

Medientyp:	Tageszeitung	Auflage:	19629
Veröffentlichungsdatum:	14.08.2010	Verkaufte Auflage:	17119
Seite :	6	Verbreitete Auflage:	17851
		Reichweite:	

# 2,5 Millionen Schädlinge auf einem PC

**Unternehmen im Gespräch** - Individuelle-Computer-Hilfe aus Darmstadt setzt auf Rundumbetreuung und muss oft retten

VON MARIUS BLUME

Vier oder fünf Jahre bilden laut Karl-Heinz Steeg (53) im Computersektor heutzutage ein eigenes Zeitalter. Insofern erstaunlich, dass er seit 17 Jahren Geschäftsführer des kleinen Darmstädter Unternehmens ICH PC Service ist. Doch Steeg ist eben mit der Zeit gegangen und hat sie mitgenommen, seit er im September 1993 die Individuelle-Computer-Hilfe gründete. Sein damals für ein Fachmagazin tätiger Geschäftspartner hatte erkannt, dass es immer mehr PC-Anwender gab, die zugleich recht ahnungslos im Umgang mit ihrem Rechner waren. So begann mit Schulungen ein Angebot, das sich zur Rundumbetreuung entwickelt hat. Dazu gehört, den genauen Bedarf des Kunden zu ermitteln, ein entsprechendes Paket zu schnüren, dieses aufzubauen, zu erklären und gegebenenfalls zu pflegen.

Steeg und seine Mitarbeiter profitieren auf einem schwierigen Markt wie die schon lokal zahlreich vertretenen Konkurrenten durchaus ein wenig vom Abbau der größeren Werkstätten und Service-Unternehmen. Zugleich suchen sie, sich von den Elektro-Discountern abzugrenzen. Weder bei Geräten noch bei Betriebssystemen, Virenschutzprogrammen oder Internetbrowsern werden die führenden Anbieter empfohlen.

## Server mit acht Terabyte für den Filmfreak

Der Verkauf gebrauchter wie neuer Hard- und Software, darunter auch spezieller für vielfach betreute Handwerker spielt eine Rolle, aber Datenschutz und Datensicherheit sowie Reparatur und Wartung sind ebenso wichtige Felder. „Wir kriegen jedes System

in ein bis zwei Tagen zum Laufen“, beteuert Steeg. „Manchmal sitzen wir eben bis 22 oder 23 Uhr hier“, erzählt Mitarbeiter Christian Bechstein (17), dem auch Wochenendarbeit nicht fremd ist. „Nur so haben wir unsere eigenen Server installieren und abstimmen können – ohne Vorkenntnis.“ Heute errichtet ICH Server für kleinere Betriebe – oder auch für Privatkunden wie den Filmfreak, dem anders nicht mehr zu helfen war. Anstelle seiner vielen externen Festplatten hat er nun einen eigenen Server und eine Gesamtspeicherkapazität von acht Terabyte. Der größte Auftrag des Unternehmens war bislang die Errichtung eines Netzwerks von 50 PCs beim Darmstädter Institut für Wohnen und Umwelt.

Steeg ist hauptsächlich für das Kaufmännische zuständig, Bechstein als einer seiner zwei festen Mitarbeiter neben Technik und Marketing inzwischen auch für die Betreuung der in schwankender Zahl assistierenden Praktikanten und Aushilfen. Seiner Anstellung war ein vierwöchiges Praktikum vorausgegangen, bei dem er sich bewährte. Das kommt nicht von ungefähr. „Ich beschäftige mich schon seit meinem zehnten Lebensjahr intensiv mit PCs.“ Steeg würde gerne mehr Praktikanten eine Chance geben. Die Anfragen sind da. „Es ist so wichtig, dass junge Leute Berufserfahrung sammeln. Vor allem im Umgang mit Kunden.“ Die Firma hat vorschriftsgemäß eine separate Damentoilette, aber sie wird selten gebraucht. „Dieses Geschäft ist immer noch eine Männerdomäne“, sagt Steeg und geht von einem Verhältnis von 20:1 aus.

Den Kundenbestand beziffert er auf 3500, von denen viele schon seit über zehn Jahren kämen. Der

älteste ist ein 96 Jahre alter Nutzer eines DOS-Systems. „80 Prozent unserer Kunden gewinnen wir über Empfehlungen.“ Retter in der Not sprechen sich herum.

Präventiv dachten die wenigsten über notwendige Maßnahmen nach. Gerade beim Thema Virenschutz seien viele PC-Nutzer zu nachlässig, ist Steegs Erfahrung. Auf dem am schlimmsten verseuchten Computer, mit dem ICH bislang zu tun hatte, tummelten sich 2,5 Millionen Schädlinge, von denen der Besitzer nichts ahnte. Er beklagte sich nur wie viele darüber, dass alles so furchtbar langsam ginge. Nach 48 Stunden Dauerbekämpfung habe das Team den Kampf aufgegeben und die Festplatte neu bespielen müssen. Siehe da – der Rechner war wieder flott.

Das zeige aber auch, wie wichtig es ist, von allem Sicherungskopien – mindestens eine auf einem externen Datenträger – anzulegen. Auch wer nur Disketten anzubieten hat, läuft nicht ins Leere; ein Laufwerk ist verfügbar, so wie es viele Ersatzteile sind – etwa Festplatten. „Die sind heute erschwinglich, für Notebooks zu 60 Euro und für klassische Computer zwischen 50 und 100 Euro zu kriegen.“ Für Reparaturen sieht Steeg aus Erfahrung und angesichts der Preislage die Obergrenze bei 200 Euro. Aber natürlich werde jedem geholfen, der darauf besteht.

Ein einmal jährlich professionell gewarteter und gereinigter sowie einmal wöchentlich in Eigenregie nach Viren und Trojanern gescannter PC sollte acht bis zehn Jahre halten, eine Festplatte wenigstens halb so lang.

Manche Aufträge müssen beim Kunden erledigt werden, etwa wegen besonderer Verschwiegenheitspflichten. Andere Anfragen

können am Telefon oder per Computer-Fernzugriff behoben werden. „Manchmal reicht der Hinweis, zu prüfen, ob alle Kabel eingesteckt sind“, sagt Bechstein, der sich voll mit ICH identifiziert. Auf die Verwendung des Kürzels als Internetadresse wird nicht nur im Sinne der Verständlichkeit verzichtet. „Die Domain ist für 135 000 Euro zu erwerben“, weiß Bechstein und zugleich, dass das Unternehmensbudget einen solchen Luxus nicht zulässt. Aber individuelle Computerhilfe bleibt das Bestreben.

#### FIRMENPORTRÄT

##### Individuelle-Computer-Hilfe

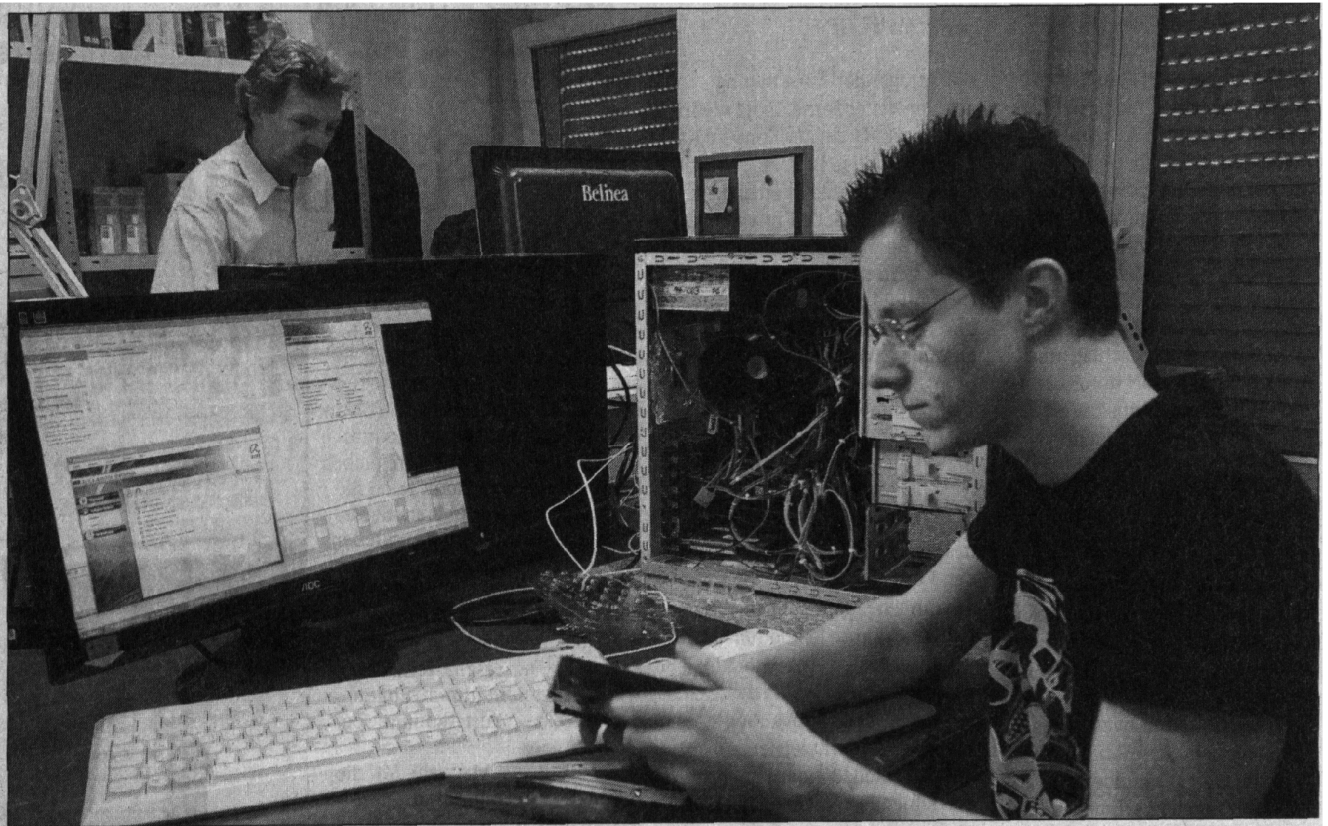
- **Branche:** Computer-Service
- **Produkte:** Schulungen; Verkauf von neuer wie gebrauchter Hard- und Software; Bedienung und Programmierung von Computern; Datensicherung und -rettung; Reinigung und Pflege; Gestaltung von Web-Seiten
- **Standorte:** Darmstadt
- **Umsatz:** rund 100 000 Euro
- **Geschäftsführer:** Karl-Heinz Steeg
- **Gründung:** 1993
- **Mitarbeiter:** drei Angestellte und zur Zeit drei Praktikanten
- **Kunden:** Privatkunden, kleine Betriebe und Selbstständige

## Ein wichtiger und umkämpfter Markt

Dass viele PC-Nutzer Probleme zu spät realisieren und vor allem oft erst Hilfe suchen, wenn sie dringend nötig ist, bildet die Geschäftsgrundlage für zahlreiche Reparatur-Anbieter und Service-Stellen. Die vermarkten sich häufig als Notdienste und suchen zugleich im Verkauf ihre Nische neben den Elektro-Discountern und Unternehmen wie City-PC, das in Darmstadt (Elisabethenstraße 47) und Alsbach-Hähnlein (Bahnhofstraße 23) Filialen hat. Auch beim Vor-Ort-PC-Service spielt Franchising eine Rolle. PC-Feuerwehr, 1996 gegründet, ist das älteste Franchise-Unternehmen der Branche und mit einem von 46 Standorten auch in Darmstadt (Anne-Frank-Straße 52) vertreten, von wo aus ein regionaler Notfallsektor von Mörfelden-Walldorf bis Zwingenberg versorgt wird. Geschäftswie Privatkunden können sich per bundesweit und rund um die Uhr gültiger Notrufnummer auch an PC-Doc wenden.

In der Adelongstraße 24 ist „Europas größter Notebook-Showroom“ bei Notebook.de zu finden. Neben dem Verkaufsangebot existieren auch eine Werkstatt und Schulungsangebote.

Vor allem kleinere Service-Firmen wie ICH setzen auf individuelle Rundumbetreuung und spezifizieren ihr Angebot bei Hard- und Software. Die hohe Nachfrage lässt viele verschiedene Anbieter auf einem schwierigen Markt überleben. Inwiefern sie sich unterscheiden, hängt auch subjektiv mit Bedarf und Anspruch des Kunden zusammen: Für Darmstadt wirft das Branchenbuch zum Stichwort Computer 89 Treffer aus. Beispielhaft erwähnt seien noch AHI-Computerheimdienst (Am Nordbahnhof 75), Computer Total (Kranichsteiner Straße 3), Der-PC-Internist (Händelstraße 83b), Ghostbusters24.de (Im Niederfeld 10) und die PC-Profis Darmstadt GmbH (Nieder-Ramstädter Straße 55). *mab*



**Mit dem Innenleben von Kundenrechnern** beschäftigt sich Christian Bechstein, Mitarbeiter der Darmstädter Firma Individuelle- Computer-Hilfe (ICH) ebenso häufig, wie er Installationen vornimmt. Geschäftsführer des Unternehmens ist Karl-Heinz Steeg (im Hintergrund). FOTO: GÜNTHER JOCKEL