



Fotos: ASM

Vom Standort Essen aus betreut der Operator ASM mit 28 Mitarbeitern knapp 1.000 Automaten.

ASM

## Ambiente ist gut fürs Image

*Trotz aller Fortschritte der Vending-Branche in den letzten Jahren, sieht ASM-Geschäftsführer Michael Maurer immer noch Aufklärungsbedarf beim Kunden, vor allem in der Betriebsverpflegung. Nur so könne es der Branche gelingen, ihr zum Teil noch immer negatives Image abzuschütteln.*

Seit 1994 ist Michael Maurer als selbstständiger Operator im Geschäft. Dabei kam er zur Selbstständigkeit erst über Umwege. Denn zuvor war Maurer im Vertrieb verschiedener namhafter Kaffee-Unternehmen tätig, darunter auch Tchibo. Das Unternehmen kaufte 1992 ein Automaten-Unternehmen in Essen und ernannte Michael Maurer zum Geschäftsführer. Nach zwei Jahren entschloss man sich jedoch, das Unternehmen wieder abzustoßen – und Michael Maurer entschied sich zum Kauf.

Seitdem betreut die Automaten Service Maurer GmbH (ASM) Kunden im gesamten Ruhrgebiet, vor allem in der Betriebsverpflegung. „In diesem Bereich erzielen wir 80 bis 90 Prozent unseres Gesamtumsatzes“, betont Michael Maurer. Er und seine 28 Mitarbeiter befüllen und warten rund 500 eigene Getränke- und Verpflegungsautomaten und betreuen weitere rund 400 Automaten der Kunden. Darüber hinaus liefert ASM die Füllprodukte für die Waren- und Getränkeautomaten. Dazu zählen nicht nur Heißgetränke aller Art, sondern auch Kaltgetränke, Snacks und Zwischenmahlzeiten.

### Service und Qualität im Vordergrund

Um Preisdiskussionen aus dem Weg zu gehen, stehen für Michael Maurer und sein Team Service und Qualität im Vordergrund. „Automaten kaufen und aufstellen kann im Prinzip jeder. Wichtig ist der Service, der dahinter steht“, erklärt der Operator. ASM garantiere seinen Kunden daher die ständige Überwachung der Lebensmittelqualität, die Sauberkeit der Automaten durch feste Reinigungsintervalle sowie die Verwendung von Produkten, Geräten und Reinigungsmitteln, die den Anforderungen der Lebensmittelverordnung entsprechen. Zudem nehmen alle Mitarbeiter regelmäßig an Hygieneschulungen teil. Für diesen Einsatz hat das Unternehmen dann auch das Gütesiegel des BDV mit der Note „sehr gut“ erhalten.

Weil Michael Maurer nicht nur das eigene Unternehmen am Herzen liegt, ist er auch stark in der Vending-Branche engagiert. Bis Ende 2010 war er Vorstandssprecher des BDV, seit 2007 ist er auch Schatzmeister im Vorstand der EVA, zudem fungiert er seit 1999 als Geschäftsführer

der CA Vending-Gruppe. Dieser Firmenzusammenschluss von zehn Operator und weiteren 15 Handelsfachpartnern in Deutschland sorgt bei überregionalen Vending-Projekten für effektive Kommunikation, einheitliche Vertragsgestaltung und Qualitätsmaßstäbe – unabhängig von den jeweiligen Standorten der einzelnen Automaten. Die Betreuung der Automaten vor Ort erfolgt durch die jeweils für die Region zuständigen CA-Vending-Partner entsprechend den bundesweit vereinbarten Bedingungen.

### Vending auf Gastronomie-Niveau?

Trotz allen Engagements sieht Michael Maurer aber noch immer eine große Herausforderung für die Vending-Branche: Das schlechte Image, das der gesamten Branche nach wie vor anhaftet. Das habe aber weder mit der Qualität der Technik noch der Produkte zu tun. Schließlich liege, so Maurer, die statistische Störungsanfälligkeit der Automaten bei deutlich unter einem Promille. „Ich sehe Vending durchaus auf Gastronomie-Niveau. Gerade im Kaffeebereich kann die

„Ich sehe Vending durchaus auf Gastronomie-Niveau“, sagt Michael Maurer, der seit 1994 selbstständiger Operator ist.



Qualität der in Automaten verwendeten Bohnen problemlos mit jedem Starbucks oder McCafé mithalten.“ Die Schwierigkeit sei vielmehr, bei der Automatenverpflegung ein den Kunden ansprechendes Ambiente zu schaffen.

In der Betriebsverpflegung sieht er deshalb noch jede Menge Potenzial, das von den Kunden nicht ausgeschöpft werde. Sei es aus finanziellen Gründen oder mit dem altbekannten Argument, dass die Mitarbeiter arbeiten und nicht ständig eine Kaffeepause machen sollen, lehnen Betriebe hier die Investition ab. „Dabei könnte man mit einfachen Mitteln eine ansprechende Pausenzone einrichten und mit dem Einsatz der Stempelkarte auch vermeiden, dass die Angestellten sich allzu lange dort aufhalten“, ist Maurer sicher.


### Dezentrale Versorgung

Viele Unternehmen verlangen deshalb nach einer dezentralen Versorgung. Sie wollen also lieber mehrere Automaten im gesamten Betrieb verteilt aufstellen, als alle Automaten in

einem Raum zu platzieren. „Damit sollen vor allem lange Wege für die Mitarbeiter vermieden werden“, sagt der Operator. Das habe laut Maurer aber zur Folge, dass Automaten in den unmöglichsten Ecken aufgestellt werden. „Gerne wird ein Platz direkt der neben der Toilette genommen, weil dort der Wasseranschluss liegt. Mit ansprechendem Ambiente hat das nicht mehr viel zu tun“, ärgert sich Maurer.

Dabei ließe sich in einem zentralen Pausenraum mit einer gut durchdachten Automatenaufstellung und ein paar Stehtischen schon eine ganze Menge verbessern. Das finanzielle Argument lässt Michael Maurer hier nicht gelten. „Unternehmen, die mehrere zehntausend Euro für die Anschaffung von Verpflegungsautomaten in die Hand nehmen, können auch noch ein paar hundert Euro zusätzlich ausgeben, um ihren Mitarbeitern ein angenehmes Pausenambiente zu bieten.“ Für Maurer ist deshalb klar: Wer mit Konzepten und gutem Service den Kunden überzeugt, kann noch viel Vending-Potenzial in den Betrieben ausschöpfen. ■

## Über ASM

 Automaten Service Maurer (ASM) gehört zu den größten Automatenleistungs-Unternehmen im Ruhrgebiet. Mit 28 Mitarbeitern befüllt und wartet der Operator zirka 500 eigene Getränke- und Verpflegungsautomaten (Operating) und übernimmt die Wartung und technische Betreuung von ungefähr 400 weiteren Automaten der Kunden. Darüber hinaus liefert ASM sämtliche Produkte, die für die Befüllung der Waren- und Getränkeautomaten notwendig sind. Zu den Leistungen gehören von der Aufstellung über die regelmäßige Befüllung bis zur gründlichen Reinigung (nach neuesten Hygienevorschriften) auch Wartung, Abrechnung, Instandhaltung und umweltgerechten Wiederverwertung der Becher. Das „Mobile-Kundendienst-Team“ ist mit den modernsten Kommunikationssystemen ausgerüstet, so dass auftretende Störungen an den Automaten direkt weitergeleitet und eiligst behoben wer-

den. In der Werkstatt verfügt das Unternehmen ständig über 2.000 verschiedene Ersatzteile der gängigsten Automatentypen.

ASM ist Mitglied der CA-Gruppe, ein Zusammenschluss selbständiger Operator in Deutschland. Unter dem Namen „CA Vending“ werden für die Gruppe Geräte, die den hohen Qualitätsansprüchen der Operator entsprechen, produziert. Durch den Verbund sind die Mitgliedsfirmen in der Lage, hochwertige Automaten zu einem günstigen Preis-Leistungs-Verhältnis anzubieten. Darüber hinaus bietet die CA-Gruppe die Möglichkeit, auch Aufträge für bundesweit tätige Großkonzerne anzunehmen, da die Flächendeckung durch Servicestützpunkte eine persönliche Betreuung vor Ort immer gewährleistet. CA Vending betreut rund 14.000 Kaffee-, Snack und Verpflegungsautomaten, die alle mit dem CA Logo gebrandet sind und über eigene Fotos und Prospekte verkauft werden. ■