

# Die Bedarfs-Analyse-Experten

**Das Overrather IT-Unternehmen smartworx ist in den letzten Jahren stark gewachsen. Die Servicequalität in Beratung, Vertrieb und Support nach einer solchen Wachstumsphase aufrecht zu erhalten, ist eine Herausforderung – die das Team durch Micro-managementprozesse aber schafft.**

**W**ie sicher sind meine Daten? Wie lange hat mein Server noch Garantie und wie gut bin ich vor einem Ausfall des IT-Systems geschützt? Fragen, die für Unternehmensleitungen eine immer größere Relevanz haben. Denn Produktionsausfälle, Datenlecks oder tagelanger Ausfall der IT-Infrastruktur sind die Risiken, die entstehen können, wenn auf diese Fragen keine schlüssigen und prompten Antworten folgen.

„Wenn ich es nicht regelmäßig überwache, weiß ich es nicht“, sagt Simon Brewig dazu. Er ist Geschäftsführer des IT-Unternehmens smartworx aus Overath und dass sein Team die Systeme, die Hardware und den Bedarf an Softwarelösungen der Kunden genau im Blick haben, ist sein unternehmerisches Anliegen. Auf 40 Mitarbeitende ist das Team in Overath mittlerweile gewachsen. Trotzdem fühlt es sich an, als kommuniziere man mit dem IT-Experten von nebenan, wenn

die Berater von smartworx kommen oder man sich für Support ans Helpdesk in Overath wendet.

„Unsere Kunden haben einen festen Ansprechpartner, erhalten sofort eine Lösung und beim Erstgespräch bin ich selbst mit vor Ort“, erklärt Brewig, dem der Spagat zwischen kundenorientiertem und individuellem Service einerseits und unternehmerischem Wachstum andererseits durch strategische Prozesse gelingt.

„Wir tracken die Maßnahmen beim Kunden extrem. Dafür haben wir spezielle Software und sind immer auf dem exakten Wissenstand, was die Bedürfnisse, die Lösungen und die Zufriedenheit des Kunden betrifft.“

Das schafft Klarheit und Selbstvertrauen im Team, sodass es sich smartworx leisten kann, Kunden nicht mit langen Vertragslaufzeiten an sich zu binden. „Sollte tatsächlich einmal jemand unzufrieden sein, sind wir kritikfähig. Außerdem sind unsere Verträge monatlich kündbar“, sagt Brewig. „Wir sind keine Vertriebler. Wir sehen uns als Partner und bei uns steht der Bedarf des Kunden ganz klar im Fokus. Wir zeigen Schwächen auf, geben Empfehlungen und bieten Lösungen an“, beschreibt der aus der IT-Technik kommende Unternehmer das Vorgehen seines Teams. „Alle sechs Monate gibt es dann ein Feedback-

gespräch, alles wird dokumentiert und ist mit einem Click für uns abrufbar.“

Die Herausforderungen an einen externen Dienstleister sind mit diesem Anspruch enorm. Cyber Security und Datensicherheit, performante Cloud Lösungen und Web-Server, optimierte IT-Infrastrukturen und gute Digital-Strategien sind die Services, die smartworx für den Kunden bieten kann. Brewig: „Wir wollen, dass der Kunde sich nicht damit beschäftigen muss, wir nehmen ihm das ab, eine gute und klare Kommunikation sind die Voraussetzung dafür.“



smartworx-Geschäftsführer Simon Brewig

**smartworx®**  
■ ■ ■ IT-Beratung - Vertrieb - Service

Zum Alten Wasserwerk 9 · 51491 Overath

Telefon: 02204 586120-0

E-Mail: info@smartworx.de

» [www.smartworx.de](http://www.smartworx.de)