Zeitschrift: Fotointern : digital imaging
Herausgeber: Urs Tillmanns
Band: 5 (1998)
Heft: 15

Artikel: Polaroid : Ware aus Holland - Rechnung aus Schottland?
Autor: Lehmann, Guido
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-979904

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

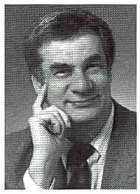
Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 08.08.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

FOTO
MIT DIGITAL IMAGING
FOTOintern
http://www.fotoline.ch
NEUHEITEN
HA
WIRTSCHAFT
FOTOintern berichtet von der photokina. Alle wichtigen Neuheiten.
INTERN
Nr. 15/98
2. Oktober 1998
FOTOintern, 14-tägliches Informationsblatt für Berufsfotografen, den Fotohandel und die Fotoindustrie
Abo-Preis für 20 Ausgaben Fr. 48.–

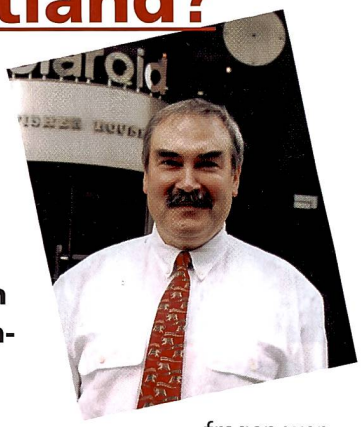
Editorial



Urs Tillmanns Fotograf, Fachpublizist und Herausgeber von FOTOintern

Vorbei, vorüber, abgehakt. Die 25. photokina hat ihre Pforten geschlossen – die Luxusstände sind abgebrochen.
Lohnen sich solche Mega-Messen? Und für wen? Dieser enorme Aufwand, die Reisespesen der 168'000 Besucher aus 139 Ländern – von den Standkosten ganz zu schweigen!
Und doch: Frägt man die Aussteller und die Besucher, so hört man überall positive Reaktionen. Die angeschlagene Wirtschaft hustet zwar noch etwas durch die Gegend, aber sie scheint auf dem Weg der Gesundung zu sein.
Neue Produkte noch und noch dokumentieren eine positive Gesamtstimmung. Investitionsmut und ein steigender Konsumentenindex lassen optimistisch in die Zukunft blicken. Es geht aufwärts ...
Gerade die photokina hat als Platz internationaler Begegnungen mit ihrer uferlosen Produkteschau viel zu dieser positiven Stimmung beigetragen. Deshalb sind Messen notwendig – auch wenn sie nicht gerade billig sind.
Übrigens: Vom 25. bis 27. März 1999 findet in Zürich die Professional Imaging statt. Details auf Seite 23 – Termin vormerken!

Polaroid: Ware aus Holland – Rechnung aus Schottland?



Ab Oktober stellt Polaroid die Rechnungen nicht mehr in Zürich, sondern in Schottland aus. Was sind die Hintergründe für solche Zentralisierungsmassnahmen? Wir wollten mehr über das neue «International Business Center» (IBC) von Polaroid in Glasgow wissen und haben uns mit dem Mit-Initianten und geschäftsführenden Direktor Guido Lehmann unterhalten.

FOTOintern: *Herr Lehmann, Sie waren früher GM bei Polaroid in Zürich. Jetzt sind Sie in Glasgow. Wie gefällt Ihnen Schottland?*

Guido Lehmann: Sehr gut. Man kennt Schottland in der Schweiz zu wenig. Es hat sehr viele Ähnlichkeiten mit der Schweiz, und es lässt sich gerade hier in Glasgow sehr gut leben.

FOTOintern: *Nun sind Sie ja nicht des guten Whiskys wegen umgezogen, sondern um ein grosses Projekt zu realisieren. Was ist das International Business Center von Polaroid genau?*

Lehmann: Im International Business Center von Polaroid werden die Administration und der Kundendienst aller europäischer Länder zentralisiert. Hier laufen alle Bestellungen zusammen, die Rechnungen werden hier ausgestellt, die Auslieferungsorder wird an das holländische Zentrallager in Enschede weitergeleitet, und sämtliche Kundenanfragen werden aus den einzelnen Ländern automatisch nach Glasgow umgeleitet.

FOTOintern: *Und die Beantwortung erfolgt dann auf Gälisch ...*

Lehmann: Nein, auf Schweizerdeutsch.

FOTOintern: *Sie mussten also in jedem Land Leute finden, die bereit waren, ihren Arbeitsplatz nach Glasgow zu verlegen.*

Fortsetzung Seite 3

5 SVPG
Am 16. November ist Infotag für berufliche Aus- und Weiterbildung. Sofort anmelden, weil die Teilnehmerzahl beschränkt ist. Details auf Seite 5.

7 Sinar
Sinar feierte ein halbes Jahrhundert. Wie die Idee dieser Fachkamera reifte, und wie daraus das heutige Unternehmen wurde, steht auf Seite 7

8 photokina
Die Berge von Presseunterlagen von der photokina lassen sich nur allmählich abtragen und in Gedrucktes umsetzen. Hier der erste Teil, von A bis I.

9 Canon
Dem Gerüchtebad entstiegen: die Canon EOS 3 ist mit dem aufwendigsten Autofokussystem ausgestattet. Alle technischen Details auf Seite 9.

11 Contax
Der Trend zum Mittelformat ist offensichtlich. Drei neue Modelle von Alpa, Contax und Pentax. Details zur neuen Contax 645 stehen auf Seite 11.

23 Expo
Vom 25. bis 27. März 1999 findet in Zürich die Professional Imaging statt, Nachfolgemesse der Foto Professional. Für die Aussteller ist bald Anmeldeschluss.

Ganz einfach digital: Inova Touch.

So einfach ist der Einstieg in die digitale Bilderwelt. Ob Bild vom Bild in Originalgröße, als Vergrößerung, in beliebigen Bildausschnitten oder als besondere Textkarte – mit Inova Touch gestalten Sie die Fotos Ihrer Kunden per Fingerdruck direkt am Bildschirm. Dabei werden Sie selbsterklärend durch das System geführt und erhalten in Minutenschnelle brillante Ergebnisse. Eben ganz einfach digital.

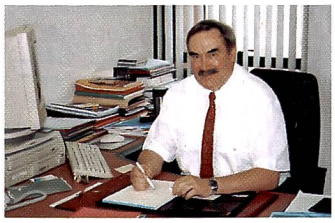
Möchten Sie mehr über Inova Touch wissen?
Rufen Sie uns an: 01/8237111 (Geschäftsbereich Foto).

Nichts entgeht Agfa.

AGFA Agfa

Fortsetzung von Seite 1

Lehmann: Das ist so. Es war aber leichter, als man annehmen könnte, und zudem gibt es hier vier Universitäten mit sehr guten Sprachfakultäten. Wir waren überrascht, wie



Guido Lehmann an seinem Arbeitsplatz im IBC Glasgow.

sich die Leute für unser Projekt begeistern liessen.

FOTOintern: *Wann und wie hatte das Ganze begonnen?*

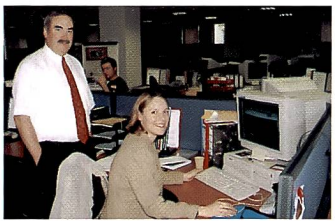
Lehmann: Das war vor rund drei Jahren, als sich einige General Manager europäischer Niederlassungen zusammensetzten, um zu überlegen, wie der administrative Aufwand bei Polaroid zu optimieren wäre. Dabei ist die Idee der Zentralisierung entstanden, die sehr gut in das Schema der gesamteuropäischen Entwicklung passte. Die Grundsätze waren klar: Es musste eine radikale Veränderung sein, um profitabel zu bleiben, und es mussten steuerliche Optimierungen in allen Ländern erreicht werden. Wir arbeiteten ein Konzept aus, legten dies der Konzernleitung vor und erhielten grünes Licht.

FOTOintern: *Das IBC ist seit knapp einem Jahr in Betrieb. Warum wird die Schweiz erst jetzt angeschlossen?*

Lehmann: Grundsätzlich wollten wir zuerst nach den Pilotländern Belgien und Holland die grossen Länder wie Deutschland, Grossbritannien, Frankreich, Spanien und Italien in das Projekt einbinden. Diese Phase ist nun abgeschlossen, und wir haben dabei eine Menge Erfahrungen sammeln können. Jetzt kommen die kleineren Länder an die Reihe, und dazu gehört auch die Schweiz. Für die Schweiz hat dies den Vorteil, dass die Umstellung reibungsloser vor sich gehen wird, als dies bei den ersten Ländern der Fall war.

FOTOintern: *Was ist die oberste Zielsetzung des Projektes?*

Lehmann: In erster Linie wollen wir eine bessere Kundenzufriedenheit erreichen. Das beginnt zum Beispiel bei der Beantwortung von Fachfragen und Problemlösungen. Hier in Glasgow haben wir geschulte Spezialisten, die über eine hohe Fachkompetenz verfügen und die meisten Fragen sofort beantworten können, ohne die Weiterschaltung zu einer anderen Fachperson.



Eine der insgesamt 65 Sachbearbeiterinnen.

Auch die Bestellungen werden hier mit einer optimalen Infrastruktur innerhalb kürzester Frist erledigt und an das Auslieferungslager in Enschede weitergeleitet.

Unser zweites Ziel ist eine bessere Mitarbeiterzufriedenheit. Sowohl hier in Glasgow als auch in Zürich ist es uns gelungen, die Leute für ihre zum Teil neuen Arbeiten zu motivieren und neue Herausforderungen zu schaffen.

FOTOintern: *Wie werden Ihre Kunden auf die Umstellung reagieren?*

Lehmann: Die meisten Kunden werden kaum etwas merken, denn die Waren werden schon seit rund acht Jahren direkt aus unserem Zentrallager in Holland geliefert. Neu ist, dass ihre telefonischen Anfragen auf unsere Kosten nach Schottland umgeleitet werden. Und dass die Rechnung zum Schluss aus Schottland kommt und normal in Schweizerfranken bezahlt werden kann, spielt für den Kunden auch keine Rolle.

FOTOintern: *Wie genau kennen Sie Ihre Kundschaft?*

Lehmann: Wir haben in der Projektplanung jeden einzelnen Kunden genau analysiert. Wir haben erhoben, welche Materialien er einkauft, wie er damit zufrieden ist, welchen Jahresumsatz er erreicht, und mit welcher Zahlungsmoral wir bei ihm rechnen können. Interessant dabei ist, dass wir sehr viele kleinere Kunden haben. 50 Prozent unserer Kunden erwirtschaften zusammen nur fünf Prozent unseres Umsatzes, und 20 Pro-

Interne Produkteschulung: Hier wird Fachwissen generiert.

zent der Kunden machen 80 Prozent aus.

FOTOintern: *Sie haben sicher auch untersucht, weshalb Ihre Kunden Sie anrufen. Wie hoch ist der Bestellungsanteil?*

Lehmann: Rund sieben Prozent der Anrufe sind Bestellungen. 64 Prozent der Anrufer hingegen wollen eine fachliche oder generelle Information. 22 Prozent sind diverse Anliegen unserer Kunden, und nur sieben Prozent betreffen Anfragen, die wir an die nationale Niederlassung zurückgeben müssen, weil die Probleme zu länderspezifisch sind. Gerade diese Zahlen verdeutlichen, dass eine Zentralisierung der Administration sehr sinnvoll ist. Hinzu kommt noch, dass uns die spontane Beantwortung jedes Anrufes ein grosses Anliegen ist. 88 Prozent aller Anrufe werden von unseren Kundenberaterinnen abgenommen, bevor das Telefon dreimal läutet, also innerhalb von 12 Sekunden. Das hinterlässt beim Kunden einen sehr guten und professionellen Eindruck.

FOTOintern: *Was wird aus der Polaroid-Niederlassung in Zürich? Welche Aufgaben entfallen noch auf die dort tätigen Leute?*

Fortsetzung Seite 5

Was bleibt für Polaroid in Zürich?

Welche Konsequenzen ergeben sich aus den Zentralisierungsmassnahmen für die Schweizer Polaroid Niederlassung in Zürich? FOTOintern hat sich mit Country-Manager und Direktor Jean-Jacques Bill unterhalten:

«Mit dem IBC in Glasgow sind wir in der Lage, unsere Schweizer Kunden schneller und vor allem kompetenter zu bedienen», sagt Jean-Jacques Bill. «Dabei merkt der Kunde wahrscheinlich gar nicht, dass er mit Glasgow telefoniert, und nicht mit unserem Büro in Zürich. Die Sachbearbeiterin wird sich schweizerdeutsch, französisch oder italienisch melden, und die Geschprächsumleitung geht auf unsere Rechnung.»

Die Niederlassung in Zürich wurde reorganisiert. Mussten Leute entlassen werden? «Bis auf zwei Mitarbeiter, für die wir zur Zeit neue Arbeitsplätze suchen, zum Glück nicht» führt Bill weiter aus. «Gleichzeitig mit der Reorganisation wurde der Sonnenbrillen-Bereich in die Polaroid Eyewear AG verselbständigt, und diese neue Firma wird in ihrem Endausbau rund 30 Personen beschäftigen. Die Polaroid AG Zürich wird sich nach der Reorganisation mit einem jungen, schlagkräftigen Team ausschliesslich auf schweizerische Marketing-, PR- und Verkaufsaufgaben konzentrieren. Die zentralistische Lösung der Front- und Backoffice-Aufgaben von IBC in Glasgow ermöglicht es den Mitarbeitern der Polaroid AG näher beim Kunden zu sein und besser auf dessen Wünsche einzugehen.»

Was geschieht mit Kleinmengen, wie sie von Fotohändlern und Berufsfotografen häufig geordert werden? «Liegt die Bestellmenge unter einem gewissen Betrag, so leiten wir den Auftrag an einen Distributor weiter, wie Fachlabore oder die Firma Engelberger in Stanstad, die eng mit uns zusammenarbeitet», erklärte Bill.