

**ZUR SOFORTIGEN VERÖFFENTLICHUNG**

**Veröffentlichung erwünscht - Belegexemplar erbeten**

---

**Pressemitteilung**

**Aktives Kundenmanagement für  
Fachhändler der Druck- und Kopiersystembranche**

**Bergisch Gladbach – Köln, 14.04.2010**

**DokuLog und Dr. M. Wollnik Management-Entwicklung entwickeln Beratungs-  
und Gestaltungsprogramm zum Aktiven Kundenmanagement**

Die digitale Druck- und Kopiertechnik steht in einem Prozess tiefgreifender technologischer Veränderungen. Funktionalitäten der Geräte wachsen zusammen, Preise bewegen sich stetig nach unten. Diese Veränderungen beeinflussen nachhaltig Umsätze und Gewinne des Handels. Zunehmend setzt sich die Erkenntnis durch, dass allein mit der Druck- und Kopierhardware in Zukunft kein gutes Geschäft mehr zu machen ist. Die Geschäftsmodelle von Anbietern von Druck- und Kopiersystemen müssen deshalb in Richtung einer verstärkten Dienstleistungsorientierung reagieren.

*Angebot für Fachhändler*

Zur Sensibilisierung und konkreten Förderung des Ausbaus von "Mehrwertleistungen" in der Druck- und Kopiersystembranche hat Dr. Robert Dekena vom *Bergisch Gladbacher Beratungshaus DokuLog*, langjähriger Beratungsspezialist für die Druck- und Kopiersystembranche, in Zusammenarbeit mit der auf Organisations- und Personalmanagement spezialisierten *Kölner Dr. M. Wollnik Management-Entwicklung* ein **Beratungs- und Gestaltungsprogramm zur Entwicklung und Optimierung des Aktiven Kundenmanagements** erarbeitet. Zielgruppe sind fortschrittliche Handelsunternehmen der Druck- und Kopiersystembranche, die sich von der Konzentration auf das Hardwaregeschäft lösen möchten und nach Möglichkeiten der Geschäftsausweitung, wenn nicht -verlagerung suchen. Das Programm setzt sich aus mehreren Analyse- und Gestaltungsworkshops zusammen, in denen speziell für den jeweiligen Auftraggeber der Entwicklungsstand des aktiven Kundenmanagements geprüft, die Kundenerwartungen geklärt, das künftige Serviceangebot entwickelt und die erforderlichen organisatorischen und personellen Anpassungen eingeleitet werden. Für die Umsetzung von Maßnahmen wird ergänzend eine zielorientierte und bedarfsgerechte Prozessbegleitung angeboten.

Weitere Informationen unter [www.dokulog.de](http://www.dokulog.de)

---

***Über DokuLog - Dokumentenlogistik & Management Beratung***

DokuLog ist eine unabhängige Unternehmensberatung für Problemlösungen bei den Übergängen zwischen elektronischen und papiergebundenen Dokumenten. Der Inhaber Dr. Robert Dekena unterstützt Anwenderunternehmen und öffentliche Verwaltungen bei Fragen der Konzeption der Dokumentenprozesse und des Vervielfältigungswesens einschließlich der Auswahl der geeigneten Systeme, Lösungen und Lieferanten. In zahlreichen Projekten analysiert er Vervielfältigungssituationen und entwickelt organisatorische Lösungen für die Gestaltung der Dokumentenlogistik. Durch die Leitung anspruchsvoller Projekte in Zusammenarbeit mit Anwendern und Systemherstellern hat sich Dr. Robert Dekena intensiv mit den Herausforderungen, Chancen und Risiken des Einsatzes von Multifunktionssystemen auseinandergesetzt. Organisation, Konzeption und Wirtschaftlichkeit von Lösungen zur Dokumentenlogistik sind sein inhaltlicher Schwerpunkt. In diesem Zusammenhang hat er zahlreiche Veröffentlichungen und verschiedene Studien und Reports zum Thema geschrieben.

DokuLog - Dokumentenlogistik & Management Beratung  
Ferdinandstr. 30b, 51469 Bergisch Gladbach

Kontakt: Dr. Robert Dekena, rdekena@dokulog.de, Tel. 02202 23983

Information: [www.dokulog.de](http://www.dokulog.de)

***Über Dr. M. Wollnik Management-Entwicklung***

Die Dr. M. Wollnik Management-Entwicklung ist seit über 20 Jahren in der Entwicklung von Managementkompetenzen in Unternehmen und in der öffentlichen Verwaltung tätig. Zielgruppe sind Führungskräfte im Top Management und Middle Management. In der Unterstützung der Auftraggeber kombinieren Dr. Michael Wollnik und seine Partner bedarfsorientiert und handlungsbezogen Beratung, Fortbildungsveranstaltungen, Analyse- und Gestaltungsworkshops, Projektmanagement/Prozessmoderation und Meetingmanagement als Instrumente und "Plattformen" der Kompetenzförderung. Je nach behandelten Managementaufgaben greifen betriebswirtschaftliches und sozialwissenschaftliches Fachwissen ineinander. Zu den Schwerpunktthemen gehören Auftrags- und Projektmanagement, Organisationsstruktur, Strategieentwicklung/Planung, Personalführung und -entwicklung, Marketing, betriebswirtschaftliches Controlling und Kommunikationsprozesse/Meetingkultur. In den Projekten wird überwiegend die Einleitung konkreter Veränderungs- bzw. laufender Verbesserungsprozesse verfolgt.

Kontakt: Dr. Michael Wollnik, [info@dr-wollnik.de](mailto:info@dr-wollnik.de), Tel. 0221 4994491 oder 4912675,  
Fax 0221 4994449