

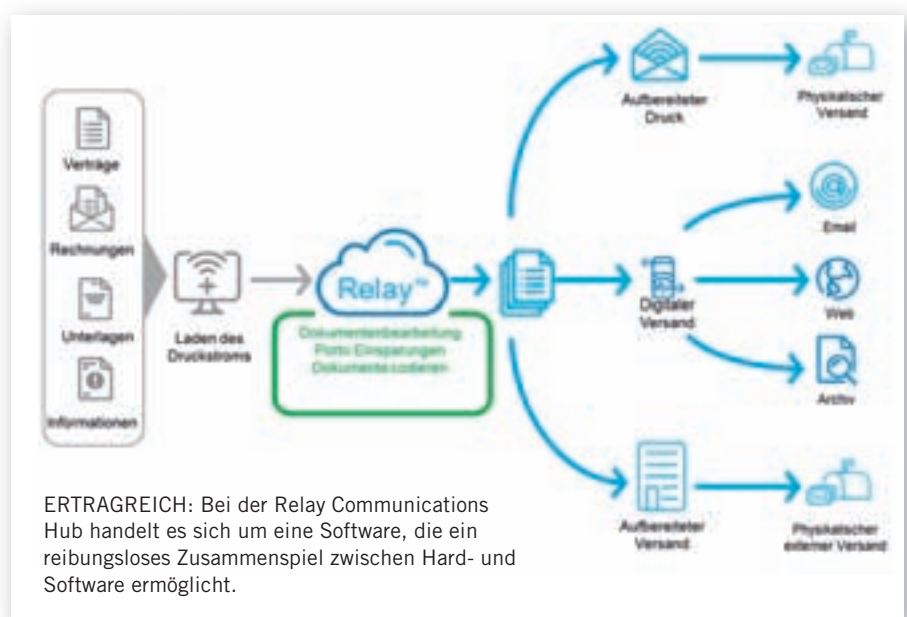
Nach dem Verkauf ist vor dem Verkauf

Schwindende Margen, starke Konkurrenz durch Online-Händler und die Direktvertriebsorganisationen der Hersteller: Zahlreiche Fachhändler aus den Bereichen Dokumentenoutput und -management durchleben schwierige Zeiten. Welche Vorteile sich vor diesem Hintergrund durch eine Vertriebspartnerschaft mit Pitney Bowes, weltweit agierendes Technologieunternehmen für Lösungen in den Bereichen Versand und digitaler Handel, ergeben können, erläutert Torsten Kauth, Manager Dealer Channel Central Europe bei Pitney Bowes.

FACTS office: *Fachhändler leiden heute unter einem zunehmenden Preisverfall mit schwindenden Margen. Inwiefern kann ihnen eine Partnerschaft mit Pitney Bowes nützlich sein?*

Torsten Kauth: Das vorhandene breit gefächerte Produktportfolio von Pitney Bowes hilft Händlern dabei, die schwindenden Hardware-Margen zu minimieren. Pitney Bowes bietet neben den vorhandenen Hardwarelösungen auch verschiedene innovative Softwarelösungen an – und im Softwarebereich sind noch keine schwindenden Margen erkennbar, sondern er bietet Umsatzpotenzial in beträchtlicher Höhe sowie die Möglichkeit, Kunden langfristig zu binden. Aus diesem Grund befindet sich Pitney Bowes Global weiter im Aufbruch, um den Bereich Software noch stärker als in der Vergangenheit zu implementieren, wovon dann natürlich auch der Fachhandel partizipieren wird. Zusätzlich gibt es heute bereits ein umfassendes Angebot im Bereich generalüberholter, gebrauchter Postbearbeitungsmaschinen, das eine interessante Preisstruktur für den Fachhandel aufzeigt.

FACTS office: *Auf der Unternehmens-Website ist ein bundesweit breit gefächertes Netzwerk von Fachhandelspartnern aufgeführt. Welche Ziele*



haben Sie sich im Hinblick auf die weitere Entwicklung der Händler- und Vertriebsstruktur gesetzt?

Kauth: Bereits heute verfügen wir über ein sehr gutes Fachhandelsnetz in Deutschland und der Schweiz. Dabei handelt es sich um Profis rund um das Thema Posteingangs- beziehungsweise Postausgangslösungen. Unsere Partner vertreiben alle unsere Produkte, beginnend mit der kleinen Frankiermaschine

DM60 bis zur High-End-Lösung Connect+3000 Colour. Im Bereich Kuvertierlösungen starten wir mit unserer neuen Serie der Relay 1000 bis zur Closed-Loop-Lösung Relay 8000. Mein Hauptaugenmerk liegt darauf, neue Partner zu gewinnen, wie zum Beispiel Systemhäuser, die künftig neben der Hardware auch komplexere Softwarelösungen vermarkten; zum Beispiel den sogenannten Relay Communications Hub, eine webbasierte

UMFANGREICH: Pitney Bowes bietet seinen Fachhandelspartnern ein durchgängiges Produktportfolio mit Systemen für jede Anforderung wie etwa dem Relay-Kuvertiersystem.



Software, die ein reibungsloses Zusammenspiel zwischen Hard- und Software ermöglicht – oder auch SendSuite Tracking Online, eine cloudbasierte Softwarelösung, die es ermöglicht, den aktuellen Status eingehender Pakete und Briefsendungen zu ermitteln und damit eine vollständige Kontrollkette zu sichern. Außerdem kann ich mir gut vorstellen, neue Partner zu finden, die in Teilbereichen Pitney Bowes als Ergänzungspartner mit individuellen Lösungen sehen.

FACTS office: *Wo sehen Sie konkret die Stärken von Pitney Bowes im Vergleich zum Wettbewerb?*

Kauth: Wir bieten unseren bestehenden und zukünftigen Partnern unser gesamtes Produktportfolio an, damit diese in der Lage sind, allen Endkundenanforderungen zu entsprechen. Eine sehr enge und partnerschaftliche Abstimmung zwischen dem Pitney-Bowes-Direktvertrieb und dem Fachhandel als indirektem Absatzkanal stellt dabei sicher, dass es zu keinerlei Kanalkonflikten kommt. Wir sehen den Fachhandel als eine wichtige Säule. Es ist keinesfalls unser Ansinnen, in den direkten und indirekten Vertriebskanälen Konkurrenz zu schaffen.

FACTS office: *Viele Fachhändler tun sich schwer damit, einen Einstieg in das Lösungsgeschäft zu finden und beispielsweise komplexe Softwareprodukte wie Post- und Logistiklösungen zu vertreiben. Wie unterstützen Sie die Fachhandelspartner bei dieser komplexen Herausforderung?*

Kauth: Um bestehendes Wissen bei den vorhandenen beziehungsweise auch bei neuen Partnern auszubauen, bieten wir unter anderem individuelle Schulungen an. Meist werden diese von Pitney Bowes vor Ort durchge-



TORSTEN KAUTH, Manager Dealer Channel Central Europe bei Pitney Bowes

führt, um die zeitliche Belastung des Partners so gering wie möglich zu halten. Sollte ein Fachhandelspartner ein Projekt generieren, in dem das eigene Wissen nicht ausreicht, so unterstützen unsere Spezialisten ihn auch gern vor Ort oder telefonisch dabei, eine kundenspezifische Lösung zu erarbeiten.

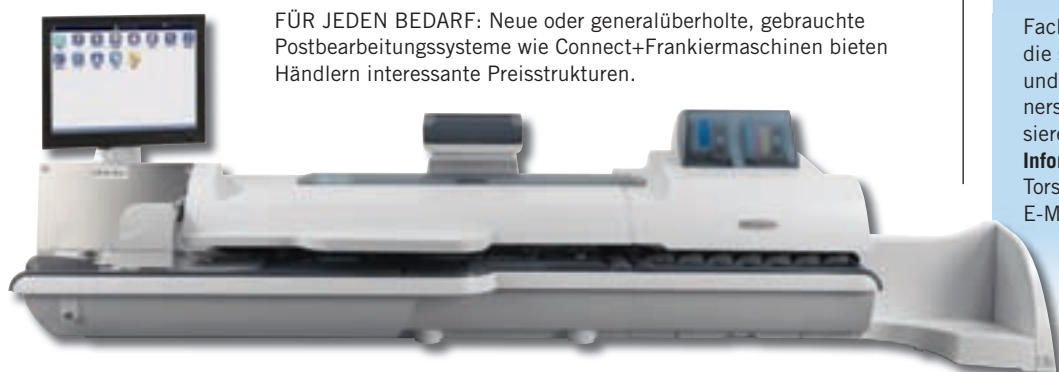
FACTS office: *Welche konkreten Maßnahmen für die Unterstützung der Fachhändler stehen zur Verfügung beziehungsweise sind in Planung?*

Kauth: Eine unterstützende Maßnahme für unsere Partner ist das sogenannte Live-Demo-Center. Mit diesem stellen wir eine effektive Möglichkeit zur Verfügung, um Live-Demos mit Kundenmaterial für verschiedene Frankier-, Kuvertier- oder Softwarelösungen zu erleben – und zwar mithilfe eines Instant-Messaging-Dienstes. Dadurch lassen sich aufkommende Fragen in direktem Dialog mit

unseren Spezialisten klären. Für den Fachhändler hat diese Form des Dialogs den Vorteil, zeit- und kostspielige Reisen zu vermeiden. Darüber hinaus haben unsere Partner die Möglichkeit, Pitney-Bowes-Experten für ihre eigenen Veranstaltungen als Gastredner einzuplanen. Zusätzliche Motivation und zusätzlichen Mehrwert für unsere Händler bieten wir zudem mithilfe von verschiedenen Incentive-Aktionen, die wir regelmäßig durchführen.

FACTS office: *Als ehemaliger Service-Techniker und Service-Director Central Europe bei Pitney Bowes ist Ihnen der Stellenwert zuverlässiger After-Sales-Services bewusst. Wie können Fachhändler von diesem langfristigen Geschäft profitieren?*

Kauth: Meine 25-jährige Erfahrung im Unternehmen und die unterschiedlichsten Aufgabenbereiche, die ich zu verantworten hatte, machen es mir oftmals einfacher, schnelle, kundenorientierte Lösungen zu finden und umzusetzen. Die Kundenzufriedenheit dabei besonders im Auge zu behalten, zählt zu meinen persönlichen Schwerpunkten. Hierbei ist es bei Pitney Bowes auch irrelevant, ob es sich um eigene Kunden oder um die Kunden eines Fachhandelspartners handelt. Aufgrund meiner persönlichen Erfahrungen im Servicebereich, als Techniker, regionaler Serviceleiter und Gesamtverantwortlicher im Bereich Service in der DACH-Region, sehe ich die After-Sales-Betreuung als unabdingbar. Denn in diesem Bereich wird der Grundstein für eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langjährige vertrauensvolle Geschäftsbeziehung gelegt. (dam) ■



FÜR JEDEN BEDARF: Neue oder generalüberholte, gebrauchte Postbearbeitungssysteme wie Connect+Frankiermaschinen bieten Händlern interessante Preisstrukturen.

INFO Kontakt

Fachhändler oder Systemhäuser, die sich für eine Zusammenarbeit und die Vorteile einer Vertriebspartnerschaft mit Pitney Bowes interessieren, können sich für **weitere Informationen und Details** direkt an Torsten Kauth wenden.
E-Mail: torsten.kauth@pb.com