

# Eine logische Fortsetzung

Seine Produkte und Lösungen will Francotyp-Postalia (FP), weltweit tätiger Dienstleister und Experte für die Brief- kommunikation, in Zukunft auch über den klassischen Bürofachhandel vertreiben. Regional verankerte Händler haben damit die Möglichkeit, ihr Angebotsspektrum sinnvoll zu erweitern und ihre Kunden ganzheitlich zu beraten. Über die kürzlich geschlossene Vertriebspartnerschaft mit FP berichtet Martin Schiller, geschäftsführender Gesellschafter der CLS Mensch & Büro GmbH, im Interview.

**FACTS office:** Seit wann besteht die Partnerschaft mit Francotyp-Postalia und was war der konkrete Anlass für die Kooperation?

**Martin Schiller:** Die Partnerschaft mit FP besteht seit Ende des vergangenen Jahres. Ein Teil der FP-Mitarbeiter kommt aus der Kopiererbranche und vereint fundierte Fachkenntnis aus den Bereichen Kopie/Druck, Software und den Produkten von FP. Damit war ein gemeinsamer Nenner schnell gefunden. Inhaltlich hat uns vor allem überzeugt, dass sich die FP-Produkte sehr gut an unser bisheriges Portfolio anschließen. Wenn man sich mal den Postbearbeitungsprozess beim Kunden anschaut, dann schreibt er zuerst einen Brief, druckt ihn aus und kuvertiert und frankiert ihn im Anschluss. Frankier- und Kuvertierlösungen sind damit praktisch eine logische Fortsetzung unseres Druck- und Kopierangebots.

**FACTS office:** Welche Kundensegmente bedient das Unternehmen CLS Mensch & Büro?

**Schiller:** Wir bedienen den kompletten B2B-Bereich, vom Kleinstunternehmen bis zum Konzern. Für überregional arbeitende Kunden bieten wir bundesweiten Vor-Ort-Service und bei kleinen Geräten einen Express-Tauschservice an. Zudem haben wir eine ganze Reihe von Kunden aus dem Gesundheitswesen. Ausgezeichnet sind wir mit dem „BVBG-Gütesiegel“ des Bundesverbands der Beschaffungsinstitutionen in der Gesundheitswirtschaft Deutschland e.V. Damit möchten wir – im Rahmen unserer Möglichkeiten – einen Beitrag zu den wichtigen Fragen der aktuellen und langfristigen Entwicklung der Gesundheitsversorgung leisten.

**FACTS office:** Inwiefern können Sie als Fachhändler durch die Kooperation mit FP Ihr bis-

heriges Angebotsspektrum, zum Beispiel durch Frankier- und Kuvertierlösungen sowie Software, erweitern?

**Schiller:** Wir sind jetzt in der Lage, den Kunden durch seinen kompletten Workflow als Dienstleister und Lösungspartner zu begleiten. Mit Francotyp-Postalia können wir als Full-Service-Dienstleister agieren. Das fängt bei der hardwareseitigen Erstellung und Weiterverarbeitung von Dokumenten an und hört auf der Softwareseite mit Leistungen wie Formularmanagement, Accounting oder Archivierung/DMS auf. Dies ist insbesondere für Mittelständler und Großkunden äußerst interessant.

**FACTS office:** Wie profitieren denn Ihre Kunden von dieser Erweiterung?



**Schiller:** Für die verschiedenen und früher getrennt gesehenen Bereiche seines Workflows hat der Kunde heute nur noch einen Ansprechpartner, der ihm bei Störungen oder Problemen weiterhilft. Das spart Zeit und Nerven und trägt dazu bei, Ausfallzeiten zu verkürzen. Für uns setzt ein solches Serviceversprechen eine entsprechende Qualifizierung unserer Mitarbeiter durch die jeweiligen Lehrgänge bei den Herstellern voraus. Bei FP ist besonders erfreulich: Die Schulungen werden nicht von Theorietrainern gehalten, sondern von Fachleuten, die aus der Praxis kommen. Dies kam bei allen unseren Technikern bisher sehr gut an.



*„Wir sind jetzt in der Lage, den Kunden durch seinen kompletten Workflow als Dienstleister und Lösungspartner zu begleiten.“*

MARTIN SCHILLER, geschäftsführender Gesellschafter der CLS Mensch & Büro GmbH

**FACTS office:** Können Sie hierzu schon ein Beispiel aus der Praxis beschreiben?

**Schiller:** Bei dem Unternehmen KDV Kanne Datenverarbeitung GmbH, einem Entwickler von Software für die komfortable Abwicklung von Lohn- und Gehaltsabrechnungen, medizintechnischer Software und Individualprogrammierung, haben wir die Ausstattung eines großen Rechenzentrums komplett übernommen. Dabei wurde alles auf den Prüfstand gestellt: Sicherheit der Hardware mithilfe von Datenverschlüsselung, Verbesserung bei der Bedienung der einzelnen Systeme, Einbeziehung vorhandener Software und Integrationsmöglichkeit geplanter Lösungen sowie natürlich Senkung der Anschaffungs- und Folgekosten. Hier wurde die

Hardware nahezu zu 100 Prozent ausgetauscht. Und den perfekten Abschluss bildete die Frankiermaschine CentorMail von FP im Vollausbau.

**FACTS office:** Welchen Bedarf haben Ihre Kunden generell, wenn es um das Thema Posteingang und Postausgang geht?

**Schiller:** Das lässt sich schlecht pauschalisieren, da jede Kundengröße ihre individuellen Anforderungen hat. Daher ist es wichtig, dass unsere Vertriebsmitarbeiter dazu in der Lage sind, dem Kunden konkrete Vorschläge zu machen. Das fängt bei der Prozessoptimierung an und hört irgendwann mal bei der Finanzierung auf. Dazwischen stecken jede Menge Möglichkeiten. Es geht also darum, dem Kunden gegenüber als kompetenter Berater mit einem

schlüssigen Gesamtangebot, der nicht nur einzelne Geräte bereitstellt, sondern ganzheitliche Lösungen entwickelt, zu agieren.

**FACTS office:** FP ist auch erster akkreditierter De-Mail-Anbieter. Denken Sie, dass diese „neue“ Form der Kommunikation auch für Ihre Kunden spannend sein könnte – und falls ja, warum?

**Schiller:** Wir bewegen uns schon seit längerer Zeit im Beratungs- und Softwaregeschäft. Als eine sichere und zeitsparende Alternative zu E-Mail und Brief wird De-Mail hier zukünftig im Rahmen weiterer Digitalisierung ein wichtiger Punkt für uns und unsere Kunden sein. Diese können davon profitieren, eine Reihe von Dokumenten deutlich schneller und günstiger digital verschicken zu können als bisher per Post.

**FACTS office:** Welche Unterstützung erhalten Sie seitens Francotyp-Postalia?

**Schiller:** FP unterstützt uns sowohl im Projektgeschäft als auch mit flankierenden Marketingmaßnahmen. Außerdem bietet FP Schulungen an, in deren Rahmen sich unsere Mitarbeiter genau über die Produkte und Lösungen informieren können, die wir jetzt neu in unser Portfolio aufgenommen haben.

Daniel Müller ■

## INFO CLS Mensch & Büro

Die CLS Mensch & Büro GmbH wurde im Jahr 1992 unter anderem von Martin Schiller gegründet. Seitdem hat sich das Unternehmen zu einem Komplettendienstleister rund um das Thema Bürokommunikation und IT mit dazugehöriger Hardware, Software, Beratung und Finanzierung entwickelt. Die CLS Mensch & Büro GmbH verfügt über langjährige Projekterfahrung und garantiert damit Kompetenz auch im Großkundengeschäft. Ein eigenes Callcenter übernimmt zusammen mit ausgebildeten Außendienstmitarbeitern und Consultants alle Aufgaben vom Pre- bis zum Aftersales-Service. CLS bietet einen bundesweiten Lieferservice für Bürokommunikationsgeräte inklusive Service für alle Unternehmensgrößen an. Besondere Einkaufsbedingungen erhalten viele Mitglieder der verschiedenen Einkaufsgenossenschaften und Verbände aus dem Kommunalbereich und dem Gesundheitswesen durch die mit CLS abgeschlossenen Rahmenverträge.

**Telefon:** (0521) 986 19-0

**Internet:** [www.cls-bielefeld.de](http://www.cls-bielefeld.de)

