

Dr. Robert Dekena  
Bergisch Gladbach, im August 2015

## Chance für den Fachhandel

Interview der Zeitschrift BusinessPartner PBS mit Dr. Robert Dekena

***Herr Dekena, als unabhängiger Berater unterstützen Sie Ihre Kunden bei der Auswahl des „richtigen“ Anbieters von Druck- und Kopiersystemen. Welche Entwicklungen beobachten Sie aktuellen am Markt?***

Ich bin immer wieder überrascht, wie viel Verbesserungspotenzial im Output-Management von Unternehmen und Verwaltungen ungenutzt liegen bleibt. In vielen Häusern fehlt es an grundsätzlichen Maßnahmen und Werkzeugen, um eine Flotte von Papiausgabesystemen optimalen betreiben zu können. Weder sind die Zuständigkeiten geklärt, noch ist definiert, was die Systeme wirklich leisten sollen. Die technischen Möglichkeiten der Systeme werden zu wenig genutzt und am Markt verfügbare Software-Lösungen zu selten eingesetzt. Um die Verbesserungspotenziale zu heben, muss die Ausgangssituation analysiert und die genannten Elemente in die Konzeption einfließen. Und dann gilt es den „richtigen“ Anbieter zu finden. Auffallend ist, dass die Angebote auch in den stark reglementierten VOL-Ausschreibungen der öffentlichen Hand qualifizierter werden. Das Geschäft landet nicht mehr automatisch bei den immer gleichen Herstellern, die sich auf solche Angebote spezialisiert haben. Inzwischen können auch Fachhändler sowohl preislich als auch fachlich mithalten. Für die beschaffenden Unternehmen und Verwaltungen ist das eine gute Nachricht. Sie haben eine größere Lieferantenauswahl und profitieren vom Wettbewerb. Für die Anbieter wird das Geschäft allerdings nicht einfacher. Die Margen sinken. Und in immer weniger Fällen können sich Anbieter darauf verlassen, einen Auftrag sicher an Land zu ziehen.

***Welche Auswirkungen haben diese Entwicklungen auf das Service- respektive auch das Lösungsgeschäft?***

Während die Papiausgabegeräte immer vergleichbarer werden, erwarten immer mehr Beschaffer anspruchsvolle Lösungen und Serviceangebote, die den Betrieb der Infrastruktur optimiert und umständliche Bestell und Verwaltungsprozesse unterstützen. Die Tatsache, dass die Geräte kopieren und drucken können, brauchen Anbieter eigentlich heute niemandem mehr erklären. Aber in Sachen Lösungs- und Servicegeschäft sollten die Anbieter erst einmal ihre Hausaufgaben machen. Über Follow-Me-Print-, Authentifizierungs- oder Kostenstellenabrechnungslösungen wird schon so lange geredet, dass Beschaffer davon ausgehen müssen, dass diese auch funktionieren. Aber leider hört man immer wieder von Fällen, in denen auch gestandene Hersteller die versprochenen Lösungen in der Kundenumgebung nicht zur allgemeinen Zufriedenheit ans Laufen bekommen. Auch im Serviceumfeld müssen die Anbieter den gestellten Anforderungen gerecht werden. Aber auch hier wird nicht alles, was versprochen wird, auch wirklich zur Zufriedenheit der Kunden eingehalten. Gleichzeitig stellen die





Kunden immer höhere Ansprüche. Immer öfter müssen Servicekräfte auf dem Gelände der Kunden vorgehalten und zusätzliche Aufgaben übernommen werden. Servicelevels werden individueller. Die Notwendigkeit der Verknüpfung von Service mit entsprechenden Softwarelösungen nimmt zu. Dabei wird Service nicht mehr nur als möglichst schnelle Wiederherstellung einer ausgefallenen Maschine verstanden, sondern beinhaltet oft auch die Steuerung und den Betrieb der gesamten Flotte mit Anpassungen an Aufgaben- und Volumenänderungen. Wieder sollten die Anbieter erst die grundlegenden Dinge des Betriebs einer Geräteflotte zur vollen Kundenzufriedenheit beherrschen, bevor sie versuchen, sich am Markt über weiterführende Leistungen wie umfassende IT-Dienstleistungen oder allgemeine Prozessunterstützung zu profilieren. Manchmal hat man als Marktbeobachter das Gefühl, dass dem einen oder anderen Anbieter die Vorstellung abhandengekommen ist, wofür das eigene Haus eigentlich steht und was die Kunden erwarten.

***Wie wird sich der Markt vor diesem Hintergrund mittelfristig entwickeln und welche Chancen sehen Sie für den Fachhandel, sich vom Markt zu differenzieren?***

Ich rechne nicht damit, dass der Markt einfacher wird. Aber gerade das öffnet Chancen für innovative Ansätze rund um die Papierausgabe. Dabei steht weniger die Funktionalität der Geräte im Vordergrund, als vielmehr das Zusammenspiel mit Softwarelösungen innerhalb anspruchsvoller Prozesse. Wer erfolgreich sein will, muss das Geschäft seiner Kunden verstehen und helfen, dieses besser zu machen. Nur wer nah dran ist am Kunden, kann mit seinen Lösungen punkten. Und hier kann sich der qualifizierte Fachhandel von den Wettbewerbern differenzieren. Er kennt seine Kunden meistens sehr gut und ist weniger eingebunden in starre Strukturen und Abläufe als die großen Hersteller. Er kann zusammen mit den Kunden vor Ort individuelle Lösungen im Dienstleistungsumfeld entwickeln, die große Anbieter aufgrund ihrer bundes- oder gar europaweit optimierten Prozesse gar nicht abbilden können. Das Ausspielen der eigenen Stärken und die Individualisierung der Kundenlösungen können dem Fachhandel helfen, sich erfolgreich zu behaupten. Voraussetzungen dafür sind innovative Lösungen, Phantasie im Angebotsportfolio, Wissen um die eigenen Stärken und eine entsprechende Qualifikation. In den letzten von uns begleiteten Ausschreibungen der öffentlichen Hand hat sich das immer wieder gezeigt. Sowohl fachlich als auch preislich können qualifizierte Fachhändler erfolgreich mit den großen Herstellern mithalten und die entsprechenden Aufträge für sich gewinnen.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Dr. Robert Dekena  
DOKULOG Dokumentenlogistik & Management Beratung  
Ferdinandstr. 30b  
51469 Bergisch Gladbach

Tel.: 02202 239838  
Internet: [www.dokulog.de](http://www.dokulog.de)  
Mail: [info@dokulog.de](mailto:info@dokulog.de)

