

# Die richtige Mischung macht's

Der Charakter und die Qualität eines Kaffees hängen von den verwendeten Sorten und dem Können des Herstellers ab. Doch auch beim Handel rund um die Bohnen kommt es auf die richtige Mischung an, wissen die Kaffee-Spezialisten von der Promat GmbH. Seit 20 Jahren beliefert das Unternehmen seine Kunden mit hochwertigen Kaffeeautomaten, Zubehör und Kaffee. Mit Hilfe der Anwendungen von HS, darunter die **Archivlösungen zur Finanzbuchhaltung und zur Auftragsbearbeitung**, stellt Promat sicher, dass auch für die Beratung viel Zeit bleibt.

Vor 20 Jahren machte sich Silvia Anna Bihler mit ihrer Firma Promat selbstständig. Zu ihrem Startkapital gehörten eine Schwäche für Kaffee und etliche Jahre Branchenerfahrung. Anfangs bestand das Angebot aus hochwertigen Kaffeeautomaten – vorwiegend für den gewerblichen Einsatz. Zudem betreute Promat sogenannte Vendingautomaten für den Kaffeeausschank gegen Münzeinwurf. Die Angestellten der von Promat betreuten Firmen freuten sich über die hohe Qualität des Kaffees und begannen, verstärkt hochwertige Kaffeeautomaten für den Hausgebrauch nachzufragen. Promat erweiterte das Angebot und wurde mit konstanter Nachfrage und Empfehlungen belohnt. Heute beliefert das Unternehmen aus dem badischen Eigeltingen, neben Firmenkunden im engeren Umkreis, Haushalte in ganz Deutschland.

## MISCHUNG 1: PRODUKTE UND SERVICE

Geschäftsführerin Bihler ist eine jener Unternehmerinnen, der man im Gespräch die Leidenschaft und Begeisterung anmerkt, mit der sie ihre Firma führt. „In unserer Branche ist vieles in Bewegung. Über die Jahre haben wir unser Angebot daher immer wieder angepasst und erweitert“, sagt sie. Technologische Neuerungen wie bargeldloses Zahlen an Vendingautomaten oder Haushaltsgeräte mit Touchscreens seien dabei nur ein Aspekt. „Viel wichtiger ist aus unserer Sicht, es unseren Kunden stets aufs Neue so angenehm und einfach wie möglich zu machen“, so die Geschäftsführerin. Das Stellen von Leihgeräten während einer Reparatur gehört bei Promat daher zum standardmäßigen Service. Tagelang ohne das geliebte Heißgetränk auskommen zu müssen, wollen die Kaffeeliebhaber ihren Kunden nicht zumuten.

## MISCHUNG 2: BERATUNG UND SELBSTBEDIENUNG

Längst betreibt Promat auch einen Onlineshop, der kürzlich um einen weiteren Shop für besonders erlesenen Kaffee ergänzt wor-



den ist. Der persönliche Kontakt bleibt dennoch wichtig: „In der Regel informieren sich die Kunden zunächst in unserem Shop. Dann rufen sie uns an und lassen sich nochmals beraten – oder sie kommen ins Ladengeschäft, worüber wir uns freuen und was uns sicher von der Billigkonkurrenz unterscheidet. Das kostet im Vergleich zur ausschließlichen Bestellung im Webshop zwar mehr Geld, jedoch gewinnen und halten wir so Kunden, die uns viele Jahre treu bleiben“, meint Silvia Anna Bihler.



„Mit der HS Archivlösung können wir erheblich schneller auf die Buchungen zugreifen – beispielsweise wenn ein Kunde Fragen zu einer Rechnung hat.“

Silvia Anna Bihler, Geschäftsführerin Promat GmbH



### MISCHUNG 3: ZEIT FÜR DEN KUNDEN UND EFFIZIENTE VERWALTUNG

Das gesamte Geschäft bewältigt Promat mit nur vier Mitarbeitern. So ruhig und zugewandt es im Kontakt mit den Kunden zugeht, so effizient müssen die Prozesse hinter den Kulissen sein. Hier setzt das Unternehmen schon seit der Phase unmittelbar nach der Gründung auf Software von HS. „Unsere Geschäftsabläufe lassen sich mit der HS Auftragsbearbeitung und der HS Finanzbuchhaltung bestens abbilden und sehr effizient abwickeln“, sagt die Geschäftsführerin. „Beispielsweise unsere Wartungsverträge: Diese sind in der HS Auftragsbearbeitung angelegt. Zum Berechnungszeitpunkt erfolgt nur noch der Abruf der Belege mit automatischer Übergabe in die HS Finanzbuchhaltung. Oder bei der Lagerhaltung: Bewegungen zwischen den Lägern erledigen wir bequem direkt aus den Artikeln heraus.“

### MISCHUNG 4: BEWÄHRTES UND NEUES

Bei Promat greifen viele bewährte Teilprozesse gut verzahnt ineinander. Nicht verwunderlich, dass man daran gern festhält. Und doch ist Geschäftsführerin Bihler stets offen für Neuerungen, die ihr helfen, die Prozesse noch effizienter zu gestalten. „Für mich war schnell klar, dass wir die Archivlösung sowohl zur Finanzbuchhaltung als auch zur Auftragsbearbeitung an-

schaffen“, sagt sie. „Zwar nutzen wir schon lange die Möglichkeit, PDF-Dateien auszugeben, dennoch war der Zugriff aus beiden Anwendungen auf dieselben Dokumente eine verlockende Vorstellung. Wir arbeiten viel über die Buchungen – auch wenn ein Kunde anruft und Fragen zu seiner letzten Rechnung hat. Bislang haben wir recht mühsam die PDF-Dateien aus der Auftragsbearbeitung mit den Buchungen in der Finanzbuchhaltung verknüpft. Jetzt geht das alles automatisch und hilft uns, nochmals eine Menge Zeit einzusparen.“

Für die Einführung der Archivlösung hatte die Geschäftsführerin ein Support-Paket von HS gebucht. „Vielleicht hätten wir die neuen Erweiterungsmodule auch allein eingerichtet bekommen. Doch mit der netten und kompetenten Unterstützung geht nicht nur die Einrichtung, sondern auch der Einstieg schneller. Für mich ist das Support-Paket mit seinem überschaubaren Preis gut angelegtes Geld.“

Mittlerweile plant die umtriebige Geschäftsfrau bereits den nächsten Schritt: „Mein Ziel ist: so wenig Papier wie möglich. Deshalb freue ich mich schon auf die Dokumentenmanagement-Anbindung, mit der wir auch externe Dokumente, beispielsweise Eingangrechnungen, einfach ins System bringen und dort mit ihnen arbeiten können.“



## ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

<b>Unternehmen:</b>	<b>Promat GmbH Automaten-Service</b> 78253 Eigeltingen-Honstetten <a href="http://www.coffee-in-style.de">www.coffee-in-style.de</a> und <a href="http://www.maromas.com">www.maromas.com</a>
<b>Gründung:</b>	1992
<b>Branche:</b>	Vertrieb und Service hochwertiger Kaffeautomaten, Zubehör, Kaffee
<b>Kunden:</b>	ca. 2.500
<b>Lieferanten:</b>	ca. 50
<b>Artikel:</b>	ca. 10.000
<b>Mitarbeiter:</b>	4

## KAUFMÄNNISCHE SOFTWARE VON HS

- **HS Auftragsbearbeitung**  
mit den Modulen Archiv-Anbindung und Bestellwesen
- **HS Finanzbuchhaltung**  
mit den Modulen Archiv-Anbindung, Kassenbuch,  
Kontierung und Wiederkehrende Buchungen

 **Hamburger Software**

HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG  
Telefon: (040) 632 97 - 333  
e-mail: [info@hamburger-software.de](mailto:info@hamburger-software.de)  
Internet: [www.hamburger-software.de](http://www.hamburger-software.de)