



GEPRÜFTE QUALITÄT

Auf Print-Lösungen und IT-Service für kleine und mittlere Unternehmen hat sich die Kamphans Büroservice GmbH (Warendorf) spezialisiert. Im DI-Gespräch mit Geschäftsführer Rainer Kamphans ging es um den Markt und die Zusammenarbeit mit der I.R. Deutschland GmbH, die Toner und Ersatzteile an den Fachhändler liefert.

KAMPHANS BÜROSERVICE / I.R. ITALIANA RIPROGRAFIA

„Die Kunden hier in der Region vertrauen mir“, freut sich Rainer Kamphans. Schon über 16 Jahre bietet der gelernte Büromaschinen-Mechaniker und -Elektroniker den kleinen und mittleren und größeren Unternehmen sowie Selbstständigen in der Region rund um das nordrheinwestfälische Warendorf (30.000 Einwohner) ein jeweils am individuellen Bedarf des Kunden ausgerichtetes Konzept für sorgenfreies Drucken an. Gestartet als ‚One-Man-Show‘, sind inzwischen nach dem Umzug in größere Räumlichkeiten mit erweiterten Lagermöglichkeiten zwei weitere Mitarbeiter im Unternehmen beschäftigt – ein zusätzliches Schaufenster am Ort dient der Präsentation.

Zum Print-Paket von Kamphans Büroservice gehören zuverlässige Multifunktionsgeräte, meist von Kyocera und Brother, z. T. aber auch von HP oder Canon, sowie qualitativ hochwertiges Verbrauchsmaterial, wie Toner und Ersatzteile von I.R. Italiana Riprografia. Wartungs- und Reparatur-Dienstleistungen sowie das Thema Netzwerktechnik, das Kamphans in Kooperation mit regionalen Partner-Unternehmen anbietet, runden das Dienstleistungs-Angebot ab. Mitglied bei Büroring oder Soennecken ist Rainer Kamphans aber nicht. Kerngeschäft – und damit Haupt-Umsatzträger – sind die Service-Leistungen und Supplies für die MFP. Business-Inkjet ist aktuell kein Thema.

KEINE LANGFRISTIGEN VERTRÄGE

In seinen Angeboten setzt der Unternehmer, der aktuell rund 300 Maschinen betreut, ganz bewusst auf die Geräte-Vermarktung ohne Leasing-Verträge. „Knallhart verkaufen, so wie es in vielen Großstädten gemacht wird, ist hier fehl am Platz. So etwas macht man vielleicht einmal und dann ist man außen vor. Einen guten



Ruf muss man sich erst einmal erarbeiten“ Deswegen hat sich Kamphans auch über die Jahre erfolgreich gegen die Direktvertriebs-Konkurrenz behauptet, die immer wieder einmal ihr Glück versucht. „Meine Kunden wollen keine langfristigen Leasing-Verträge. Ich habe keine festen Stellplätze und sie kommen trotzdem gerne wieder.“ Grob geschätzt 60-70 % seiner Kunden sind Stammkunden – oft auch schon seit über 15 Jahren. Am Ort gibt es noch ein Unternehmen, das ebenfalls Drucklösungen für gewerbliche Kunden anbietet, weitere haben ihren Sitz in Münster, Bielefeld und Osnabrück. Weit störender als den direkten Wettbewerb findet Kamphans das Preischaos im Internet. Er erläutert: „Wenn Paletten-Schieber, die ansonsten mit Lebensmitteln oder Sonstigem handeln, Drucker zu einem Preis anbieten, der inklusive Steuern auf meinem EK liegt, ist das nicht mehr OK. So machen die Hersteller und

⇒ Rainer Kamphans: „Ich habe verschiedene Anbieter von kompatiblen Toner-Modulen getestet – und mich dann für I.R. Italiana Riprografia entschieden.“

Distributoren Preise kaputt.“ Dass gerade kleinere gewerbliche Kunden sich parallel bei Amazon informieren ist aus seiner Sicht eher die Regel als die Ausnahme. In der Akquise setzt Rainer Kamphans auf die direkte Ansprache der potenziellen Neukunden per Post und per E-Mail. Darüber hinaus kommen auch zahlreiche Neukunden durch Mund-zu-Mund-Propaganda zu ihm. Kamphans dazu: „So etwas ist in größeren Städten wirklich selten.“

GUTE ZUSAMMENARBEIT

Seit inzwischen 3-4 Jahren bietet Rainer Kamphans seinen Kunden neben Originalprodukten auch die kompatiblen und wiederaufbereiteten Toner von I.R. Italiana Riprografia an. „Ich war auf der Suche nach neuen Lieferanten und habe verschiedene Anbieter von kompatiblen Toner-Modulen getestet und dabei das Zusammenspiel von MFP, Toner und Papier genau geprüft – und mich dann für I.R. Italiana Riprografia entschieden. Die Ware von I.R. Italiana Riprografia ist preiswert und gut. Das ist auch wichtig, denn meine Kunden wollen richtig viel sparen, wenn sie sich dafür entscheiden, statt Original-Kartuschen kompatible Toner einzusetzen



– da braucht man mit 10 % Einspar-Potenzial erst gar nicht zu kommen.“ Sehr zufrieden ist Rainer Kamphans auch mit den kurzen Reaktionszeiten der Ansprechpartner von I.R. Italiana Riprografia: „Herr Trieste vom deutschen Vertrieb und Frau Steccanella in Italien, die ebenfalls sehr gut Deutsch spricht, antworten in der Regel sofort oder innerhalb weniger Stunden.“

GARANTIERTE FUNKTION

„Die kompatiblen Toner von I. R. Italiana Riprografia funktionieren sehr zuverlässig. Und anders als irgendwelche Billig-Anbieter setzt I.R. Italiana Riprografia sein Garantie-Versprechen auch in die Tat um, wenn es einmal zu einem Problem mit einem Toner-Modul kommt“, berichtet Kamphans. „Glücklicherweise war das bei mir bisher noch nicht off der Fall. Wenn



99 von 100 Patronen einwandfrei funktionieren, und die eine, die dann vielleicht nicht funktioniert, auch zeitnah ersetzt wird, kann ich damit sehr gut leben.“ Die Lieferzeit von in der Regel 2 Tagen ist kein Problem für den Warendorfer: „Damit lässt es sich bei den kompatiblen Tonern planen, ich kenne ja den durchschnittlichen Bedarf meiner Kunden und habe ein Lager. Auch die für die Wartung und Reparatur der MFP notwendigen Ersatzteile bestellt Rainer Kamphans – sofern verfügbar – bei dem italienischen Anbieter.

GUTE AUSSICHTEN

Für die Zukunft sieht sich Rainer Kamphans mit seinem Unternehmen gut gerüstet. „Ich beobachte permanent den Markt – denn nichts ist so beständig wie die Veränderung – und passe mich neuen Gegebenheiten an“, so der Geschäftsführer. |max|



↑ Wartungs- und Reparatur-Dienstleistungen sind ein wichtiges Standbein für Kamphans Büroservice. Ersatzteile ordert der gelernte Büromaschinen-Techniker und -Elektroniker ebenfalls bei I.R. Italiana Riprografia.

↑ Ein gut frequentiertes Schaufenster dient der Präsentation der Dienstleistungen, die Kamphans Büroservice in Warendorf und Umgebung anbietet.

← Rainer Kamphans „Die kompatiblen Toner von I.R. Italiana Riprografia sind preiswert und gut.“