



## OSTENDORF BÜROORGANISATION FORCIERT MANAGED PRINT UND IT-SERVICES

# „RICOH IST WIE EIN GROSSER BRUDER, DER VORANSTÜRMT“

Das traditionsreiche Fachhandelshaus Ostendorf Büroorganisation ist trotz Corona-Krise gewachsen, insbesondere das IT-Systemhausgeschäft hat zuletzt stark zugelegt. Die Cloppenburg sind langjähriger Ricoh-Vertragspartner und Pay per Page-Händler der ersten Stunde. Der seit Jahren forcierte Umbau des japanischen Technologiekonzerns zum IT-Service-Provider kommt den Norddeutschen ebenso entgegen wie die Übernahme von Docuware: Auch bei Ostendorf Büroorganisation sieht man seine Zukunft angesichts des schrumpfenden Printing-Marktes vor allem in den Bereichen Managed IT-Services und DMS/ECM. Bei letzteren setzt man auf die Lösungen von Amagno.



⇒ Roman Janssen: „Als Fachhändler sollte man seine Prozesse und Servicekonzepte unbedingt loslösen von einem einzigen Hersteller. Die müssen ja schließlich für alle Lieferanten funktionieren.“

### OSTENDORF BÜROORGANISATION

„Wir konnten im eben abgeschlossenen Geschäftsjahr 2020 (Stichtag 30. September) das sechste Mal in Folge deutlich zulegen“, erklärt Daniel Baudis, Assistent der Geschäftsleitung bei der Ostendorf Büroorganisation GmbH. Darauf kann man in Cloppenburg angesichts des Corona-bedingten Ausnahmezustands der letzten Monate zu Recht stolz sein. Wichtigster Treiber für dieses Wachstum war das IT-Systemhausgeschäft: Weil viele Unternehmen ganz oder teilweise auf Home Office-Arbeit umgestellt haben, war die Nachfrage nach Remote-IT-Lösungen entsprechend groß. Begonnen hatte dieser Trend schon, bevor das Corona-Virus um die Ecke gekommen war. „Die Digitalisierung nimmt zunehmend Fahrt auf“, so Baudis, und damit steigt der Bedarf an professionellen IT-Services und Lösungen. In Cloppenburg ist man diesbezüglich gut aufgestellt – mit eigenen Systemintegratoren, die den Kunden ein professionelles Management ihrer IT- und Printinfrastruktur ebenso anbieten wie die Analyse und Verbesserung ihrer Unternehmensprozesse.

Zwar konnte man auch sein Printvolumen im Geschäftsjahr 2020 nochmal leicht steigern, auf Dauer wird sich der negative Markttrend im Office-Printing aber wohl auch in Cloppenburg niederschlagen. „Noch merken wir das insgesamt rückläufige Druckvolumen kaum“, sagt Roman Janssen, langjähriger Vertriebsleiter (seit 1994) bei Ostendorf Büroorganisation. Das hat aber vor allem damit zu tun, dass die Norddeutschen aufgrund ihrer hohen IT-Kompetenz zunehmend Projekte gewinnen, bei denen reine Kopier-Fachhändler chancenlos sind. Janssen: „Wir haben in den letzten Monaten zahlreiche neue Kunden – zum Teil auch recht große Unternehmen – mit Lösungsthemen wie Follow2Print, Security und Workflows gewonnen.“ Als Beispiel nennt er einen größeren Auftrag mit einer Schule, bei der man einen ‚Corona-konformen Workflow‘ eingerichtet hat: Dabei lösen die Schüler ihre Ausdrucke per Handy aus, holen diese am zentralen MFP ab und können ihn im Sekretariat bezahlen.

### ROMAN JANSSEN:

„Die Docuware-Übernahme war ein genialer Schachzug, weil wir alle unseren monatlichen Cash Flow erhalten müssen – und das geht am besten mit IT-Services und DMS-Lösungen.“

### GENIALER SCHACHZUG

Mit Ricoh verbindet die Norddeutschen eine langjährige Partnerschaft. Ostendorf Büroorganisation war Pay per Page-Händler der ersten Stunde und hat alle Höhen und Tiefen der letzten Jahre in Hannover miterlebt. „Seit zwei Jahren ist Ricoh wieder komplett in der

Bahn“, resümiert Janssen, „und rundum hervorragend aufgestellt“. Baudis ergänzt: „Für uns ist Ricoh ein Top-partner: Man bekommt als Fachhändler jegliche Unterstützung, die man benötigt.“ Besonders wichtig ist den beiden der Umbau des japanischen Konzerns zum IT-Service-Provider. Zahlreiche Übernahmen in den letzten Jahren – erst Anfang Oktober war der Zukauf des IT-Systemhauses MIT Technology bekannt gegeben worden – haben das Produkt- und Service-Portfolio stark in Richtung IT gedreht. „Ricoch denkt da schon sehr langfristig“, ist Janssen überzeugt, „und wir sind froh, einen so starken Herstellerpartner zu haben“. Er hält die Docuware-Übernahme für einen „genialen Schachzug“, weil allen klar ist, dass der Printing-Markt in den nächsten Jahren stark einbrechen wird. „Wir müssen unseren monatlichen Cash Flow erhalten – und das geht am besten mit IT-Services und DMS-Lösungen.“ In diesem wichtigen Punkt ist man sich völlig einig mit Ricoh. Janssen: „Wir müssen ganz wegkommen vom ‚Kistenschieben‘ – egal, ob es sich um IT-Hardware

#### DANIEL BAUDIS:

„Wir können die IT-Administratoren unterstützen, indem wir die komplette IT- und Print-Infrastruktur für mittelständische Firmen übernehmen. Die können sich dann voll und ganz auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren.“

oder MFP handelt – und mehr Dienstleistungen und Services in unsere Verträge einbauen.“ Diesbezüglich könne man von seinem Herstellerpartner durchaus einiges lernen. Baudis: „Ricoch ist wie ein großer Bruder, der voranstürmt. Wir sehen dann die neuen Möglichkeiten und können diese für unser Unternehmen anpassen.“ Insofern bestätigen die beiden das langjährige Mantra aus Hannover, wonach Ricoh neue Lösungen erst selbst im Direktvertrieb erprobt und dann im Fachhandelskanal ausrollt, uneingeschränkt.



Ein praktisches Beispiel, wie man davon profitiert, ist der Rechnungs-Workflow. Bekanntlich sind digitale X-Rechnungen in der Zusammenarbeit mit Bundesbehörden seit Anfang November Pflicht, aber auch Unternehmen schreiben ihren Lieferanten immer häufiger vor, welches Rechnungsformat sie wünschen. Das kann für einen Fachhändler schnell zum Stolperstein werden. Janssen sieht das gelassen: „Ricoch liefert uns für kleines Geld die entsprechenden Konnektoren, und damit ist das Problem gelöst.“

#### AUF ZWEI BEINEN STEHT MAN BESSER

Dennoch ist Ostendorf Büroorganisation kein ‚mono branded‘ Ricoh-Partner, sondern fährt zweigleisig. „Wir setzen schon immer auf die Strategie, mit zwei Herstellern zusammenzuarbeiten“, sagt Janssen, „und sind damit bislang sehr gut gefahren“. Zweiter MFP-Partner ist Utax, wobei man mit Ricoh rund 60 Prozent seines Printing-Geschäfts macht.

Hinter dieser Zweigleisigkeit steckt die Überzeugung, dass man als Fachhändler leicht Gefahr läuft, seine Unabhängigkeit zu verlieren, wenn man sich zu einseitig an einen Hersteller – und sei dieser noch so gut – bindet. Das gilt nicht nur für die Hardware sondern ebenso für die administrativen und Serviceprozesse, die im Hintergrund laufen: Deshalb setzt man in Cloppenburg bewusst auf eine herstellerunabhängige Flottenmanagement-Lösung (Print Fleet) und verzichtet auch bei der Steuerung seiner Serviceprozesse auf die Angebote der Hersteller. Für Janssen ist das purer Pragmatismus: „Als Fachhändler sollte man seine Prozesse und Servicekonzepte unbedingt loslösen von einem einzigen Hersteller. Die müssen ja schließlich für alle Lieferanten funktionieren.“ Und – das hat der Vertriebsleiter zwar nicht gesagt, aber womöglich gedacht: Sie sollten auch einen Lieferantenwechsel, wenn denn ein solcher mal nottut, aushalten.

↑ Daniel Baudis: „Für uns ist Ricoh ein Toppartner: Man bekommt als Fachhändler jegliche Unterstützung, die man benötigt.“

⇐ Im Bereich Office Printing ist das traditionsreiche norddeutsche Fachhandelshaus langjähriger Ricoh-Vertragspartner.



↑ Blick auf die Firmenzentrale von Ostendorf Büroorganisation im niedersächsischen Cloppenburg.

## DURCHGÄNGIG DIGITALE PROZESSE

Was für viele Fachhändler eine große Herausforderung ist, das ist bei Ostendorf Büroorganisation Standard: Man arbeitet mit durchgängig digitalen Prozessen ohne Bruch, von der automatischen Ticketerstellung nach Eingang einer Bestellung bis hin zur automatischen Tonierlieferung direkt an den Stellplatz. Die Software-Lösungen für Flottenmanagement, Warenwirtschaft und Finanzbuchhaltung sind komplett verzahnt, sodass Bestellprozesse in der Regel automatisiert durchlaufen, ohne dass noch jemand Hand anlegen muss. Die Auswertungen der Gerätedaten nutzt man nicht nur für den eigenen Vertrieb, sondern bietet seinen Kunden auch ein Portal, das alle Daten zu den Geräten samt Analysen übersichtlich auflistet – natürlich kostenpflichtig.

Hier geht die Reise in Cloppenburg grundsätzlich hin: Managed IT und Print Services anstelle von transaktionalem Geschäft. „IT und Kopie wachsen immer mehr zusammen“, ist Janssen überzeugt. „Und wir haben die IT-Kompetenz im eigenen Haus.“ Weil Systemadministratoren extrem gefragt sind, sieht Baudis im Outsour-

## BREIT AUFGESTELLT

Ostendorf Büroorganisation blickt auf eine mehr als 100-jährige Firmengeschichte zurück und wurde bereits 1906 als Schreibwarenhandlung im niedersächsischen Cloppenburg gegründet. Heute beschäftigt das Fachhandelshaus 60 Mitarbeiter, die zuletzt Umsatzerlöse von knapp 10 Mio. Euro erwirtschaftet haben, und steht auf mehreren Standbeinen: Printing macht etwa die Hälfte des Geschäfts aus, gefolgt von Büromöbeln (ca. 30 Prozent) und dem IT-Systemhausgeschäft (20 Prozent). Letzteres hat in den letzten Monaten – bedingt durch die Corona-Krise und die damit verbundene Verlagerung von Arbeitsplätzen ins Home Office – stark an Bedeutung gewonnen.

Im Bereich Office-Printing fährt man in Cloppenburg zweigleisig: Zum einen ist Ostendorf Büroorganisation langjähriger Ricoh-Vertragspartner, zum anderen auch Utax-Partner.

cing der kompletten IT- und Print-Infrastruktur enormes Potenzial: „Wir können die IT-Administratoren unterstützen, indem wir die komplette IT- und Print-Infrastruktur für mittelständische Firmen übernehmen.“ Das sieht Janssen ganz ähnlich: „Jeder macht das, was er am besten kann. Wir kümmern uns um die IT- und Print-Infrastruktur zu einem monatlichen Festpreis, und unsere Kunden können sich voll und ganz auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren.“

Dabei spielen Cloud-Lösungen eine zunehmend wich-

### ROMAN JANSSEN:

„Wir müssen ganz wegkommen vom ‚Kistenschieben‘ – egal, ob es sich um IT-Hardware oder MFP handelt – und mehr Dienstleistungen und Services in unsere Verträge einbauen.“

tigere Rolle. Baudis: „Trotz vieler Bedenken bekommt die Cloud in Deutschland immer mehr Akzeptanz.“ Kunden, die immer noch unsicher sind, bietet man in Zusammenarbeit mit Terra Wortmann eine hochsichere deutsche Cloud-Lösung. „Das kostet dann ein paar Euro mehr, dafür steht ein deutscher Hersteller dahinter, und alle Server sind in Deutschland.“

## KEIN FREUND VON ‚JUGEND FORSCHT‘

Im Bereich DMS-/ECM-Lösungen arbeitet man in Cloppenburg seit zweieinhalb Jahren mit dem Oldenburger Software-Haus amagno zusammen. Hier will man gezielt investieren, denn es winken – ebenso wie bei Managed Services – solide Margen in einem echten Wachstumsmarkt. Die Übernahme von Docuware durch Ricoh passt diesbezüglich gut ins Konzept. „Mittelfristig wollen wir auch im DMS-Business mit zwei Anbietern zusammenarbeiten“, erklärt Janssen. „Deshalb werden wir im nächsten Jahr mit der Vermarktung von Docuware Cloud beginnen. Amagno bleibt aber gesetzt.“

Bevor man damit aber durchstartet, stehen erst Schulungen auf dem Programm. „Ich bin kein Freund von ‚Jugend forscht‘“, sagt Janssen mit einem Augenzwinkern. Auch in diesem Punkt ist man sich mit Ricoh weitgehend einig: In Hannover setzt man von jeher erst auf gezielte Trainings, bevor man seine Mitarbeiter und Partner mit einem neuen Produkt auf die Kunden ‚loslässt‘. Das gilt insbesondere für Docuware – und die Zahlen geben Ricoh durchaus Recht: So konnte Docuware seine Cloud-Umsätze im letzten Geschäftsjahr 2019 um satte 71 Prozent steigern. Ganz so üppig fielen die Zuwächse in Cloppenburg freilich nicht aus – aber das sechste Umsatzplus in Folge ist ein ebenfalls veritables Ergebnis. |ho|