

## ***Bevor ich zufrieden bin, ist es der Kunde schon längst!***



### **Interview mit Klaus-Dieter Stamm**

***Klaus-Dieter Stamm ist seit dem 01.10 2012 Ihr „Architekt für Warenwirtschaftssysteme“.***

#### **Warum haben Sie sich dazu entschlossen sich als „Architekt für Warenwirtschaftssysteme“ selbständig zu machen?**

Ich bin jetzt 58 Jahre alt und habe eine Vielzahl von Kunden und deren Probleme gesehen.

In der letzten Zeit wurde immer deutlicher, dass im Verhältnis zwischen einem „Lieferanten“ und einem „Kunden“ bestimmte Ziele nicht zu erreichen sind. Um der Aufgabenstellung des Kunden gerecht zu werden und dessen Interessen umsetzen zu können, benötigt man den Staus des **Beraters**.

Es ist auch unmöglich, dass ein Lösungsanbieter (so gut er auch sein mag) allen Anforderungen der Kunden gerecht wird. Auch hier ist es notwendig (im Interesse des Kunden) die jeweils adäquate Lösung zu ermitteln und vorzuschlagen.

#### **Wie kommen Sie zu dem Vergleich Ihrer Tätigkeit mit der Arbeit eines Architekten?**

Ich sehe hier sehr viele Parallelen.

Wenn Sie ein Haus bauen wollen, wenden Sie sich in der Regel zunächst an einen Architekten und nicht an ein Bauunternehmen. Der Architekt ermittelt die Rahmenbedingung des Bauplatzes (Bebauungsplan) und die Wünsche und Aufgabenstellung des Kunden. Danach skizziert er verschiedene Lösungsansätze und stellt diese dem Bauherren vor. Nach der Diskussion der Vor- und Nachteile der verschiedenen Lösungsansätze entscheidet sich der Bauherr für eine Variante. Diese wird dann vom Architekten im Detail geplant und der Kunde erhält einen Detailplan zur Genehmigung (durch das Bauamt).

Bis zu diesem Punkt entspricht die Vorgehensweise der Tätigkeit eines unabhängigen Verkäufers (Maklers). Der Bauplan entspricht einem detaillierten Angebot, das in diesem Fall vom Kunden genehmigt werden muss.

In der Regel endet an dieser Stelle die Aufgabenstellung eines Verkäufers wird bei der Umsetzung und Einführung nicht mehr vom Verkäufer begleitet.

Im Vergleich dazu übernimmt der Architekt hier wichtige Aufgaben für den Bauherren und trägt damit wesentlich zur termingerechten und handwerklich sauberen Fertigstellung des „Bauwerkes“ bei.

Denken Sie hier zunächst einmal an die Ausschreibung der Leistungen und an die Überprüfung der Angebote.

Aber auch an die terminliche Koordination der einzelnen „Gewerke“ und die Abnahme der Leistungen.

Die meisten Bauherren haben nicht das fachliche Wissen und in der Regel auch nicht die Zeit sich um diese Dinge zu kümmern. Auch das gilt nach meinen Erfahrungen für viele Inhaber und Geschäftsführer im Einzelhandel und in der Gastronomie.

Eine letzte Parallele: Ein Architekt gießt keine Fundamente, erstellt keine Wände und deckt keine Dächer. Für diese Aufgaben gibt es den jeweiligen Spezialisten!

### **Herr Stamm, Wie sieht Ihr beruflicher Werdegang aus. Was haben Sie bisher gemacht?**

Ich habe die Kassenbranche von der Pike auf kennengelernt. In die Kassenfirma meines Vaters hinein geboren, habe ich als Jugendlicher Kassen repariert und als Student der Betriebswirtschaft mein Taschengeld durch den Verkauf von Kassen aufgestockt. Als Abschluss habe ich (was nahe lag) eine der ersten deutschen Diplomarbeiten zum Thema Kassen und Warenwirtschaftssysteme geschrieben. Nach dem Studium habe ich die Geschäftsführung des elterlichen Betriebes für die Bereiche Verwaltung und Vertrieb übernommen. In dieser Zeit schafften wir den Aufstieg in die Top 10 unserer Branche, was mir eine gewisse Bekanntheit bei meinen Händlerkollegen, bei den Herstellern und in unserem Verband einbrachte. Meine 20-jährigen Erfahrungen sowohl als Geschäftsführer eines mittelständischen Unternehmens als auch als Verkäufer von Kassen- und Warenwirtschaftssystemen fließen heute in meine Gespräche mit meinen Kunden und in die ausgearbeiteten Lösungsvorschläge ein.

### **Sie sind Mitinhaber und Gründer der Firma Signum. Wie kam es seinerzeit zu dieser Geschäftsidee?**

In meiner damaligen Funktion als Verkäufer begegneten mir immer wieder Kunden mit besonderen Anforderungen, die über die Leistungsfähigkeit einer Kasse hinaus gingen und nur im Zusammenspiel mit EDV-Systemen lösbar waren. Leider waren diese Systeme damals für kleine Unternehmen teilweise unerschwinglich teuer oder die existierenden Branchenlösungen waren zu schmal und konnten die Gesamtanforderungen des Kunden nur teilweise abdecken. Aus dieser Erfahrung heraus entstand die Idee, genau diese Erweiterung zum Kassensystem auf Basis von PC-Technik zu entwickeln, was vor zwanzig Jahren zusammen mit den heutigen Geschäftsführern zur Gründung von Signum führte.

### **Wodurch unterscheidet sich Ihrer Meinung nach die Firma Signum von anderen Anbietern?**

Signum ist tief mit der Kassenbranche und mit den Kassenhändlern verbunden. Wir besitzen in diesem Bereich ein einzigartiges Know-how. Branchenunabhängig und auf die Anforderungen dieser Zielgruppe spezialisiert, sprechen wir deren Sprache und entwickeln pragmatische, wirtschaftliche und kundenorientierte Lösungsvorschläge.

Besonders wichtig ist auch, dass unsere Projektmanager diese Vorschläge dann zusammen mit dem Kunden Schritt für Schritt umsetzen. Wir geben eine Echtlaufgarantie und übernehmen auf Wunsch im Rahmen eines Projektvertrages den „schlüsselfertigen“ Aufbau eines Warenwirtschaftssystems.

### **Was sind die Besonderheiten von Orgasoft.NET?**

Auch hier ist zunächst die Nähe zur Kasse zu nennen. Bei den ausgeprägten Schnittstellen zur Kasse kann Orgasoft.NET die Leistungen der aktuellsten Kassen ansteuern und das für alle gängigen Kassensysteme. Das ist ein ganz wichtiger Punkt für die Kaufentscheidung des Kunden. Bereits getätigte Kasseninvestitionen werden durch die Schnittstellenvielfalt von Orgasoft.NET geschützt und der Kunde ist mit der Einführung der Warenwirtschaft nicht auf ein bestimmtes Kassensystem festgelegt oder gezwungen, auf ein einheitliches Kassensystem umzustellen.

Daneben ist es wichtig, dass die betrieblichen Abläufe vollständig und optimiert abgebildet werden. Dies ist mit Orgasoft.NET flexibel und effektiv möglich. Orgasoft.NET bleibt trotz großer Funktionstiefe auch für EDV – Laien einfach zu bedienen und für kleinere Betriebe ohne EDV-Abteilung zu administrieren.

Orgasoft.NET stellt jedem Mitarbeiter im Reporting Center die für ihn wichtigen Informationen zur Verfügung. Auf Knopfdruck, ohne unverständliche Abfragen und ohne Papierberge zu verursachen.

**Wer braucht Ihrer Meinung nach eine Warenwirtschaft?**

In Zukunft wird jeder Unternehmer in einem Handelsbetrieb und in der Gastronomie ein EDV-System brauchen, um Verluste durch Diebstahl und Schwund zu erkennen, um für ein attraktives, kostendeckendes Angebot zu sorgen und um einen effektiven Betriebsablauf zu gewährleisten. Ich möchte hier den Begriff Warenwirtschaft nicht benutzen. Warenwirtschaft ist das Ziel, das in einzelnen Schritten angestrebt werden kann. Allerdings ist es existenzbedrohend für jeden Betrieb, wenn dieser Weg nicht konsequent beschritten wird.

**Wie beurteilen Sie die Marktsituation für Anbieter von Warenwirtschaftssystemen?**

Der Markt ist riesengroß und die Mehrzahl der Unternehmen, die eine Kasse besitzen, hat kein Warenwirtschaftssystem. Leider sind viele unserer Mitbewerber zu klein, um den Kunden einen Rundum-Service bieten zu können und versuchen sich durch günstige Preise im Vertrieb zu profilieren. Der klassische Anwender ist immer noch genauso EDV-unerfahren wie vor zwanzig Jahren und braucht nach wie vor bei Einführung des Systems professionelle Hilfestellung und eine gute Betreuung. Die bekommt er bei uns. Das schafft Vertrauen und macht sich natürlich auch für beide Seiten bezahlt.

**Wie stellt sich für Sie ein zufriedener Kunde dar?**

Sie können davon ausgehen, dass meine Erfahrungen mit Kassensystemen in zwanzig Jahren in das System Orgasoft.NET eingeflossen sind. Meine Anforderungen an Signum sind im Ergebnis viel höher als die des Kunden. Bevor ich zufrieden bin, ist es der Kunde schon längst! Ich mag vor allem die kritischen Kunden, die immer wieder kommen und Verbesserungen einfordern. Die sind sicher anstrengender, aber sie bringen uns in der Entwicklung immer weiter vorwärts.