

## Aus der Praxis

# AVS beschreitet neue Wege im Operating

*Innovative Lösungen und Dienstleistungen zeichnen den in Schaafeim ansässigen Operator AVS – Automaten-Vertrieb- und Service GmbH – aus. Das Unternehmen ist seit 32 Jahren am Markt, hat sich überwiegend auf das Kaffeegeschäft spezialisiert und weiß seine Kunden stets mit besonderen Dienstleistungen und besonderen Produkten zu begeistern. Dazu gehört u. a. das Konzept der Event-Cafébar.*

*(Von Martina Emmerich)*

**W**ir sind ein sehr kreatives Team und streben immer danach, Neuheiten am Markt zu integrieren und selbst innovative Ideen zu entwickeln“, erklärt Melanie Hein, die zusammen mit ihrem Bruder René seit November 2007 die Geschicke von AVS lenkt. Das von Vater Adolf Hein 1978 gegründete Familienunternehmen in der Gartenstraße 9 in Schaafeim, das im Laufe der Jahre gewachsen ist und heute über 25 langjährige Mitarbeiter verfügt, betreut kleine und große Kunden im Rhein-Main-Neckar-Gebiet. Hierbei handelt es sich in erster Linie um Unternehmen, die sowohl ihren Kunden Snacks und (Heiß-)Getränke anbieten als auch ihre Mitarbeiter mit qualitativen Heiß-

flexibel auf Kundenwünsche reagieren. Wenn sich im Laufe eines Akquisegesprächs herausstellt, dass ein Kunde kein Operating wünscht, dann können wir ihm die passenden Automaten für die Eigenbewirtschaftung liefern und den nachgelagerten technischen Service anbieten. Für diese Kunden haben wir noch eine Besonderheit: Wir sind bei der Erstellung eines Bestückungsplans für die bei uns gekauften Automaten behilflich. Oft übernehmen wir diese Arbeiten komplett – selbstverständlich ohne Aufpreis“, ergänzt Melanie Hein.

### Immer ein bisschen der Zeit voraus

den zu gewinnen, hat man bei AVS schon lange erkannt. „Wir gehören beispielsweise zu den ersten Operatoren, die einen Glasfront-Flaschenautomat einsetzen. Wir haben die Investition nicht gescheut – und es wurde mit erhöhten Umsatzzahlen und der Kundentreue belohnt. Kunden wissen es ganz besonders zu schätzen, mit einem innovativen Lieferanten zu arbeiten“, sagt die Geschäftsführerin, die ihre Mitarbeiter in viele Prozesse einbindet und für sie einmal im Monat die „AVS News“ zusammen mit der Gehaltsabrechnung ausgibt.

Für Biotest, einen Großkunden in Dreieich, wurde eine Telemetrielösung entwickelt, über die 57 einzelne Automaten und Aufwerter miteinander ver-

technische Leitung des Familienunternehmens inne hat. Da jeder Mitarbeiter bei Biotest über seine persönliche Karte Zutritt erhält, die Arbeitszeit erfasst und seine Einkäufe in der Kantine und am Automaten abrechnet, können alle Daten gut nachvollzogen und Betrugsversuche minimiert werden. Nicht zuletzt wird über die Lösung auch die regelmäßige „Renner- und Pennerliste“ der Füllprodukte erstellt.

Darüber hinaus hat AVS zusammen mit anderen Mitgliedern des BDV im PR-Ausschuss ein Konzept für den Umgang mit Automaten im Störfall entwickelt. Die Geräte des Schaafeimer Unternehmens werden mit Namen versehen: „Unsere Heißgetränkeautomaten haben weibliche Namen, die übrigen



Befüller Abebe Tafese kümmert sich schon seit über zehn Jahren um die Automaten des Großkunden Biotest in Dreieich. Fotos: Emmerich



Ein Zusatzgeschäft zum Operating generiert AVS mit der Event-Cafébar.

getränken in den Teeküchen versorgen wollen. „Wir vertreiben, vermieten und leasen Automaten, wobei wir uns in erster Linie auf die Geräte von Sielaff, N+W, Crane und Servomat-Steigler spezialisiert haben“, berichtet René Hein, der den Kunden garantieren kann, im Notfall 90 Prozent aller Ersatzteile in den Servicefahrzeugen vorrätig zu haben und die übrigen zehn Prozent in der Werkstatt bereithält. Die Kunden erhalten von dem Operator zudem technische Betreuung – auch von Geräten, die nicht bei AVS gekauft wurden. Das Schaafeimer Unternehmen bietet darüber hinaus den Verkauf von Einfüllprodukten, den Vertrieb von bargeldlosen Zahlungssystemen sowie die Beratung und Erstellung von Füllkonzepten an. „Dadurch können wir



Seit 32 Jahren hat AVS ihren Firmensitz in der Gartenstraße 9 in Schaafeim.

Dass man sich auf dem hart umkämpften Operatingmarkt immer wieder etwas einfallen lassen muss, um seine Kunden zu begeistern und neue Kun-

netzt bzw. verkabelt sind. „Alle Daten laufen zentral in einem Server auf und sind von unserem Büro aus in Echtzeit abrufbar“, erklärt René Hein, der die

männliche. Funktioniert ein Automat nicht, heißt es dann nicht: „Der blöde Kaffeeautomat ist schon wieder kaputt. Da läuft Wasser raus.“ Stattdessen melden die Kunden: „Gerda ist inkontinent“ oder „Lena ist krank“. Der Umgang mit den Automaten wurde viel liebevoller und Störungsmeldungen werden freundlicher überbracht“, weiß Melanie Hein. In solch einem Fall fahren dann die vier Automatentechniker, auf Automaten spezialisierte Elektrotechniker, zum Kunden und nehmen in 98 Prozent der Fälle die Reparatur direkt vor Ort vor.

### Für die Kunden unterwegs

Abgerundet wird das AVS-Team durch

den Vertriebsleiter Claus Barthel und die Automatenbefüller. Diese haben einen guten Kontakt zu den Kunden und ein offenes Ohr für deren Wünsche und Anregungen. Während der Vertriebsleiter in einem Radius von 100 Kilometern rund um den Firmensitz unterwegs ist, gibt es bezüglich der Befüller eine logistische Besonderheit: Viele dieser Mitarbeiter betreuen Firmen, in denen ihnen ein Lagerraum vor Ort oder zumindest ein Vorratsschrank zur Verfügung gestellt wird. Die benötigten Waren werden daher von regionalen Lieferanten direkt zum Kunden geliefert, von den Befüllern angenommen und eingelagert. „Dadurch entfällt die Umverteilung von einem Zentrallager und wir können flexibel reagieren, wenn ein Mitarbeiter krank oder im Urlaub ist“, erläutert Melanie Hein. Die Routenplanung erfolgt daher auch pragmatisch und gemäß den Kundenwünschen: „Kunden-Betriebe, in denen Nachtschicht gearbeitet wird, und Automaten, über die morgens frische Brötchen verkauft werden, müssen zuerst angefahren werden. Andere Kunden wiederum möchten keinen Befüller während der Frühstücks- oder Mittagspause sehen, da die Automaten zu dieser Zeit stark frequentiert sind. So finden wir bei der Routenplanung immer ein Mittel aus der optimalen Fahrtstrecke und Erfüllung der Kundenwünsche.“

Damit das Automatengeschäft reibungslos läuft, wartet das Techniker-Team die Geräte je nach Nutzungsgrad zwei bis vier Mal im Jahr. Da auf Qualität und Optik geachtet wird, wurden allein in den letzten drei Jahren 80 Prozent des Automatenbestandes im Operating ausgetauscht. „Aufhübschungsmaßnahmen“ wie z. B. eine Neulackierung werden dagegen bei weniger rentablen Objekten vorgenommen. „Bei einer Neuanschaffung im Bereich der Heißgetränkeautomaten achten wir darauf, dass diese über eine Technik für ganze Bohnen verfügt. Zudem nehmen wir Kaffeautomaten nur mit Wasserfilter in Betrieb, denn die Getränkequalität steht bei uns im Vordergrund“, erklärt René Hein.

### Mehr als nur Kaffee

Ein Schwerpunkt ist bei AVS das Kaffeegeschäft. Aus diesem Grund hat sich der Operator auch hier einige Besonderheiten einfallen lassen: Für Großveranstaltungen bietet das Team eine Event-Cafébar an: „Jeder Operator, so auch wir, hat meist eine Vielzahl von Geräten wie z. B. Operatingrückläufer im Lager stehen. Dies ist gebundenes Kapital, wofür man nicht immer gleich wieder den passenden Aufstellplatz fin-

det. Als dann die Anfrage nach der Bewirtung einer Musikgroßveranstaltung kam, war die Idee geboren, mit eben diesen Geräten und entsprechendem Personal ein Zusatzgeschäft zu generieren“, erklärt Melanie Hein, die für ein professionelles Auftreten mit Profigeräten, speziellen Cafébar-Schildern und einheitlicher Kleidung der Mitarbeiter sorgte. Mit vier Geräten und dem nötigen Equipment bewappnet, verköstigte das AVS-Führungsteam so das Konzert des bekannten türkischen Sängers Mustafa Sadal in Aschaffenburg. Das Publikum, unter dem sich zahlreiche Geschäftsleute befanden, war von der Qualität der Heißgetränke begeistert. Durch den Einsatz der Event-Cafébar konnten zudem weitere Kunden gewonnen werden. Dazu gehört u. a. auch die Kaffeautomatenaufstellung in einer Moschee, wo guter, starker schwarzer Kaffee mit viel Zucker gewünscht wird.

„Gerne möchten wir den Eventbereich noch weiter ausbauen“, erklärt Melanie Hein, die auch abends und am Wochenende mit ihrem Team dafür im Einsatz ist. Ein Bedarf an Kaffeespezialitäten bei Konzerten, Großveranstaltungen und Ähnlichem ist auf jeden Fall gegeben. Das Problem sei jedoch, in den großen Veranstaltungshallen Fuß zu fassen. Diese seien meist an Caterer vergeben, die kein Interesse am Kaffeegeschäft haben, aber auch keinen Konkurrenten dulden. Gerne würde AVS jedoch mit den Caterern in diesem Bereich zusammenarbeiten.

### Individuell auf Kundenwünsche eingehen

Bei AVS wird die Kundenzufriedenheit großgeschrieben. Daher geht der Operator auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden ein. Für die Kaffeespezialitäten setzt AVS auf die Einfüllprodukte aus dem Hause Tchibo. Da zunehmend Kunden nach einem Kaffee fragten, der nicht überall erhältlich ist, ließ der Operator vor zwei Monaten bei einem regionalen Röster eine eigene Kaffeesorte, den magenfreundlichen AVS Café Creme „El Guapo Premium“ entwickeln. Darüber hinaus werden auch Automaten-Wünsche erfüllt. So wurde für einen Kunden ein Meica-Würstchen-Automat aufgestellt, während für andere Mikrowellengerichte in die Warenautomaten gefüllt werden. Weitere Kunden werden mit frischen Brötchen für den Automaten versorgt, die bei einem vor Ort ansässigen Bäcker oder beim im Unternehmen befindlichen Caterer bezogen werden. Zudem werden für einen Kunden die Snack-Automaten mit Bio-Riegeln befüllt, die dort sehr großen Absatz finden. „Wir sind sehr offen

für den Test von neuen Produkten. Oft wird aus einem Test ein neuer Renner. So haben wir beispielsweise erfolgreich Trendgetränke wie Vanillecappuccino oder Vanillemilch eingeführt. Man muss es einfach nur wagen“, erklärt

Melanie Hein, die kürzlich auch in allen Heißgetränkeautomaten das Topping auf die laktosefreie Variante umgestellt hat und von allen Kaffeetrinkern, nicht nur von den Allergikern, positives Feedback bekam.



Mit der Event-Cafébar versorgt das AVS-Team Konzert- oder Eventbesucher mit köstlichen Kaffeespezialitäten.



Melanie Hein ist zusammen mit ihrem Bruder René für die Geschicke der Automaten-Vertriebs- und Service GmbH zuständig und übernimmt den kaufmännischen Part.



Um alle technischen und planerischen Belange kümmert sich René Hein, der mit seinem Techniker-Team für das reibungslose Geschäft rund um den Automaten sorgt.