

Neues und Neuheiten aus der Welt der SYNER.CON Fachhandelsgruppe



## Hier bewegt sich was!

Das APRO.CON Team arbeitet mit Hochdruck am neuen APRO.CON Release 14.5.

Die neue Version legt den Schwerpunkt auf mobile Anwendungen und erscheint Ende dieses Jahres.

Hier ein erster Ausblick, was die Zukunft in Sachen Warenwirtschaft bringt.

**D**er Trend zum mobilen Arbeitsplatz macht auch vor dem Metzgerhandwerk nicht halt. Bestellungen, Produktionsinformationen oder Zutatenlisten bequem per Tablet direkt in der Produktionsumgebung aufrufen: Was in Zeiten von Industrie 4.0 und Smart Factory in vielen Industriebetrieben im Kommen ist, bringt APRO.CON mit dem Release 14.5 auch in klassische Handwerksbetriebe. Aufsetzend auf aktueller

Web-Technologie bietet APRO.CON 14.5 Metzgereien und Fleischereien die Möglichkeit, bestimmte APRO.CON Apps mobil aufzurufen. Einzig erforderliche Voraussetzung ist ein aktueller Internet-Browser auf einem mobilen Endgerät wie Smartphone oder Tablet.

### Artikelinfos immer dabei

Bereits die aktuelle APRO.CON Version bietet die Infokiosk-Funktion zum mobilen Abrufen von Artikelinformati-

onen als App an. Handwerksbetriebe aus der Fleischereibranche geben ihren Mitarbeitern damit ein komfortables Werkzeug an die Hand, um schnell auf sämtliche Artikel- und Produktionsinformationen zugreifen zu können. Basierend auf dem APRO.QMS System sind damit alle Informationen, die sich in der APRO.CON Datenbank befinden, mobil verfügbar. Metzgereien und Fleischereien sparen sich so etwa die umständliche Organisation von Dekla-



## Merkzettel

APRO.CON 14.5 setzt bei den Funktionen den Schwerpunkt auf mobile Anwendungen

- **Stets parat, stets aktuell:** Infokiosk-App mit allen Artikelinformationen
- **Ganz einfach, ganz bequem:** Filialbestellungen per Tablet oder Handy
- **Spart Zeit, entlastet Mitarbeiter:** Web-Bestellformulare für Großkunden

Ausgehandelte Konditionen, Abnahmemengen in der Vergangenheit und Angebotsartikel berücksichtigt die App je nach Kunde automatisch. Dies macht die aufwändige händische Pflege und den Versand von Bestellformularen sowie Großhandelspreislisten überflüssig. Die App übermittelt anschließend den Auftrag automatisch an die APRO.CON Datenbank des Fleischereibetriebs, mit der sich dann per Mausclick Lieferscheine und Rechnungen erstellen lassen. Dies entlastet Mitarbeiter in der Verwaltung deutlich.

### Kennzahlen für unterwegs

APRO.CON 14.5 ist der erste Schritt, die Vorteile der Warenwirtschaftslösung auch für den mobilen Einsatz verfügbar zu machen. Das APRO.CON Team plant bereits weitere neue Funktionen in diesem Bereich. Künftig soll es Metzgermeistern beispielsweise möglich sein, sämtliche relevanten betriebswirtschaftlichen Größen wie Abverkaufsstatistiken, Warenbestände oder Daten zu einzelnen Filialen in Echtzeit am Tablet einzusehen. So lässt sich zum Beispiel am Abend nach getaner Arbeit noch fix einmal ein Blick auf die Zahlen des vergangenen Tages werfen.

Die APRO.CON Version 14.5 ist ab Ende 2017 bei Fachhändlern und Fachberatern des SYNER.CON Verbunds erhältlich. Nutzer des APRO.CON Pflegevertrages erhalten das Update kostenfrei.

rationstexten in Ordnern oder Mappen innerhalb der Filiale und stellen sicher, dass sämtliche Informationen stets auf dem neuesten Stand sind. Über die Suchfunktion können Verkaufsmitarbeiter dem Kunden schnell Auskunft über Inhaltsstoffe der Produkte geben. Für Allergiker lassen sich beispielsweise alle Wurstsorten anzeigen, die frei von Sellerie sind. Die Infokiosk-App lässt sich darüber hinaus aber auch im Produktionsraum sehr sinnvoll einsetzen: So können Mitarbeiter mit der App etwa Bedienungsanleitungen, Arbeitsanweisungen oder Zutatenlisten aufrufen – egal, ob sie gerade am Fleischwolf oder Kutter stehen.

### Filialbestellungen per Tablet

Mit APRO.CON 14.5 wird es erstmals möglich sein, Filialbestellungen auf dem Handy oder Tablet zu erfassen. Verantwortliche sparen sich so umständlichen Papierkram oder eine Bestellung per Fax oder E-Mail. Welche Artikel bestellt werden können, lässt sich tages- und filialabhängig steuern. So haben Filialen beispielsweise nur am Produktionstag die Möglichkeit, die

Hausmacher Kalbsleberwurst zu bestellen, um dem Kunden optimale Frische zu bieten. Mit der App lassen sich außerdem auch Kundenbestellungen erfassen. Praktisch: Durch die nahtlose Vernetzung mit APRO.CON erstellt die App automatisch einen Datenbankeintrag bei Neukunden. Bei allen weiteren Bestellungen kennt die App den Kunden bereits und der Mitarbeiter in der Filiale kann alle relevanten Informationen per Fingertipp aufrufen. Die App für das mobile Bestellwesen hilft außerdem dabei, Kosten einzusparen: Sie macht einen separaten PC in jeder Filiale oft überflüssig. Um die APRO.CON Apps zu nutzen, ist bereits ein preiswertes Einsteiger-Tablet ausreichend.

### Web-Bestellformulare für Großkunden

Neu auch in APRO.CON 14.5: die App für Business-Bestellungen. Metzgereien und Fleischereien verlagern damit den Aufwand der Bestellungserfassung vom eigenen Büro hin zum Kunden. Dieser kann per Browser auf ein Web-Bestellformular zugreifen und benötigte Artikel, Mengenangaben und sonstige Informationen bequem selbst erfassen.

Tyler Olson / Fotolia

**Schmeckt – wie immer!**

Die Produktionsmitarbeiter von Freier dosieren die Zutaten streng nach dem in der Warenwirtschaftslösung hinterlegten Rezept. Dies sichert den Kunden eine stets gleichbleibend hohe Qualität der Produkte.



**B**ei Freier erhalten die Kunden nicht nur klassisch regionale Wurst- und Fleischerzeugnisse, sondern auch Spezialitäten wie Roastbeef oder Rib Eye Steaks aus Mittelamerika. Seine Produkte vermarktet Bernd Freier an Großhändler, Gastronomen und Endverbraucher. Hierzu betreibt er zwei Filialen – eine klassische Metzgerei für Privatkunden und eine Verkaufsstelle für Geschäftskunden.

Um alle Unternehmensbereiche vom Wareneingang über die Produktion und Etikettierung bis hin zu den Kassen in den beiden Filialen miteinander zu vernetzen, setzt Bernd Freier auf APRO.CON. In der Datenbank sind sämtliche Lieferanten- und Kundendaten, Rohwaren, Artikel, Artikelpässe, Rezepturen, Etiketten sowie Preise gespeichert. „Wir kannten APRO.CON vor der Geschäftsgründung bereits aus der Praxis und waren von der Leistungsfähigkeit der Software überzeugt. Also setzten wir vom ersten Tag an auf diese Warenwirtschaftslösung“, erzählt Bernd Freier.

**Flexible Warenwirtschaft**

Fester Bestandteil der Unternehmensstrategie ist eine konsequente Kunden-

# Voll auf Zack!

**In den Filialen der Fleischerei Freier im pfälzischen Kandel gibt es Spezialitäten aus aller Welt. Geschäftsführer und Inhaber Bernd Freier vernetzte mit APRO.CON sämtliche Unternehmensbereiche, um auf Kundenanfragen schneller reagieren zu können und seine Betriebsprozesse zu optimieren.**

orientierung mit kurzen Reaktionszeiten. „Unsere Kunden können sich darauf verlassen, dass sie auch kurzfristig noch Steaks von uns bekommen, wenn das Grillfest besser läuft als gedacht. Fle-

xibilität ist, auch dank unserer Warenwirtschaftslösung, eine unserer großen Stärken“, erklärt Bernd Freier. Mit Hilfe von APRO.CON können Mitarbeiter spontane Bestellungen mit zugehöriger Fakturierung schnell abwickeln. Sie wandeln Bestellungen oder Angebote einfach per Mausklick in Aufträge und später in Rechnungen und Lieferscheine um. Alle erforderlichen Daten wie Lieferadressen, Artikelnummern oder

**Das Etikett als Appetizer**

Gutes Fleisch, gutes Essen, gute Laune: Freier verwaltet Artikel- und Etikettendaten in der APRO.CON Datenbank.



Fleischerei Freier (4)



## Fleischerei Freier, Kandel

- Klassische Metzgerfiliale für Privatkunden plus Verkaufsstelle für Geschäftskunden
- Schnelle Reaktion auf Kundenanfragen dank flexibler Warenwirtschaft
- Schmuckschilder für Angebote und Sonderaktionen auf Knopfdruck
- Präzise Preiskalkulation mit Erfassung aller fixen und variablen Kosten

Preise sind im System hinterlegt und müssen nicht bei jedem Arbeitsschritt erneut manuell eingegeben werden.

### Höchste Qualitätsansprüche

„Wir beziehen unsere Rohstoffe von ausgewählten zertifizierten Betrieben. Unser Fleisch stammt fast ausschließlich aus Rheinland-Pfalz“, so Jeanette Göpfert, Qualitätsbeauftragte und Assistentin der Geschäftsleitung bei Freier. Um die hohen Qualitätsstandards in der Produktion aufrecht zu erhalten, pflegt sie alle Rezepturen im Warenwirtschaftssystem. Mitarbeiter in der Produktion greifen per Industrie-PC auf Zutatenlisten sowie Herstellungshinweise zurück und dosieren Zutaten mit einer angeschlossenen Waage auf das Gramm genau. Die Software ist einfach und intuitiv bedienbar, sodass die Wurstspezialitäten wie die Hausmacher Bratwurst immer gleich schmecken – egal, wer das Brät mischt.

### Preisschilder auf Knopfdruck

Im Anschluss an den Herstellungsprozess verpacken und etikettieren die Mitarbeiter von Bernd Freier die ferti-

gen Produkte. Die Etiketten mit den richtigen Zutatenlisten, Allergenhinweisen und weiteren nach Lebensmittel-Informationsverordnung (LMIV) vorgeschriebenen Daten kommen per Knopfdruck direkt aus dem Warenwirtschaftssystem. So stellt die Fleischerei sicher, dass alle erforderlichen Verbraucherinformationen fehlerfrei auf dem Produkt landen. Bernd Freier verwaltet darüber hinaus sämtliche Preis- und Auszeichnungsschilder für seine Filiale in der APRO.CON Datenbank. Auch hier druckt er die Zutatenliste direkt auf das Auszeichnungsschild – als Service für seine Kunden. Um Sonder- oder Rabattaktionen besser bewerben zu können, pflegt er zudem unterschiedliche Layouts. So erkennen die Kunden reduzierte Ware direkt an Farbe und Gestaltung der Auszeichnungsschilder.

### Innovativer Service

Informationen zu Artikeln erhält die Kundschaft in der Metzgereifiliale nicht nur über die Auszeichnungsschilder, sondern auch vom Verkaufspersonal. Die mit der Warenwirtschaft vernetzten Mettler Toledo Touchscreen-Kassen-

waagen liefern den Verkäuferinnen auf Knopfdruck Zutatenlisten oder Informationen über enthaltene Allergene wie Sellerie oder Ei.

Weiterer innovativer Service für die Kunden: Bei Freier wandert kein Euro über den Tresen. Die Fleischerei druckt mit Hilfe von APRO.CON auf jeden Kassenzettel zusätzlich einen QR-Code, auf dem die Einkaufssumme hinterlegt ist. Die Kunden bezahlen im Anschluss kontaktlos und somit hygienisch an einem Bezahlautomaten. „Bei uns in der Region sind wir bisher die Einzigen, die so ein System betreiben“, erklärt Bernd Freier. Die Abverkaufszahlen beider Filialen werden in Echtzeit an die Warenwirtschaftssoftware übertragen. In der Filiale für Geschäftskunden erfassen die Verkäuferinnen darüber hinaus Bestellungen direkt auf dem Touchscreen der Kassenswaagen oder verbuchen Retouren gleich im System.

### Wirtschaftlichkeit stets im Blick

Um ökonomisch zu arbeiten, müssen Bernd Freier und Jeanette Göpfert die Geschäftszahlen, vor allem bei der Preiskalkulation, stets im Auge behalten. „Die Gewinnspannen einzelner Produkte sind mitunter sehr gering. Hier können schon geringe Veränderungen in der Kostenstruktur wie abweichende Lieferantenpreise die Wirtschaftlichkeit eines Produktes beeinflussen“, so Jeanette Göpfert.

Um bei über 150 Artikeln Übersicht und Kontrolle zu behalten, pflegt Jeanette Göpfert sämtliche Kostenpunkte wie ▶



„Flexibilität ist, auch dank unserer

Warenwirtschaftslösung, eine unserer großen Stärken.“

Bernd Freier  
Inhaber der Fleischerei Freier, Kandel

# Einfach ausgezeichnet!

**Jeder Betrieb hat andere Anforderungen an die Etikettierung. APRO.CON hält für jeden Einsatzzweck das passende Werkzeug bereit – und sichert stets eine LMIV-konforme Auszeichnung.**

**W**enn bei der Etikettierung das Gewicht des Artikels keine Rolle spielt, genügt Metzgereien, Fleischereien und Lebensmittelbetrieben bereits die Standardversion von APRO.CON. Kombiniert mit einem beliebigen Windows-kompatiblen Etikettendrucker können sie Stückartikel ohne großen Aufwand LMIV-konform auszeichnen. Verpflichtende Angaben wie Zutatentexte, Haltbarkeits- oder Herkunftsangaben gelangen bequem direkt aus der APRO.CON Datenbank aufs Etikett. Auch die seit dem 13. De-

zember 2016 verpflichtende Nährwertdeklaration wird so zum Kinderspiel.

### Komfortable Etikettengestaltung

Wer besonders viel Wert auf Optik legt oder als Service für seine Kunden verschiedene Etikettenlayouts pflegen will, der kann auf den in APRO.CON integrierten Etikettendesigner zurückgreifen. Damit lassen sich beliebig viele Etikettenlayouts einfach erstellen und in der Datenbank abspeichern. So können Betriebe ihre Waren, je nach Verwendungszweck, mit einem einfachen Schwarz-Weiß-Etikett oder einem edlen

Schmucketikett versehen. Bei Kundenaufträgen lassen sich beispielsweise das Kundenlogo oder der Verkaufspreis für den Endkunden mit nur einem Mausklick gleich mit aufs Etikett drucken.

### Auszeichnung für Profis

Noch Wünsche offen? Für wen es noch ein bisschen mehr sein darf, der kann seine APRO.CON Software mit dem Etikettierungsmodul zur professionellen Kommissionierstation aufrüsten. Das Modul ermöglicht es Ihnen, eine Waage zum Auszeichnen nach Gewicht anzuschließen und Summenetiketten für Kartons zu erstellen. Für reibungslose Prozesse bringt die erweiterte Etikettierung eine optimierte Benutzeroberfläche für Eingaben an Touchscreen-Industrie-PCs mit und integriert die Etikettierung nahtlos in den APRO.CON Kommissionierdialog.



### Frage der Etikette

*Schmucketikett, Schwarz-Weiß-Etikett und Kundenetikett (von links nach rechts): Einmal erstellt und in der APRO.CON Datenbank abgespeichert, erhalten Ihre Mitarbeiter das passende Etikett auf Knopfdruck.*

### ► Fortsetzung von Seite 4

Einkaufspreise, Personal-, Maschinen- oder Fixkosten im Warenwirtschaftssystem. Auf Knopfdruck sieht sie sofort die Herstellungs- und Materialkosten eines Einzelprodukts und kann auf dieser Basis den Verkaufspreis berechnen. Zudem wertet sie regelmäßig vom Warenwirtschaftssystem bereitgestellte

Statistiken zu Produktion, Verkauf oder Warenbestand aus, um frühzeitig auf Negativtrends reagieren zu können.

### Kompetenter Partner

Betreut wird Freier von SYNER.CON Partner Christian Braun. Hat die Fleischerei Probleme oder benötigt sie eine individuelle Anpassung der Warenwirtschaft, kann sie sich immer auf die

Unterstützung durch den APRO.CON Support verlassen. „Uns gefallen vor allem die kurzen Kommunikationswege und schnellen Entscheidungsprozesse“, erklärt dazu Jeanette Göpfert. „Mit SYNER.CON haben wir einen Partner, der sich sowohl in der Fleischbranche als auch mit Warenwirtschaft hervorragend auskennt – und schnell reagiert, wenn es mal brennen sollte.“

# Partner für ein starkes Lebensmittelhandwerk

**SYNER.CON bietet Ihnen als unabhängiger Verbund erfahrener Fachhändler für Metzgereien und Lebensmittelbetriebe eine breite Auswahl an marktführenden Produkten, neutrale Beratung und umfassende Dienstleistungen. Starke Partner – mit starken Argumenten.**

## CH. BRAUN SYNER.CON Fachhändler

- Gegründet 1975
- Sitz in Edingen-Neckarhausen
- Beratung, Technik und Service
- SYNER.CON Mitbegründer

✉ info@braun-waagen.de  
☎ 0 62 03 / 14 207

**Warum SYNER.CON?** Der Kunde bekommt alles aus einer Hand – von der Kasse und Waage über Schneide- und Verpackungsgeräte bis zum Warenwirtschaftssystem.

**Warum APRO.CON?** Nie mehr überteuerte Einkäufe! Lieferantenpreise lassen sich in der Software auf einen Blick einsehen und vergleichen.

Christian Braun

## BUDKE SYSTEME OHG SYNER.CON Fachhändler

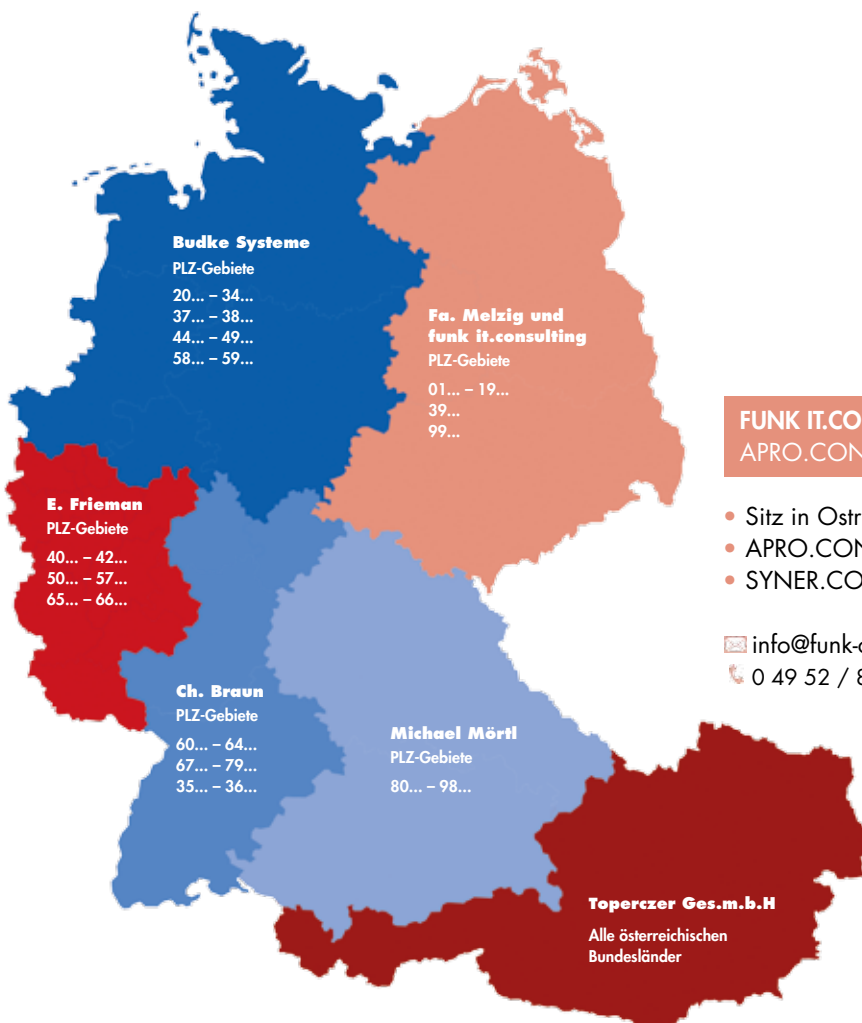
- Gegründet 1971
- Sitz in Osnabrück
- Beratung, Technik und Service
- SYNER.CON Mitbegründer

✉ info@budke.de  
☎ 05 41 / 16 677

**Warum SYNER.CON?** Bei Problemen oder Rückfragen landen unsere Kunden nicht im Call Center, sondern werden individuell von festen Ansprechpartnern betreut.

**Warum APRO.CON?** Die Software macht Schluss mit der Zettelwirtschaft. Das vereinfacht die Verwaltung und lässt mehr Zeit für wichtige Aufgaben.

Gerrit Budke



## FUNK IT.CONSULTING APRO.CON Kompetenzpartner

- Sitz in Ostrhauderfehn
- APRO.CON-Planung, -Implementierung und -Schulungen
- SYNER.CON Mitbegründer

✉ info@funk-online.de  
☎ 0 49 52 / 899 410

**Warum SYNER.CON?** Weil das Komplettpaket stimmt. Von der Installation bis zur Mitarbeiterschulung.

**Warum APRO.CON?** „Geht nicht“ gibt es bei uns nicht. Bei Bedarf passen wir APRO.CON individuell an die Anforderungen unserer Kunden an.

Bernd Funk

## E. FRIEMAN

SYNER.CON Fachberater

- Selbst Fleischermeister
- Sitz in Nordhorn
- Beratung & Betriebsoptimierung
- SYNER.CON Mitbegründer

✉ info@friemann-nordhorn.de

☎ 05 59 21 / 30 86 22

**Warum SYNER.CON?** Sehr viele unserer Mitarbeiter verfügen über langjährige Branchenerfahrung und nicht wenige haben das Fleischerhandwerk von der Pike auf gelernt.

**Warum APRO.CON?** Weil Metzger unbedingt wissen sollten, ob und wie sich ihr Betrieb rechnet.

*Egbert Frieman*



Mettler Toledo

## FIRMA MELZIG

SYNER.CON Fachhändler

- Gegründet 1925
- Sitz in Pulsnitz bei Dresden
- Beratung, Technik und Service
- SYNER.CON Mitglied seit 2007

✉ info@waagen-haensel.de

☎ 03 59 55 / 44 542

**Warum SYNER.CON?** Wir bieten betriebliche Ausstattung von marktführenden Herstellern an. Im Bereich Wiegetechnik sind wir alle zertifizierte Mettler Toledo Premium Partner.

**Warum APRO.CON?** APRO.CON macht den Etikettendrucker zur All-round-Etikettierstation. LMIV-konforme Auszeichnung wird dank Artikel-datenbank zum Kinderspiel.

*Rolf Hänsel*

## TOPERCZER Ges.m.b.H

APRO.CON Kompetenzpartner

✉ office@toperczer.com

☎ +43 (0) 1 706 47 47

- Gegründet 1948
- Sitz in Schwechat-Rannersdorf
- Beratung, Technik und Service
- Vertriebspartner seit 2015

**Warum TOPERCZER?** Weil wir als Ausstatter im Lebensmittel- und Gastro-Bereich in Österreich bestens bekannt und flächendeckend präsent sind.

**Warum APRO.CON?** Weil es in Deutschland eine der führenden Warenwirtschaftslösungen für Metzgereien und Lebensmittelbetriebe ist und ich überzeugt bin, dass sie auch für österreichische Betriebe interessant ist.

*Ing. Günter Zapletal*

## MICHAEL MÖRTL

SYNER.CON Fachhändler

- Gegründet 1997
- Sitz in Gilching
- Beratung, Technik und Service
- SYNER.CON Mitbegründer

✉ info@waagen-moertl.de

☎ 0 81 05 / 377 017

**Warum SYNER.CON?** Weil wir sowohl intern wie auch mit unseren Kunden von Mensch zu Mensch reden und kurze Entscheidungswege haben. Das schafft Verbindlichkeit und sichert schnelle Reaktionszeiten.

**Warum APRO.CON?** Wegen der effizienten Faktura. Angebote, Lieferscheine und Rechnungen lassen sich komfortabel und automatisiert erstellen.

*Michael Mörtl*

## APRO.CON Software GmbH & Co. KG

APRO.CON Entwicklung

- Sitz in Rastede
- IT-Know-how und Branchenkompetenz
- Warenwirtschaft, Schulung und Training
- SYNER.CON Mitbegründer

✉ info@aprocon.de

☎ 04 41 / 939 257 87

**Warum SYNER.CON?** Unsere Kunden erhalten so eine Komplettlösung, bei der Geräte und Software perfekt zusammenspielen.

**Warum APRO.CON?** Einfach bedienbar, eine einzige Software für Warenwirtschaft und Betriebsführung, entwickelt im ständigen Dialog mit Praktikern. Das zahlt sich aus!

*Jens Eden*

# „Wir sind kein Call Center“

**Bei Fragen oder Problemen hilft die APRO.CON Service-Hotline gerne weiter. Doch wer sitzt da eigentlich am anderen Ende der Leitung? Dirk Kage und Leonie Peplinkhuizen geben uns Einblicke in ihre tägliche Arbeit.**

*Frau Peplinkhuizen, Herr Kage, verraten Sie uns bitte:  
Wie kamen Sie zur APRO.CON Service-Hotline?*



**Peplinkhuizen:** Ursprünglich habe ich Niederlandistik und Ökonomische Bildung in Oldenburg studiert, mich aber anschließend für eine zusätzliche Ausbildung zur Fachinformatikerin entschieden. In der APRO.CON Service-Hotline arbeite ich seit 2013, bin aber erst seit kurzem wieder aus der Elternzeit zurück.



**Kage:** Mein Ausbildungshintergrund ist ähnlich. Auch ich habe in Oldenburg eine Ausbildung zum Fachinformatiker absolviert. Es folgten dann zunächst mehrere Stationen in der IT-Branche, bis ich dann schließlich Mitte 2015 zu APRO.CON kam. Ich helfe also seit knapp zwei Jahren unseren Kunden an der Hotline.

*Software ist ja schnelllebig. Hat sich viel getan während der Elternzeit, Frau Peplinkhuizen?*

**Peplinkhuizen:** Oh, ja. In der Zeit hat sich technisch einiges getan. Wenn wir von APRO.CON sprechen, dann ist mir vor allem aufgefallen, dass die Benutzeroberfläche für die Kunden nun intuitiver und einfacher zu bedienen ist.

*Was gefällt Ihnen besonders gut an Ihrer Arbeit?*

**Kage:** Ganz einfach: Die Arbeit mit unseren Kunden. Da ist kein Tag wie der andere und man erlebt ständig Neues.

**Peplinkhuizen:** Ich war schon immer ein sehr kommunikativer Mensch. Bei meiner Arbeit in der APRO.CON Service-Hotline kann ich meine IT-Kenntnisse einbringen und stehe im engen Kontakt zu unseren Kunden. Das ist fachlich fordernd und gleichzeitig sehr abwechslungsreich. Was auch sehr viel Spaß macht, ist, die Kunden beispielsweise beim Layout und Design ihrer Etiketten zu unterstützen.

*Gibt es eine Situation oder eine Kundenanfrage, die so besonders war, dass Sie sich heute noch daran erinnern?*

**Kage (lacht):** Einige! Es kommt schon mal vor, dass ein Kunde versehentlich das Stromkabel des Telefons ausstöpselt, wenn er überprüfen will, ob die Waage auch wirklich an den PC angeschlossen ist. Aber das gehört dazu. Hauptsache, der Kunde merkt gleich, weshalb die Leitung plötzlich weg ist und meldet sich gleich wieder. Denn oft ist es doch so: Der Kunde braucht und will schnelle Hilfe. Da zehrt eine abgebrochene Verbindung auch schon mal an den Nerven.

**Peplinkhuizen:** Mir fällt da spontan ein Kunde ein, der verzweifelt anrief, weil ein Blitzeinschlag seine komplette IT lahmgelegt hatte. In solchen Situationen sind wir leider machtlos. Wir müssen dann hoffen, dass der Kunde seine Datensicherung nicht vernachlässigt hat und ein möglichst zeitnahes Backup vorhanden ist. Was leider auch vorkommt, ist, dass wir Trojaner und Viren auf den Kundenrechnern bei Remote-Servicezugriffen entdecken. Man kann also gar nicht genug mahnen, das Thema IT-Sicherheit ernst zu nehmen.

*Was sind Ihrer Meinung nach die besonderen Stärken der APRO.CON Service-Hotline?*

**Kage:** Wir sind kein Call Center. Wir sind alle vom Fach und kennen uns mit APRO.CON bestens aus. Wer anruft, kann sicher sein, dass ihm geholfen wird. Sind alle Kollegen im Gespräch, kann der Kunde eine Nachricht hinterlassen und wir rufen zurück. Welche Hotline macht das? Wir.

**Peplinkhuizen:** Ich stimme Dirk vollkommen zu. Bei uns gibt es keinen Support „von der Stange“. Unsere Kunden sind uns sehr wichtig, und wir nehmen jede Anfrage ernst. Dass unsere Kunden dies zu schätzen wissen, merken wir auch am Feedback. Als ich einem Kunden einmal bei einem Layout-Job geholfen hatte, stand zwei Tage später prompt ein Vesperpaket mit Käse als Dankeschön auf meinem Schreibtisch.

*Zum Abschluss kurz und knackig: Was macht APRO.CON aus Ihrer Insidericht besonders, vielleicht sogar einzigartig?*

**Peplinkhuizen:** Das Berichtswesen. Da erhält der Kunde alles an Zahlen, was er für eine erfolgreiche Betriebsführung braucht, sehr übersichtlich auf einen Blick.

**Kage:** Stimmt. Und mit dem Management-Modul liegen die Absatzzahlen der letzten Woche am Montagmorgen um vier Uhr bereits im Drucker, wenn der Kunde das so möchte.