

Albat + Wirsam in Linden

„Den Dialog intensivieren“

Das Lindener Softwarehaus Albat + Wirsam blickt auf mehr als 20 Jahre Softwareentwicklung für die Glasbranche zurück. Durchgängiges Wissen über die Vorgänge in Glasindustrie und Glashandel, konsequente Reinvestition in die Erweiterung und Erneuerung der Softwarelösungen sowie der permanente Ausbau der Infrastruktur sind Teile des Konzeptes der A+W-Unternehmensgruppe, die heute mit mehr als 200 Mitarbeitern international für die Flachglas- und Fensterbranche arbeitet. Aber: Man ist sich in Linden sehr bewußt darüber, daß der Erfolg in erster Linie einem grundsoliden, hauptsächlich mittelständischen Kundenstamm zu verdanken ist, der dem Systemhaus zum Teil seit vielen Jahren verbunden ist.

Es mag zunächst verwundern, wenn bei aller Freude über die nach oben zeigenden Wachstumskurven auch nachdenkliche, ja sogar selbstkritische Töne laut werden. Geschäftsführer Günter Befort, der den Erfolg des stark gewachsenen Unternehmens maßgeblich mit erarbeitet hat, legt Wert darauf, daß A+W auch in der gegenwärtigen Phase festen, mittelständischen Boden unter den Füßen behält – im Tagesgeschäft, beim Dialog mit den Kunden, in der Unternehmenspolitik. „Wir alle“, so Befort, „freuen uns natürlich über den Erfolg, für den wir hart gearbeitet haben. Aber Größe birgt auch Gefahren.“



Seit zwei Jahrzehnten der führende Softwareanbieter für die Glasbranche: A + W in Linden

Manche unserer mittelständischen Kunden vermissen in der letzten Zeit ein wenig die menschliche Begegnung, das persönliche Gespräch. Die installierten Softwarepakete, die organisatorischen Ansätze werden immer umfangreicher und effektiver, aber eben auch viel komplizierter. Für den Nicht-EDV-Experten entsteht manchmal eine unübersichtliche Situation, der Erklärungsbedarf wächst. Hier müssen wir verstärkt aktiv werden, um uns nicht von unseren Kunden zu entfremden.“

Günter Befort weiß, wovon er spricht, ist er doch einer der besten Kenner des deutschen und internationalen Flachglasbusiness und kennt nahezu jeden Betrieb, in dem A+W-Software installiert ist, aus eigener Anschauung und persönlichem Engagement. „Der Mittelstand“, fügt er hinzu, „hat uns groß gemacht, groß genug, um Projekte mit internationalen Konzernen abzuwickeln. Darüber dürfen wir aber den Kontakt zu den ‚alten‘ Kunden nicht vergessen, den mittelständischen Familienunternehmen, die zum Teil seit zwanzig Jahren mit uns zusammenarbeiten. Diesen Firmen verdanken wir unsere Existenz, von dort kommt auch jede



Will in Zukunft den partnerschaftlichen Dialog forcieren: A + W-Geschäftsführer Günter Befort

Menge Know-how, das in unsere Entwicklungen eingeflossen ist. Hier kam vielleicht in den letzten Monaten der Dialog etwas zu kurz.“

*Regionale
Dependancen*

Die Kompetenz von Albat + Wirsam ist am Markt unbestritten. Die Software aus Linden markiert das gegenwärtig technisch Machbare, das organisatorische Know-how ist hoch. A+W-Kunden haben mit Hilfe

*Hinhören, nachdenken, lernen – schon auf der Glasstec '98 wurde mehr Kundennähe demonstriert
Bilder: Düppel, A+W*



dieser Fachkompetenz im Lauf der Jahre ihre Effizienz deutlich verbessert und mehrstellige Millionenbeträge eingespart. Das hessische Softwarehaus unterhält qualifizierte Supportgruppen, um bei Problemen schnell reagieren zu können. Im Moment investieren die Lindener hohe Summen in den Aufbau regionaler Dependancen, um mehr Kundennähe zu gewinnen und gegebenenfalls noch schneller vor Ort sein zu können – der Geschäftsprozeß und die Produk-

tion bei den Kunden dürfen nicht still stehen.

„Natürlich“, betont Befort, „müssen wir unser Licht nicht unter den Scheffel stellen, die meisten Kunden sind hoch zufrieden mit uns. Ihre EDV läuft stabil, sie sehen, daß sich auch großangelegte Reorganisationsprojekte schnell amortisieren. Unsere

Maschinenanbindungen sind zuverlässig, wir arbeiten mit allen Maschinenherstellern in Europa und Übersee gut zusammen. Objektiv gibt es wenig zu bemängeln. Aber wir haben manchmal ein Kommunikationsproblem. Wir müssen verstärkt auf unsere Kunden zugehen.“

Mit dieser Vorgabe ging A+W auch auf die diesjährige Glasstec. Persönliche Begegnung statt großartiger Effekte – so ließe sich das Messekonzzept der Lindener knapp umreißen.

Noch stärker als in den vergangenen Jahren bestimmten die Besucher das Messegeschehen und die Gespräche. „Hinhören“, erklärt Befort, „nachdenken und lernen – damit sind wir groß geworden. Da müssen wir wieder hin. Das Produkt stimmt, die Fachkompetenz stimmt – das ist die Basis. Jetzt müssen wir verstärkt den konstruktiven Dialog mit unseren Kunden suchen, dann ist mir vor der Zukunft nicht bang.“ Ein nachdenkliches, gleichwohl selbstbewußtes Statement.

In der Flachglas- und Fensterbranche steigt der Automatisierungsgrad gegenwärtig enorm an, die Vernetzung der Marktpartner, die automatisierten Kommunikations- und Bestellvorgänge nehmen rapide zu. Dabei kommt es zu radikalen Veränderungen gewohnter Arbeitsabläufe, zu Verwerfungen, auch zu Problemen, die man vorher nicht hatte (Euro, Jahr 2000). Unternehmen wie Albat + Wirsam und die Tochterfirmen Bitec, Cantor und Compas, die bei diesem Prozeß eine technologische Vorreiterrolle einnehmen, stehen dabei notwendig in einem Spannungsfeld, in dem sie bisweilen auch als Blitzableiter für Unwetter herhalten müssen, für die sie nichts können. Doch in dem dynamischen, letztlich eindeutig positiven Modernisierungsprozeß, in dem die Glas- und Fensterbaubranche steht, sind die Softwarehäuser und ihre Kunden auf gute, vertrauensvolle Zusammenarbeit angewiesen. Albat + Wirsam sucht daher verstärkt den partnerschaftlichen Dialog. □