

# LIPPE WISSEN & WIRTSCHAFT

01  
JANUAR  
2021



Industrie- und  
Handelskammer  
Lippe zu Detmold

Unser Titelthema  
Service in Lippe

## Die Wüste lebt



Preisverleihung  
**Energie-Scouts  
helfen Sparen**

Blitzumfrage  
**Klare Perspektive  
für Unternehmen nötig**



Foto: Axel Bürger

Beratung ist sein Geschäft: Unirez-Chef Stephan Westerdick

## Zielgruppe im Blick

# Von Effizienz und Service

Stephan Westerdick und seine Firma Unirez arbeiten mit den Modulen der Softwaregiganten SAP, P&I, ATOSS und VEDA.

Obwohl die SAP-Gründer Hasso Plattner und TSG-Hoffenheim-Mäzen Dietmar Hopp sehr bekannt sind, wissen nur die wenigsten Menschen, was sich hinter den drei Buchstaben SAP wirklich verbirgt. Software? Beratung? Service? Dienstleistungen? Bei P&I dürfte es kaum anders gelagert sein.

In Detmold steht das Unternehmen Unirez für viele dieser Tools. Geschäftsführer ist seit mehr als 20 Jahren Stephan Westerdick. Der Lemgoer stieg nach einem Soziologie-Studium und einer Ausbildung zum Betriebswirt mit 28 Jahren in

das Unternehmen ein. Sein Vater war einer der Firmengründer. Heute beschäftigt er in Detmold rund 50 Männer und Frauen.

Gefragt, ob er sich als Dienstleister verstehe, muss Westerdick nicht sonderlich lange nachdenken: „Ja.“ Wer sich als Dienstleister versteht, dürfte kaum eine Entfernung zum Servicebegriff zurücklegen müssen. „Unsere Zielgruppen sind auf der einen Seite sehr ambitionierte Mittelständler, auf der anderen das typische KMU“, erklärt der Unternehmer. Egal, wer gerade in den Fokus rückt, die potenziellen Kunden rufen in Detmold vor allem eines ab: Service.

Programme, Updates, Abrechnungen, Datenschutz, Adresslisten, Schulungen –

es ließe sich hier problemlos weiter-spinnen – als Firma in die Weiten von Softwareentwicklungen einsteigen zu wollen, überfordert so manchen Unternehmer. „Outsourcing“ ist das Stichwort. Ein Service wird nicht in der eigenen Firma vorgehalten, sondern extern „eingekauft“. Unirez betritt genau an dieser Schnittstelle die Bildfläche. Und schon stellt sich die nächste Frage: Sprechen wir hier von Service oder schon von Full-Service?

## EFFEKTIVE DIENSTLEISTER

Westerdick: „Viele Fragestellungen in der IT-Infrastruktur sind vom Wunsch getrieben, möglichst effizient zu agieren. Da wir uns als Dienstleister jeden Tag mit dem Servicegedanken auseinandersetzen wollen und müssen, entstehen entsprechende Erwartungshaltungen an unseren Service.“ Westerdicks Aufzählung gleicht an dieser Stelle einer Eier legenden Wollmilchsau. „Kunden haben heute Erwartungen, die bisweilen eine Herausforderung sind. Wir sollen als Dienstleister effektiv sein, schnell ohnehin, immer verfügbar und kostenstabil. Unser Produkt sollte auf dem neuesten technischen Stand sein, leicht zu bedienen und leicht zu verstehen. Sicher müssen im IT-Bereich ohnehin alle Datentransfers sein. Und in kritischen Projektphasen wird gern 24/7, also rund um die Uhr, eingefordert.“

## „JA UND NEIN“

Wir atmen durch. Geht das? Ja und Nein. Der Wahl-Lemgoer kann nicht alles versprechen, aber eine Menge halten. „Erfahrungswerte bauen sich auf. Meine Teams wissen relativ schnell, was wir versprechen können. Unser Renommee am Markt ist entsprechend gut.“ Ist der Leumund intakt und der Servicegedanke kein Fremdwort, bleibt am Ende nicht sonderlich viel auf der Strecke. Schauen wir noch einmal aufs Geld. Spielt der Preis eine Rolle, wenn wir über Service sprechen? Westerdick: „Schon, aber bei der Betreuung unternehmenskritischer Prozesse sind Sicherheit und Qualität die ausschlaggebenderen Größen.“

Unirez deckt viele Aspekte rund um den Service über einen Vertrag ab, der die Nutzung der Hotline, die in Detmold sitzt, nicht in Indien, impliziert. In der Natur der Dinge liege es, so Westerdick, dass die Auffassungen, was in der Pauschale enthalten sei und was nicht, bisweilen auseinander gehen. Gibt es hier eine Währung, die in der Servicewelt gilt? „Vertrauen“, so der Unternehmer.