: Mamut One erfüllt Kundenbedürfnisse

Die teleN GmbH ist eine unabhängige Unternehmensberatung für Kommunikationslösungen. Sie betreut sowohl kleine Firmen ab fünf Büroarbeitsplätzen als auch weltweit arbeitende Unternehmen mit zahlreichen Standorten. Mit Mamut One kann die teleN GmbH kleinen und mittleren Unternehmen eine Komplettlösung anbieten, die ihren Bedürfnissen durch die schnelle Implementierung und hohe Verfügbarkeit besonders entgegen kommt.

Die teleN GmbH wurde 1998 gegründet. Sie unterteilt ihre Zielgruppe in

Kunden bis 100 IT-User und Kunden ab 100 IT-Usern. Während sie in letzterem Segment ausschließlich beratend tätig ist, erbringt die teleN im erstgenannten Segment selbst Dienstleistungen zusammen mit Partnern wie z. B. der Mamut-Lexware Vertriebs GmbH.

Anforderungen an die Software

„Die Kunden im Segment bis 100 IT-Usern wünschen nicht vorrangig Beratung, sondern wollen vor allem eine Lösung, die sie sehr schnell umsetzen können“, so Geschäftsführer Frank Roth. „Die Online-Services von Mamut One sind eine ideale Möglichkeit, Kunden sehr zeitnah Dienste zur Verfügung zu stellen. Deshalb hoffen wir, dass wir in diesem Kundensegment gemeinsam mit der Mamut-Lexware Vertriebs GmbH sehr viele Projekte umsetzen können, und das zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis.“

Damit seine Kunden auch bei der Anwendung der Lösungen einen möglichst schnellen Einstieg finden, hält Frank Roth vor allem eine gelungene Vorkonfiguration für wichtig: „Eine Software sollte im Segment bis 100 IT-Usern sehr stark voreingestellt sein, damit der Kunde nicht jeden Prozess selbst definieren muss, sondern schon viele Vorgaben hat, aus denen er einfach nur wählen kann. Und das ist genau das, was Mamut One bietet.“

Support inklusive

Frank Roth ist vom Support für Mamut One überzeugt: „Der Support ist sehr gut und man bekommt sehr schnell Rückantworten. Am Anfang war die Herausforderung, den Kunden verständlich zu machen, dass sie einen Servicevertrag über die komplette Laufzeit des Produktes abschließen und den Support vom Hersteller direkt mit einkaufen. Das konnten die Kunden von den Wettbewerbern in der

II *Der Vorteil von Mamut One besteht darin, dass die Software sehr intuitiv zu bedienen ist.*



- Frank Roth, Geschäftsführer teleN GmbH

Form nicht, weil sie dort immer einen separaten Wartungsvertrag abschließen müssen.“ Der Vorteil für den Kunden liegt für Frank Roth ganz klar auf der Hand: „Der Kunde kann Probleme direkt richtig kanalisieren, nämlich in Richtung des Herstellers. Er braucht nicht erst den Umweg über Mitarbeiter im Haus zu gehen, die vielleicht irgendwann mal geschult wurden, aber vielleicht nicht mehr auf dem aktuellen Know-how-Stand sind. Das ist schon ein Alleinstellungsmerkmal.“

Vorteil für Partner

Doch auch für Partner hat dieses System große Vorteile: „Der Ansatz, den Support auch direkt mit einem Servicevertrag mitzuverkaufen, hilft dem Mamut-Lexware Partner, sich auf seine Kernkompetenz zu konzentrieren, sprich: Implementierung von solchen Lösungen beim Kunden, und nicht den laufenden Kundensupport.“

Erfahrungen bisher

Die teleN hat bisher sehr gute Erfahrungen mit Mamut One gemacht: „Der Vorteil von Mamut One besteht

darin, dass die Software sehr intuitiv zu bedienen ist. Auch Anwender, die die Software vorher noch nicht gesehen haben, können sich sehr schnell zurechtfinden. Das reduziert auch sehr stark den Schulungsaufwand“, erklärt Frank Roth, und weiter: „Das ist für den Kunden auch sehr wichtig bei den Einführungskosten: Je geringer der Schulungsaufwand, desto geringer die Projektkosten.“

International einsetzbar

Die teleN bedient auch Kunden mit Niederlassungen in verschiedenen Ländern. Da sind international einsetzbare Lösungen gefragt: „Der Grund für die Partnerschaft mit der Mamut-Lexware Vertriebs GmbH war für uns, dass Mamut international vertreten ist und dadurch auch Mittelständler bedienen kann, die Niederlassungen in Europa haben“, erklärt Frank Roth. „Bei Mamut One hat uns die Positionierung gefallen, dass das Produkt auch mehrsprachig und in verschiedenen Ländern einsetzbar und nicht nur auf Deutschland beschränkt ist.“

Kriterien für eine gute Partnerschaft

„Eine Partnerschaft zwischen Händler und Hersteller sollte ein Miteinander sein, das heißt das Geschäft sollte nicht nur in eine Richtung gehen. Es ist wichtig, dass die Partner untereinander gut vernetzt werden, damit man sich bei Bedarf mit Know-how aushelfen kann“, erklärt Frank Roth und fügt hinzu: „Die kommerziellen Rahmenbedingungen müssen natürlich auch stimmen. Dabei ist die reine Handelsmarge im Softwaregeschäft eher uninteressant. Der Softwarehersteller muss dem Partner Raum geben, auch eigene Services, sprich: Beratungsdienstleistungen rund um die Software, zu implementieren, und das ist bei Mamut One auf jeden Fall gegeben.“

Was ihm sonst noch an der Partnerschaft gefällt? „Mamut-Lexware ist offen für neue Wege, wie man den Markt angehen kann. Das Partnermodell ist gesetzt, und unsere Erfahrungen mit Kundenprojekten zeigen, dass der Bedarf auch da ist.“

PROFIL

Firmenname

teleN GmbH

Internet-Adresse

www.aspportal.de

Markt

IT-Betreuung von Firmenkunden aller Branchen und Größen, inkl. internationalen Filialen

Lösung

Mamut One Produktreihe

ZUSAMMENFASSUNG

Warum Mamut One?

- Webbasierte Services sind optimal für Kunden, die schnell mit einer Lösung starten wollen
- International agierender Hersteller + international einsetzbares Produkt
- Integrierter Herstellersupport – Partner kann sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren

Ergebnis

- Schneller durchführbare Projekte
- Zufriedene Kunden
- Verstärkte Konzentration aufs Kerngeschäft

Die Mamut-Lexware Vertriebs GmbH bietet kleinen und mittleren Unternehmen in Deutschland komplette Business-Lösungen, bestehend aus Software, Online-Services und Wissen. Mamut-Lexware ist ein Joint Venture marktführender Unternehmen: Mamut, ein gesamteuropäischer Anbieter von Software und Services, und Haufe-Lexware, ein Unternehmen der Haufe Mediengruppe und eines der innovativsten Medien- und Software-Häuser der Branche Recht/Steuern/Wirtschaft. Insgesamt vereinfachen bereits mehr als eine Million Kunden ihren Arbeitstag mit Lösungen von Mamut und Lexware. Nähere Informationen über Mamut-Lexware und die Lösungen des Unternehmens finden sich auf www.mamutone.de

