

Interview

„Customer Experience – der Kunde macht die Innovation“

Welche Entwicklungen und Trends beeinflussen die Funktionalität sowie Optimierung Ihrer Lösungen in den Bereichen Security Solutions und Workforce Management?

Olaf Kruse: Wir bei Interflex haben festgestellt, dass Kunden und Interessenten vorzugsweise einen kompetenten Ansprechpartner suchen, der die unterschiedlichsten Belange am Markt kennt und moderne Trends verfolgt. Im Hinblick auf Sicherheits- und Workforce-Management-Systeme geht die Tendenz in Richtung Mobility, Cloud Computing und IT-Security. Unternehmen erwarten von ihrer IT-Infrastruktur, dass sie unabhängiger und flexibler agieren können. Gewünscht ist eine geschlossene Lösung eines Anbieters, die in sich offen und mit bestehenden Strukturen kompatibel ist sowie weitere Komponenten integriert. Zum Teil können das auch Systeme von Wettbewerbern sein, wenn der Kunde das möchte. Wir als Lieferant werden heute vermehrt dazu aufgefordert, bisherige Investitionen weiter zu nutzen und diese auszubauen. Diesen Investitionsschutz kann Interflex gewährleisten.

Was genau steht bei Interflex als nächstes auf der Agenda?

Olaf Kruse: Um die Entwicklung in Richtung flexiblerer Arbeitsmodelle weiter voranzutreiben, möchten wir künftig verstärkt in Cloud-Lösungen investieren. Damit bietet Interflex Unternehmen moderne Lösungen, die preislich attraktiv sowie einfach zu handhaben sind und gleichzeitig den administrativen Aufwand reduzieren. So können Mitarbeiter bspw. Zutrittskontrolle oder Zeiterfassung schnell und einfach von unterwegs über das Smartphone erledigen. Kunden kaufen dabei kein neues Equipment. Sie mieten die Lösung über uns und wir hosten diese. Aufgrund diverser Vorfälle zu Cloud-Rechten in der Vergangenheit legen wir sehr großen Wert darauf, dass die Server in geschützten Rechenzentren in Deutschland stehen und die Datenschutzbestimmungen eingehalten werden.

Unternehmen haben genaue Vorstellungen, geht es darum, in neue Technologien zu investieren. Welche Anforderungen stellen Ihre Kunden im digitalen Zeitalter?

Olaf Kruse: Heute herrscht eine gewisse Vergleichbarkeit am Markt. Nehmen wir z. B. Zutrittsleser, die die Legic-Komponente beinhalten. Sie werden von diversen Anbietern verkauft. Die Kunden wissen ganz genau, dass das kein eigenes Produkt ist. Es handelt sich um einen marktüblichen Chip, den alle Anbieter erwerben können. Die Technik ist die Gleiche, das ist nicht mehr ausschlaggebend. Anbieter müssen heute allerdings Lösungen bereitstellen, die innovativ und ausbaufähig sind sowie Investitionen auch in die Zukunft hinein schützen. Da Interflex seine Soft- und Hardware selbst entwickelt, können wir hier flexibel auf den Markt reagieren. Wir bestimmen, wie unsere Produkte sein sollen und wofür sie stehen.

Erwarten hauptsächlich Großkunden, die weltweit agieren, diese flexible Vorgehensweise?

Olaf Kruse: Genau, insbesondere große Kunden suchen einen Partner, der ihre Globalisierungstendenzen unterstützt und einheitliche Lösungen weltweit installieren kann. Systeme müssen mehrsprachig sein und sich zentral steuern sowie an die Gepflogenheiten der einzelnen Länder anpassen lassen – und zwar möglichst ohne hohen administrativen Aufwand. Das ist das, was Interflex täglich beschäftigt.

Welches Resümee ziehen Sie aus den vergangenen 23 Jahren, seitdem Sie bei Interflex tätig sind und wie lautet Ihr Blick in die Zukunft?

Olaf Kruse: Was für uns all die Jahre im Vordergrund stand, ist der Fokus auf den Menschen. Auch die Geschäftsleitung legt allerhöchsten Wert darauf, dass diese Entwicklung beibehalten wird. Hier kümmern sich Menschen um Menschen – und das zeichnet Interflex aus. Unsere Angestellten werden nach ihrem Eignungsgrad und Interesse eingesetzt, um bestmögliche Leistungen abrufen zu können. Sind die Mitarbeiter zufrieden, sind auch unsere Kunden zufrieden.

Das gesamte Team von Interflex blickt auf eine lange Geschichte zurück, die geprägt ist von partnerschaftlichen Kundenbeziehungen, kontinuierlichem Fortschritt und innovativen Lösungen. Vor allem die 100-prozentige Übernahme des mittelständischen, inhabergeführten Unternehmens Interflex in den Mischkonzern Ingersoll Rand im Jahr 2000 hat unsere Entwicklung vorangebracht – sowohl die Mitarbeiter als auch unsere Finanzkraft. Eine wesentliche Rolle im Lösungsgeschäft übernahm Interflex im Dezember 2013, als wir aus Ingersoll Rand aus- und in den reinen sicherheitsfokussierten Konzern Allegion eingegliedert wurden. Für die Zukunft haben wir uns vorge-

nommen, das internationale Wachstum voranzutreiben und unsere Marktposition weiter auszubauen. Wir wollen wirtschaftlich vernünftig und profitabel wachsen.

Olaf Kruse ist Prokurist, Vertriebs- und Customer-Care-Leiter bei der Interflex Datensysteme GmbH & Co. KG. und zuständig für den Bereich Central EMEIA. Bereits seit 23 Jahren gehört er zum Team von Interflex. In dieser Zeit hatte er unterschiedlichste Funktionen inne. Gestartet als Vertriebsbeauftragter für das Verkaufsgebiet Stuttgart leitete er zudem diverse Niederlassungen in Deutschland. Des Weiteren gründete er eine internationale Serviceorganisation sowie eine Customer-Care-Organisation für Interflex und zwei Schwesterfirmen (Normbau und Randi in Central EMEIA).