

## **„BEI SECUREPOINT SIND WIR IMMER AUF AUGENHÖHE“**

**Ärger ist in der Stimme des Geschäftsführers der ITson GmbH deutlich zu hören, wenn er von seiner früheren Zusammenarbeit mit einem großen, internationalen Firewall-Hersteller zusammengearbeitet. Die alte Partnerschaft ist zum Glück aufgekündigt. Seit drei Jahren setzt Uwe Scheler aus Überzeugung ausschließlich auf IT-Sicherheit Made in Germany mit Securepoint. Was er mache, mache er zum Wohle seiner Kunden und aus voller Überzeugung, berichtet Scheler. Was war passiert?**

Bis zur großen Umstrukturierung auf Seiten des Herstellers und dem Wechsel des persönlichen Ansprechpartners war die Zusammenarbeit zwischen der ITson GmbH, dem Distributor und dem Hersteller sehr gut. Es gab nichts zu beanstanden. Dann wurde plötzlich die Zusammenarbeit des Herstellers mit dem Distributor plötzlich beendet – der persönliche Ansprechpartner des Systemhauses wechselte. Das war der Anfang vom Ende: „Wir kannten uns einfach nicht mehr. Das persönliche Verhältnis fehlte komplett“, so der Geschäftsführer. Zusätzlich gab es in Deutschland eine Veränderung im Partnerprogramm, was für das Systemhaus zu stark veränderten Rahmenbedingungen in der Zusammenarbeit mit dem Hersteller geführt hatte. Dadurch stiegen außerdem die Kosten für die Firewall-Lizenzen deutlich an.

### **19 TAGE WARTEZEIT AUF HARDWARE-AUSTAUSCH**

Für Uwe Scheler waren das bereits genug Gründe, die Zusammenarbeit mit dem Hersteller in Frage zu stellen. Der Bruch in der Geschäftsbeziehung geschah während der großen Corona-Welle. Einer der Kunden der ITson hatte die Aufgabe, täglich Meldungen an ein Landratsamt zu übermitteln und so seinen gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen. „Für diesen Kunden war die funktionierende Internetverbindung in und aus seiner Zentrale fundamental für das Funktionieren des Unternehmens“, berichtet Scheler. Dann trat das Worst-Case-Szenario ein: Die Firewall des Herstellers fiel aus, weil die Hardware einen Defekt hatte. Dazu sagt er: „Der alte Hersteller hatte einen 24-Stunden-Service zum Austausch defekter Hardware versprochen. Darauf haben wir uns als Partner verlassen.“ Die neue Appliance erreichte das Systemhaus nach 19 Tagen. Gleichzeitig erfuhr der Geschäftsführer, dass der Hersteller nicht mehr in Deutschland ansässig war. „Zum Glück konnten wir unserem Kunden in sehr kurzer Zeit eine eigene alternative Lösung anbieten. So hat unser Kunde keine ernsthaften Probleme bekommen“, berichtet der Geschäftsführer.



Es folgten zahlreiche Versuche über die Hotline des Herstellers Unterstützung zu erhalten – ohne Erfolg. „Wir kamen einfach nicht weiter und mussten unser Problem wieder und wieder aufs Neue erklären. Uns reichte es. Die Augenhöhe fehlte völlig, der persönliche Kontakt sowieso. Wir brauchten einen Hersteller auf Augenhöhe und dem wir vertrauen können. Als Systemhaus müssen wir in der Lage sein, Garantievorfälle geräuschlos abzuwickeln“, so Scheler.

### **„ALLES ANDERE ALS SECUREPOINT LEHNEN WIR AB“**

Was folgte war eine umfangreiche Recherche und der Wunsch nach einer verlässlichen Zusammenarbeit. „Wir haben uns mit der Frage beschäftigt: Welche Anbieter gibt es in Deutschland und wie passen diese am besten zu unseren durchschnittlichen mittelständischen Kundengröße mit 10 bis 50 Arbeitsplätzen“, schildert Scheler. Schließlich sind sie über ihren Distributor Wortmann auf Securepoint aufmerksam geworden. Auf Eigeninitiative des Systemhauses wurde eine Teststellung für eine Firewall angefordert. Das Ergebnis des Tests fasst Uwe Scheler zusammen: „Wir haben schnell festgestellt, dass die Technik und das Management der Firewall für uns gut funktioniert. Ausschlaggebend war ein gemeinsamer Termin auf der Messe it-sa in Nürnberg. Dort hat uns der persönliche Kontakt und die Strategie von Securepoint vollständig überzeugt. Dann habe ich die Entscheidung getroffen: Wir machen IT-Security Made in Germany mit Securepoint. Alles andere lehnen wir ab.“

Aus Sicht von Scheler war ist die Spezialisierung auf einen Hersteller für sein Systemhaus der einzig richtige Weg – und kommt auch bei den Kunden der ITson gut an: „Wenn wir einem Kunden den Wechsel auf Securepoint erläutern, sprechen wir auch immer über unsere negativen Erfahrungen mit dem vorherigen Hersteller“, sagt Scheler. Er bemerkt, dass das Vertrauen in made in Germany in der IT-Sicherheit bei all seinen Kunden steigt. Dafür sind nach seiner Sicht auch die Einführung der NIS2-Richtlinie und die täglichen Beispiele der Datenspionage in Unternehmen verantwortlich. „Mit Securepoint haben wir sichere Produkte ohne Backdoors – das spielt für alle Kunden immer eine Rolle. Am Ende entscheiden zudem fast immer das faire Preis-Leistungsverhältnis und die Umstiegsangebote, die Securepoint bietet“, führt Uwe Scheler weiter aus.

### **DEN KUNDEN GEMEINSAM IMMER IM FOKUS**

In den Gesprächen mit den Kunden der ITson ist ebenfalls das persönliche Vertrauensverhältnis ausschlaggebend. Sie folgen den Empfehlungen des Systemhauses und erhalten so ein hohes Schutzlevel in Kombination mit einer hohen Produktqualität. Bis heute hat Scheler mit den Produkten von Securepoint kaum Schwierigkeiten. Falls Probleme auftauchen, ruft er beim Support an und kann das Problem direkt klären „Dort erreiche ich immer jemanden“, bestätigt der

Geschäftsführer. Die ITson GmbH hat gemeinsam mit Securepoint immer die Zufriedenheit des Kunden im Fokus. „Probleme lösen wir miteinander, geräuschlos und auf Augenhöhe. Das funktioniert sehr gut.“

## UNSER SYSTEMHAUSPARTNER



Die ITson GmbH ist ein IT-Dienstleister mit regionalem Bezug zum Wirtschaftsraum Sonneberg, Coburg und der Metropolregion Nürnberg. Das Unternehmen hat sich auf IT-Lösungen Made in Germany spezialisiert. Zum Leistungsprofil gehören Lösungen der IT-Infrastruktur (Cloud, Server, Storage) und der IT-Sicherheit (Firewall, Virenschutz, VPN). Abgerundet wird das Portfolio mit den zugehörigen Services und der kundenindividuellen Betreuung.

Die ITson kann seit dem Jahr 2000 auf praktische Erfahrungen zurückblicken – ob vom kleinen Handwerksbetrieb bis zur Konzernstruktur waren die verschiedensten Projekte darunter.

### **ITson GmbH**

Köppelsdorfer Straße 100 • 96515 Sonneberg

Tel: 03675/42013 • E-Mail: [info@it-son.de](mailto:info@it-son.de) • Webseite: [www.it-son.de](http://www.it-son.de)