

Der Brandmeister aus Barmbek

Die IT-Servicefirma PC-Feuerwehr will ihre Kette von 33 Franchise-Partnern stark ausbauen

Die WELT stellt „Hamburgs Spezialisten“ vor – eine Serie in loser Folge über erfolgreiche Firmen der Metropolregion, die bundes- oder weltweit Alleinstellungsmerkmale haben oder Marktführer sind. Heute Teil 12: Die Hamburger PC-Feuerwehr Franchise & Interactive Media GmbH. Sie ist als einzige deutsche Service-Kette für IT-Reparaturen Mitglied im Deutschen Franchise-Verband.

Von Michael Schneider

An die Zeiten des Neuen Marktes erinnert sich Michael Kittlitz mit gemischten Gefühlen: „Da ging richtig die Post ab. Innerhalb von neun Monaten musste ich zehn Leute einstellen, um die IT-Netzwerke von vier aufstrebenden Firmen warten zu können. Als sie dann zusammenbrachen, implodierte mein kleiner Laden ebenfalls.“ Doch Kittlitz, Geschäftsführer der 1996 als Garagenbetrieb gegründeten Barmbeker PC-Feuerwehr & Interactive Media GmbH, ließ sich nicht entmutigen und machte weiter – mit Erfolg.

Die Firma des 36-Jährigen ist zwar mit neun Mitarbeitern noch immer ein kleiner Servicebetrieb in der Hamburger IT-Szene. Aber sie ist die Zentrale einer bundesweiten Franchise-Kette mit 33 Partnern und insgesamt 60 Beschäftigten. Alle treten unter dem gleichen Namen auf und setzen in diesem Jahr zusammen rund 2,5 Millionen Euro um. Kittlitz verdient an den PC- und Netzwerkreparaturen bei Privatleuten und kleinen Mittelständlern ebenso wie an den von ihm vergebenen Franchise-Lizenzen.

Ein gutes Geschäft, wie er unumwunden einräumt: „Ich kann mir ein gutes Gehalt als Geschäftsführer zahlen, und dann bleibt unter dem Strich noch immer eine Umsatzrendite von 20 Prozent.“ Die 2001 gestartete Franchise-Lösung zahlt sich vor allem deshalb aus, weil Kittlitz

Nägeln mit Köpfen machte und Mitglied im Deutschen Franchise-Verband (DFV) wurde.

Der sorgt nicht nur mit seinen Tests und Kontrollen dafür, dass Preis und Leistung der Kette stimmen. Er prüft auch mit anonymisierten Befragungen, ob das Netzwerk aus der Sicht der Partner ordentlich funktioniert. Kittlitz: „Der Verband schaut sich auch die Verträge an und untersucht, ob den Partnern am Ende genug in der Kasse bleibt.“ Dieser sogenannte DFV-System-Check erleichtert zugleich als Zertifikat den Umgang mit Lieferanten, Banken und Kunden und hilft überdies bei der Gewinnung neuer Partner und bei der Personalbeschaffung.

Die Idee zur Gründung einer Franchise-Kette kam Kittlitz, als er nach einer Reihe schlechter Erfahrungen mit Partnern einen Hamburger Kunden gewann, der Niederlassungen in Berlin und Düsseldorf hatte. Die Wartung der Systeme in den Filialen brachte jedoch hohe Reisekosten mit sich, von den Einnahmen blieb schlicht zu wenig übrig. Kittlitz: „Also lag es auf der Hand, dass wir wegen unserer dünnen Kapitaldecke nur mit Partnern wachsen konnten.“

Das Konzept ging auf. Heute deckt PC-Feuerwehr als 24-Stunden-Notdienst rund um Computer, Telefon und Internet knapp 40 Prozent des Bundesgebietes ab. Die Kunden sind kleine Mittelständler wie Handwerksbetriebe, Rechtsanwälte, Ärzte, Steuerberater und auch Privatleute. Bei einigen Unternehmen warten die Hamburger und ihre Partner als externe Dienstleis-

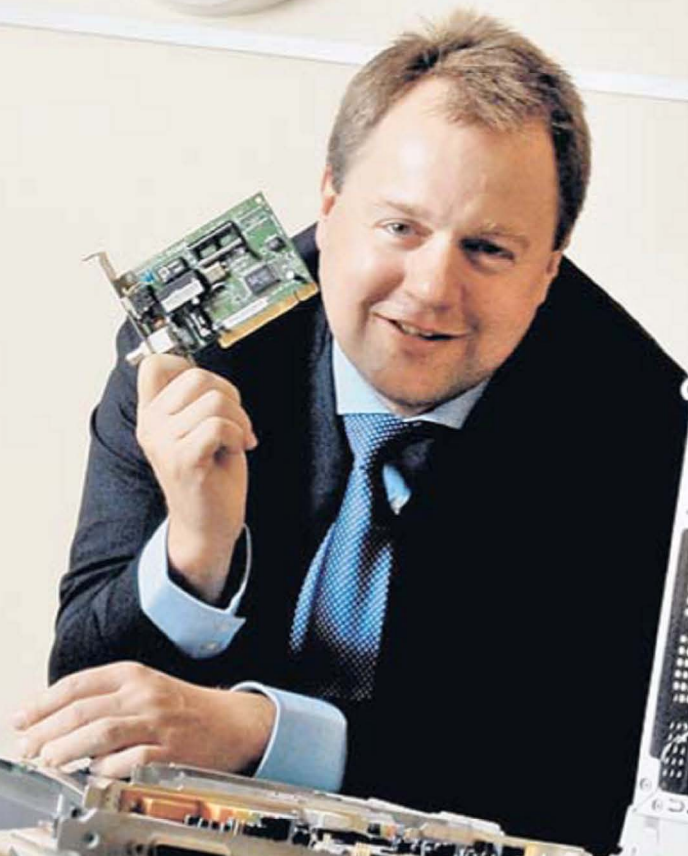
ter die Netzwerke. Große Firmen sind nicht darunter, bei etlichen von diesen dient PC-Feuerwehr jedoch als Hilfstuppe – etwa wenn es punktuell um Kassensysteme von

Filialisten oder um Computer in Niederlassungen geht. Immerhin stehen in Kittlitz Referenzliste deshalb auch so renommierte Namen wie Aral, Deutsche Telekom, Öger Tours, Reemtsma oder Opel.

Eines Tages für einen großen Filialisten dessen gesamte Kassensysteme betreuen zu könne, ist Kittlitz großer Traum. Der wird sich vorerst wohl nicht erfüllen. Doch ein realistisches Zwischenziel hat sich Kittlitz immerhin gesetzt: In fünf bis acht Jahren sollen rund 100 Partner an Bord sein, die dann zu 90 Prozent in der Nähe aller deutschen Haushalte und Mittelständler arbeiten.

Es gibt jedenfalls reichlich zu tun. Kittlitz: „Wir erleben zum Beispiel immer wieder, dass kleine Firmen keine Backup-Lösung haben oder diese nicht kontrollieren.“ Einer der jüngsten Fälle: Ein Kunde sicherte Daten vier Jahre lang auf einem einzigen Magnetband, das schließlich den Dienst versagte. Die PC-Feuerwehr rettete die Daten von der ebenfalls defekten Festplatte.

PC-FEUERWEHR



Michael Kittlitz in seiner Firma in der Bramfelder Straße. In fünf bis acht Jahren soll die Kette 90 Prozent der Bundesrepublik abdecken