

## "Unser Geschäft ist die Beratung"

---

Beim Outsourcing muss vor allem die Kommunikation zwischen Auftraggeber und Dienstleister stimmen, sagt Michael Stetter, Geschäftsführer des Mannheimer Dienstleisters für Dialogmarketing ssm im Interview mit /DIREKT+.

---

### **/DIREKT+: Was müssen Outsourcing-Dienstleister heute bieten?**

**STETTER:** Ich unterscheide zunächst zwischen Lettershops, die technische Umsetzungen mit klaren Anforderungen leisten, etwa Kuvertieren oder Folieneinschweißen, und Lösungsanbietern, die gemeinsam mit den Kunden Kommunikationskonzepte entwickeln und von der Beratung bis zur Umsetzung alle Aufgaben erledigen.

### **/DIREKT+: Was spricht für das Outsourcen von Kommunikationsleistungen?**

**STETTER:** Der Marketingmix war noch nie so vielfältig wie heute. Das wird oft unterschätzt. Denn viele glauben, sie könnten schnell mal ein Mailing rausschicken oder Werbe-E-Mails versenden. Schon aufgrund der Fülle der Kanäle ist Marketing heute hochkomplex. Es ist gut, wenn den Unternehmen jemand zur Seite steht, der sich damit auskennt und zum Beispiel die Adressen – je nach Kanal – feinselektiert.

### **/DIREKT+: Wem empfehlen Sie Outsourcing?**

**STETTER:** Grundsätzlich allen. Dabei gilt: je kleiner ein Unternehmen, desto einfacher die Aufgaben. Größere Unternehmen haben meist einen höheren Beratungsbedarf. Welches Unternehmen wie viele Aufgaben sinnvoll auslagert, lässt sich nur im Gespräch ermitteln. Der Kunde hat seine Stärken, und die Dienstleister haben ihre Stärken: Da muss zwangsläufig etwas noch Besseres herauskommen, wenn sich beide zusammentun.

### **/DIREKT+: Was ist bei der Zusammenarbeit zwischen Kunde und Dienstleister wichtig?**

**STETTER:** Ich bin davon überzeugt, dass unser Geschäft ein Beratungsgeschäft ist und eine Fokussierung nur auf den Preis deshalb zu kurz greift. Rein preisorientierte Entscheidungen sind immer schwierig, und pauschale Vergabe-

verfahren sowie anonyme Ausschreibungen funktionieren nicht. Selbstverständlich muss stets auch eine Kostensicherheit gewährleistet sein, aber für ein gutes Verhältnis von Kunde und Dienstleister muss die Chemie zwischen ihnen stimmen, es muss ein gegenseitiges Vertrauen vorhanden sein. Letztlich können beide – Dienstleister sowie Auftraggeber – nur dann gewinnen, wenn auch die Kundenkommunikation funktioniert.

---



### Zur Person

Michael Stetter ist Geschäftsführer von ssm system service marketing in Mannheim. Seit über 40 Jahren ist das Outsourcingunternehmen am Markt tätig. ssm versteht sich als ganzheitlicher Lösungsanbieter für Kunden in der Direkt- und Dialogkommunikation.

---

**Quelle:** [www.direktplus.de](http://www.direktplus.de)

**Copyright:** 2010 Deutsche Post AG

**Herausgeber:**

Deutsche Post AG  
53250 Bonn

Telefon: +49 / (0) 228 / 18 20

E-Mail: [info@deutschepost.de](mailto:info@deutschepost.de)

Handelsregister-Nr.: Registergericht Bonn HRB 6792

USt-IdNr.: DE 169838187