

EIN JAHR UNIFY-SPEZIALIST MEHOKO

„Das war nicht so geplant“

Seit etwas mehr als zwölf Monaten gibt es mit MEHOKO, Meinhart & Heldele, einen neuen Festnetzspezialisten in Österreich. Die Gründer, Thomas Meinhart und Klaus Horn, kommen aus dem Direktvertrieb von Unify und dementsprechend konzentriert sich auch das Salzburger Unternehmen seit seiner Gründung auf die Kommunikationssysteme dieses Herstellers. Als Erfolgsfaktor Nummer eins sehen sie die Servicekompetenz ihres Unternehmens an. Nun können sie auf ein sehr erfolgreiches erstes Jahr zurückblicken, wenn auch nicht alles ursprünglich so geplant war, wie es schließlich gekommen ist.

TEXT: Dominik Schebach | FOTO: Dominik Schebach, MEHOKO | INFO: www.mehoko.at

Unify hat sich im Frühjahr 2017 aus dem Direktvertrieb zurückgezogen. Thomas Meinhart, damals im Vertrieb des Kommunikationsanbieters, hatte allerdings schon früher den Braten gerochen, weswegen der Salzburger vor rund zwei Jahren damit begonnen hatte, die ersten Pläne für die Selbstständigkeit zu schmieden. Es galt ein Zeitfenster zu nutzen, wie der MEHOKO-GF im Gespräch mit E&W erklärte: „Mit dem Gedanken zur Selbstständigkeit hatte ich schon länger gespielt. Wie die Entwicklung im Konzern damals vorhersehbar wurde, dachte ich mir, wenn, dann jetzt. Ansonsten hätten sich die erfahrenen Mitarbeiter in kürzester Zeit in alle Himmelsrichtungen zerstreut. Aber genau diese Spezialisten mussten wir ‚einfangen‘, um mit unserem Konzept erfolgreich zu sein.“

„Das hätte nie ohne Techniker funktioniert, denn viele der heutigen Kommunikationsanforderungen sind sehr komplex. Mit den Technikern haben wir die notwendige Erfahrung im Team und können unser Servicekonzept umsetzen“, ergänzt der zweite MEHOKO-GF Klaus Horn. Dass der ehemalige Unify-Vertriebsleiter für Salzburg, Tirol und Vorarlberg als zweiter GF auch an Bord ist, hat sich übrigens recht kurzfristig ergeben. „Das war nicht so geplant. Eigentlich hätte ich ja nächstes Jahr in Pension gehen sollen. Aber jetzt habe ich viel Spaß bei der Arbeit. Dabei habe ich vor 44 Jahren damals noch bei Siemens



Die Firmengründer Thomas Meinhart und Klaus Horn haben vor einem Jahr den neuen Unify-Spezialisten aus der Taufe gehoben.

Communications angefangen zu arbeiten, und nach 43 Jahren habe ich gekündigt, weil ich das Potenzial in dem neuen Unternehmen gesehen habe“, so Horn.

GRÖßER ALS GEPLANT

In der ursprünglichen Planung gingen die beiden von einem viel kleineren Unternehmen aus, das eng mit Unify zusammenarbeitet. Bei den Vorbereitungen für die Unternehmensgründung erkannten Meinhart und Horn allerdings, dass am Markt ein viel größeres Potenzial vorhanden war, als ursprünglich angenommen. „Wir haben gesehen, dass die Kunden eine ganz andere Betreuung fordern, als der Markt zu

dem Zeitpunkt hergab. Denn die großen Anbieter haben sich in der vergangenen Jahren immer weiter vom Kunden entfernt. Da sind Call Center, Support, die Verrechnung sowie die Abwicklung über die ganze Welt verstreut. Das mag sich ein Amerikaner gefallen lassen, ein Europäer kaum, ein Österreicher sicher nicht, und ein Westösterreicher schon gar net“, so Horn. „Das hat uns veranlasst, gleich viel größer zu planen.“

„Wir haben gesehen, dass die Kunden eine ganz andere Betreuung fordern, als der Markt zu dem Zeitpunkt hergab. (...) Das hat uns veranlasst, gleich viel größer zu planen.“

Klaus Horn

Seiner Ansicht nach gibt es für die Festnetz-kommunikation und im Speziellen für Unify weiterhin viele „wahn-sinnig loyale Kunden“, die die Technologie und gutes Service schätzen – und derzeit nicht bedient werden. Denn die in der Industrie propagierten

AM PUNKT

UNIFY-SPEZIALIST

Nach dem Rückzug von Unify aus dem Direktvertrieb, gründeten Thomas Meinhart und Klaus Horn ihr Unternehmen MEHOKO.

DER MARKT IST REIF

Nachdem viele Kunden in der Vergangenheit den Leidensweg durch die Servicewüste mitgemacht haben, setzt der Newcomer auf ein klassisches Servicekonzept.

Outsourcing-Konzepte, bei denen „einfache Techniker“ die Anlagen vor Ort errichten, während Spezialisten aus der Ferne die Systeme in Betrieb nehmen und warten, seien an den Anforderungen der Praxis eindeutig gescheitert. Anstatt Kosten zu sparen, binden diese Ressourcen beim Kunden. Und wenn die Kommunikation nicht funktioniert, geht es für viele Betriebe schnell an die Substanz. Was nach Ansicht der beiden Gründer klar für einen langfristigen Bedarf spricht.

FAMILIENSILBER

Meinhart stellt aber klar, dass die hohe Servicequalität ihren Preis hat. Das werde allerdings inzwischen auch von den Kunden akzeptiert. „Qualität hat ihren Preis. Dh nicht, dass wir teuer sind. Aber die Investitionen in Mitarbeiter und Ausbildung kosten einfach Geld. Die Kunden verstehen das inzwischen. Nachdem sie in den vergangenen Jahren selbst diesen Leidensweg gegangen sind, schätzen sie jetzt einen Ansprechpartner vor Ort, der ihre Anliegen auch versteht. Schließlich ist nicht alles plug'n'play. Wenn es darum geht, mobile Anwendungen oder ein Sicherheitskonzept zu integrieren, dann braucht es Spezialisten vor Ort“, so der MEHOKO-GF. „Da hat uns der Markt Recht gegeben und schließlich erfinden wir auch gar nichts Neues, sondern gehen an die Wurzeln zurück. Diese Servicekompetenz ist unser Familiensilber. Denn es hilft der beste Vertrieb nichts, wenn das Service das Versprochene nicht halten kann.“

Diese Serviceorientierung spiegelt sich auch in der Philosophie des Unternehmens wider, wie Meinhart und Horn betonen. „Es sind eigentlich nur drei Punkte, die uns ausmachen: Nachhaltigkeit, Wertschöpfung durch Wertschätzung – was mir persönlich sehr gut gefällt, wenn man es lebt – und absolute Handschlagsqualität“, fasst Horn zusammen. „Das geben wir auch unseren Leuten mit, dass es auch jedem in Fleisch und Blut übergeht. Damit haben wir schon ein gutes Fundament.“

Mit dieser Philosophie und der entsprechenden Servicestrategie hat MEHOKO in seinem ersten Jahr jedenfalls ein rasantes Wachstum hingelegt und sich zu einem ernstzunehmenden Player für Unternehmenskommunikation in Westösterreich entwickelt. Inzwischen verfügt der Betrieb über zwölf Mitarbeiter,



In den vergangenen zwölf Monaten ist MEHOKO rasant gewachsen. Seit dem dieses Team-Foto geschossen wurde, sind nochmals zwei Mitarbeiter an Bord gekommen.

wovon sechs Techniker sind. Damit hat sich der Mitarbeiterstand innerhalb des ersten Jahres verdreifacht. Die eigenen – durchaus ehrgeizigen – Ziele für den Zeitraum wurden dann auch deutlich übertroffen.

BACK UP

Die Gründung von MEHOKO wurde sicher auch dadurch vereinfacht, dass Meinhart und Horn mit dem deutschen Unternehmen Heldele einen zusätzlichen starken Partner im Hintergrund haben. Der Kommunikationsspezialist unterhält in Deutschland mehrere Niederlassungen und dient auch gewissermaßen als Back-up, womit auch Großkunden die notwendige Sicherheit geboten werden kann. Zudem betreut MEHOKO hier zu Lande auch die Niederlassungen international tätiger Heldele-Kunden. Den österreichischen und grenznahen deutschen Markt bearbeitet

MEHOKO derzeit von Salzburg ausgehend. Zusätzlich verfügt das Unternehmen über einen Techniker in Wien. Ihre Kunden finden Horn und Meinhart vor allem im gehobenen Mittelstand sowie speziell in der Hotellerie. Da konnten die Unify-Spezialisten im vergangenen Jahr einige sehr große Lösungen verwirklichen.

Dass ihnen die Arbeit ausgehen könnte, fürchten Horn und Meinhart jedenfalls nicht. „Die klassische Telefonie wird seit 20 Jahren totgesagt – und lebt

noch immer. Wir sehen jedes Jahr höhere Stückzahlen, zB bei DECT-Telefonie, weil sich viele Lösungen für Anforderungen in einem größeren Betrieb wirtschaftlich anders nicht abbilden lassen“, ist sich Horn sicher.

ANFORDERUNGEN STEIGEN

Außerdem benötige es Kommunikationsspezialisten, um die Bedürfnisse der Kunden in die passenden Lösungen zu übersetzen. Denn Aufgaben werden allerdings anspruchsvoller und vielfältiger. Besonders gut lasse sich das nach Einschätzung von Meinhart bei den Hotellösungen beobachten, die heute zusätzliche Aufgaben wie Sicherheit und Alarmierung oder Funktionen zur Zimmerverwaltung integrieren. Aber auch der Einsatz von Cloud-Lösungen verändere das Geschäft nachhaltig: In diesem Zusammenhang schätzen Meinhart und Horn besonders die Entwicklungsstärke und Zukunftssicherheit die Unify dank seiner Roadmap biete.

„Unify ist sehr breit aufgestellt, auch weil dieser Hersteller die klassische Telefonie mit seiner Cloud-Lösung verheiraten kann. Das ist ein USP“, erklärt Meinhart. „Andererseits sind Cloud-Modelle sehr standardisiert. Deswegen macht der Einsatz von VoIP- oder klassischen Kommunikationssystemen weiterhin Sinn, wenn die Kunden komplexe Lösungen mit speziellen Anforderungen, wie eben eine Alarmierung im Hintergrund oder eine mobile Lösung im Betrieb, benötigen. Das wird sich auch in den kommenden Jahren meiner Meinung nach nicht ändern.“