

# “Wenn Spinnen vereint weben, ...

... können sie einen Löwen fesseln“, sagt ein äthiopisches Sprichwort. Dies hat die Wirtschaft längst verstanden: Immer mehr Unternehmen setzen auf Kooperation und bündeln ihre Stärken, um gemeinsam weitreichendere Ziele zu erreichen und im Wettbewerb erfolgreich zu bestehen. Im Gespräch mit FACTS erörtert Adam Wolf, Geschäftsführer der Concept GmbH, welche besonderen Vorteile das Partnernetzwerk LKS seinen Mitgliedern beschert.

**FACTS: LKS ist ein Service-Netzwerk für Office-Partner, IT-Fachhändler und Systemhäuser. Welche Vorteile bieten solche Kooperationen?**

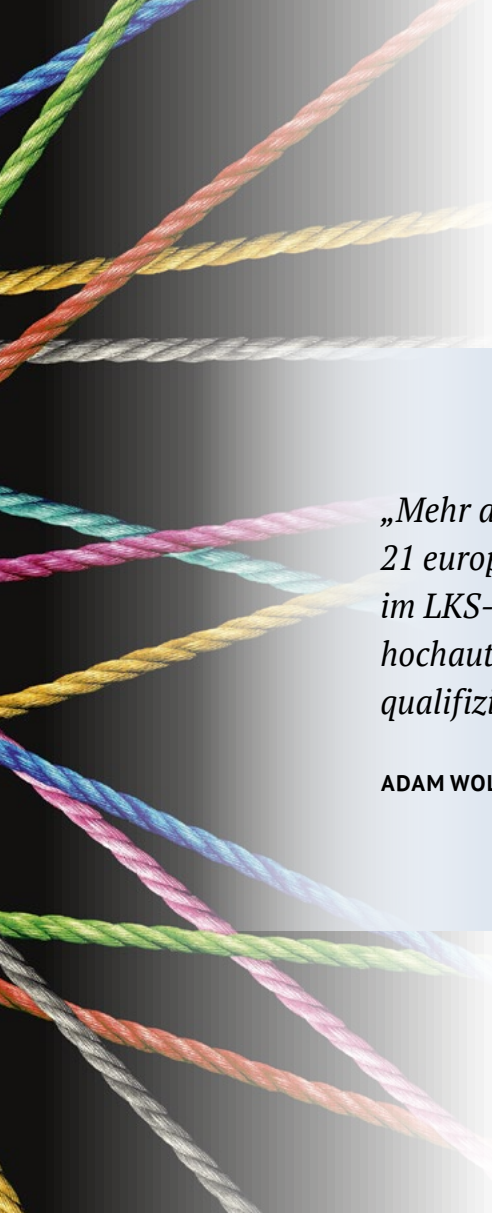
**Adam Wolf:** Pinguine versammeln sich in Kolonien, um sich gegenseitig vor der Kälte zu schützen. Durch die Nähe zueinander können sie Körperwärme teilen und ihr Überleben sichern. Auch Unternehmen stehen zunehmend vor einer Vielzahl von Herausforderungen, die ihre Leistung, ihr Wachstum und ihre Nachhaltigkeit beeinflussen können. Die heutige Ge-

schäftswelt erfordert daher neue strategische Kooperationen, die Ihre Mitglieder stärken und gleichzeitig neue Synergieeffekte erzielen. Das Partnernetzwerk LKS bietet seinen Mitgliedern ganzheitliche Strategien, die auf die spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen der Unternehmen zugeschnitten sind.

**FACTS: Eine zentrale Herausforderung ist der Fachkräftemangel...**

**Wolf:** Das ist richtig. In Zeiten, in denen die Personalsituation in vielen Unternehmen

oft angespannt und die Verfügbarkeit von neuem Fachpersonal begrenzt ist, stellt das LKS-Netzwerk eine beruhigende Lösung dar. Innerhalb des Netzwerks können Ressourcen von anderen Partnerunternehmen einfach genutzt werden, ohne dass dabei die eigene Servicequalität beeinträchtigt wird. Durch die enge Zusammenarbeit mit anderen Partnern können umfangreichere Projekte, die möglicherweise einzeln nicht realisierbar wären, mühelos und zügig umgesetzt werden.



„Mehr als 100 Fachhändler aus 21 europäischen Ländern agieren im LKS-Verbund mit standardisierten hochautomatisierten Prozessen und qualifizierten Technikern.“

**ADAM WOLF**, Geschäftsführer der Concept GmbH



**FACTS: Wie sieht es konkret aus?**

**Wolf:** Mehr als 100 Fachhändler aus 21 europäischen Ländern agieren im Verbund mit standardisierten hochautomatisierten Prozessen, qualifizierten Technikern und einem gemeinsamen elektronischen Ticketsystem.

Das ist die Basis, um Serviceprozesse auszulagern und On-Site-Fälle nahtlos an andere versierte Partner zu übergeben, ohne dabei auch nur den geringsten Abstrich bei der Qualität, den Serviceprozessen oder Service Level Agreements (SLAs) hinnehmen zu müssen.

**FACTS: In einem Verbund geht es auch darum, Know-how auszutauschen. Wie verhält es sich im LKS-Verbund diesbezüglich?**

**Wolf:** Ihr individuelles Wissen und ihre Erfahrungen teilen alle LKS-Partner. Dies fördert Innovation und eröffnet neue Perspektiven, die von einem Einzelnen möglicherweise nicht erkannt worden wären.

Über den Zeitraum von 25 Jahren wurden einheitliche Service-Standards entwickelt, eine umfassende herstellerneutrale Wissensdatenbank aufgebaut und alle Techniker durch kontinuierliche Weiterbildungen im zentralen Schulungszentrum stets auf dem neuesten Stand gehalten. So hat LKS im Laufe der Zeit ein hochqualifiziertes Servicenetzwerk im Output-Business aufgebaut.

**FACTS: In welchen Bereichen profitieren die Partner besonders stark von dem Verbund?**

**Wolf:** Wiederkehrende Einnahmen, hoher Standardisierungsgrad, langfristige Kundenbindung, kurz: Managed Services gelten als entscheidende Erfolgsfaktoren, um neue Märkte zu erschließen. Doch der Weg zum Managed Service Provider ist hürdenreich. LKS begleitet seine Partner und unterstützt sie auf diesem Weg.

Immer mehr IT-Fachhändler, Systemhäuser oder Service Provider profitieren davon.

Auch zahlreiche Distributoren und Hersteller nutzen die intelligenten Lösungen, das erweiterte Netzwerk und das wertvolle Know-how, um ihr Portfolio mit erstklassigen Managed Services zu erweitern oder ihre Supportleistungen zu optimieren.

**FACTS: Und was ist mit Nachhaltigkeit?**

**Wolf:** Dank der engen Kooperation mit lokalen Fachhändlern können wir gewährleisten, dass kurze Reaktionszeiten gemäß Service Level Agreements (SLAs) und minimale Anfahrtswege garantiert sind. Diese enge Verknüpfung ermöglicht zudem eine nachhaltige Einsatzplanung, die eine effiziente und zeitgerechte Bereitstellung unserer Services sicherstellt.

**FACTS: Welche weiteren Vorteile bietet das Netzwerk?**

**Wolf:** Einen weiteren Vorteil der Zusammenarbeit stellen die lokal verfügbaren Ersatzteillager dar, die für unsere Servicepartner eine Selbstverständlichkeit und zugleich Standard sind. Dieser Aspekt reduziert erheblich die potenziellen Ausfallzeiten der Systeme. Gleichzeitig verleiht es uns das Vertrauen, dass wir in jeder Situation schnell und unkompliziert Unterstützung bieten können. Diese nahtlose Verbindung zwischen Fachkompetenz und unmittelbarer Ressourcenverfügbarkeit bildet das Herzstück unseres Services und gewährleistet eine sorgenfreie und reibungslose Zusammenarbeit.

Graziella Mimic ■