

B.I.T. - Reif für die Insel!

Bäcker Hansen in Wrixum auf Föhr arbeitet jetzt mit B.I.T. von Ulmer-Kemo

Dass ein Inselbäcker keine Insellösung, sondern selbstverständlich eine gut aufeinander abgestimmte Komplettlösung für seine EDV benötigt ist klar. Bäcker Hansen, so heißt der Inselbäcker auf der Insel Föhr, bedient sich deshalb schon seit Jahren der Branchenlösung von Ulmer-Kemo – jetzt auch in der neuesten B.I.T.-Version. „B.I.T.“ heißt bekanntlich die moderne Bäckerei-Information-Technologie aus dem Hause Ulmer-Kemo. Seine Erfahrungen mit B.I.T. und die Besonderheiten des Insel-Geschäftes erläuterte uns Bäckermeister Volker Hansen, als wir ihn und die grüne Insel Föhr besuchten.

Schöne Insel – spezieller Markt

Die Insel Föhr ist ein Stück nordfriesisches Bauernland mitten im Meer, eine grüne Insel mit Landwirtschaft und dem behaglichen Flair traditionsreicher Sommerfrischen. Auf dem Föhrer Land lebt man heute, wie auch das mehr als 180 Jahre alte Seebad Wyk, das älteste an der nordfriesischen Küste, hauptsächlich vom Fremdenverkehr. Dieser Entwicklung der Insel konnte sich auch die in Wrixum direkt vor den Toren Wyks beheimatete traditionsreiche Bäckerei Hansen nicht verschließen.

Touristen, die mehr oder weniger das ganze Jahr über die Insel besuchen, stellen die Mehrzahl der Kunden der Bäckerei Hansen, auf deren Bedürfnisse und Wünsche man sich einstellen muss. Ferien und Feiertage, das Wetter und die sonstigen Unwägbarkeiten des Tourismusgeschäftes machen es für den Backunternehmer Bäckermeister Volker Hansen nicht eben leicht, seinen Betrieb erfolgreich zu führen. Eine große Hilfe dabei ist ihm die Branchenlösung aus dem Hause Ulmer-Kemo, die er seit kurzem in der neuesten Version nutzt. Hansen ist übrigens noch einer von vier backenden Betrieben auf der Insel. Bis vor kurzem gab es noch sechs Betriebe. Die Bäckerei Hansen hält alle ihre fünf über die Insel verstreuten Verkaufsstellen ganzjährig geöffnet. Im Winter bleiben verständlicherweise zwei Filialen am Mittwochnachmittag geschlossen und nur zwei Filialen haben dann sonntags geöffnet. Insgesamt positiv entwickelt hat sich für den Betrieb das Liefergeschäft unter anderem an Hotels, Pensionen und die Fährschiffe. Kinder- und Erholungsheime dagegen sind aus Kostengründen dazu übergegangen, selbst Teiglinge abzubacken. Hier steht offensichtlich die Qualität weniger im Vordergrund und der Kostendruck ist enorm.

Noch mehr Besonderheiten

1997 übernahm Volker Hansen den Betrieb von seinem Vater. Kurz zuvor hatte der steigende Umsatz den Bau einer neuen Produktion erforderlich gemacht. Eine Halle durfte laut Ortsgestaltungssatzung in Wrixum nicht gebaut werden, es sollte ein Gebäude im Friesenhausstil werden. Trotz dieser baulichen Vorschriften und Gemeindeauflagen wurde 1993 eine neue Backstube auf dem Acker vor dem Laden des Stammhauses gebaut, so dass man heute neben dem Stammhaus auch noch die vier weiteren über die Insel verteilten Verkaufsstellen mit Backwaren beliefern kann. Da das Frühstücks- sprich Brötchengeschäft auf der Touristeninsel ein besonders starker Umsatzfaktor ist, war die erste große Investition, die Volker Hansen danach tätigte, die Anschaffung einer vollautomatischen Brötchenteigteil- und Wirkmaschine.

B.I.T. erobert jetzt die Insel

Mit der Branchenlösung von Ulmer-Kemo arbeitet man seit Anfang der 90er Jahre. Mit der EDV hatte man zwar schon schon davor gearbeitet, aber der ursprüngliche Softwarelieferant machte Pleite und man akzeptierte ein Übernahmeangebot von Ulmer (heute Ulmer-Kemo). So kam der Föhler Inselbäcker Hansen mit dem Hause Ulmer-Kemo zusammen. In diesem Jahr war es dann soweit, man stieg von der DOS-Version des U-Back auf die neueste B.I.T.-Version um.

Volker Hansen ist sehr zufrieden, dass die Umstellung im Sommer problemlos klappte. Die Umstellung ist in seinen Augen allerdings jetzt auch unbedingt notwendig gewesen, da abzusehen ist, dass DOS-Programme auf mittlere Sicht gesehen nicht mehr gepflegt werden. Volker Hansen ist überzeugt: „DOS ist von den Möglichkeiten her einfach nicht mehr so aktuell und entspricht nicht mehr dem neuesten Stand der Technik. Beispielsweise beim Anschluss moderner Hardware gibt es mit DOS Probleme, weil hier keine USB-Schnittstellen vorhanden sind.“ Zwar habe man auch gerne mit DOS gearbeitet, da man ja viel mit Zahlen arbeite und hauptsächlich die Tastatur gebraucht habe. Volker Hansen weiter: „Aber auch die B.I.T.-Version löst das sehr gut, doch man braucht natürlich auch die Maus – schließlich ist B.I.T. nun mal ein windowsgesteuertes Programm. Aber man kann auch sehr viele Eingaben mit der Tastatur machen – keine Frage!“

Der für den Betrieb Hansen zuständige Ulmer-Kemo-Kundenbetreuer Thomas Wendt, der bei unserem Gespräch mit Volker Hansen zugegen war, pflichtet bei und erläutert weiter: „Das wichtige Bestellwesen innerhalb des B.I.T. ist eigentlich so aufgebaut, dass es zu 95 % über die Tastatur zu bedienen ist.“ Volker Hansen bestätigt das lachend und meint: „Na ja, vielleicht sind es auch nur 93 % Prozent.“ Das brachte uns zu der Frage, welche Module des B.I.T. denn im Betrieb Hansen derzeit eingesetzt werden. Wie bekannt ist, kann jeder Anwender sich ja die Module so zusammenstellen, wie er sie in seinem Betrieb braucht. Kommen neue Anforderungen hinzu, kann ein entsprechendes weiteres Modul der modernen Bäckerei-Informations-Technologie zum Einsatz kommen.

B.I.T.-Einsatzschwerpunkte beim Inselbäcker

Volker Hansen zählte zunächst die in seinem Betrieb eingesetzten Module auf und erläuterte dann ihren Einsatz: „Neben der Stammdatenverarbeitung nutzen wir wie schon erwähnt intensiv das Bestellwesen mit der Standardbestellung. Ebenso intensiv wird die Kassenkommunikation in Anspruch genommen, um die Bestellungen abzurufen und natürlich auch, um die Verkaufszeiten an der Kasse im Überblick zu haben. Mit der Bestellkontrolle, die es in U-Back noch nicht gab, wird sehr viel und wirkungsvoll gearbeitet.“ Volker Hansen weiter: „Um das an einem Beispiel zu zeigen: Haben wir beispielsweise morgen Bienenstich (Artikel 525) im Angebot, so braucht man einfach nur den Artikel anzuklicken, und man sieht mit Hilfe der Bestellkontrolle sofort, wer hat was bestellt. Das heißt konkret, welche Filiale hat wie viel vom Artikel Bienenstich bestellt, wie viel Stück sind für Wiederverkäufer etc. vorgesehen. Mit der aufgerufenen Übersicht hat man sofort den Überblick, hat jeder richtig bestellt. Ich kann reinschauen und die Bestellungen wenn nötig ändern. Auch wenn jemand vergessen haben sollte, zu bestellen, kann ich dies problemlos nachpflegen. Alles in allem ist das eine wunderbare Sache, die auch täglich abgeglichen wird. Gerade im Winter, wenn wir es naturgemäß mit geringeren Produktionsmengen zu tun haben, kann ich bei Bedarf hier schnell korrigierend eingreifen.“

Ebenfalls intensiv genutzt werden bei Hansen die ABC-Statistik und die Retourenkontrolle. Und ebenso bequem lassen sich auch die Daten aus dem B.I.T. holen, die Volker Hansen für die Betriebsvergleiche seines Erfa-Kreises benötigt. Täglich den Leistungsumsatz der Backstube zu berechnen ist so zu einem Kinderspiel geworden. Gleichfalls täglich werden mit Hilfe der Kassenanbindung die Bestellungen über das Modem eingeholt, wobei man die Auswahl hat, ob man nur die Bestellung oder auch die Kassenwerte haben möchte.

Gleichzeitig wird von der Zentrale selbstverständlich auch das aktuelle Sortiment in die Verkaufsstelle übermittelt. Die komplette Sortimentspflege in den Kassen geschieht also von der Zentrale aus. Volker Hansen erläutert: „Jede Woche haben wir beispielsweise drei verschiedene Artikel, die etwas günstiger angeboten werden als sonst. Die Aktionspreise werden nicht nur bei den Stammdaten, sondern automatisch auch in die Kassen eingepflegt. Wenn die Verkäuferinnen am Montag an die Kassen gehen, sind bereits die aktuellen Preise hinterlegt. Sie brauchen sich also nicht darum zu kümmern, außer das sie sich natürlich hinsichtlich der Angebote ohnehin kundig machen müssen, was auch noch auf andere Weise geschieht. Sie erhalten selbstverständlich rechtzeitig die entsprechenden Werbemittel (Plakate, Aushänger etc.), und sie werden ohnehin regelmäßig über die nächsten Angebotsartikel schon im Vorfeld informiert. Aber es ist nicht nur bequem, sondern auch sicher, die aktuellen Preise automatisch in der Kasse zu haben, und man kann weiterhin ganz normal nach Artikelnummern verkaufen bzw. bonieren.“

Geldwerte Vorzüge des B.I.T.

Volker Hansen weiter über die Vorzüge der B.I.T.-Branchenlösung: „Gerade bei unserem stark saisonabhängigem Geschäft ist vorteilhaft, die ziemlich aufwendige Personaleinteilung in den Verkaufsstellen immer im Griff zu haben. Entscheidend ist, dass wir in den Läden immer zur richtigen Zeit richtig besetzt sind. Wir haben das folgendermaßen gelöst: Morgens fangen die Verkäuferinnen nacheinander zeitversetzt an. Zur Hauptzeit sind sie vollzählig da und danach geht es dann gewissermaßen wieder rückwärts, das heißt, sie gehen peu à peu wieder nach Hause, wenn der Kundenansturm nachlässt. Wenn man sich da einmal nicht ganz einig oder nicht sicher ist, dann schaut man sich nur an, wie viele Kunden in welcher halben Stunde da sind und es herrscht Klarheit.“

Die noch komfortablere Filialabrechnung ist zwar seit der Umstellung auf das B.I.T. schon in der „Insel-Bäcker“-Lösung vorhanden, wird aber noch nicht genutzt. Man habe damit schon bei U-Back einmal angefangen, sie aber noch nicht komplett verwirklichen können. Volker Hansen ist sich aber sicher: „Wir sind jetzt jedoch so weit, dass wir im Betrieb so ziemlich alles erfassen und sicher in absehbarer Zeit auch auf die Filialabrechnung zugreifen werden.“

Der im B.I.T. vorhandene Teigzettel wird bei Hansen nur für einige Produkte genutzt. Volker Hansen meint hierzu: „In unseren Augen macht es nicht so viel Sinn, für jeden Teig einen Teigzettel zu drucken. Für vier bis fünf der größeren Teige nutzen wir allerdings den Teigzettel. Für die Brötchen fällt das bis auf eine Ausnahme weg, weil sie über die Gärunterbrechung produziert werden. Da macht es keinen Sinn, denn es interessiert an dem Produktionstag nicht, wie viel Teig ich brauche, da die Brötchen ja über die Gärunterbrechung vorproduziert wurden. Deswegen nutzen wir den Teigzettel nur für ein paar Produkte wie Rosinenbrote und für unsere Dünenkrusties, die wir als einzige Brötchen morgens immer frisch aufmachen – da lassen wir den Zettel ausdrucken.“

Wirtschaftlich nur mit EDV

Unsere Frage, könnten sie sich theoretisch vorstellen, noch ohne EDV in ihrem Betrieb zu arbeiten, ruft bei Volker Hansen nur Kopfschütteln hervor. Und konkret meint er dazu: „Das ist für uns unvorstellbar. Ich kann mich durchaus noch gut daran erinnern, dass das alles von Hand gemacht wurde – also die Bestellung aus der Filiale telefonisch durchgegeben wurde, oder die Bestellung eben von hier aus gemacht wurde – aber das würde heute einfach nicht mehr funktionieren. Das ganze Liefergeschäft, das ganze Rechnungswesen von Hand – unvorstellbar heute.“

Volker Hansen wörtlich weiter: „Das ganze Rechnungswesen ist ein Abruf und das ganze läuft gewissermaßen automatisch ab. Die komplette Erfassung der Retouren würde es ohne unsere EDV nicht geben. Quer- und Nachlieferungen sind früher nicht erfasst worden – wozu auch, es wurde früher sowie so nicht abgerechnet. Ich kenne durchaus noch den einen oder anderen Betrieb fast in unserer Größe, der ohne EDV auskommt – zumindest so gut wie -, aber was macht das für einen Sinn? Gerade für uns sind die Möglichkeiten, die die EDV bietet sehr, sehr wichtig. Für unsere Planung brauchen wir Vergleichstage und zwar nicht von Woche zu Woche, sondern wir nutzen immer den Vergleich von Tag zu Tag. Bei uns bringt das nichts, was war letzten Samstag, sondern was war am Vortag! Gut, nehmen wir einmal an, morgen ist beispielsweise ein Samstag, das müssen wir bei unserer Planung auf jeden Fall berücksichtigen, aber wir nehmen immer als Vergleich eigentlich den Vortag – das ist für uns der wichtigste Tag, weil wir ständig ganz, ganz riesige Schwankungen haben. Was wir natürlich auch zum Vergleich heran nehmen, ist die Erfahrung, wie war es vor einem Jahr zu Ostern etc. Das alles ist für uns interessant. In diesem Zusammenhang: Ein gewisses Problem bei einer solchen Umstellung wie der unseren ist die Tatsache, dass man diese Vergleichsdaten zum großen Teil verliert, denn jetzt noch in U-Back reinzuschauen ist doch sehr aufwendig. Immerhin haben wir aber 14 Monate ‚gerettet‘ bzw. auf der Festplatte noch greifbar, so konnten wir bei Bedarf also immer nachschauen, was war vor einem Jahr.“

Ohne EDV heute einen Betrieb wirtschaftlich zu führen, ist kaum noch möglich. Davon ist auch Volker Hansen zutiefst überzeugt: „Sicher kann die Verkaufsstelle eine Bestellung machen und sie wird beliefert – ein ganz einfaches Tagesgeschäft lässt sich vielleicht noch ohne EDV bewältigen, aber sobald man heute – und das müssen wir einfach machen – betriebswirtschaftlich an die Sache herangeht, müssen wir wissen was los ist. Und da die Verkäuferinnen bei uns selbstständig Bestellungen ausführen, bin ich der Meinung, kommt man ohne EDV nicht mehr aus!“

Ein wichtige Frage für jeden Betrieb ist selbstverständlich auch, wie bestimmt sich mein Preis – durch die Kalkulation oder ist die Marktvorgabe entscheidend? Dazu meint Volker Hansen: „Natürlich ist die Kalkulation sehr wichtig, auch wenn wir sie in letzter Zeit etwas vernachlässigt haben. Ohne sie kommt man sicher nicht gut zurecht. Im U-Back haben wir damit schon angefangen, und ich werde das jetzt im B.I.T. auch wieder fortführen. Zweifellos kann man an einem Preis, der gewissermaßen vom Markt vorgegeben ist bzw. festliegt, nicht viel ändern. Aber man kann auch hier einiges steuern, z.B. darüber, wie hoch man bei diesem Produkt die Retouren fährt. Für uns ist das eine sehr, sehr wichtige Frage. Ich liege eher hoch bei den Retouren, da ich einfach nachmittags um 16 Uhr noch vernünftig bestückte Tresen und Regale haben möchte. Und bei den Artikeln, die den richtigen Deckungsbeitrag haben, ist das auch überhaupt kein Problem. Ich bin sicher, die Chance, etwas zusätzlich zu verkaufen, schlägt alle Argumente gegen eine Retour von sechs oder sieben Prozent. Ich bin sogar eher für Retouren von 12 oder 13 % und je nach Umsatz eher noch ein bisschen mehr. Im Winter, wenn wir ein sehr, sehr schwaches Geschäft haben, komme ich mit 13 oder 14 % Retouren nicht aus. Wenn ich 10 Stück Kuchen liefere und nur vier bleiben übrig, liege ich natürlich schon bei 40 % - das ist einfach so, das lässt sich bei uns nicht vermeiden. Im Sommer

dagegen rechnet sich das wieder, dann haben wir sehr, sehr hohe Umsätze. Die Retouren gehen dann natürlich prozentual etwas zurück. Im Schnitt übers Jahr haben wir immer 12 bis 13 % Retouren, was wir aus den genannten Gründen aber auch haben wollen. Es ist doch einfach tödlich, wenn am Nachmittag um 16 Uhr gähnende Leere im Laden herrscht ist.

Volker Hansen weiß: „Wenn sich bei dem Kunden erst einmal festgesetzt hat, wenn ich um 15 Uhr was zum Kaffee haben will, brauche ich zum Bäcker XY gar nicht zu fahren, da gibt es sowieso nichts mehr. Das setzt sich im Kopf des Kunden fest, und das ändert man auch so schnell nicht wieder. Am nächsten Tag wird dann in der Verkaufsstelle noch weniger bestellt usw. Man kürzt sich so seinen Umsatz gewissermaßen selbst weg. Deshalb ist es ja so wichtig, zu kalkulieren, um zu wissen, wo darf ich viel Retouren haben. Das ist natürlich bei neuen Artikeln besonders wichtig. Wir kreieren ziemlich viele neue Artikel, womit man versucht, sich von anderen abzuheben, und die auch beim Preisvergleich etwas herausfallen. Wichtig ist es zu wissen, wo muss ich mit dem Preis anfangen: Mit einem zu niedrigen Preis anzufangen, ist einfach tödlich, und mit einem zu hohen einfach nicht nötig. Wir brauchen auch nicht unnötig hochpreisig zu sein – wichtig ist ein vernünftiger Deckungsbeitrag. Wenn man also die Retouren höher fährt, muss man die Deckungsbeiträge im Auge behalten, um keine Fehler zu machen.“ Volker Hansen rät also dringend: „Die Kalkulation kann man wirklich nur jedem ans Herz legen.“

Fazit unseres Gesprächs mit dem Inselbäcker Volker Hansen: „Ein Branchenprogramm ist nie fertig. Die Entwicklung geht einfach weiter. Es wächst mit den Anforderungen der Betriebe, aber auch mit den Anforderungen des Marktes, je nachdem sich der Markt verändert, muss das Programm mitwachsen und sich darauf einstellen.“ Und Thomas Wendt ergänzt: „Ein junger Kollege, auch auf einer Insel tätig, meinte kürzlich zu mir: Unsere Insel ist klein und wir sind hier nur zwei Betriebe. Wir werden unseren Umsatz nicht wesentlich steigern können, aber was wir machen können, wir können effizienter werden, wir können auf die Kosten achten und wir können entscheiden, welche Artikel wir backen.“ Dem hatte auch Volker Hansen nichts hinzuzufügen und wir durften mit neu gewonnenen „Insel“-Erfahrungen Föhr wieder verlassen.

(A.W.)

Unternehmensporträt

Adresse: Bäcker Hansen, Ohl Döörp 47, 25938 Wrixum auf Föör

Inhaber: Bäckermeister Volker Hansen

Gründungsjahr: 1904

Verkaufsstellen: fünf inkl. Stammgeschäft; alle auf Föör

Liefergeschäft: steigende Tendenz; diverse Hotels, Pensionen und Fährschiffe

Sortiment

(Anteile in %)

Brötchen: überwiegend Brötchengeschäft, ca. 45 % Anteil; Dünenkrusties (Weizenbrötchen mit Weizengrieß) sind die Spezialität und *der* Verkaufsenner, werden nur im Laden gebacken

Brot: ca. 25 %

Feinbackware: ca. 25 %

Snacks: ca. 5 %

Etwas Handelsware und Zeitungen runden Sortiment ab; im dörflichen Stammhaus ermöglicht ein kleines Frühstücks-/Lebensmittelsortiment z.B. die „Not“-Versorgung von Touristen

Mitarbeiter

Anzahl (gesamt): 34 im Sommer, Zahl schwankt saisonal; davon 12 in der Produktion, 3 im Versand, die übrigen im Verkauf

Auszubildende: insgesamt fünf, davon zwei in Produktion, drei im Verkauf

Preisniveau

Mischbrot/Standardbrot (1 kg): Roggenmischbrot 3,15 €

Spezialbrote (750 g): 2,90 €

Brötchen: 0,28 €

Plunder: 1,- €