

Nürnberger Zeitung - de		Print	
Medientyp:	Tageszeitung	Gedr. Auflage:	356600
Erscheinungsdatum:	10.04.2008	Verk. Auflage:	N/A
Seite:	35	Verbr. Auflage:	N/A
		Reichweite:	760000

Die PC-Feuerwehr kämpft rund um die Uhr gegen Virenbefall

Rettungsaktionen für Rechner



Tom Röthlingshöfer ist PC-Feuerwehrmann aus Leidenschaft. In echten Notfällen ist er rund um die Uhr erreichbar. Gegen unseriöse Auftraggeber hingegen schützt er sich mit einem vorgeschalteten Call-Center. *Foto: Iannicelli*

Es ist ein Erfolgsmodell, das in den USA seinen Anfang nahm, und längst auch bei Deutschen immer beliebter wird: Franchising. Eine erfolgreiche Symbiose zwischen Franchise-Geber, der das Gesamtkonzept einer Unternehmung liefert, und dem Franchise-Nehmer, der von dem Know How profitiert und den Firmennamen weiterträgt. In loser Folge stellen wir deshalb einige Franchise-Unternehmen aus verschiedenen Branchen und ihre Nürnberger Partner vor. Im sechsten Teil geht es um die PC Feuerwehr.

VON STEFANIE HÄNDEL

Dass man als Notdienst auch mal zur unchristlichsten Zeit aus den Federn geholt wird, das war Tom Röthlingshöfer durchaus bewusst, als er sich vor vier Jahren dazu entschloss, Franchise-Nehmer bei der PC Feuerwehr zu werden. Dass es dann aber doch derart viele schlaflose Nächte werden würden, damit hätte der 35-jährige Nürnberger nicht gerechnet.

„Das Problem war, dass bestimmt 90 Prozent dieser Anrufe mitten in der Nacht unseriös waren. Der Großteil der Leute hatte nicht darüber nachge-

dacht, dass es eben auch seinen Preis kostet, wenn nachts um drei jemand vorbeikommt, um den heimischen Computer zu reparieren“, meint Röthlingshöfer. Auch, dass es sich bei seinem Unternehmen nicht um eine telefonische Beratungsstelle für sämtliche Computerfragen handelt, musste er vielen Anrufern erst einmal erklären. Doch Röthlingshöfer gab nicht

auf: Er nahm diese nervenaufreibende Zeit eher als wertvolle Erfahrung mit, die man eben auch sammeln muss, wenn man sich der Herausforderung der Selbstständigkeit stellt.

Auch das Gebiet Franchising war dem

Selbstständig machen wollte ich mich auf jeden Fall. Allerdings ist das gerade im Computerbereich ziemlich schwer.

Tom Röthlingshöfer

gelernten Modellbauer und Systemadministrator bis dato gänzlich fremd. Von der Entlassungswelle im Nürnberger Funkhaus betroffen, musste er sich 2004 nach einer neuen beruflichen Perspektive umschauen. „Selbstständig machen wollte ich mich auf jeden Fall. Allerdings ist das gerade im Computerbereich ziemlich schwer“, meint Röthlingshöfer.

Durch Zufall sei er dann auf die PC Feuerwehr gestoßen, deren Franchise-System damals noch in den Kinderschuhen steckte. „Ich gehöre zu den ersten Franchise-Nehmern des Unternehmens, daher hatte ich einen denkbar leichten Einstieg: Ich habe kein Eigenkapital gebraucht und musste auch keine Anfangsgebühr zahlen“, erzählt er. Auch das „Bewerbungsgespräch“ beim Firmengründer Michael Kittlitz in Hamburg verlief eher unkonventionell.

Seither ist der Nürnberger für das Einzugsgebiet Nürnberg/Fürth zuständig und kümmert sich um alles, was mit Dienstleistung rund um den PC zu tun hat. „Das geht von Reparaturarbeiten über die Einrichtung von Internetanschlüssen bis hin zur Säuberung von Viren oder Trojanern“,

erklärt Röthlingshöfer.

In der Anfangszeit arbeitete er noch von den eigenen vier Wänden aus. Nach einem halben Jahr richtete er sich dann einen kleinen Arbeitsbereich in der Fahrradwerkstatt eines Freundes ein. Seit kurzem hat er seinen eigenen kleinen Laden in der Maximilianstraße.

Die PC-Feuerwehr gehört zu einem der wenigen Franchise-Unternehmen, bei dem ein Betrieb als Homeoffice oder in Teilzeit durchaus machbar ist. „Ich rate ehrlich gesagt sogar jedem dazu, erst einmal von zu Hause aus zu beginnen“, rät Firmengründer Michael Kittlitz. Auch der 37-jährige Informatiker hatte das Unternehmen 1996 zunächst als Ein-Mann-Betrieb aufgebaut. Vor allem marketingtechni-

sche Gründe veranlassten ihn letztlich dazu, als Franchise-System zu expandieren.

„Jeder Franchise-Nehmer zahlt eine Einstiegsgebühr von 6000 Euro; dazu kommt eine monatliche Grundgebühr mit einem Freibetrag, der abhängig von der jeweiligen Gebietsgröße ist“, sagt Kittlitz. Aktuell hat er knapp 40 Franchise-Nehmer unter Vertrag, die er alle auch persönlich kennt. „Es finden regelmäßige Treffen statt, auf denen sich die Partner untereinander austauschen und beraten können, das ist mir sehr wichtig“, meint Kittlitz.

Auch Anregungen und neue Ideen nimmt der Chef gerne entgegen, davon konnte sich Tom Röthlingshöfer schon überzeugen. Als es ihm nämlich mit den nächtlichen, und vor allem nicht ernst gemeinten Anrufen zu viel wurde, engagierte er kurzerhand ein Call Center, das alle eingehenden Telefonate auf Dringlichkeit und Seriosität vorsortieren sollte.

„Auf einem Meeting im vergangenen Jahr habe ich den anderen Franchise-Nehmern von dieser Lösung erzählt“, erinnert er sich.

Die Idee kam an, denn viele seiner Kollegen hatten Ähnliches zu berichten.

„Die Zentrale hat daraufhin beschlossen, ein zentrales Service Center für alle Partner einzurichten, das man gegen eine geringe Gebühr nutzen kann, wenn man möchte.“ Dass Röthlingshöfer wegen eines echten Notfalls rausgeklingelt wird, kommt seither nur noch selten vor. „Wann hat man denn schon mal den wirklich dringenden Fall? Zum Beispiel, dass

einem Studenten kurz vor der Diplomarbeitenabgabe der Computer abschmiert? Das kann dann natürlich nicht bis zum nächsten Morgen warten“, meint er. Wobei der Notstand wohl stets im Auge des Betrachters liegt: Immerhin, erzählt der Franchise-Nehmer, habe es auch schon nächtliche Anfragen gegeben, ob er nicht schnell vorbeikommen und ein defektes Computerspiel wieder zum Laufen bringen könne.