




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

# Digital maging



 Lexmark

<b>msh</b> print & service GmbH	Host:
	S/N:
msh print & service GmbH, Gewerbering 3, 86510 Ried	
Störung:	Verbrauchsmaterial:
Tel.: 08233 7412-14	Tel.: 08233 7412-19
E-Mail: <a href="mailto:service@msh-print.de">service@msh-print.de</a>	E-Mail: <a href="mailto:verkauf@msh-print.de">verkauf@msh-print.de</a>

6-2018/November-Dezember

DI kostenlos für Sie unter [www.di-branche.de](http://www.di-branche.de)



## Document World

Für Klaus Hoffmann hat die Erschließung neuer Ertragsquellen oberste Priorität



## Utax

Jürgen Grimm sucht ein starkes, wechselseitiges Commitment mit dem Fachhandel



## Vitec

Jörg Schönbeck baut die Zahl der Points of Sales weiter aus – auch und gerade im Fotohandel



## Citizen

Gary Andrews will Citizen fest als Premium-Marke im Markt für Fotoprints etablieren



## LEXMARK-PARTNER SCHÄTZEN DIE ABSICHERUNG IHRER SERVICE-KOSTEN

# „ANDERE TROMMELN, LEXMARK LIEFERT“

Die im bayrischen Ried ansässige msh Print & Service GmbH verbindet seit zwei Jahrzehnten eine exklusive Partnerschaft mit Lexmark. Die Bayern betreuen mit 50 Technikern bundesweit rund 100.000 Lexmark-Maschinen und sind nicht zuletzt von der Robustheit und Performance der Geräte überzeugt. Die 48-monatige kostenlose Ersatzteilgarantie inklusive ADF-Kit sieht msh-Vertriebsleiter Thomas Vogl als klaren Wettbewerbsvorteil insbesondere bei Kunden mit hohem Druck- und Scanvolumen. Dank dieser Absicherung der Servicekosten und der Tatsache, dass viele Maschinen auch einen zweiten Vertragszyklus problemlos durchstehen, kann man in Ried verlässlich kalkulieren und gesunde Erträge erwirtschaften.

⇒ Thomas Vogl:  
„Jeder unserer Techniker betreut durchschnittlich 2.000 Lexmark-Maschinen. Diese Quote schafft man nur mit absolut stabilen Systemen.“

**MSH/LEXMARK** Weniger ist oft mehr. „Wir machen lieber eine Sache vernünftig, als uns mit einem Bauchladen zu verzetteln“, so lautet das Credo von Thomas Vogl. Dem Vertriebsleiter von msh Print & Service ist freilich bewusst, dass die Fokussierung auf einen Hersteller – die Bayern vermarkten seit zwei Jahrzehnten exklusiv Lexmark-Maschinen – ein durchaus zweischneidiges Schwert ist. „Das ist natürlich mit einem Risiko verbunden.“ Aber bislang sei man sehr gut damit gefahren und die Vorteile dieser Spezialisierung hätten deutlich überwogen. Vogl: „Unsere klare Fokussierung auf Lexmark bringt viele Vorteile.“

Das beginnt bei einer besonders engen Betreuung und schafft starke Synergien vor allem im Service, dem Kerngeschäft der Bayern: Die 50 msh-Service-Techniker sind stets auf dem aktuellsten Stand der Technik und verfügen über ein enormes Wissen rund um die Lexmark-Geräte. Drei Techniker sind sogar als sog. „Lexmark Master Engineers“ zertifiziert, von denen es nur 16 bundesweit gibt. Diese beherrschen

### THOMAS VOGL

„Wo auch immer wir in Projekten gegen Business-Ink-Geräte antreten sind, haben wir gewonnen. Laserdrucker sind wettbewerbsfähiger denn je.“



alle Maschinen der letzten Jahre aus dem Effeß, stehen im engen Austausch untereinander sowie mit den Lexmark-Technikern und dürfen überall da ran, wo es besonders harte Nüsse zu knacken gilt. „Wenn einer unserer Master Engineers eine Maschine für tot erklärt“, meint Vogl mit einem Schmunzeln, „dann ist diese auch wirklich tot“.

### 2.000 MASCHINEN PRO TECHNIKER

Das sei aber die absolute Ausnahme, weil sich gerade Lexmark-Geräte durch ihre Robustheit und Langlebigkeit auszeichnen. „Jeder unserer Techniker betreut durchschnittlich 2.000 Maschinen“, rechnet Vogl vor. „Diese Quote schafft man nur mit absolut stabilen Systemen.“ Die hohe Qualität und Performance hat sich der US-Konzern auch einiges

kosten lassen: So verfügen die neuen Geräteserien, die in den letzten anderthalb Jahren eingeführt wurden, über einen stabilen Metallrahmen, und auch die Papierfächer sind mit Metallschienen verstärkt. „Alleine die Haptik schafft schon Vertrauen“, sagt der MSH-Vertriebsleiter. Christian Makos, Channel Sales Manager DACH bei Lexmark, sieht diese Aussagen als Bestätigung der Produktstrategie: „Trotz des hohen Preisdrucks im Markt haben wir unsere Maschinen so robust und zuverlässig konzipiert, dass sie sich auch für einen zweiten Lebenszyklus eignen.“ Für die Partner ist dies ein wichtiges Argument – schließlich bedeutet ein zweiter Vertragszyklus eine bessere Auslastung und höhere Deckungsbeiträge.

Dass sich Lexmark nach dem Verkauf seiner Software-Sparte jetzt wieder stärker aufs ‚Blech‘ konzentriert, während die Mehrzahl der Druckerhersteller gerade dem ‚Lösungsgeschäft‘ frönt, mag auf den ersten Blick befremden. Tatsächlich gibt es aber nach wie vor genug Möglichkeiten, sich auch über die Hardware zu differenzieren. Vogl: „Wir haben jede Woche Teststellungen bei Ausschreibungen und müssen dort besonders punkten, weil wir nicht immer der günstigste Anbieter sind. Meist gewinnen wir die Projekte, weil die Geräte die Kunden im Praxiseinsatz überzeugen.“

## ATTRAKTIVES GESAMTPAKET

Neben der Qualität der Hardware bietet Lexmark seinen Partnern noch einen weiteren Vorteil, den viele Fachhändler – auch msh – sehr zu schätzen wissen: Maschinen für Stellplätze mit einem hohen Druck- und Scanvolumen bekommen autorisierte BSD-Partner (Business Solutions Dealer) mit einer 48-monatigen kostenlosen Ersatzteilgarantie inklusive ADF-Kit und Heizungseinheit. Makos: „Damit sichern wir dem Fachhandel das wichtige Servicegeschäft ab.“ Weil im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung grundsätzlich mehr Dokumente gescannt werden, gibt es einen höheren Verschleiß bei den Scaneinheiten. Die dadurch entstehenden Mehrkosten übernimmt jedoch Lexmark. „Das erlaubt uns eine verlässliche Kalkulation“, erläutert Vogl, „und wird auch von den Kunden geschätzt. Wir rechnen den Service direkt mit Lexmark ab, der Kunde zahlt dafür keinen Cent extra.“

Dass der US-Druckerhersteller angesichts dieser Positionierung zwangsläufig nicht der ‚billige Jakob‘ sein kann, liegt in der Natur der Sache.

„Wir bieten unseren Partnern und auch den Endkunden ein attraktives Gesamtpaket“, so Makos. Andere Anbieter würden ihr Glück mit aggressiven Hardware- oder Tonerpreisen versuchen, Lexmark baue dagegen auf ein faires Gesamtpaket aus solider Hardware, at-



traktiven Servicebedingungen und nachhaltig günstigen Druckkosten. „Lexmark und msh sind sich in ihrer Positionierung ähnlich“, resümiert Vogl. „Beide Unternehmen sind nicht unbedingt die Marktschreier und machen lieber einen soliden Job.“

## KEINE PROJEKTE GEGEN BUSINESS INK VERLOREN

Wenig hält der msh-Vertriebsleiter vom Business-Inkjet-Trend der letzten Jahre – nicht nur, weil Lexmark hier keine eigene Technologie anbietet. Man habe die entsprechenden Inkjet-Geräte ausgiebig getestet, sei von deren Qualität aber nicht überzeugt gewesen. „Wo auch immer wir in Projekten gegen Business-Ink-Geräte angetreten sind“, so Vogl, „haben wir gewonnen. Laserdrucker sind wettbewerbsfähiger denn je.“

Was viele Unternehmen zudem abschrecken würde, ernsthaft über einen Wechsel auf Inkjet-Technologie nachzudenken, sei die aufwändige Neukonfiguration der Geräte. „Für viele unserer Kunden wäre es tödlich, wenn wir defekte Maschinen – wie bei Inkjet üblich – per Swap-Service tauschen würden, anstatt sie vor Ort zu reparieren.“

Dann müsste man die Geräte neu konfigurieren, ins Netzwerk einpassen und die Sicherheits-Features einrichten – all das würde den IT-Admins den Schweiß auf die Stirn treiben. Im Zweifelsfall würden sie deshalb immer eine Reparatur vor Ort bevorzugen.

### CHRISTIAN MAKOS

„Viele unserer Geräte stehen in Banken und Versicherungen und erfüllen schon deshalb höchste Sicherheitsstandards.“

↑ Christian Makos: „Trotz des hohen Preisdrucks im Markt haben wir unsere Maschinen so robust und zuverlässig konzipiert, dass sie sich auch für einen zweiten Lebenszyklus eignen.“





Damit eignen sich die Geräte ideal zum dezentralen Erfassen von Dokumenten, ohne dass spezielle Dokumentenscanner nötig sind. Dass insgesamt weniger kopiert und dafür mehr gescannt wird, beobachtet auch Vogl bei seinen Kunden. „Es ist für uns aber kein Problem, weil wir ja die 48-monatige Servicegarantie haben.“ In puncto Flottenmanagement setzt man in Ried auf den Lexmark Fleet Manager. Dieser kann auch Fremdmaschinen auslesen und erlaubt die zentrale Verwaltung der 100.000 Maschinen, die msh betreut. Ein eigenes Ticketsystem, das direkt mit dem Fleet Manager verzahnt ist, macht die Serviceprozesse transparent und sorgt für eine automatische Tonernachlieferung, sobald der Tonerstand unter einen vordefinierten Wert fällt. All diese Mehrwerte lässt man sich angemessen vergüten.



↑ Die im letzten Jahr neu eingeführte A3-Serie CS-920 und CX-920 wird exklusiv über den BSD-Channel vermarktet.

## SCHNITTSTELLE IN DIE DIGITALE WELT

Dass man bei Lexmark zuletzt die Verbesserung seiner Hardware stärker in den Blickpunkt gerückt hat, bedeutet im Umkehrschluss freilich nicht, dass man die Themen Software-Lösungen, Workflows und Dokumentenmanagement vernachlässigen würde. Thomas Vogl: „Die Lexmark-Multifunktionsdrucker sind für uns die Schnittstelle in die digitale Welt.“ Dabei spielt die Scaneinheit eine zentrale Rolle beim Digitalisieren von Dokumenten und deren Integration in den digitalen Workflow. Aus diesem Grund hat der US-Konzern bei den neuen Hardware-Serien einiges in die Verbesserung der Scaneinheit investiert: Diese ermöglicht jetzt das beidseitige Scannen in einem Durchgang (DADF) sowie eine automatische Leerseiten-Entfernung.

### THOMAS VOGL

„Wir haben jede Woche Teststellungen bei Ausschreibungen und müssen dort besonders punkten, weil wir nicht immer der günstigste Anbieter sind. Meist gewinnen wir die Projekte, weil die Lexmark-Geräte die Kunden im Praxiseinsatz überzeugen.“

↑ Die neuen A4-Drucker und MFP überzeugen nicht zuletzt durch ihre robuste Bauweise und Performance.

## Der Name ist Programm

Die Ursprünge der 1996 im bayrischen Ried bei Augsburg gegründeten msh Print & Service GmbH liegen im Matrixdruck. 1998 startete man ins Laserprinter-Geschäft – schon damals mit Lexmark als exklusivem Herstellerpartner. Heute beschäftigt das bayrische Fachhandelshaus gut 65 Mitarbeiter und betreut deutschlandweit rund 100.000 Lexmark-Stellplätze. 40.000 davon sind Maschinen, die man selbst unter Vertrag hat, 60.000 Stellplätze betreut man für andere Lexmark-Partner.

Der Name ist Programm – will heißen, der Schwerpunkt von msh Print & Service liegt auf dem Servicegeschäft: 50 der 65 Mitarbeiter sind Servicetechniker: Damit verfügt man über ein flächendeckendes Servicenetz mit eigenen Technikern in allen größeren Ballungsgebieten und kann den Kunden eine Wiederherstellungszeit ihrer Drucker und MFP binnen acht Stunden garantieren. Die Techniker sind stark spezialisiert auf die Maschinen von Lexmark, werden regelmäßig geschult und haben sich viel Know-how aufgebaut. msh ist ‚Lexmark-Diamond-Partner‘ – die höchste Qualifizierungsstufe, die der US-Konzern an Partner vergibt.

Neben dem Druckerkerngeschäft, das ca. 90% ausmacht, vertreiben die Bayern noch IT-Produkte und machen den Service für einen 3D-Print-Anbieter.

Vogl: „Diese Services werden von den meisten Kunden in Anspruch genommen und in den monatlichen Mietpreis für die Maschinen eingepreist.“

## WICHTIGER TÜRÖFFNER IN DIE UNTERNEHMEN

Ein Aspekt, der zuletzt stark an Bedeutung gewonnen hat, ist das Thema Sicherheit. Auch hier ist Lexmark für Vogl derjenige, der liefert, während andere laut trommeln: „Da waren wir immer schon verwöhnt, weil wir nur mit einem Hersteller zusammenarbeiten, und dieser in den Bereichen Lösungen und Sicherheit viel Kompetenz hat.“ Dank EU-DSGVO ist das Sicherheitsthema zurzeit ein wichtiger Türöffner in die Unternehmen. Hier kommt dem US-Konzern seine langjährige Erfahrung im Umgang mit sensiblen Daten zugute. Christian Makos: „Viele unserer Geräte stehen in Banken und Versicherungen und erfüllen schon deshalb höchste Sicherheitsstandards.“

Einiges an Wachstumspotenzial verspricht man sich in Ried auch vom Thema Workflows und DMS. Hier hat man eine eigene Abteilung mit fünf Mitarbeitern aufgebaut. Für Vogl bietet das DMS-Business klare Vorteile gegenüber reinen Hardware-Projekten: „Bei Software-Projekten bekommt man einen ganz anderen Zugang zu den Unternehmen als mit Hardware.“ |ho|



↑ Das Thema Sicherheit spielt bei Lexmark eine wichtige Rolle: Unter anderem werden die neuen Geräteserien standardmäßig mit einem Security Kit ausgeliefert.

(© Fotolia/cherzoff.com)