

## ↘ Unternehmensprofil

Die PC-Feuerwehr ist ein Komplettanbieter für IT-Dienstleistungen rund um Computer, Internet und Telefon und deckt die komplette IT-Dienstleistungspalette für Geschäfts- und Privatkunden ab. Dazu gehören PC-Service und PC-Notdienst.

„Wir löschen Ihr Problem“ ist dabei gelebte Unternehmensphilosophie. Für Kunden bedeutet dieser Anspruch: maßgeschneiderte Lösungen für alle IT-Fragestellungen, kompetente Beratung und Service aus einer Hand, 24/7-Erreichbarkeit sowie vor-Ort-Betreuung.

1996 vom heutigen Inhaber und Geschäftsführer Michael Kittlitz gegründet, hat sich die PC-Feuerwehr innerhalb des letzten Jahrzehnts zu einem der erfolgreichsten IT-Franchisesysteme Deutschlands entwickelt und ist mit 38 Franchisepartnern und insgesamt 70 Mitarbeitern in der Gruppe bundesweit vor Ort vertreten.

Insgesamt wurden bis heute über 550.000 Kundenprobleme gelös(ch)t. Der Marktführer für IT-Dienstleistungen für kleine und mittelständische Unternehmen wurde mehrfach vom Deutschen Franchise-Verband e. V. ausgezeichnet.

### ↘ **DIE PHILOSOPHIE:** „Wir löschen Ihr Problem“

Beim Lösen des Kundenproblems steht die Service- und Kundenorientierung bei PC-Feuerwehr an erster Stelle: Das Experten-Team – gut ausgebildete und geschulte IT-Fachkräfte – agieren kompetent, service- und lösungsorientiert und haben stets die Bedürfnisse des Kundens im Blick. Ziel ist es, jede gestellte Aufgabe professionell, schnell und so kosteneffizient wie möglich zu lösen.

### ↘ **DIE IDEE**

Im Frühsommer 1996 entscheidet sich der Informatik-Student Michael Kittlitz zur Gründung der PC-Feuerwehr. Er möchte ein positives Zeichen in der Hamburger IT-Dienstleistungsbranche setzen. Sein Anspruch: kompetente Leistung mit durchgehender Service- und Kundenorientierung zu verbinden. Sein Plan: der Aufbau eines lückenlosen Dienstleistungsnetzes entlang der Wertschöpfungskette. Seine Idee: Ein PC-Notdienst, um PC- und Telekommunikations-Probleme schnell und effizient zu lösen.

Damit war Michael Kittlitz einer der ersten auf dem Markt der PC-Notdienste. Was in den 90er Jahren auf Hamburg begrenzt war, ist heute bundesweit möglich: Über das gebührenfreie PC-Service-Telefon (0800/2 112 112) wird das auftretende Problem, wenn möglich telefonisch, z. B. mittels eines speziell entwickelten Ferndiagnosetools oder vor Ort mit einem PC-Feuerwehr Franchise-Partner gelöst.

### ↳ **DAS LEISTUNGSSPEKTRUM**

Die PC-Feuerwehr betreut **Geschäfts- und Privatkunden** mit jeweils speziell auf die Bedürfnisse zugeschnittenen Leistungsangeboten.

Das Leistungsportfolio für Geschäftskunden kleiner und mittelständischer Unternehmen umfasst Beratung, Wartung, Installation, Systemadministration, Maßkonfiguration sowie Systemerweiterung für leistungsstarke Komplettanlagen, Netzwerke/Server, Telekommunikationsanlagen, Work-Groups oder CTI-Anlagen sowie Erstellung von Sicherheitsrichtlinien sowie Datenschutz.

Für Privatkunden bietet PC-Feuerwehr Beratung und Sofort-Hilfe bei PC, Internet und Telefonanlagen, inkl. Datenrettung, Virenschutz und Sicherheitsberatung. Die Mitarbeiter achten dabei darauf, die Sprache ihrer Kunden zu sprechen und auf „Fachchinesisch“ zu verzichten.

Darüber hinaus hat sich die PC-Feuerwehr auf das Thema IT-Sicherheit und Datenschutz spezialisiert. Ein umfassendes, zeitgemäßes Angebot und umfassend geschulte Mitarbeiter garantieren dem Kunden ein „Rundum-Sorglos-Paket“.

### ↳ **DAS FRANCHISE-SYSTEM**

2001 entscheidet sich Geschäftsführer Michael Kittlitz zum Aufbau eines Franchisesystems. Unter dem Dach der PC-Feuerwehr Franchise & Interactive Media GmbH, entsteht ein bundesweites System von heute 38 Franchise-Partnern mit 70 Mitarbeitern. Das mittlerweile älteste IT-Franchisesystem Deutschlands für Vor-Ort IT-Dienstleistungen, hat als erstes den Systemcheck des Deutschen Franchise-Verbands e. V. bestanden und war als einziges viermal in Folge im Impulse Top 100-Ranking vertreten. Der Deutsche Sparkassen- und Giroverband sagt zum PC-Feuerwehr Franchisesystem: „Insgesamt ein sehr lebendiges, auf besondere Verständlichkeit ausgerichtetes Vertragswerk mit einer relativ geringen Eintrittsgebühr.“

Neben der weiteren Expansion in Deutschland ist mittelfristig der Markteintritt in Österreich und der Schweiz geplant.