

Von Dipl.-Ing. Hans-Georg Wenke

Océ Quality Center

»Das Entscheidende ist die Nachhaltigkeit«

MARKETING



Thomas Kollhopp ist bei Océ Schweiz für die Marktentwicklung im Bereich der Druckin-

dustrie zuständig. Klingt nach routiniertem Marketing-Job. Man »nervt« so lange mit penetranter Produktinformation den Markt, bis einige Kunden dem Druck nicht mehr standhalten – und kaufen. Doch Thomas Kollhopp machte das Gegenteil. Nicht, dass er – mit Überzeugung – nichts Gutes über Océ-Systeme und Lösungen zu erzählen gehabt hätte. Das tat (und tut) er auch. Vor allem aber machte er das, was die modernen Marketing-Lehren als den hundertprozentig richtigen Weg beschreiben. Und den doch nur, wenn es hoch kommt, ein Prozent aller Unternehmen für sich entdeckt haben. Océ gehört dazu.

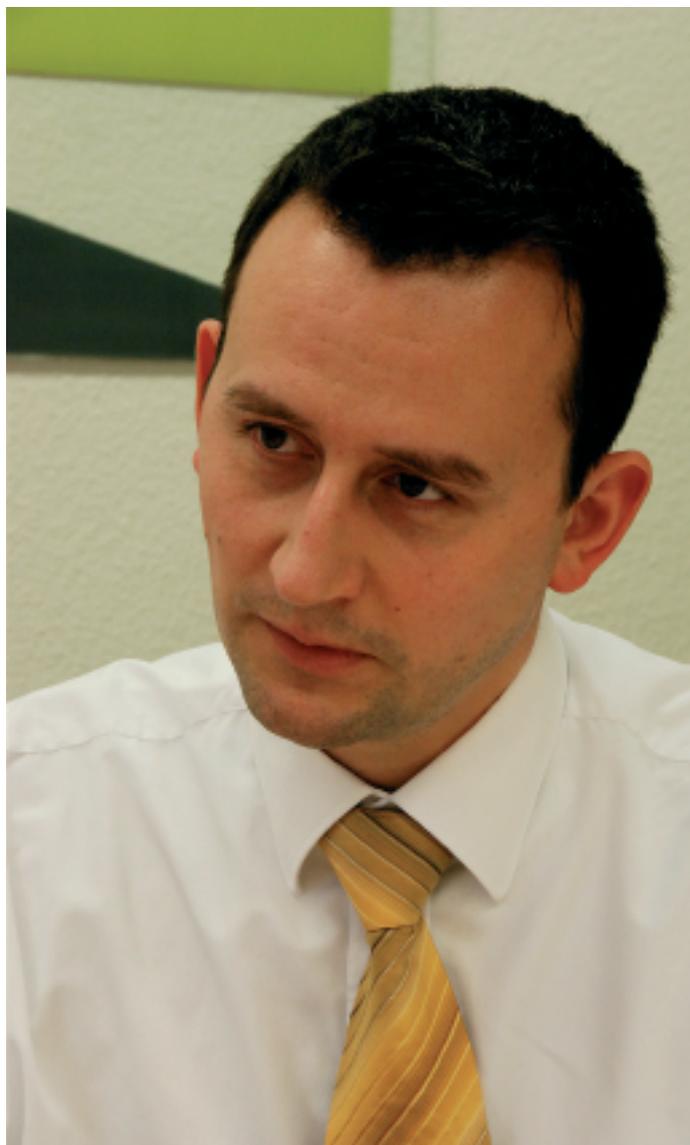
Man sehe mit den Augen des Kunden, man höre mit seinen Ohren, spreche seine Sprache – und mit Verlaub – denke in seinen Strukturen. Marketing »aus den Gehirnwindungen unserer Kunden heraus«, könnte man es in Alltagssprache übersetzen. Was andere Firmen des gleichen Genres auch schon vor Océ gesagt und beteuert haben – nämlich »unser Erfolg ist der Erfolg unserer Kunden« – führt man hier auf eine andere Art und Weise aus als anderswo.

Anders, neu und wirksam

Der Markt ist gewohnt, dass immer mal wieder in einer massiven Kampagne das Wohl und Wehe der Kunden entdeckt und hilfreich die Hand ausstreckt wird (wenn auch, was legal und logisch ist, nicht selten gegen Bezahlung, zumindest anteilig). Doch es sind und bleiben Kampagnen. Das Andere, Neue, Wirksame, analysiert Thomas Kollhopp, »ist die Nachhaltigkeit, mit der wir diese Partnerschaft mit unseren Kunden angelegt haben und durchführen«. Er ist »der Vater der Idee«, die den Namen »Océ Quality Center« bekam und nun, von den guten Erfahrungen der Schweiz ausgehend, auch in anderen Vertriebsseinheiten des Konzerns Fuß gefasst hat.

Das Prinzip ist im Grunde einfach zu erklären:

- Océ unterstützt seine Kunden und Anwender (also Druckereien) langfristig bei deren Marketing, Marktentwicklung, raffinierter (ertragsrei-



Thomas Kollhopp, bei Océ Schweiz für die Marktentwicklung im Bereich Druckindustrie zuständig: »Wir setzen klar auf die generischen Vorteile des Digitaldrucks. Dies ist in erster Linie die Individualisierung beziehungsweise Personalisierung des Druckens. Mit ihrer Hilfe wollen

wir den Kunden der Druckereien raffiniertere, zeitgemäßere Marketing- und Kommunikations-Konzepte ermöglichen, CRM (Customer Relationship Marketing, Marketing der individuellen Kundenziehung) ist dabei im Fokus.«

cher) Nutzung der Digitaldrucktechnologie; diese Hilfe und Partnerschaft ist sowohl individualisiert und berücksichtigt die Belange, Ziele, Wünsche der Betriebe, wie es auch ein festes, durchaus verbindliches Programm gibt.

- **Gemeinsames Ziel** ist, die unigen Vorteile und Möglichkeiten des Digitaldrucks in für die Kunden der Druckereien erfolgreiche Kommunikations- und Medienkonzepte umzusetzen. Produktionstechnologie ist zwar die Basis, aber nicht der Mittelpunkt dieser Vermarktungs-Bemühungen. Vielmehr wagt man sich an die Kette: Marketing-Support für Océ-Kunden und damit Marketing-Support für Kunden der Druckereien, damit diese wiederum ihren Kunden bessere Informationen liefern können. Im Sport würde man kurz und knapp formulieren: Vom Weitsprung zum Dreisprung.

- Die Océ-Druckereien-Partnerschaft ist keine milde Gabe, sondern ein seriöser Vertrag, der die Selbstverpflichtung der Quality-Center einschließt, »bei der Stange zu bleiben« und fest vereinbarte Termine sowie Fortschritts-Ziele anzustreben und einzuhalten. Im Gegenzug dafür trägt Océ einen beachtlichen Teil der Aufwendungen und tritt mit Ideen, Support und Material sowie Know-how in erhebliche Vorleistung.

Der Realität angepasst

Ein Quality-Center bekommt keinen symbolischen Hut übergestülpt und muss nun so sein wie alle anderen auch. Es profitiert von der Gemeinsamkeit der Idee und des Handelns. Der Weg zu vergleichbarem und insofern untereinander kompatiblen Wissen und Können richtet sich nach den individuellen Gegebenheiten des Betriebes und wird in dessen bestehendes Unternehmens- und Marketing-Konzept sorgfältig eingeflochten. Dies ist ein Grund, warum es auch in Zukunft »nicht beliebig viele Océ Quality Center geben wird, sondern eine für die Schweiz ausreichend große, aber überschaubare Anzahl.«

Einige Dinge sind dabei durchaus nicht beliebig, wie Thomas Kollhopp erläutert. »Logisch, dass wir uns der Realität angepasst haben: auch in Digitaldruckereien gibt es gemischte

Produktionsumgebungen mit Geräten verschiedener Hersteller. Unsere Maxime lautet daher, dass wir dann eine Quality-Center-Partnerschaft eingehen, wenn der überwiegende Teil aus unseren Systemen besteht. Natürlich ist es unser Ziel, so maximal es geht bei den Kunden die Gerätebasis zu stellen.«

Dieses Sowohl-als-auch soll sicherstellen, dass Anwender ihre Produktion den Marktmöglichkeiten anpassen und dennoch »aus einer Hand« betreut werden können.

»Zudem setzen wir klar auf die generischen Vorteile des Digitaldrucks. Dies ist in erster Linie die Individualisierung beziehungsweise Personalisierung des Druckens. Mit ihrer Hilfe wollen wir den Kunden der Druckereien raffiniertere, zeitgemäßere Marketing- und Kommunikations-Konzepte ermöglichen, CRM (Customer Relationship Marketing, Marketing der individuellen Kundenziehung) ist dabei im Fokus.«

Komplexe Aufgaben, »und deshalb ist unsere Initiative und Kooperative auch so etwas wie eine ‚Kleine Akademie‘. Sie umfasst viele Bereiche, sowohl in der personellen Qualifizierung für verschiedene Funktions- und Berufsgruppen in den Anwenderbetrieben wie auch Elemente der beratenden Begleitung und helfenden Mitentwicklung von Unternehmenskonzepten.« Dieses Knowhow, die mentale Unterstützung und das praktische Tun wird von erfahrenen Trainern vermittelt, begleitet, durchgeführt.

Langen Atem haben

»Dieser Weg ist anstrengend«, bekennt Thomas Kollhopp freimütig. »Für uns, weil wir in unseren eingegangenen Verpflichtungen nicht nachlassen werden, und anstrengend für unsere Kunden, weil die Wandlung und die neuen Märkte nicht mal eben mit einem Federstrich zu bewerkstelligen sind. Da braucht man langen Atem.«

Denn in den meisten Fällen geht es darum, dass Druckereien (ob sie es wollen oder nicht), bei ihren Kunden und auf dem Markt ein kollektives Image haben, sich glaubhaft verlässlich als Multi-Media- oder Cross-Media-Dienstleister zu etablieren haben. Insofern, urteilt Kollhopp

ganz sachlich, »sind wir gut auf dem ersten Drittel des Business Development-Weges fortgeschritten. Doch auf alle wartet noch einiges an Arbeit.«

Offen für Partnerschaften

Die sich freilich »absolut lohnt. Denn ohne nennenswerte Ausnahme haben alle bisherigen Océ Quality Center Firmen einen sichtbaren und vor allem in der Ertragsstruktur deutlich messbaren Fortschritt gemacht. Für sie hat es sich allemal bereits gelohnt.« Deshalb, ermuntert Thomas Kollhopp die Druckereien, »sind wir offen für weitere Partnerschaften

mit Druckereien, die in ihrer Mutation unternehmerisch gezielt den an Ertragsaussichten reichen Digitaldruckmarkt einbeziehen und denen wir mit Océ-Technologie dazu die Basis bieten können.«

Und aus dem Nähkästchen geplaudert ein Tipp, der – leider – polarisiert, aber der Erfahrung entspringt: Je jünger die Handelnden, desto stimmiger und intensiver wird die Gesamtidee zu wirtschaftlichem Erfolg und zu einer nachhaltig stimmigen Strategie.

➤ www.oce.ch



GRIMM HANDELS AG
Grafische Materialien

G-Produkte
Feuchtwasserzusätze
Dispensionslacke
Reinigungsmittel

www.grimm-handel.ch

Perfect Dot + Conti Tech
Drucklöcher
Unterlagebogen
Unterlagefolien

info@grimm-handel.ch

Grimm Handels AG 8732 Neuhaus
Tel. 055 225 48 80 Fax. 055 225 48 81

Applikationsschulung

Mit Individualkursen schnell und effizient zum Ziel

EDV-Beratung & Schulung - St. Gallerstr. 3 - 9230 Flawil
071 393 27 40 - www.stamm-edv.ch

Ihr kompetenter Partner für
Kosten- und Leistungsmanagement, Betriebsorganisation und Branchen-Software

Benno Vogler

Beratung

Projektbegleitung

Kalkulation

CH-5442 Fislisbach
Tennhübel 355
Telefon +41 56 610 07 77
Fax +41 56 610 07 75
vogler.benno@bluewin.ch

Inserieren. Erreichen. Bewirken.

DRUCKMARKT ist eine

Druckmarkt wurde vom Verband Schweizer Presse mit dem Gütesiegel für das Jahr 2006 ausgezeichnet.

FOKUSSEBT
KOMPETENT
TRANSPARENT