

# Unternehmensphilosophie

***Unsere Unternehmensphilosophie ist nicht starr, sondern wird fortlaufend überdacht und weiterentwickelt.***

## 1. Nachhaltiges Geschäft

Wir wollen langfristige und planbare Einnahmen anstatt schnelle einmalige Gewinne erzielen. Dazu konzentrieren wir uns auf jährliche Gebühren. Wir können viel Geld in die Gewinnung eines einzelnen Neukunden investieren, da gewonnene Kunden lange dabeibleiben. Einmalige Dienstleistungen und Auftragsentwicklungen sind personalintensiv und sollen nur Zusatzgeschäft sein.

**Erklärung:** Ausdruck dessen ist die gleichbleibende jährliche Lizenzgebühr. Andere Firmen rechnen einen großen Einmalbetrag für die Anschaffung und in den Folgejahren eine kleine Service-und-Support-Gebühr ab. Für langfristige Einnahmen müssen sie einerseits jedes Jahr weitere Neuverträge abschließen und andererseits regelmäßig neue Hauptversionen verkaufen, wobei nicht alle Kunden mitgehen. Unser Ansatz ist es, alle festen Innendienstmitarbeiter durch die laufenden Lizenzentnahmen zu finanzieren und im Gegenzug jeden Kunden dauerhaft und einheitlich mit dem neusten Softwarestand zu versorgen.

## 2. Vertriebsgrundsätze

Qualität verkauft sich nicht von alleine (oder nur sehr langsam), daher brauchen wir einen starken Vertrieb und gutes Marketing. Da es schwer ist, Kunden nachträglich zu einem Produktwechsel zu bewegen, müssen wir schnell den Markt besetzen. Unseren Vertrieb übernehmen wir selbst mit eigenen Mitarbeitern und lagern ihn nur in Ausnahmefällen an ausgesuchte Partnerfirmen aus.

**Erklärung:** Aufgrund der Komplexität unseres Produkts, den langen Entscheidungswegen der öffentlichen Hand und dem relativ kleinen Umsatz pro gewonnenem Kunden ist der Schulmarkt bzw. eine IServ Partnerschaft für die meisten Firmen uninteressant. Ausnahmen stellen hier die staatlichen Rechenzentren / Medienzentren in einigen Bundesländern dar, die als Dienstleister der Schulen fungieren und damit eine Partnerschaft für beide Seiten sehr interessant ist.

## 3. Nutzer ≠ Entscheider

Käufer und Nutzer sind im Schulmarkt meistens verschieden. Die Meinung der Endnutzer wird im Beschaffungsprozess leider kaum bis gar nicht berücksichtigt. Endnutzer sind uns wichtig, aber wir müssen Endnutzer und Entscheider gleichermaßen im Blick haben, um unser Produkt erfolgreich verkaufen zu können.

**Erklärung:** Die Konkurrenz gewinnt immer wieder Ausschreibungen, obwohl sie falsche Versprechungen macht und Produkte liefert, die in der Praxis für die Endnutzer schlecht funktionieren. Daher müssen auch wir Funktionen anbieten, von denen wir nicht überzeugt sind oder die noch nicht vollständig ausgereift sind. In der politischen Kommunikation werben wir für eigenständige Schule und Schulbudgets, um die Nutzer besser in Beschaffungsprozesse einzubinden.

## 4. Softwareentwicklung ist anspruchsvoll

Softwareentwicklung ist komplex, langwierig und riskant. Wir können unseren Nutzern nur dann ein gutes Produkt anbieten, wenn wir ein großes Team motivierter und erfahrener Entwickler haben. Wir setzen auf erprobte Technologien, da diese hoffentlich noch eine lange Lebensdauer vor sich haben. Wir bauen möglichst auf vorhandene Open-Source-Lösungen auf, um an deren Erfahrung zu partizipieren, schneller Lösungen anbieten zu können und langfristig Entwicklungsaufwand zu sparen. Uns ist aber eine gute Integration wichtig, damit sich für den Endnutzer kein Bruch ergibt.

**Erklärung:** Quellcode ist dann am wirtschaftlichsten, wenn er lange unverändert eingesetzt werden kann. Wir nehmen in Kauf, dass wir durch die Nutzung fertiger Open-Source-Lösungen in unserer Flexibilität eingeschränkt sind und schlimmstenfalls aufwendig wechseln müssen.

## 5. Kundenbindung

Wir setzen auf langfristige Kundenbindung und hohe Kundenzufriedenheit, da Kundenakquise teuer und langwierig ist. Außerdem können wir zufriedenen Kunden zusätzliche Leistungen verkaufen und sie als Referenzen zur Werbung nutzen. Anstatt auf externe Call-Center setzen wir auf eigene,

fachkundige und freundliche Supportmitarbeiter und versuchen den Kunden bei Problemen auch über die normale Gewährleistung des Produkts hinaus zur Seite zu stehen. Wir gestalten unsere Produkte so, dass sie möglichst wenig Supportaufkommen generieren. Das umfasst automatische obligatorische Updates, fehlertolerante und selbstheilende Systeme sowie die Vermeidung von übermäßig wartungsanfälligen Funktionen. Wir bieten mit unserer Akademie ein umfassendes Schulungsangebot mit kostenlosen Selbstlernvideos sowie kostenpflichtigen individuellen Schulungen an, damit die Kunden unsere Software effektiv nutzen können.

## **6. „Fast Follower“**

Im Schulmarkt gibt es jedes Jahr neue Trends, von denen sich viele nicht durchsetzen. Wir laufen diesen nicht hinterher, sondern warten ab, bis andere Marktteilnehmer Erfahrungen gesammelt haben. Dann entscheiden wir, ob und in welcher Form wir eine eigene Lösung anbieten. Das spart einerseits Entwicklungsaufwand und gibt andererseits den Kunden die Sicherheit, dass neue Funktionen bei uns gut durchdacht sind und langfristig unterstützt werden.

## **7. Wir arbeiten agil**

Dem liegt die Annahme zugrunde, dass wir uns in einem dynamischen Umfeld befinden und sich Ziele schnell ändern. Beim agilen Vorgehen wird jedes Projekt in kleine Schritte zerlegt, die einzeln geplant, umgesetzt, veröffentlicht und evaluiert werden. Die Ziele eines Projektes können jederzeit angepasst oder Projekte komplett unterbrochen werden. Für die Flexibilität nehmen wir in Kauf, dass möglicherweise mehr Aufwand bei der Umsetzung anfallen kann. Auch bei agiler Arbeitsweise ist eine vorausschauende Planung notwendig, zu der konkrete Roadmaps genauso gehören wie langfristige Visionen.

## **8. Fehlerkultur**

Um schnell vorwärts zu kommen, nehmen wir Fehler in Kauf. Über Fehler kommunizieren wir offen und erarbeiten gemeinsam Lösungen. Es geht nicht darum, Schuldige zu benennen, sondern ein wiederholtes Auftreten zu vermeiden. Dabei muss aber auch die Wirtschaftlichkeit gewahrt sein. Es lohnt sich nicht, komplizierte Fehler zu beheben, wenn diese selten auftreten und nur geringe Auswirkungen haben.

## **9. Datenschutz und -sicherheit**

Unser Selbstverständnis war schon immer, mit IServ eine stabile und sichere Plattform zu entwickeln. Auch das Thema Datenschutz haben wir uns früh zu eigen gemacht. Dabei muss aber die Nutzerfreundlichkeit gewahrt bleiben. Negative Vorfälle verbreiten sich in unserem Markt schnell über die Medien und zerstören das Vertrauen der Nutzer.

## **10. Aufrichtigkeit und Transparenz**

Ehrliche und offene Kommunikation ist uns wichtig, da sie das Verständnis aller Beteiligten erhöht und Vertrauen schafft. Informationen sind grundsätzlich zugänglich, solange keine wichtigen Gründe dagegensprechen. Wir nehmen uns nach Möglichkeit die Zeit, mit jedem zu sprechen: Mitarbeiter, Nutzer, Presse und Politik, Partnerfirmen und Konkurrenten. Wir nutzen nach Möglichkeit deutsche Begriffe, da wir glauben, damit ein besseres Verständnis bei Mitarbeitern und Kunden zu erzielen. Gängige Fachbegriffe bleiben englisch.

## **11. Mitarbeiter (m/w/d)**

Wir pflegen einen kollegialen, freundschaftlichen und lockeren Umgang. Wir bringen uns gegenseitig Wertschätzung entgegen und streben alle gemeinsam eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit an. Wirtschaftlicher Erfolg ist keine Einzelleistung, sondern stellt sich nur bei guter Zusammenarbeit aller Mitarbeiter ein. Wir bauen Kompetenz und Erfahrung durch interne Mitarbeiter auf und greifen nur in Ausnahmefällen auf externe Dienstleister zurück. Durch eine hohe Mitarbeiterbindung wollen wir Einarbeitungsaufwand minimieren und Wissen im Unternehmen halten. Work-Life-Balance muss gewahrt sein, Überstunden sind zu vermeiden. Ein guter Zusammenhalt unseres Teams ist uns wichtig. Wir unterstützen Mitarbeiter auch in schwierigen Zeiten.