

Quadus, Ribnitz-Damgarten

„Wir helfen dem Wäscher, damit er seinen Kunden eine optimale Dienstleistung bieten kann“

Quadus in Ribnitz-Damgarten hat sich als IT-Beratung nicht nur in Mecklenburg-Vorpommern einen guten Namen gemacht. Seit das Unternehmen seine selbst entwickelte Software „Quadus-Wäschereiservice“ erfolgreich anbietet, sind die EDV-Spezialisten auch bundesweit in der Wäschereibranche bekannt. WRP besuchte die Softwareschmiede an der Ostsee, um sich mit Geschäftsführer Ingo Plewka über sein Produkt, den Markt und die Zukunft des Unternehmens zu unterhalten.

WRP: *Quadus wurde 1999 gegründet, seit 2005 haben sie auch eine Branchensoftware für Wäschereien im Sortiment. Sind sie zufrieden mit der geschäftlichen Entwicklung von „Quadus Wäschereiservice“?*

Ingo Plewka: Wir sind seit gut zwei Jahren mit Quadus Wäschereiservice im Markt. In dieser Zeit habe ich rund 100 Wäschereien aufgesucht, 22 Unternehmen haben wir mit unserer Software ausgestattet. Das ist für diesen relativ kurzen Zeitraum eine ganze Menge. Und diese positive Entwicklung wird nach unserer Ansicht weitergehen, denn unser Vertriebsrichter ist sehr voll, es gibt jede Menge Interessenten, die kurz- oder langfristig etwas machen wollen. Wir sind also mit der Entwicklung sehr zufrieden. Neben den Wäschereien betreuen wir noch weitere 300 kleine und mittelständische Unternehmen beim Einsatz kaufmännischer Software.

WRP: *Warum sind sie in die Wäschereibranche gegangen?*

Plewka: Das war ein eher glücklicher Zufall. Schon als wir 1999 Quadus gründeten – Anfangs mit dem Ziel als Partner des Soft-



„Das Thema ‚CRM‘ wird auch in der Wäschereibranche immer aktueller. Durch CRM, das ist unsere Erfahrung, kann man seine Reklamationsquote um rund 60 Prozent senken.“

wareunternehmens Sage KHK Software Mittelständler auszustatten und zu betreuen – wollten wir auch eine eigene Branchensoftware entwickeln.

Doch auf welche Branche sollten wir uns konzentrieren? Dann half der Zufall: Im Jahr 2003 trat die Textilpflege Stralsund an Sage heran. Die Wäscherei hatte eine Software-Lösung, war aber nicht zufrieden und fragte an, ob Sage über eine entsprechende Lösung verfügen würde. Die Textilpflege Stralsund forderte vor allem ein integriertes Programm, also kein System, bei dem verschiedene Programme von unterschiedlichen Anbietern über viele Schnittstellen zusammen arbeiten müssen. Eine spezielle Branchenlösung für Wäschereien konnte Sage damals nicht anbieten. Aber Sage empfahl uns als Entwicklungspartner vor Ort. Wir setzten uns mit der Textilpflege Stralsund zusammen. Das Branchen Know-how lieferte die Wäscherei, wir haben die Vorgaben in den Programmierungen umgesetzt.

Daraus entstand eine für die Textilpflege Stralsund optimale Wäscherei-Lösung, die auf der Office Line von Sage aufsetzt, also integriert ist, und auch eine

Waschprozessverfolgung möglich macht. Stralsund war unser erster Kunde und daraus ist unser Produkt, Quadus-Wäschereiservice, entstanden.

WRP: War für Sie sofort klar, dass ihre Lösung erfolgreich sein könnte?

Plewka: Wir überlegten uns, was macht man mit der Stralsund-Lösung: Hat man nur den einen Kunden oder geht man mit dem Produkt in den Vertrieb? Wir haben uns für den Vertrieb entschieden und über unser Kundenmanagementsystem in einem ersten Schritt 500 Wäschereien mit einem Produktflyer angeschrieben. Die Resonanz war überwältigend. Rund 15 Prozent der Angeschriebenen antworteten und bekundeten ihr Interesse an unserer Software. Das hat uns stutzig gemacht und wir recherchierten weiter. Das Ergebnis war: Es gibt nicht viele Wettbewerber in diesem Segment und die meisten Software-Lösungen, die im Einsatz sind, basieren auf veralteten Betriebssystemen und sind Insel-Lösungen. Also Programme, die irgendwann allein für die Branche entwickelt wurden und nicht die heute geforderte Komplexität bieten. Aus unserer Sicht konnte dies nicht die Zukunft sein, diese

liegt in diesem Bereich viel mehr in Integriertheit und den damit verbundenen umfangreichen Auswertungsmöglichkeiten. Und dies leistet unser Produkt.

WRP: Was bedeutet Integriertheit in diesem Zusammenhang?

Plewka: Integriertheit heißt: Wenn Sie zum Beispiel einen Kunden anlegen, ist er automatisch auch in der Buchhaltung. Das geht deshalb, weil all unsere verschiedenen Programmteile wie zum Beispiel die Lohn- & Gehaltsrechnung, Finanzbuchhaltung oder CRM* auf eine gemeinsame Datenbank zugreifen. Sie können von jedem PC, mit entsprechenden Rechten, umfangreiche Informationen bekommen. Alle Programmteile sind aufeinander abgestimmt und greifen vom einzelnen Arbeitsplatz bis hin zum Unternehmensnetzwerk auf einheitliche Technologien und Bedieneroberflächen zurück. Quadus deckt mit seinem Beitrag die Wäschereiprozesse ab, zum Beispiel Wäscheannahme- und -verfolgung, Prozesssteuerung und Auswertung. Und Sage liefert mit der Office Line unter anderem

*CRM = Customer Relationship Management (Kundenbeziehungsmanagement), d. Red.

das Controlling und Rechnungswesen, die Waren- und Personalwirtschaft.

WRP: Welche Vorteile hat der Kunde, wenn er ihre Branchensoftware einsetzt?

Plewka: Ein Vorteil ist die gerade beschriebene Integriertheit. Ein weiterer Vorzug zum Beispiel ist, dass unsere Software die Transparenz im Betrieb erhöht. Von der Annahme bis zur Auslieferung weiß der Geschäftsführer oder Wäschereileiter immer, welche Textilien sich wo im Produktionsprozess befinden oder zurzeit zum Beispiel in der Näherei ausgebessert werden. Und der Beleg für den Kunden weist aus, dass die Textilien in der Näherei oder der Nachbearbeitung zum Beispiel morgen nachgeliefert werden. Unsere Software ist also Prozess begleitend, sie führt die Wäsche durch den Prozess.

Ein weiterer, wichtiger Vorteil unserer Lösung ist das Kundenbetreuung- und Kundenreklamationsmanagement, das so genannte „CRM“. Dieses Thema wird auch in der Wäschereibranche immer aktueller. Durch CRM, das ist unsere Erfahrung, kann man seine Reklamationsquote um rund 60 Prozent senken. Ich lerne mei- ▶

Inhalte und Module: Sage und Quadus Wäschereiservice

Quadus Wäschereiservice, die eigen entwickelte Software von Quadus, bildet den Wäschereiprozess ab. Die Software basiert auf Office Line von Sage. Nachfolgend sind Inhalte und Module aufgeführt. Beide zusammen bieten eine Business-Software für Wäscherei- und Textilpflegeunternehmen.

Office Line von Sage: Waren-, Bestell- und Lagerwirtschaft; Rechnungs- und Personalwesen; Kostenrechnung; Personalzeitwirtschaft, Betriebsdatenerfassung; Controllingsoftware; Kundenbetreuungs- und -reklamationsmanagement

Quadus Wäschereiservice: Annahmestellenverwaltung; Flachwäscheverwaltung; Berufsbekleidungsverfolgung; Heimbewohnerverwaltung; Prozessstation; Sortierstation; Bündel- und Postenwäsche; Kurz- und Langzeitmiete, Poolwäscheverwaltung; Schmutzfangmattenservice; Krankenhauswäscheservice; OP-Wäsche- und Reinraumkleidungsverfolgung; Containerverfolgung; Tourenverwaltung; Waageanbindung; Wäschesonderbehandlung; Zähl- und Sortierstationsmodul; Retourverwaltung, Prozessverfolgung; Expeditionsmodul; Tourenplanung; Wäschereileitermodul.



Qualität ist ein Gefühl

Dibella
longlife textiles

Hamalandstraße 111
D-46399 Bocholt
Tel. 0 28 71 / 21 98-0
www.dibella.de

ne Kunden besser kennen und ich weiß, was sie wollen, was sie mögen oder auch nicht mögen. Mit CRM kann ich als Dienstleister den Kunden besser betreuen und ihn rechtzeitig anrufen, wenn er ein Problem hat - bevor er mich anruft. Ich automatisiere einen Großteil der täglichen Kommunikation und Interaktion und Sorge für eine effektive Ausnutzung der Ressourcen im Bereich Kundenmanagement.

Schließlich ist unsere Software einfach zu Bedienen. Viele Wäschereien arbeiten mit Aushilfen und Saisonkräften. Deswegen muss die Einführung in die Bedienung schnell gehen. Wir haben die Module, die für den Waschprozess notwendig sind, mit einfachen Masken ausgestattet, die sich intuitiv bedienen lassen.

Unsere Lösung hilft dem Unternehmen einfach dabei, eine optimale Dienstleistung für seine Kunden zu bringen. Aus meiner Sicht wird dann auch die ständige Preisdiskussion zwischen Dienstleister und Kunden aufhören. Denn wenn der Kunde weiß, ich bekomme eine perfekte Dienstleistung, werde optimal betreut und muss nicht alle zwei Tage beim Wäscher anrufen, weil es Probleme gibt, dann ist er auch bereit, einen höheren Preis zu akzeptieren.

WRP: Ist ihre Wäscherei-Software in jedem Betrieb einsetzbar?

Plewka: Unsere Lösung kann man in jedem Betrieb einsetzen, unabhängig von der Betriebsgröße. Zum Beispiel haben wir in Berlin einen Kunden, der in seinem Büro lediglich zwei PC's stehen hat. Dieser Kunde hat eine kleine Wäscherei, muss aber keine Wäsche sortieren. Er benutzt ausschließlich die Warenwirtschaft von Sage, um



„Wenn der Kunde weiß, ich bekomme eine perfekte Dienstleistung, werde optimal betreut und muss nicht alle zwei Tage beim Wäscher anrufen, weil es Probleme gibt, dann ist er auch bereit, einen höheren Preis zu akzeptieren.“

Rechnungen und Angebote zu schreiben und hat dazu noch eine Tourenplanung. Wir haben natürlich auch Kunden, die mit der ganzen Leistungsbreite von Quadus Wäschereiservice und Sage Office Line arbeiten. Dies sind eher größere Firmen ab 50 Mitarbeiter, die zum Beispiel auch schon eine eigene Buchhaltung durchführen wollen. Ein weiterer Maßstab ist nicht nur die Anzahl der Mitarbeiter. Relevant ist auch, was macht mein Kunde. Beliefert er Altenheime, Hotels, Krankenhäuser? Dann kann er heute ohne eine entsprechende Software nicht mehr arbeiten.

Wir sind auch für Textilreinigungen interessant, die zum Beispiel Privatkunden, kleine Hotels oder Gaststätten bedienen. Zukünftig werden wir diesen Bereich intensiver bearbeiten. Wir führen aktuell Gespräche mit Kassenlieferanten, die Quadus Wäschereiservice und Office Line anbinden können. So wird es zum Beispiel möglich sein, automatisch einen Waschauftrag zu erzeugen, wenn ein Kunde seine Wäsche in der Annahmestelle der Textilreinigung abgibt. Aber das ist noch Zukunftsmusik, hat aktuell keine Priorität.

WRP: Quadus Wäschereiservice gliedert sich in Module, die verschiedene Bereiche in der Wäscherei abdecken. Reagieren sie mit dem Modulkonzept auf die unterschiedlichen Profile der Wäschereien?

Plewka: Sicher. Es gibt Betriebe, die sich zum Beispiel auf Heime, Hotels oder Berufsbekleidung spezialisiert haben oder die mit Annahmestellen arbeiten und deshalb eine spezielle Kassenlösung brauchen. Diese Unternehmen unterscheiden sich nicht nur in der Klientel, die sie bedienen, sondern auch in ihrem Anforderungsprofil an eine Wäschereisoftware. Deshalb haben wir verschiedene Module entwickelt, die diese unterschiedlichen Ansprüche erfüllen können. Für Unternehmen, die Hotels bedienen, gibt es zum Beispiel das Modul „Flachwäsche“ oder für Unternehmen im Altenheimmarkt das Modul „Heimbewohner“. Für beide Wäschereien könnte das Modul Tourenplanung interessant sein, um für die Kunden die Logistik optimal leisten zu können. Dagegen ist für einen kleinen Betrieb die Tourenplanung weniger interessant. Weil viele Unternehmen eine andere Abrechnungsmethode favorisieren, können wir mittlerweile acht unterschiedliche Abrechnungsmodelle liefern.

Der Kunde sagt uns, was er braucht und zusammen greifen wir in unseren Baukasten mit den verschiedenen Modulen und stellen daraus eine für ihn optimale, immer individuelle Lösung zusammen.

Mit dem Modulsystem können wir nicht nur auf die unterschiedlichen Anforderungen in den Betrieben reagieren. Die Module machen es auch möglich, dass unsere Lösung mit dem Betrieb mitwachsen kann. Ein Kunde

kann zum Beispiel erst einmal eine kleinere Lösung installieren lassen. Er hat nur zehn Mitarbeiter und braucht deshalb noch keine Finanz- oder Lohnbuchhaltung. Die entsprechenden Daten können wir trotzdem dem Steuerberater des Kunden, der mit einer eigenen Buchhaltungssoftware, zum Beispiel Datev, arbeitet, übergeben. Später kann er seine Lösung noch mit dem Fibu-Modul ergänzen. Oder er fügt die Kundenmanagementlösung dazu. Und dann braucht er die dafür relevanten Kundendaten nicht noch einmal zu erfassen. Er legt einfach das Programm darüber und die Daten stehen sofort zur Verfügung.

WRP: Wann investiert ein Textilpflegebetrieb in eine neue Software?

Quadus GmbH



Stralsunder Chaussee 26
18311 Ribnitz-Damgarten
Tel.: 03821/70880
Fax: 03821/708822
e-mail: info@quadus.de

Quadus wurde im August 1999 in Ribnitz-Damgarten gegründet. Im Firmenfokus stand die Rundbetreuung im Hard- und Softwareumfeld von Mittelstand und Handwerk auf Basis von KHK Software. Im Jahr 2001 wurde Quadus Sage KHK Solu-

tion Center, ein Jahr später Sage KHK Developer Partner. 2004/2005 konnte das Projekt „Quadus Wäschereiservice“ an die Textilpflege Stralsund übergeben werden. Seitdem wird die Wäschereiservice software bundesweit vertrieben. Heute betreut Quadus neben seinen über 300 Sage-Kunden auch 22 Wäschereien, die sich für Quadus Wäschereiservice entschieden haben. Zurzeit werden in Ribnitz-Damgarten zwölf Mitarbeiter beschäftigt.

Geschäftsführung:

Ronald Muntau
(Geschäftsführer Vertrieb)
Ingo Plewka
(Geschäftsführer Marketing)
Dirk Reiher
(Geschäftsführer Technik)
Sören Gellendin
(Geschäftsführer Entwicklung).

Plewka: Viele Wäschereien, die jetzt nach einer neuen Lösung suchen, arbeiten bisher mit einer selbstgestrickten Lösung, die vielleicht ein Programmierer aus der Nachbarschaft geschrieben hat. Doch diese Software kann heute nicht mehr mit einem aktuellen Drucker zusammen arbeiten. Oder versuchen Sie einmal aus einer solchen alten DOS-Anwendung eine Rechnung per E-mail zu verschicken, weil der Kunde dies so wünscht. Das funktioniert nicht.

Es gibt auch Unternehmen, die einen neuen Kunden akquirieren, der eine Barcodeverwaltung fordert. Und die aktuelle Software des Hauses kann dies nicht leisten. Oder der Betrieb hat eine neue Wäscherei aufgebaut und möchte gleich auf dem Stand der Tech- ▶

Technik,
aus Liebe zum Detail

Multimatic 
iLSA Deutschland GmbH

Hybrid-System

Welche
einzigartigen

Vorteile unser
Hybrid-System

aufweist, erfahren
Sie von unseren

Handelsvertretern

und unter:



Multimatic - der Gesamtausrüster

www.multimatic.de
fon: (054 22) 1000 • fax: (054 22) 10048

3 Fragen an Cornelia Hillgärtner, Business Analyst, Sage Software, Frankfurt



WRP: Wer ist das Unternehmen Sage Software?

Cornelia Hillgärtner: Sage Software ist ein Unternehmen der britischen Sage-Gruppe. Diese ist mit mehr als 13.000 Mitarbeitern und 5,2 Millionen Kunden der weltweit größte Anbieter von Business Software für kleine, mittlere und größere mittelständische Unternehmen, Handwerksbetriebe und öffentliche Einrichtungen. Die Gruppe erzielte 2006 einen Umsatz von rund 1,366 Milliarden Euro. Mit über 20 Jahren Erfahrung, 650 Mitarbeitern und über 250.000 Kunden bietet Sage in Deutschland betriebswirtschaftliche Software sowie Erweiterungen für eBusiness, Personalwirtschaft, Controlling, Produktion und CRM. Sage erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2006 in Deutschland einen Umsatz von rund 59 Millionen Euro. Ein Netz von etwa 1.000 Vertriebspartnern bietet dem Kunden den kompletten Service vor Ort.

WRP: Was bietet Office Line dem Wäschereibetrieb?

Cornelia Hillgärtner: Die Sage Office Line bietet den Wäschereibetrieben die Steuerung ihrer betriebswirtschaftlichen Prozesse. Mit dem GoB*-zertifizierten Rechnungswesen der Office Line sind Wäschereien stets auf dem neuesten Stand in Bezug auf gesetzliche Änderungen. Eine OP-Verwaltung, integrierter Zahlungsverkehr und das Mahnwesen unterstützen Wäschereien im Alltagsgeschäft. Die moderne Warenwirtschaft der Office Line hilft Wäschereien, ihre Einkauf-, Vertriebs- und Logistikprozesse effizient abzuwickeln. Dabei passt sich die modular aufgebaute Office Line an die individuellen Anforderungen eines Wäschereibetriebs an.

WRP: Wie arbeitet Sage mit seinen Partnern, zum Beispiel Quadus, zusammen?

Cornelia Hillgärtner: Sage Software bietet allen autorisierten Business Partnern und Third-Party-Anbietern im Rahmen des Sage Developer Programms die Möglichkeit, eigene Softwarelösungen an die Sage Produktwelt anzubinden. Das Developer Programm unterstützt die Partner dabei während des gesamten Zyklus einer Entwicklung: mit den bereitgestellten Dokumentationen und Programmierbeispielen sowie der Durchführung von WebCasts, speziellen Developer Schulungen und Veranstaltungen wird sichergestellt, dass die Partner über das notwendige Know-how verfügen. Über einen Developer Support erhalten die teilnehmenden Partner kompetente Unterstützung bei der Entwicklung beziehungsweise Anbindung ihrer Lösungen. Die entwickelten Lösungen werden von Sage Software ebenso aktiv bei der Vermarktung unterstützt. Im Rahmen der Zertifizierung werden die Produkte im Hause von Sage Software überprüft. Es müssen die vom Hersteller vorgegebenen Rahmenbedingungen eingehalten werden. Erst dann kann eine Lösung den Status „Zertifizierte Partnerlösung“ erhalten. Diese Auszeichnung signalisiert allen Kunden und Interessenten die nahtlose Integration in den Sage Produkten.

* GoB = Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung

nik sein und etwas „Integriertes“ haben. Ich habe bei meinen vielen Gesprächen auch erfahren, dass Wäschereien unzufrieden mit der Leistungsfähigkeit der vorhandenen Software beziehungsweise mit der Betreuung sind. Es gibt also viele Motive, in eine neue Software zu investieren.

WRP: Weiß der Kunde immer ganz genau, was „seine“ Software leisten muss? Oder ist es eher so, dass er mit einem Aufgabenheft kommt und sie ihm eine entsprechende Lösung anbieten?

Plewka: Ich höre mir zuerst an, wo dem Kunden der Schuh drückt. Ich frage nach seiner Klientel, schaue mir die Wäscherei an und erkundige mich, was benötigt wird. Danach bekommt der Kunde unsere Software präsentiert. Vielleicht entscheidet er sich, welche Module er einsetzen will. Größere Wäschereien mit einer eigenen EDV-Abteilung haben bereits einen Anforderungskatalog, wenn wir kommen. Dies wissen auch ganz genau, was an ihrer alten Software gut oder schlecht ist.

„Unter diesen Rahmenbedingungen wollen wir natürlich weiter wachsen. Unser Ziel ist es in den nächsten Jahren 200 Unternehmen mit unserem Produkt zu versorgen und somit zum führenden Anbieter zu avancieren.“

Plewka: Der Kunde weiß zumindest immer, was er erreichen will. Es gibt ein Ziel. Oft haben die Kunden aber keine Vorstellung, welche Möglichkeiten eine moderne Software bietet. Manche meinen, mit der Software werden zwei PC's aufgestellt und damit kann ich meine Lieferscheine schreiben und automatisch meine Monatsrechnungen machen. An den Waschprozess denken nicht viele. Zum Beispiel welche Vorteile es hat, die Wäsche schon im Eingang zu zählen? Dass erkennen die Kunden erst, wenn ich ihnen das Prinzip unserer Software erläutere.

WRP: Wie läuft eine Beratung beim Kunden ab und wie wird ein solches Projekt realisiert?

Nach der Auftragserteilung bilden wir ein Projektteam und es wird ein Projektpreis fixiert. Dieser ist inklusive Schulungen, Workshops und Vor-Ort-Betreuung. Ein Projektplan wird erstellt, der festlegt, wer ist wofür verantwortlich. Dann wird eingerichtet und getestet, ob alles funktioniert. Wir beraten also nicht nur, dies ist übrigens kostenlos, und richten ein, sondern betreuen unsere Kunden auch nach der Installation der Software – zum Beispiel über die Fernwartung. Über Datenleitung kann der Kunde dann auch selbst Programm-Updates ziehen. Ist einmal ein größeres Problem beim Kunden zu lösen und sitzt dieser in Süddeutschland, gibt es auch die anderen Sage-Partner

vor Ort. In jeder Region sitzen mindestens zwei in der Nähe, die umgehend helfen können.

WRP: Sind eigentlich Softwarelösungen, wie Quadus sie anbietet, heute ein „Muss“ in jeder mittelständischen Wäscherei?

Plewka: Ich denke schon. Zum Beispiel eine Wäscherei, die ein Altenheim mit 1.000 Bewohnern betreut, kommt in der Summe auf eine Teilezahl, die man nicht mehr mit der Hand verwalten kann.

Auch ein Betrieb der Berufsbekleidung wäscht, braucht die Unterstützung durch eine Software, die ihm bei der Logistik hilft. Themen wie Zeiterfassung, Betriebsdaten, Anbindung von Maschinen oder Leistungsdaten des Personals, zum Beispiel: Wie lange hat meine Mitarbeiterin für den einen Kunden an der Mangel gestanden und hat sie später auch richtig kontrolliert und die korrekte Zahl an Bettlaken herausgegeben? Diese Informationen werden immer wichtiger, auch um ein vernünftiges Controlling leisten zu können. Geliefert werden diese Daten durch zum Beispiel eine Software wie Quadus Wäschereiservice.

Ein anderes Beispiel: Ein Betrieb, der OP-Sets bearbeitet, kann nicht ohne entsprechende Software-Unterstützung arbeiten. Denn nur mit einem Programm kann man die Rückverfolgbarkeit der Textilien garantieren. Das Programm dokumentiert,



Zur Person Ingo Plewka

Ingo Plewka, Geschäftsführer Quadus, Ribnitz-Damgarten, wurde 1961 in Rostock geboren. Nach dem Fernstudium an der Fachhochschule in Görlitz mit Abschluss als Ingenieur für Informatik wurde Plewka Schichtleiter im Rechenzentrum des Faserplattenwerkes Ribnitz-Damgarten. Von 1990 bis 1999 arbeitete er als Vertriebsleiter LBB Computer, verantwortlich für den Aufbau des Hard- und Softwareumfeldes. Seit 1999 ist er Geschäftsführer Quadus und verantwortlich für die Bereiche Vertrieb und Marketing. Plewka ist verheiratet und hat zwei Kinder.

wer und wann ein Set zusammengestellt wurde. Und es kann entsprechende Belege beziehungsweise Dokumentationen liefern, wenn es Probleme gibt. Dies gilt ganz grundsätzlich: Ich kann immer nachvollziehen, wer wann was gemacht hat und dies durch entsprechende Protokolle belegen.

Aber auch kleinere Wäschereien können durch unsere Lösung die Zufriedenheit beim Kunden steigern. Denn die Größe der Zufriedenheit beim Kunden ist nicht abhängig von der Größe der Wäscherei. Im Gegenteil – zufriedene Kunden sind der beste Garant für Neukunden.

WRP: Wie ist die Wettbewerbssituation und wie schätzen Sie das Marktpotenzial für Wäschereisoftware ein?

Plewka: Es gibt vier Unternehmen in diesem Markt, die Wäscherei-Software entwickeln, verkaufen und von größerer Bedeutung sind.

Wir schätzen, dass in Zukunft rund 1.500 Betriebe Bedarf an Software haben werden. Viele von ihnen arbeiten mit Anwendungen auf DOS-Basis, deswegen ist der Umstieg auf eine neue Lösung zwangsläufig. Unter diesen Rahmenbedingungen wollen wir natürlich weiter wachsen. Unser Ziel ist es in den nächsten Jahren 200 Unternehmen mit unserem Produkt zu versorgen und somit zum führenden Anbieter zu avancieren.

WRP: Wie wird die Wäscherei-Software der Zukunft aussehen?

Plewka: Die Wäschereitechnik wird sich weiter entwickeln und einfache Möglichkeiten bieten, Waschprozessdaten zu verarbeiten. Wäschereien werden alle notwendigen Daten zur Kostenermittlung und Kalkulation zeitnah auswerten müssen. Technologien, wie die RFID-Technologie, werden sich weiter entwickeln und den Vormarsch in der Wäschereibranche antreten.

Die Kunden der Wäschereien werden noch mehr Transparenz fordern und Dienstleistungen auslagern wollen. Die Zufriedenheit des Kunden wird mehr denn je Maßstab für eine dauerhafte Kundenbindung sein. Softwareprodukte, die also den Vertrieb, die Kundenbetreuung, ein Controlling und die täglichen Abläufe in der Wäscherei integriert und das ohne großen Zeitaufwand abbilden können, werden sich behaupten. ■

Totallieferant für Ihre Wäscherei

Transportsäcke
Wäschenetze
Pressbezüge

euROFELT
PRODUCTS

Postbus 202 - NL 8600 AE SNEEK
Tel: +31 (0)515 445543
www.eurofelt.nl - info@eurofelt.nl

Mangelbewicklung
Mangelreinigung
Mangelband und
Gurtbänder

