

Zufriedene Mitarbeiter für begeisterte Kunden

Menschen, die mit Freude ihrer Arbeit nachgehen, können bei anderen Begeisterung wecken. Die Mitarbeiterzufriedenheit ist deshalb das A und O beim IT-Systemhaus ZDS. Das gilt fürs eigene Unternehmen ebenso wie für die Zusammenarbeit mit Kunden.

Von Claudia Bitzer

Wenn Sie es schaffen, einen Mitarbeiter so einzusetzen, dass er sich wohlfühlt, mit seiner Arbeit zufrieden ist und mit den Kollegen klar kommt, dann haben Sie einen begeisterten, loyalen Mitarbeiter.« Getreu dieser Überzeugung leitet Wilfried Zieringer sein Unternehmen erfolgreich seit 1983. Schon früh hat er erkannt, dass in einer Branche, die sich aufgrund der zunehmenden Digitalisierung einem stetigen Wandel stellen muss, der Schlüssel zum Erfolg in der richtigen Verknüpfung von »Manpower und Knowhow« liegt.

Die entscheidende Veränderung, die sich für sein Unternehmen ergibt, liegt für Zieringer in der Verschiebung in Richtung Dienstleistung. Hardware ist leicht verfügbar. Entscheidend ist, dass sie jemand instal-

liert, betreut, neue Entwicklungen im Blick hat und im Problemfall schnell zur Stelle ist.

Daraus ergeben sich die Anforderungen, die ZDS an seine Mitarbeiter stellt. Die Arbeitszeiten sind flexibel, schon allein weil das Aufspielen einer Software nachts oder am Wochenende geschehen muss.

Der Schlüssel zum Erfolg: die Persönlichkeitsanalyse

Auch der Arbeitsort ist nicht mehr zwingend im Büro. Zwar können beispielsweise Wartungsarbeiten aus der Ferne vorgenommen werden. Ob die Mitarbeiter dafür allerdings einen der Wechselarbeitsplätze im Büro oder ihren Schreibtisch zu Hause nutzen, bleibt ihnen überlassen.

Kern jeder Kundenberatung von ZDS ist die genaue Bedarfsanalyse. Dabei betrachtet

ZDS nicht nur die technischen Bedingungen und Workflows, sondern bietet auch eine Persönlichkeitsanalyse der Mitarbeiter an. Ziel ist es, jeden Mitarbeiter seinen Stärken und Präferenzen entsprechend einzusetzen. Was im Portfolio eines IT-Hauses ungewöhnlich erscheint, hat einen guten Grund. ZDS setzt diese Analyse im eigenen Unternehmen schon seit zwanzig Jahren ein. Mit überzeugendem Ergebnis: In der Stammmannschaft gibt es keine Fluktuation. Über die Hälfte der Mitarbeiter ist seit zwei Jahrzehnten im Unternehmen, viele sogar seit Beginn. Die Mehrheit hat als Azubi bei ZDS angefangen. In der sich stark verändernden IT-Branche sind solche Zahlen selten. Für den ZDS-Geschäftsführer sind sie ein Erfolgsgeheimnis: »IT ist sehr abstrakt, wenig greifbar. Wie ein Kunde die Qualität unserer Leistung einstuft, hängt deshalb von den Menschen ab, die dahinter stehen. Wenn die motiviert und begeistert sind, stehen die Chancen gut, dass es der Kunde ebenfalls ist.«

Über ZDS

Das Systemhaus ZDS steht für zukunftsorientierte IT-Dienstleistungen und Systemlösungen. Das Portfolio umfasst Software- und IT-Lösungen, Telekommunikation, Drucken, Kopieren, Scannen und Präsentieren sowie Datev-Betreuung. Vor allem die tiefgehende und umfassende Bedarfsanalyse der gesamten Büroumgebung (Analysen zur Optimierung der Druck- und Bürokosten sowie der Prozesse und Workflows) inklusive der Mitarbeiter zeichnet ZDS aus. ZDS hat seinen Sitz im baden-württembergischen Walddorfhäslach. Das inhabergeführte Unternehmen mit etwa 30 Mitarbeitern ist seit rund 35 Jahren erfolgreich am Markt. Aktuell betreut ZDS mehr als 5000 Kopier-, Druck- und Faxgeräte sowie mehr als 400 EDV-Anlagen. Zu den Kunden von ZDS gehören Universitäten, Institute, Schulen, soziale Einrichtungen, Industrie- und Handwerksbetriebe, Rechtsanwälte, Steuer- und Wirtschaftsberatungen, Banken, Stadt- und Gemeindeverwaltungen, Druckereien und Agenturen.
www.zds-gmbh.de

Das Team des Systemhauses ZDS

