

Vorsprung durch Wissen

Das klassische Miet- und Wartungsgeschäft im Output- und Dokumenten-Management hat ausgedient. Wer überleben will, muss Kunden neue Dienstleistungen anbieten. Das setzt eine grundlegende Qualifizierung der Mitarbeiter voraus, weiß man bei der **Compass Gruppe**.

In Zeiten sinkender Hardware-Margen und abnehmenden Druckvolumina lässt sich mit dem klassischen Verkauf von Druck- und Kopiersystemen kaum noch nachhaltiges Geschäft generieren. Über kurz oder lang müssen sich die Anbieter umorientieren. Ein möglicher Ansatzpunkt ist die Übernahme aller dokumentenbezogenen Prozesse des Kunden im Rahmen eines „Document-Process-Outsourcing“ (DPO). Das schließt Abläufe ein, die weit über den bloßen Betrieb einer Drucker-Infrastruktur hinausgehen und setzt fundiertes Know-how voraus, das nicht so ohne weiteres zu haben ist. Wer als DPO-Anbieter bestehen will, braucht Verständnis von den Abläufen im Vertrieb, im Consulting sowie in der Produktion seiner Kunden. Ohne nachhaltige Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter ist dies, kaum zu bewältigen.

Grund genug für die Compass Gruppe, eine großangelegte Qualifizierungsoffensi-



„Unsere Berater können dank ihres Know-hows Kundengespräche auf Augenhöhe führen und damit letzten Endes auch Neugeschäft generieren“, sagt Thomas Blank, Prokurist bei FKS Friedrich Karl Schroeder.

ve zu starten, um die angeschlossenen Unternehmen bei der Umsetzung von DPO zu unterstützen und dadurch neue Aufträge zu generieren. Seit drei Jahren läuft das Schulungsprogramm bereits.

Recht erfolgreich, wie die Praxis zeigt: Thomas Blank, Prokurist bei FKS Friedrich Karl Schroeder in Hamburg, berichtet, dass sein Geschäftsbereich Print Management und Solutions einen deutlichen Umsatzsprung verzeichnete. Sein Unternehmen war das erste innerhalb der Gruppe, das als „Compass DPO Professional“ zertifiziert

wurde. „Unser Ziel war es, unsere Mitarbeiter so schnell wie möglich auf den höchsten Abschluss hin auszubilden“, erläutert der Manager. Auf diese Weise wollte man sie in die Lage versetzen, mit Kunden auf Augenhöhe zu agieren. Heute gehören immer mehr Großunternehmen zu den Kunden – darunter einer der größten privatwirtschaftlichen Klinikbetreiber in Europa oder die größte Sparkasse Deutschlands. Beide Unternehmen habe man nicht zuletzt auf Grund des umfangreichen Know-hows zu Themen wie ITIL und der Projektmanagementmethode PRINCE2 überzeugen können.

Folgerichtig will der FKS-Prokurist nun alle 55 Mitarbeiter seines Geschäftsbereiches entsprechend schulen. Bewusst eingeschlossen sind dabei auch die Vertriebsmitarbeiter. Dadurch sei eine erheblich bessere technische Unterstützung im Pre-Sales möglich, erklärt Blank. „Die Kunden merken beim ersten Kontakt, dass wir etwas von prozessorientiertem Projektmanagement und standardisierten IT-Infrastrukturen verstehen und treten deshalb mit Projekten in einer Größenordnung an uns heran, an die früher gar nicht zu denken war.“ Das habe letztlich nicht nur zu mehr Aufträgen und einer besseren Kundenbindung geführt, sondern auch zu einem anderen Image innerhalb der Bran-



Die Compass-Gruppe setzt auf Qualifizierung: Im Rahmen der Compass Business Convention im vergangenen Jahr erhielten zahlreiche Mitgliedsunternehmen ihre DPO-Zertifizierungen.

che. Heute werde man als qualifizierter Dienstleister für den gesamten Bereich Dokumenten- und Output-Management wahrgenommen und nicht mehr nur als reiner Druck- und Kopieranbieter.

Für den Manager ist die Neuausrichtung eine Notwendigkeit: „Der Preisdruck im klassischen Geschäft muss durch eine höherwertige Beratung ausgeglichen werden.“ Es gebe einfach keinen besseren Weg, um weiterhin eine stabile Auftragslage zu haben. Dabei denkt der FKS-Prokurist neben den Erfolgen im Neugeschäft auch an die steigende Kundenzufriedenheit, denn Projekte würden dank eines professionellen Managements reibungsloser ablaufen und großangelegte Roll-outs effizienter umgesetzt.

Und mehr noch: Zur Grundphilosophie des Hamburger Unternehmens gehört es, Mitarbeitern attraktive und langfristige Karrieremöglichkeiten zu bieten. Mit der DPO-



Firmengebäude von FKS Friedrich Karl Schroeder in Hamburg

Qualifizierung habe man das dafür geeignete Instrument, erklärt Blank. Die Teilnahme an der DPO-Qualifizierung werde im Rahmen der jährlichen Personalgespräche gemeinsam besprochen.

Vom Qualifizierungskonzept ist Thomas Blank überzeugt; nicht zuletzt deshalb, weil

sein Unternehmen dadurch in die Lage versetzt wurde, neue Marktsegmente wie Enterprise Content Management (ECM) zu erschließen. Und auch die internen Prozesse funktionierten seit den Schulungen reibungsloser.

www.compassgruppe.de

Staples Advantage

Neues Bestellsystem im Test

Mit einem neuen Bestellsystem namens „Staples Easy System“ will der Händler in den USA seinen gewerblichen Kunden neue Optionen und mehr Bequemlichkeit beim Einkauf von Büroprodukten bieten. Mit dem neuen System soll es möglich werden, dass Kunden auf ganz unterschiedlichen Wegen ihren Warenkorb füllen: zum Beispiel per „Staples Easy Button“ (ein spezieller, kabelloser Buzzer), per Email am PC sowie per Text-Messaging oder Sprachnachricht am Smartphone. Einfache Begriffe wie „blaue Kugelschreiber“ sollen ausreichen, um ein Produkt in den Warenkorb zu legen. Alle diese Anforderungen werden dann in einer Einkaufsliste zusammengefasst, die nochmals bearbeitet werden kann. Dabei können bestimmte Anbieter favorisiert, Doppelbestellungen gelöscht und Budgetgrenzen überprüft werden. Staples Business Advantage offeriert das „Staples Easy System“ zunächst als Test – und sammelt dabei Adressen von Interessenten ein. Zum Start sollen annähernd 500 000 Produkte verfügbar sein: Dazu zählen Bürobedarf, Pausenraumbedarf, Möbel sowie Bürotechnik und Services. Staples Business Advantage kündigte an, dass weitere Produktkategorien wie Verpflegung oder Blumen sowie weitere Features wie Sendungsverfolgung ergänzt werden sollen.

www.staplesinnovation.com/easy

www.staples.com

Streit Service & Solution

Erfolgsfaktor Mitarbeiter-Motivation

Streit Service & Solution, das mit rund 200 Mitarbeitern und einem Umsatz von zuletzt knapp 43 Millionen Euro zu den führenden Fachhandelsunternehmen im Südwesten gehört, investiert seit Jahren in seine Mitarbeiter. Dass sich die Investition lohnt, zeigt sich auch an der jahrelangen Treue, mit der die Mitarbeiter dem Unternehmen zur Seite stehen. Insgesamt 28 Mitarbeiter konnten im März geehrt werden. Geschäftsführer Rudolf Bischler und seine Frau Sigrid Bischler bedankten sich bei den Jubilaren für ihr Engagement, ihre Zuverlässigkeit und ihre Treue mit einer Einladung zu einer gemeinsamen Feier. Die Jubilare stammen dabei aus allen Arbeitsbereichen. Sie sind teilweise in Führungspositionen, im Verkauf und Kundenservice ebenso im Einsatz wie in Logistik, Materialwirtschaft, EDV und in der Servicetechnik. Dass Streit über eine erfolgreiche Personalpolitik verfügt, unterstreicht die hohe Zahl an Jubilaren. Aktuell hat Streit eine durchschnittliche Betriebszugehörigkeit von 16,7 Jahren. „Wenn sich Mitarbeiter mit unserem Unternehmen in so hohem Maße identifizieren, dann ist das ein wichtiger Garant für die Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit von Streit“, erklärte Rudolf Bischler.

www.streit.de