



Verstärkte Ausrichtung auf Dienstleistungen: spath hat auch sein Technikerteam ausgebaut.



Kunden beliefert das Nürnberger Fachhandelsunternehmen nach wie vor überwiegend vom eigenen Lager aus.

Was die Kunden wollen

Dass der Fachhandel gefordert ist, sich auf die wachsenden Anforderungen einzustellen, weiß man beim Fachhandelsunternehmen **spath printware + service**. Intensiv widmet sich der Nürnberger Supplies-Spezialist deshalb den Themen Print-Management und Services.

„Wir wollen unseren Kunden alles aus einer Hand bieten“, sagt Corinna Spath, Geschäftsführerin des Nürnberger Fachhandelsunternehmens spath printware +

service. Vor 25 Jahren mit dem Fokus auf EDV-Verbrauchsmaterialien gegründet, bietet das Nürnberger Traditionshaus seinen bundesweit rund 5500 gewerblichen Endkunden heute ein umfangreiches Portfolio aus EDV-Zubehör, Speichermedien, Drucker und Supplies sowie Bürobedarf, das im Wesentlichen über einen hochqualifizierten Telefonvertrieb verkauft werden. Mit Fokus auf die Produkte und Dienstleistung rund ums Thema Paper-Output werden neben Hardware und Verbrauchsmaterialien gerade die verschiedenen Serviceleistungen immer bedeutender. Schon vor gut zwei Jahren hat das Nürnberger Fachhandelsunternehmen begonnen, seinen Dienstleistungsportfolio sowie den Vertrieb auf- und auszubauen.

Seit Kurzem ermöglicht spath printware + service seinen Kunden ein aktives Monitoring der Druckinfrastruktur mit einer automatisierten Belieferung mit Verbrauchsmaterialien sowie Wartung und Reparatur. Dabei arbeitet der Fachhändler mit einem bekannten MPS-

Dienstleister zusammen. „Wir sind immer schon den Weg gegangen, unsere Kunden zu fragen, was sie wollen“, berichtet Geschäftsführerin Spath, die im persönlichen Kontakt und einem aktiven Nachfragen nach den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden eine Stärke ihres Unternehmens und wesentlichen Vorteil des Fachhandels sieht. Neben den Kernprodukten rund um das Drucken bietet man Kunden bereits seit vielen Jahren auch klassischen Bürobedarf an. Mit der Sortimentserweiterung sei man dem Wunsch der Kunden nachgekommen und arbeite bei der Abwicklung mit einem Distributor zusammen.

„Wir wollen kein Bauchladen sein“, betont Spath. Der strategische Fokus liege nach wie vor auf dem Thema Papier-Ausgabe. Und auch hier ist das Nürnberger Unternehmen mit den Wünschen seiner Kunden kontinuierlich gewachsen. Seit 2004 bereits bietet spath printware + service seinen Kunden eine Toner-Eigenmarke. 2009 erweiterte das Unternehmen mit der Drucker-Hard-



Corinna Spath



Büros bei spath printware + service: Das Vertriebsteam wurde im vergangenen Jahr vergrößert.



Der Firmensitz des Fachhandelsunternehmens befindet sich im Nürnberger Stadtteil Johannis.

ware erneut das Sortiment. Seit 2011 bietet spath printware + service seinen Kunden zudem deutschlandweit einen technischen Service rund um die Druckgeräte an. Dazu hat das Fachhandelsunternehmen das eigene Vertriebs- und Techniker-Team ausgebaut und kooperiert darüber hinaus aber auch mit Dienstleistern und Fachhändlern deutschlandweit. „Mittlerweile“, so Corinna Spath, „haben wir durch eine strategische Zusammenarbeit mit einem großen OEM die Möglichkeit, die verschiedensten Bausteine rund ums Thema Paper-Output anzubieten.“

Oberstes Ziel des modular aufgebauten Service-Konzepts ist es, dem Kunden den optimalen Service zu bieten. „Die Leistungen können wir mittlerweile deutschlandweit anbieten, zumal wir auch in der Lage sind, Vor-Ort-Begehungen und Präsentationen bei den Kunden durchzuführen“, ergänzt Corinna Spath.

Dazu hat sich das Handelsunternehmen organisatorisch und personell neu aufgestellt: Um die Verbrauchs- und Workflow-Analysen vor Ort zu erarbeiten, werden die Teamleiter künftig verstärkt Kundenbesuche absolvieren. Entlastet werden die Teamleiter dabei im Innendienst durch neue Mitarbeiter und Auszubildende. Nach Außen getragen werden die Veränderungen nicht zuletzt durch die neue, im Mai erscheinende Unternehmensbroschüre, die das komplette

Produkt-/Dienstleistungsportfolio und, wie es Corinna Spath formuliert, „das Herz des Unternehmens“, nämlich die Mitarbeiter, genauer vorstellt.

www.spath-printware.de



Bereits seit 2004 erhältlich: die Toner-Range der Eigenmarke spath