

# Händler am Drücker



Komplexes Lösungsgeschäft, stets anspruchsvoller werdende Endkunden und schwindende Margen – nicht zuletzt aufgrund von Herstellern, die das Geschäft an ihnen vorbei machen: Im Druckermarkt kommen Fachhändler heute schon einmal ins Schwitzen. Nur durch konkrete und tatkräftige Unterstützung, erhalten sie die Chance, in Lösungsorientierte Geschäftsbereiche einzusteigen und lohnende Projekte umzusetzen.

**V**ertraut man auf die Aussagen vieler Marktbeobachter und Studienverfasser, bekommt man den Eindruck, als ob Fachhändler im Druckermarkt im Großen und Ganzen kein schlechtes Dasein führen würden. Insbesondere der Bereich „Managed Print Services“ (MPS) gehöre bei einem erheblichen Teil der Händler zum Portfolio. Doch vor allzu optimistischen Aussagen sei gewarnt und vielfach sieht die Realität eher so aus, als ob Händlern vom gesamten MPS-Kuchen lediglich Krümel übrig blieben.

Denn die Zeiten, in denen Kopierer und Drucker wie warme Semmeln über die Ladentheke gingen und das schnelle Geschäft saftige Umsätze bescherte, sind vorbei und kehren bestimmt nicht mehr zurück. Besonders kompliziert war das Ganze damals auch nicht: Jeder verkaufte Drucker bedeutete Gewinn. Mit etwas Fleiß und Ausdauer konnte man gut leben.

## KOMPLEXES GESCHÄFT

Doch die Landschaft hat sich dramatisch verändert. Alles fing mit der überaus aggressiven Preispolitik der Hersteller an, die einen stets größeren Verfall der Gerätepreise in Gang setzte. Dem folgte eine ebenso drastische Baisse der Preise für Verbrauchsmaterialien, was diese Haupteinkommensquelle massiv infrage stellte. Der Einzug neuer Technologien und vor allem die Digitalisierung taten ihr Übriges. Zeit für Druckerhersteller und -anbieter, den Kurs zu korrigieren: Dienstleistung wurde bald zum neuen Zugpferd. Dem Kunden stand schnell eine Vielfalt an Diensten zur Wahl – von der Wartung über den logistischen Support bis hin zu Klickmodellen und ähnlichen Konzepten.

Mittlerweile erwarten Unternehmen von ihren Betreuern in Sachen Output auch IT-Services. Der Haken für die Fachhändler: Die Mehrheit von ihnen tut sich noch >

*„Insbesondere schätzen wir die Tatsache, dass Katun keine Direktgeschäfte mit Endkunden betreibt, sondern seine Produkte ausschließlich über den Fachhandel verkauft.“*

RALF BOCK, Geschäftsführer  
der bock büroorganisation GmbH



› sehr schwer mit dem komplexen Lösungsgeschäft. Außerdem kostet es Geld, eine Menge Geld. Um Projekte zu stemmen, die – von einfachen Mietkaufverträgen bis zu volumenabhängigen Mietvereinbarungen – auch Wartung und Serviceleistungen beinhalten, braucht es eine adäquate Infrastruktur und hohe Investitionen, sei es im Personal- oder im IT-Bereich.

Ferner liegt ein Hauptproblem der Händler darin, dass sie häufig mit dem Direktvertrieb der Hersteller in Konkurrenz stehen. Im schlimmsten Fall macht dieser das Geschäft an ihnen vorbei. Wollen sie im

Markt weiterhin bestehen, haben die Händler keine andere Möglichkeit, als ihre Leistung zu einem günstigeren Preis als die Hersteller anzubieten, verzichten dabei allerdings auf einen Teil ihrer Marge.

#### PROZESSE VERBESSERN

Dass dies der Weg aus der Not auf Dauer nicht sein kann, leuchtet jedem sofort ein. Denn das Schwinden der Preise für Leistungen, die eigentlich den Markt retten sollten, wird den gleichen Teufelskreis in Gang setzen, der der Branche schon mehr als einmal

zugesetzt hat. Einen nachhaltigen Erfolg können Händler nur erreichen, indem sie nicht sofort versuchen, das große Ganze zu verkaufen, sondern zunächst klein anfangen, wie etwa damit, den Bereich der Verbrauchsmaterialienverwaltung und -bestellung zu übernehmen. Erlebt der Kunde zunächst dort eine Effizienzsteigerung bei gleichzeitiger Kostensenkung, wird er eher geneigt sein, seinem Fachhändler in einem nächsten Schritt einen weiteren Bereich anzuvertrauen. Und so, Stück für Stück, kann sich der Händler in das komplexe Geschäft einarbeiten und hineinwachsen. ›



ACHTUNG NEBENBUHLER: Ein Hauptproblem der Händler liegt darin, dass sie häufig mit dem Direktvertrieb der Hersteller in Konkurrenz stehen.

„Durch die Zusammenarbeit mit Katun ist ein gemeinsamer Leistungsumfang zustande gekommen, der den Anforderungen des Marktes entspricht. Diese Kooperation wollen wir weiter ausbauen.“

OLIVER GORGES, Prokurist und Leiter Vertrieb & Business Development bei der cop software + services GmbH & Co. KG



Unser Anliegen ist es, mit Fachhandelspartnern zusammenzuarbeiten, die das Endkundengeschäft zu 100 Prozent verstehen, sodass wir ihren Cash-Flow-Situation schützen und durch Fleetmanagement, Datensicherheit sowie eine stabile Kosten-Nutzen-Struktur für sie eine nachhaltige Kundenbindung schaffen können.“

GUIDO EISFELD, Sales Director Germany bei Katun

› „Dem Wandel in unserem Markt ist nicht jedes Handelsunternehmen gewachsen“, bestätigt Ralf Bock, Geschäftsführer der bock büroorganisation GmbH. „Wer erfolgreich agieren möchte, muss in der Lage sein, die Prozesse bei Kunden zu verbessern. Wir sorgen bei den von uns betreuten Unter-

nehmen für einen reibungslos funktionierenden Büroalltag und gestalten effiziente Arbeitsabläufe, sodass sie sich voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.“ Als Servicespezialist und traditionsreiches Familienunternehmen bietet die bock büroorganisation GmbH flexible Systeme und

Leistungen rund um die Themen Drucken, Kopieren, Scannen, Archivieren, Computer, Server und Präsentieren bis hin zu kompletten Netzwerken einschließlich Storgelösungen, E-Mail-Archiv, Dokumentenmanagement-Systeme, Bürobedarf und die dazu gehörigen Services. Zum Angebot der Hallstädter gehören zudem verschiedene Finanzierungsformen. Auf der Basis modernster Technik bringt das zwölfköpfige Team um Ralf Bock Betriebsabläufe auf Vordermann und erleichtert Veränderungen in komplexen Office-Prozessen. Dabei wird der Schwerpunkt auf konsequente Planung und Umsetzung, wirtschaftliche Gestaltung sowie nicht zuletzt auf ausführliche Beratung gelegt.

#### SPEZIELLE SCHNITTSTELLE

„Eine besondere Stellung räumen wir Servicedienstleistungen ein und setzen dabei vor allem auf Flexibilität, kurze Reaktionszeiten und Vor-Ort-Service“, schildert Bock. „Und schließlich gehört Umweltschutz gleichermaßen wie der Qualitätsanspruch zu den Unternehmensgrundsätzen. So unterstützen wir unter anderem die Rückführung unserer Produkte in geschlossene Stoffkreisläufe und verkaufen nur Ge-

räte, die möglichst komplett zerlegbar und verwertbar sind.“

Die besondere Einstellung zum Thema Service, der in seinem Unternehmen großgeschrieben wird, erwartet Ralf Bock ebenfalls von seinen Partnern. Aus diesem Grund arbeitet er bereits seit zehn Jahren mit Katun, weltweit agierender Lieferant von OEM-kompatiblen Imaging-Zubehör, Photozeptoren und Ersatzteilen für den Büromaschinenfachhandel. „Fachhändler sind dankbar für jede Unterstützung, sowohl im technischen als auch im Servicebereich“, weiß Guido Eisfeld, Sales Director Germany bei Katun. „Wir übernehmen unter anderem das Fernmanagement von Kopierern, Druckern und Multifunktionsgeräten aller OEM-Drucksysteme. Es erlaubt Händlern, Zählerstands-sammlungen, Toner- und Servicemeldungen zu automatisieren und zu vereinfachen, sowie ihren gesamten Bestand an Kopierern, Druckern und Multifunktionsgeräten aus der Ferne zu verwalten.“

Was die Bock büroorganisation angeht, übernimmt Katun die Belieferung derer Endkunden an die Stellplätze. Dies macht eine speziell dafür von der cop software + services GmbH & Co. KG entworfene Schnittstelle möglich. Der Softwareentwick-

ler im eCommerce-Umfeld wartet mit einem breit gefächerten Angebot auf – von der schnellen Beschaffungslösung bis hin zum kompletten Outsourcing von ganzheitlichen Prozessen. „Das Herzstück ist der cop agent, eine Anwendung, mit der inzwischen mehr als 1.500 Kunden aus Produkten von 150 Lieferanten schnell und einfach die gewünschten Artikel auswählen und elektronisch bestellen können – Preise und Leistungen sind dabei in Echtzeit für jeden einzelnen Kunden individuell optimiert“, beschreibt Oliver Gorges, Prokurist und Leiter Vertrieb & Business Development bei der cop software + services GmbH & Co. KG. „Insbesondere haben sich unsere Schnittstellen zu diversen ERP-Anbietern über viele Jahre etabliert und sind dementsprechend ausgefeilt und umfangreich.“

#### NACHHALTIGE KUNDENBINDUNG

So wird im „cop agent“ die Bestellung bei der Bock büroorganisation geprüft und dann direkt an Katun weitergeleitet. Zum Umfang der Schnittstelle gehört zudem eine Abfragemöglichkeit des Händlers zur Statusinformation seiner Bestellung; Lieferung und Rechnung sind beim Lieferanten im eigenen

ERP-System. Dank dieser Funktion sparen alle Beteiligten viel Zeit, dies bei erhöhter Bequemlichkeit. „Durch die Zusammenarbeit mit Katun ist ein gemeinsamer Leistungsumfang zustande gekommen, der den heutigen Anforderungen des Marktes entspricht“, sagt Gorges. „Diese bereichernde Kooperation wollen wir künftig weiter ausbauen – erste Projekte sind bereits angedacht.“

„Ein klares Ziel von Katun liegt darin, eine Verbindlichkeit in der Belieferung beziehungsweise in der Logistik zu garantieren“, erklärt Guido Eisfeld. „Unser Anliegen ist es, mit Fachhandelspartnern zusammenzuarbeiten, die das Endkundengeschäft zu 100 Prozent verstehen, sodass wir ihren Cash-Flow-Situation schützen und durch Fleetmanagement, Datensicherheit sowie eine stabile Kosten-Nutzen-Struktur für sie eine nachhaltige Kundenbindung schaffen können.“

„Die Belieferung der Ware direkt an den Stellplatz erweist sich für uns als ein besonderer Vorteil sowie auch der hohe Datenschutz“, hat Ralf Bock das letzte Wort. „Doch vor allem die Tatsache, dass Katun keine Direktgeschäfte mit Endkunden betreibt, sondern seine Produkte ausschließlich über den Fachhandel verkauft, wissen wir zu schätzen.“

Graziella Mimic ■

**SANFTER EINSTIEG:** Einen nachhaltigen Erfolg können Händler nur erreichen, indem sie nicht sofort versuchen, das große Ganze zu verkaufen, sondern zunächst klein anfangen, wie etwa damit, den Bereich der Verbrauchsmaterialienverwaltung und -bestellung zu übernehmen.

