



Das Reseller-Magazin für den Foto- und Bürotechnik-Handel

Digital Imaging



4-2018/Juli-August

DI kostenlos für Sie unter www.di-branche.de



Avison

William Kuo sucht einen engeren Schulterschluss mit dem MFP-Fachhandel



Clover

Laut Robin Edwardes wächst der SMB-Channel in der DACH-Region gerade am stärksten



PIV

Christian Müller-Rieker bot mit dem PIV-Branchentalk neue Denkanstöße fürs Business



DNP

DNP liefert eine große Vielfalt an Druckmedien – Torsten Lühr stellte noch weitere in Aussicht



PEDRO SCHÖLLER PRINTSERVICE FEIERT 25-JÄHRIGES FIRMENJUBILÄUM

„DAS GROSSE ZAUBERWORT HEISST KONSTANZ“

⇒ Pedro Schölller: „25 Jahre sind eine gute Zeit, um innezuhalten, zurückzublicken und ‚Danke‘ zu sagen – an unsere Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartner.“



Vor genau 25 Jahren wurde die Pedro Schölller Printservice GmbH aus der Taufe gehoben. Firmengründer und Geschäftsführer Pedro Schölller, nimmt dies zum Anlass, ‚Danke‘ zu sagen – an seine Mitarbeiter, Kunden sowie Geschäftspartner. Neun von zehn Kunden der ersten Stunde sind heute noch erfolgreich am Markt – ein Beleg dafür, dass Kontinuität und Verlässlichkeit in Eschweiler ebenso groß geschrieben werden wie Qualität made in Germany. Nur dank höchster Qualitätsstandards konnte man sich in dem kompetitiven Hardcopy-Markt nicht nur behaupten, sondern seine eigene Erfolgsgeschichte in Eschweiler schreiben. Um diese auch in den nächsten Jahren fortzuschreiben, müsse man sich jedoch laufend neu erfinden.

PEDRO SCHÖLLER PRINTSERVICE „25 Jahre sind eine gute Zeit, um innezuhalten, zurückzublicken und Danke zu sagen.“ Wenn Pedro Schölller etwas nicht leiden kann, dann ist es, die Erfolgsgeschichte seines Unternehmens allein ihm ans Revers zu heften. Diese sei das Verdienst aller Mitarbeiter, betont er, und ohne sein Team würde er mit leeren Händen dastehen. Genauso wichtig sind für ihn die langjährigen Geschäftsbeziehungen zu Kunden und Lieferanten. „Die meisten unserer Vertriebspartner sind zusammen mit uns groß geworden. Neun von zehn Kunden der ersten Stunde sind heute noch erfolgreich am Markt.“ Dabei ist er einem Prinzip von Anfang an treu geblieben: „Werde nie zu groß für kleine Kunden.“

Das widerspiegelt sich auch deutlich in der Firmenstruktur: So beschäftigt der in Eschweiler bei Aachen ansässige Reman-Toner-Spezialist derzeit knapp 200 Mitarbeiter, und Schölller hat der Versuchung, um jeden Preis zu wachsen, von Anfang an konsequent widerstanden. „Wir sind immer unseren eigenen Weg fernab des Mainstream gegangen und haben uns dabei vor allem von einer Maxime leiten lassen: Qualität gewinnt.“ Damit war der „Kaufmann mit einem technischen Herzen“, wie er sich selbst charakterisiert, auch gut beraten: Schließlich braucht man klare Alleinstellungsmerkmale, um am Standort Deutschland im zunehmend globalen Wettbewerb gegen Anbieter mit Fertigungen in Osteuropa oder Asien bestehen zu können.

IN ESCHWEILER WIRD NICHT PRODUZIERT, SONDERN INSTANDGEHALTEN

Der Mainstream war noch nie die Heimat von Pedro Schölller Printservice. „Wir kommen aus der Nische und fühlen uns da sehr wohl.“ Um den hohen Qualitätsansprüchen Genüge zu tun, wird sehr genau geprüft, welche Produkte man neu in die Fertigung aufnimmt. „Das große Zauberwort heißt Konstanz“, erklärt Schölller. Um diese langfristig sicherzustellen, „muss man auch mal Nein sagen können“. Deshalb produziert man in Eschweiler – anders als viele Mitbewerber – nach dem sog. Einzelstückverfahren: Das bedeutet, dass alle Einzelkomponenten einer Kartusche über den gesamten



↩ 1993 – vor genau 25 Jahren – wurde die Pedro Schöller Printservice GmbH aus der Taufe gehoben.

Fertigungsprozess hinweg zusammenbleiben. Neben juristischen Aspekten – im rechtlichen Sinn ist die Wiederaufbereitung von Tonerkartuschen ja eine ‚Instandhaltungsmaßnahme‘ – wirkt sich das auch positiv auf die Qualität aus: Die Komponenten in den Tonermodulen sind nach zigtausend gedruckten Seiten quasi aufeinander ‚eingespielt‘ und liefern im Verbund bessere Ergebnisse, als wenn sie bunt zusammengewürfelt werden.

Schöller spricht deshalb auch ungern von ‚Produktion‘ im klassischen Sinne. „Rebuilt Tonerkartuschen sind kein Handelsprodukt wie jedes andere. Genau genommen produzieren wir eigentlich nichts. Wir sind vielmehr eine Profiwerkstatt für die Instandsetzung von OEM-Tonerkartuschen.“

GERECHTFERTIGTER MEHRPREIS

Das Einzelstückverfahren ist freilich aufwändiger und schlägt zwangsläufig in einem höheren Stückpreis zu Buche: Es ist ein offenes Geheimnis, dass Pedro Schöller Printservice zu den hochpreisigen Anbietern im Reman-Markt gehört. Daran scheint sich aber niemand zu stören, weil die Kunden für diesen Mehrpreis auch einen offensichtlichen Mehrwert bekommen. Schöller: „Aus Sicht unserer Kunden ist der Mehrpreis für die hohe Produktqualität offensichtlich gerechtfertigt.“ Die Rechnung geht deshalb auf, weil sich die Mehrzahl der Vertriebspartner nicht im Preiswettbewerb mit anderen Remanufacturern unterbietet, sondern die Qualitätskartuschen made in Eschweiler als margenstarke Alternative zu den OEM-Produkten einsetzt. Diese sog.

‚OEM Conversion‘ ist laut Lehrbuch der Königsweg für die Reman-Industrie – in der Praxis gehen viele aber lieber den Weg des geringsten Widerstandes und unterbieten andere Alternativenanbieter, anstatt sich selbst ein Stück vom 85 % großen OEM-Kuchen zu sichern. Hier ist Augenmaß gefragt, schließen wachen die Druckerhersteller mit Argusaugen darüber, dass ihre Marktanteile stabil bleiben. Pedro Schöller: „Wir wollen keine 80 % auch keine 50 % Anteil bei unseren Kunden: Die marktüblichen 10–15 % reichen uns völlig aus, die Händler sollen auch weiterhin einen hohen Anteil OEM-Ware verkaufen“.

↓ Blick in die Fertigung am Firmensitz Eschweiler: Alle Kartuschen sind 100 % Made in Germany.





⇒ Eine hohe Automatisierung und bis ins Detail optimierte Prozesse sind das Markenzeichen von Pedro Schöller Printservice.

Auch in punkto IP-Schutzrechten wird sehr sorgfältig gearbeitet: So hat in der 25-jährigen Firmengeschichte von Pedro Schöller Printservice noch kein Kunde einen ‚blauen Brief‘ von einem OEM wegen einer Patentrechtsverletzung bekommen. Damit das möglichst auch in den nächsten 25 Jahren so bleibt, wird viel Aufwand in die Bewertung der rechtlichen Situation gesteckt. Zudem beliefert man ausschließlich europäische Kunden, die sich ihrerseits verpflichten, ihre OEM-Leerkartuschen nach Eschweiler zurückzuschicken. Denn es gilt: Ohne Leergut keine Instandsetzung.

DIENTLEISTER DES FACHHANDELS

Verlässlichkeit und eine konstant hohe Produktqualität sind aber nur eine Säule des Erfolgs. Die andere ist die hohe Flexibilität und der professionelle Rundum-Service, den man seinen Kunden bietet. „Wir sehen uns als Dienstleister des Fachhandels“, sagt Schöller, „wie es unser Firmenclaim („Printservice“) ausdrückt“. Das ist insofern wichtig, weil man in Eschweiler bekanntlich auf eine eigene Marke verzichtet und sich stattdessen als Private-Label-Spezialist für seine Kunden positioniert. Neben einer hohen Automatisierung in der Produktion hat man in den letzten Jahren stark in die Optimierung seiner Logistikprozesse – Stichwort Drop Shipment – sowie in die Flexibilisierung des Private-La-

„Tonerkartuschen sind kein Handelsprodukt wie jedes andere. Genau genommen produzieren wir eigentlich nichts. Wir sind vielmehr eine Profiwerkstatt für die Instandsetzung von OEM-Tonerkartuschen.“

bel-Angebots investiert. Dank einer 2017 angeschafften Digitaldruck- und Kartonschneide-Maschine kann man jetzt auch kleine Slotgrößen von Tonerkartuschen in individueller Aufmachung schnell und kostengünstig produzieren.

Parallel dazu hat man die Bestellprozesse so weit wie möglich digitalisiert. Ziel ist eine durchgängig elektronische Prozesskette vom Auftragseingang bis zu Rechnung. 80 % der Aufträge kommen bereits digital an – Tendenz steigend. Die Fehlerquote zum Beispiel beim Übertragen von Fax- oder Mail-Bestellungen geht dadurch gegen Null, zudem spart man Zeit und personelle Ressourcen: Die elektronisch eingehenden Aufträge werden geprüft und an die Produktionsplanung weitergeleitet, zugleich bekommt der Kunde eine Eingangsbestätigung. Wenn der Auftrag versandfertig ist, erhält er eine Versandbestätigung und schließlich die elektronische Rechnung nach dem ZUGFeRD-Standard. Bei einer Drop Shipment-Lieferung wird das Paket in der gewünschten Aufmachung direkt an den Endkunden versendet. All diese Schritte geschehen vollautomatisch und noch am Tage der Bestellung. Das Wort ‚Lieferzeit‘ scheint in Eschweiler ein Fremdwort zu sein.

HOHES GEGENSEITIGES VERTRAUEN

Die Digitalisierung der Prozesse lässt man sich auch einiges kosten: Vier fest angestellte Programmierer betreuen nicht nur die eigene IT-Infrastruktur, sondern helfen auch den Kunden bei der digitalen Anbindung. Schöller: „Wir sind sehr flexibel und können uns individuell an die jeweiligen Datenströme unserer Kunden anpassen.“ Die Anbindung an gängige Unternehmens-Software-Lösungen wie SAP, Evatic oder Lexware klappt in der Regel reibungslos. Bei Bedarf werden individuelle Schnittstellen programmiert. Letztlich profitieren beide Seiten von der Digitalisierung der Bestellprozesse – Pedro Schöller Printservice ebenso wie die Kunden. Schöller ist überzeugt: „Optimierte Prozesse helfen unseren Fachhandelskunden, mit niedrigeren Margen auszukommen.“

VIELE KLEINE STATT EINEM GROSSEN EVENT

Als ‚Dankeschön‘ an Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner hat sich Pedro Schöller zum 25-jährigen Firmenjubiläum etwas Besonderes einfallen lassen: Man hat für ein Jahr eine VIP Lounge in der Lanxess-Arena in Köln angemietet und seine Geschäftspartner zu ausgewählten Veranstaltungen dorthin eingeladen. Das hochkarätige Programm war bunt gemischt und reichte von BAP über Eric Clapton bis hin zu André Rieu und Holiday on Ice. Damit war für jeden Geschmack etwas dabei, und neben der tollen Atmosphäre in der gigantischen Arena und den erstklassigen Aufführungen boten die Abende eine ideale Gelegenheit, um – losgelöst vom Tagesgeschäft – in entspannter Atmosphäre ins Gespräch zu kommen.

Die durchgängig digitale Prozesskette setzt zugleich ein hohes gegenseitiges Vertrauen voraus, insbesondere beim Drop Shipment. Um den Vertriebspartnern einen möglichst sicheren Umgang mit ihren sensiblen Endkundendaten zu garantieren, betreibt Pedro Schöller Printservice einen eigenen Daten-Server in einem zertifizierten deutschen Rechenzentrum. Man geht sogar so weit, dass alle kundenbezogenen Daten nach Auslieferung einer Bestellung automatisch gelöscht werden. „Manche unserer Kunden finden das auf ersten Blick zwar kompliziert“, erläutert Schöller, „weil sie die Adressdaten ihrer Endkunden bei jedem Auftrag neu eingeben müssen. Sie verstehen dann aber schnell, dass dieser aufwändige Datenschutz, wie wir ihn betreiben, letztlich ganz in ihrem Sinne ist.“

Der hohe Anspruch an Datenschutz-Standards ist nicht zuletzt der erst kürzlich in Kraft getretenen EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) geschuldet. Zwar habe man die allermeisten Aspekte der neuen Verordnung schon vorher erfüllt – aber man wolle dem hohen Anspruch, dem man sich in Eschweiler insgesamt verpflichtet fühlt, auch in punkto Datenschutz gerecht werden. Das gilt genauso für die mehrfache Absicherung der Datenströme zu den Lieferanten und Kunden. Angesichts der hohen Quote von 80 % elektronischer Bestellungen käme ein Ausfall der Internet-Verbindung anderenfalls einer Katastrophe gleich. „Es geht nicht nur darum, seine Prozesse auf digital umzustellen, sondern diese sicher zu digitalisieren.“ Auch viele Kunden, die in punkto EU-DSGVO oft noch starken Nachholbedarf haben, sind dankbar für die Beratung und Unterstützung aus Eschweiler. Schöller: „Daten sind heute der wichtigste Wert von Unternehmen.“

„Wir sind sehr flexibel und können uns individuell an die jeweiligen Datenströme unserer Kunden anpassen. Optimierte Prozesse helfen auch unseren Fachhandelskunden, mit niedrigeren Margen auszukommen.“

„SO SCHNELL WIRD MICH DIE BRANCHE NICHT LOS...“

Dass ihm in naher Zukunft die Ideen ausgehen könnten, befürchtet der Firmenchef nicht. Sein Rezept gegen Monotonie und Betriebsblindheit klingt simpel: „Man muss sich ständig neu erfinden.“ Dabei sind auch exo-

MEHR IM INTERNET

Fachhandelskunden von Pedro Schöller Printservice, die sich für die Vorteile einer digitalen, vollelektronischen Anbindung ihrer Bestellprozesse an die IT in Eschweiler interessieren, können sich dazu ausführlicher im Internet informieren. Über den Kurz-Link <https://tinyurl.com/y84hb3l3> und den QR-Code können Sie ein Video starten, das Ihnen detaillierte Infos liefert.



tische neue Ansätze und Ideen fernab der ausgetretenen Trampelpfade willkommen: „Wer weiß, vielleicht werden wir die Kartuschen in 20 Jahren ja einzeln mit Drohnen ausliefern...?“ Diese Idee hat übrigens ein Mitarbeiter in einem der wöchentlichen Brainstorming-Meetings, bei denen über mögliche Verbesserungen diskutiert wird, geäußert. Ein anderer Kollege hat erst kürzlich angeregt, dass man doch auch eine Bestellmöglichkeit über Messenger-Dienste wie WhatsApp einrichten sollte.

Dass Pedro Schöller solche kreativen Gedanken nicht als ‚Spinnelei‘ abtut, sondern sehr ernst nimmt, zeigt vor allem eines: Sein Blick mag zurzeit angesichts des Firmenjubiläums kurz zurückgehen – tatsächlich liegt sein Augenmerk aber voll und ganz auf der Zukunft und wie sich sein Unternehmen verändern muss, um auch in 25 Jahren noch erfolgreich am Markt zu sein. Das drückt auch sein abschließender, von einem Augenzwinkern begleitete Kommentar, unmissverständlich aus: „So schnell wird mich die Branche nicht los...“ |ho|

Die Digitalisierung der Bestellprozesse hatte zuletzt hohe Priorität: Die Kunden können dabei auf die Expertise in Eschweiler zurückgreifen.

↑ Neben der hohen Produktqualität steht Pedro Schöller Printservice für einen erstklassigen Service und ein hohes Maß an Flexibilität.

↓ Die Digitalisierung der Bestellprozesse hatte zuletzt hohe Priorität: Die Kunden können dabei auf die Expertise in Eschweiler zurückgreifen.

(© Fotolia/Nmedia)

