

Praktiker berichten aus dem Systemhausgeschäft

# Schlamm Schlacht für das Systemhauskollektiv

**Nichts ist für einen Unternehmer schwieriger als Teamarbeit zu einem gelebten Wert zu machen und eingefahrene Mitarbeiter für Neues zu aktivieren. Mit recht ungewöhnlichen Methoden kann das durchaus klappen.**

Martin Fryba

Begegnungen der vierten Art müsste man einen Unternehmer-Event nennen, wenn Philip Semmelroth mit Inhabern alten Systemhaus-Schlags zusammenprallen würde. Letztere sind zwar alters- oder schlicht insolvenzbedingt nicht mehr so häufig in der mittelständischen IT-Branche anzutreffen. Doch es gibt sie durchaus noch und – fast folgenreicher: Ihr furchteinflößender Geist weht auch dann noch durch manche Büroflure, wenn die jüngere Generation längst das Ruder übernommen hat. Was der 35-jährige Semmelroth über Hierarchien und Firmenkultur sagt und in seinem IT-Unternehmen vorlebt, könnte bestenfalls auf einem fremden Planeten funktionieren, würden Patriarchen sagen, die seit vielen Jahrzehnten ein straffes Regiment in ihrem Systemhaus führen.

Führungsstile. Da fühlen sich viele zum Mitreden berufen, wenn es um Struktur und Kultur einer Organisation geht: Unternehmensberater, Ökonomen, Psychologen, Esoteriker und eben solche, die das alles für Quatsch und Beutelschneiderei halten. Wer hat hier das Kommando? So der Titel des Vortrags von Systemhaus-Chef Semmelroth, den er zuletzt vor Kollegen auf der Partnerkonferenz von Acmeo in Fulda hielt.

Nach einer guten halben Stunde eines rhetorisch eindrucksvollen, Dieter Thomas Hecks Sprechgeschwindigkeit nahe kommenden Vortrags, wissen die zuhörenden Systemhaus-Chefs und Entscheider, dass auf der Brücke von Semmelroths Firma C&S Computer und Service in Leverkusen nicht ein einziger Chef steht, sondern hunderte. Und sie wissen vor allem, warum das so ist.

## Führungspyramide steht Kopf

Es sind nämlich die Kunden, die den Takt vorgeben, um sie dreht sich das tägliche Geschäft. Ihnen gerecht zu werden und nicht Semmelroth, ist das Anliegen aller



»Das Kommando im Systemhaus führen alle Kunden.«

Philip Semmelroth,  
Geschäftsführer C&S Computer und Systeme

Foto: CRN

zwölf Mitarbeiter dieses kleinen Systemhauses. Die klassische Führungspyramide steht auf dem Kopf. Oben sind die Kunden, der

Geschäftsführer bildet die Basis, schafft die Grundlagen, damit ein operatives Geschäft überhaupt möglich ist. Führen durch Prinzipien, nicht aber

Regeln, transparente und faire Entscheidungen herbeiführen, Eigeninitiative und Verantwortung wecken, erklären statt brüllen und eine Kultur schaffen, die Fehler zulässt, um daraus zu lernen. Semmelroth setzt klare Werte und er lebt diese Firmenkultur selber vor.

Die Methoden, derer sich Semmelroth bedient, muten im ersten Augenblick abstrus an: Ein neuer, überforderte Mitarbeiter macht bei der Kalkulation einen Fehler, der Preis für ein Notebook deckt nicht einmal die Einkaufskosten. Semmelroth holt Kleber, Geschenkpapier, Schleife und bittet diesen Mitarbeiter die Ware für den Kunden fertig zu machen. »Wenn ich schon nichts verdiene, dann soll es wenigstens ein hübsch verpacktes Geschenk für den Kunden sein«. Man könnte dies als die Lektion eines Zynikers ansehen, doch Spott ist diesem Mann fremd. Der Chef will nicht das Bemühen um den Kunden bestrafen, sondern die Ein-



16 Kilometer durch Schlamm und Stacheldraht schweißte Mitarbeiter des Systemhauses C&S Computer und Service zusammen

Foto: C&S Computer und Systeme

sicht wecken, solche unprofitablen Geschäfte kein zweites Mal zu abzuschließen.

## Schlamm und Stacheldraht

Originell und vielleicht nur bedingt zur Nachahmung empfohlen, will man sich nicht für Witwen und Waisen schadenersatzpflichtig machen, sind die gruppenspezifischen Events, die Semmelroth zur Festigung des Kollektivgeistes durchgeführt hat. Er hat seine Mitarbeiter 16 Kilometer auf einen harten Marsch geschickt, der durch allerlei Hürden wie enge Röhren führte, die unten schlammbedeckt und oben mit Stacheldraht garniert waren. »Tough Mudder« (toughmudder.de) heißen die weltweit veranstal-

teten Hindernisläufe. Eine Mischung aus Abenteuer und Action, die Menschen an ihre Grenze zu physischer und psychischer Höchstbelastung führt, ihren Willen zur Teamarbeit aber stärken soll. Einzelkämpfer, wie Semmelroth sie nicht braucht, sind bei diesem Schlamm-Parcour fehl am Platz.

Es geht dem 35-jährigen Systemhaus-Chef nicht um beste individuelle Zeiten im Wettkampf mit anderen, sondern um das gemeinsame Erreichen eines Ziels. Im besten Fall würde sich bei jedem Teilnehmer die hier körperlich gemachte Erfahrung positiv im Miteinander in der Firma auswirken. Mittlerweile hält Semmelroth Seminare über Firmenkulturen und veranschaulicht Kollegen sein Führungsprinzip. ■

## Managed Services beginnen im Kopf



Marcel Sternkopf,  
Inhaber SecureHead

Neben wichtigen technischen Vorträgen sind es solche Beiträge von Systemhaus-Praktikern wie Semmelroth, die den Partnertag von Cloud-Distributor

Acmeo zu einer gelungenen Veranstaltung machen. 200 Geschäftsführer und Führungskräfte aus der Systemhaus- und Software-Branche konnten kürzlich in Fulda aus 28 parallelen Vorträgen wählen, die eine Mischung aus Technik, Vertrieb/Marketing und Strategie boten. Belohnt wurden die Teilnehmer nicht nur mit Semmelroths Beitrag zu Führungsprinzipien, sie konnten auch reichlich vielen Erfahrungen im Umfeld von Managed Services, Cloud-Telefonie, Monitoring-Lösungen oder IT-Flatrates

gewinnen, von denen kleinere Systemhäuser und Hersteller in Vorträgen und Diskussionsrunden berichteten.

Man muss Fehler anderer nicht auch erleben. Zum Beispiel der mühsame Versuch, alteingesessene Techniker, die sich als IT-Feuerwehr beim Kunden einen guten Ruf erarbeitet haben, zu Fernwartungsspezialisten zu machen. »Die Kunden haben unserer Managed Services-Angebote sofort verstanden, unsere Techniker nicht«, waren sich Marcel Sternkopf von SecureHead in Wolfratshausen und Martin Peball von NET-Solutions + EDV Service aus Villach einig. Der Umbau zu mehr dauerhaften Umsätzen aus IT-Leistungen ist ein nicht zu unterschätzender Eingriff in die eigene Organisation. Sowohl Technik als auch der Vertrieb müssen so effizient aufgestellt werden, dass Leistungsversprechen gegenüber dem Kunden auch erfüllt werden können

und Managed Services-Verträge erfolgreich abgeschlossen werden. Neues Personal einstellen, eingefahrene Köpfe umprogrammieren oder gar eine eigene Gesellschaft gründen, weil sich das Projekt- und Handelsgeschäft mit der Ausrichtung hin zum IT-Provider nicht verträgt? Auch das zeigten die Praktiker aus dem Systemhausgeschäft: Patentlösungen gibt es nicht für den Aufbau eines Dienstleistungsportfolios.

### Managed Services und Cloud beim CRN Solution Day

Marcel Sternkopf hat sein junges Systemhaus SecureHead ganz auf Managed Services hin ausgerichtet und kann viel aus der Praxis berichten. Er wird am 16. Juli 2015 beim CRN Solution Day in Haar bei München über seine Erfahrungen berichten. Mehr Infos dazu: [www.crn.de/events/managed-services/](http://www.crn.de/events/managed-services/)