



CDS TREIBT EUROPÄISCHE AUSRICHTUNG VORAN

„WIR BIETEN DEN KUNDEN MAXIMALE FLEXIBILITÄT“

Nachdem man zuletzt den Bereich Rollout-Management forciert hatte, steht beim westfälischen IT-Dienstleister CDS Service GmbH in diesem Jahr wieder stärker der Demo- und Leihgeräte-Services im Fokus. Daraus speist sich letztlich auch die Remarketing-Sparte, die über die CDS Weblounge Premium-Gebrauchtgeräte vermarktet und sich wachsender Beliebtheit bei Fachhändlern und Systemhäusern erfreut. Weil die OEMs ihre Geräte-Pools immer stärker zentralisieren, arbeitet man in Lage gerade mit Hochdruck an einer europäischen Ausrichtung seiner Serviceprozesse und Software-Lösungen.

CDS Service Der westfälische IT-Dienstleister hat ein bewegtes Jahr hinter sich: Erst hat man zu Jahresbeginn 2017 die neue Firmenzentrale in Lage bezogen, dann folgte nur wenige Monate später die Umfirmierung und Umstellung auf ein frisches, modernes Corporate Design mit dem passenden Claim ‚Technology for Business‘. Ganz nebenbei hat man den Geschäftsbereich Rollout-Management, der zuvor in Detmold angesiedelt war, am neuen Firmensitz integriert und deutlich forciert. Das war denn auch einer der Hauptgründe für die Aufstockung der Kapazitäten und den Umzug. Wer jetzt glaubt, damit sei bis auf Weiteres ‚Business as Usual‘ angesagt, der irrt. „Wir sind schon wieder fleißig am Optimieren“, so Paul Koch, Geschäftsführer der CDS Service GmbH, „um Fläche zu gewinnen“.

Business as usual passt ohnehin nicht zu den Westfalen, die sich in den letzten 25 Jahren peu à peu zu einem der führenden Anbieter von Nischen-Dienstleis-

tungen im IT- und Drucker-Business entwickelt haben. Den Kunden risikoreiche Prozesse rund ums Demo- und Leihgeräte-Management (Rental) sowie den Rollout und Rollback von Hardware-Projekten (Rollout) abzunehmen, ist das Spezialgebiet von CDS. Hinzu kommen ein Reparatur-Service (Repair) sowie die Vermarktung von Premium-Gebraucht-Geräten über die Weblounge (Remarketing). Die Kunden – OEMs und Fachhändler sowie Systemhäuser – können diese Services zu festen Stückpreisen einkaufen, sich damit dieser risikoreichen Prozesse entledigen und sich voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.

TRANSPARENTE PREISE STATT ZUSÄTZLICHER RABATTE

Für 2018 steht wieder eine stärkere Fokussierung auf das ‚Rental‘-Business – dem Ursprung des Unternehmens – auf der Agenda. Das hängt damit zusammen, dass sich aus den Demo- und Leihgeräten, die CDS im Auftrag seiner Kunden managt, letztlich auch die Remarketing-Sparte speist: Alle Geräte werden nach erfolgter Teststellung im CDS-eigenen Reparatur- und Wartungszentrum von geschulten Technikern optisch und technisch wiederaufbereitet, um dann als Premium-Gebraucht-Geräte über die CDS Weblounge vermarktet werden zu können.

Komfortabel für die Kunden: Die Westfalen bringen alles mit, was es für ein professionelles Demo- und Leihgeräte-Management braucht. Das beginnt bei durchgängig digitalisierten Prozessen und geht über die in Eigenregie entwickelte Software ‚Limes‘ bis hin zur Finanzierung der Geräte. Koch: „Wir bieten maximale Flexibilität. Die Kunden können entscheiden, ob wir die Geräte nur treuhänderisch für sie managen, oder die Finanzierung gleich mit übernehmen.“ Die Tendenz geht klar in letztere Richtung. „Die meisten Kunden wollen die Geräte auf keinen Fall besitzen. Das übernehmen wir für sie.“



⇒ Paul Koch: „Die Kunden können entscheiden, ob wir die Leih- und Demogeräte nur treuhänderisch für sie managen, oder die Finanzierung gleich mit übernehmen. Die meisten Kunden wollen die Geräte auf keinen Fall besitzen. Das übernehmen wir für sie.“



↑ Erst vor gut einem Jahr haben die Westfalen das neue, moderne Firmengebäude in Lage bezogen, in dem alle Geschäftsbereiche zusammengeführt wurden.

Flexibel ist man auch, wenn es darum geht, wer die Zeche letztendlich bezahlt. So gehen angesichts des anhaltenden Margendrucks im Hardware-Geschäft immer mehr Hersteller dazu über, die Kosten für Teststellungen ganz oder zumindest teilweise an ihre Partner durchzureichen. Ein Prozedere, das im Fachhandel freilich auf wenig Gegenliebe stößt, für den CDS-Geschäftsführer aber durchaus nachvollziehbar ist: „Letztlich gewinnt ja der Partner das Projekt, also ist es durchaus angemessen, dass er auch einen Teil des Risikos trägt.“

Für die OEMs hat die Zusammenarbeit mit den Westfalen noch einen weiteren Vorteil: Wenn sie ihre Test- und Demogeräte kontrolliert über CDS laufen lassen, dann sind die Preise für diese Dienstleistung für alle Beteiligten transparent und kalkulierbar. Die Alternative sind Sonderrabatte

für solche Maschinen, was jedoch häufig zu Problemen führt: Ohne ein aufwändiges Controlling kann es schnell zum Missbrauch der Sonderkonditionen kommen; zudem ist es erfahrungsgemäß sehr schwer, einen einmal gewährten Rabatt wieder einzukassieren – Teststellung hin oder her...



↑ Sven Bent: „Wir kennen die Geräte, die wir über die CDS Weblounge vermarkten, sehr genau. Schließlich geht jedes durch die Hände unserer Techniker, bevor es zum Verkauf frei gegeben wird.“

ZUNEHMEND EUROPÄISCHE AUSRICHTUNG

Ein Trend, dem sich zurzeit kein Unternehmen entziehen kann, ist die Zentralisierung der internen wie externen Prozesse. So gehen die IT- und Druckerhersteller immer stärker dazu über, ihre Ge-



↑ Bevor die Geräte aus dem Leih- und Demogeräte-Service über die CDS Weblounge vermarktet werden, werden sie technisch und optisch auf Vordermann gebracht.

↓ Die Westfalen bieten ihren Kunden eine hohe Logistik-Kompetenz und beherrschen auch die letzte Meile von der Bordsteinkante bis ins Büro.

räte-Pools entweder auf DACH- oder gleich auf europäischer Ebene zu administrieren. „Das stellt auch an uns neue Anforderungen“, erklärt Koch, „denen wir uns aber gerne stellen“. Konkret arbeitet man in Lage daran, seine Serviceprozesse – quasi im Gleichschritt mit den OEM-Kunden – europäisch einheitlich zu strukturieren. Besonders hoch sind dabei die Anforderungen an die Limes-Software: Alleine die mehrsprachige Nutzung der Lösung ist alles andere als trivial. Unterm Strich überwiegen für den CDS-Geschäftsführer aber klar die Vorteile: „Wir stellen uns als Unternehmen immer stärker europäisch auf und kommen damit dem Wunsch unserer Kunden nach europaweit einheitlichen Prozessen und Lösungen entgegen.“

Im Bereich Rollout-Management freut man sich in Lage, dass neben den OEMs auch zunehmend große Fach-

PAUL KOCH

„Wenn unsere Kunden ihre Test- und Demogeräte kontrolliert über CDS laufen lassen, dann sind die Preise für diese Dienstleistung für alle Beteiligten transparent und kalkulierbar. Die Alternative sind Sonderrabatte für solche Maschinen, was jedoch häufig zu Problemen führt.“

PAUL KOCH

„Wir stellen uns als Unternehmen immer stärker europäisch auf und kommen damit dem Wunsch unserer Kunden nach europaweit einheitlichen Prozessen und Lösungen entgegen.“

handelshäuser wie Druckerfachmann das CDS-Serviceangebot nutzen. Paul Koch: „Viele Endkunden kaufen zur Hardware den Rollout-Service gleich mit dazu, den wir dann häufig übernehmen.“ Dieser ist eng gekoppelt mit der hohen Logistik-Kompetenz: Die Geräte werden fertig konfiguriert in beheizten, luftgefederten Spezialfahrzeugen der firmeneigenen Flotte ausgeliefert und können sofort in Betrieb genommen werden. Entscheidender Vorteil: Die Westfalen beherrschen auch die letzte Meile von der Bordsteinkante bis ins Büro – wenn es sein muss, auch vier Stockwerke übers Treppenhaus...

100 RESERVIERUNGEN PRO TAG

Positiv entwickelt sich auch der Bereich Remarketing, der Verkauf von Premium-Gebraucht-Hardware über die CDS Weblounge. Dieser ist organisatorisch in der

CDS IT-Systeme GmbH angesiedelt. Die Zahl der kaufenden Handelskunden in der Weblounge ist mittlerweile auf 7.000 angewachsen. Wenn man bedenkt, dass es insgesamt etwa 30.000 Fachhändler und Systemhäuser gibt, die deutschlandweit IT-Produkte verkaufen, dann ist die Marktabdeckung des B-to-B-Portals beachtlich.

Besonders beliebt ist die Reservierungsoption, mit der Produkte für 48 Stunden unverbindlich reserviert werden können. Damit können Händler Ihre Kunden risikofrei beraten und abklären, ob der Kunde ein bestimmtes Gerät tatsächlich kaufen will. Sven Bent, Geschäftsführer der CDS IT-Systeme GmbH: „Wir erhalten zurzeit mehr als 100 Reservierungen pro Tag, klassische IT-Produkte wie Notebooks, 2-in-1 Hybride und PCs, sowie MFP und Drucksysteme inklusive Zubehör.“ Bald wird zudem ein Rental-Button eingeführt, der die Möglichkeiten für ausgewählte hochwertige Systeme um eine weitere Option erweitert: Damit können Kunden die Geräte nicht nur kaufen, sondern online auch ganz einfach leihen bzw. mieten inklusive der hinzu buchbaren CDS-Serviceoptionen.

Ebenfalls geschätzt wird von den Handelskunden die transparente Darstellung aller produktbezogenen Daten in der Weblounge – inklusive der gedruckten Seitenzahlen und Toner- bzw. Tintenfüllstände. „Wir kennen die Geräte sehr genau“, erklärt Bent, „schließlich geht jedes durch die Hände unserer Techniker, bevor es zum Verkauf frei gegeben wird“. |ho|

