

EXPERTENSCHREIBEN SIE UNS
ein E-Mail an buez@ringier.ch**Antworten**HABEN
SIE FRAGEN
AUS IHREM
KMU-ALLTAG?Senden Sie uns ein
E-Mail an buez@ringier.ch!
Experten geben Antwort
auf Ihre Fragen.

Als kleiner Hersteller von Malereibedarf hat mein Unternehmen die Logistik bisher selbst übernommen. Doch wir haben immer wieder zeitliche Engpässe bei Lieferungen. Wann macht eine Auslagerung der Logistikprozesse Sinn?

Optimale Logistikprozesse tragen dazu bei, Kundenwünsche schneller und günstiger zu erfüllen. Wenn Sie es schaffen, Ihre Durchlaufzeiten bis zum fertigen Produkt zu verkürzen, verringern sich auch Ihre Lager-, Material- und Arbeitskosten. Auch haben Sie weniger Aufträge gleichzeitig in Arbeit. Das gesamte Produktionssystem, die Lagerung und der Vertrieb: Alles wird schneller und einfacher, Sie sparen Geld und machen erst noch weniger Fehler.



Stefan Dingerkus
Dozent und Experte für Integrale Logistik am Institut für Nachhaltige Entwicklung und Studienleiter DAS/CAS Prozess- und Logistikmanagement, ZHAW School of Engineering, Zürich

Mit guten Prozessen können Sie nur gewinnen: Lassen Sie überflüssige Tätigkeiten wie Warte- und Liegezeiten weg oder verkürzen Sie sie wo möglich. Richten Sie Ihre Kapazitäten ganz auf die Wertschöpfung aus. Diese Form der Betriebsorganisation nennt man «Lean Management». Die eigentliche Lieferung an Ihre Kunden wird dann vor allem von der Frage geprägt sein, wie weit diese verzweigt sind und ob der persönliche Kontakt wichtig ist: Ist die Kundschaft nicht zu weit verzweigt und der direkte Kontakt für die Kundenbindung kritisch, erledigen Sie Ihre Distribution am besten weiterhin selbst. Falls nicht, kommt ein Logistikpartner in Frage. Dann können Sie, dank dem dichten Netz der Schweizer Logistikanbieter, zugleich flächendeckend mit kurzen Transportzeiten und einer hohen Qualität liefern.

Ich möchte den Namen meines Produktes entweder als Wortmarke oder als Wortbildmarke schützen lassen. Wo liegen die Unterschiede?

Wichtig für diesen Entscheid ist, wie die Marke Ihres Produktes verwendet wird: Kann sie in unterschiedlichen grafischen Gestaltungen benutzt werden, ist eine Anmeldung als Wortmarke sinnvoll. Soll das Worthelement aber immer in einer bestimmten Gestaltung verwendet werden, also beispielsweise mit einem klar definierten Schriftzug, genügt die Wortbildmarke. In diesem Fall muss sie aber bei einem neuen Corporate Design neu eintragen werden. Den grössten Schutz erhält man, wenn sowohl die



Hansueli Stamm
Leiter Stabstelle Ökonomie, Eidgenössisches Institut für Geistiges Eigentum, Bern

Wort- als auch die Wortbildmarke angemeldet werden. Die Kosten für die Anmeldung einer Wort- oder Wortbildmarke mit zehnjährigem Markenschutz betragen je 550 Franken, letzterer kann beliebig verlängert werden. Möchten Sie Ihre Produkte auch im Ausland verkaufen, sollten Sie Ihre Marke zudem in diesen Ländern anmelden.

Das Eigenkapital meines Unternehmens im Bereich Sicherheitstechnik beträgt rund 15 Prozent. Meines Wissens ist das etwas wenig. Welche Möglichkeiten gibt es, die finanzielle Basis meines Unternehmens dennoch gut zu sichern?

Es gibt keine allgemeingültige Grenze dafür, wie viel Eigenkapital ein Unternehmen betreiben sollte. Neben der Branche spielen auch Höhe und Stabilität der Erträge eine Rolle. Trotzdem: 15 Prozent sind knapp. Die tiefe Eigenkapitalbasis schränkt Ihre unternehmerische Flexibilität ein. Das Potenzial für weitere Kredite – etwa für eine Investition – dürfte ausgeschöpft sein. Negative Geschäftsergebnisse könnten existenzbedrohend werden.

Der naheliegendste Weg zur Stärkung Ihrer finanziellen Basis ist eine Kapitalerhöhung. Möglicherweise könnten Sie private Mittel in die Firma einbringen oder weitere Investoren finden. So kämen Sie auch zu zusätzlichem Know-how oder könnten Schlüsselmitarbeitende als Mit-eigentümer gewinnen.



Reto Rüttimann
Finanzexperte KMU, Zürcher Kantonalbank

Falls Sie keine Mitspracherechte von Dritten wünschen, können Sie «mezzanine» Finanzierungsformen prüfen: Darlehen, die als wirtschaftliches Eigenkapital gelten, etwa weil sich der Darlehensgeber mit einem «Rangrücktritt» hinter die anderen Fremdkapitalgeber stellt. Für das höhere Risiko erwartet er aber auch eine entsprechende Rendite, seien es höhere Zinsen oder eine Gewinnbeteiligung.

Schliesslich bleiben innerbetriebliche Möglichkeiten. Eine davon ist die Selbstfinanzierung: Künftige Gewinne werden nicht ausgeschüttet, sondern als Reserve im Unternehmen behalten, was länger gehen kann. Überdies lässt sich die Kapitalbasis oft auch mit kleineren operativen Verbesserungen wie mit kürzeren Zahlungsfristen oder einem professionelleren Lagermanagement stärken.

10 Blick Buez**Online-Marketing****Digital in Hochform**

Bestens vernetzt und digital aufgerüstet: Auch dank dem Swisscom Business Booster vom vergangenen Herbst sind die süssen Schleckereien der Confiserie Züger in Murten in aller Munde.

Text **Meret Boxler** Fotos **Ben Zurbriggen**

Dank Patron Philipp Züger an den Herbst 2013, kommt es ihm vor wie aus einer anderen Zeit: «Internetzugang hatten wir nur im Büro, und mit unserer Steinzeitleitung war Surfen eine furchtbar mühselige Angelegenheit. Und unsere Kassen! Alles alte Möbel mit Papierrollen und Schreibmaschinenastatur.» Tempi passati. Mit blitzschneller Internetverbindung, optimiertem Webauftritt, erleichtertem Teamkommunikation mit freiem Datenzugriff von jedem Smartphone oder Computer aus, Twitter-Account und profimässigem Facebook-Auftritt wurde der Erfolgsconfiseur und

sein 20-köpfiges Team aus dem digitalen Tiefschlaf geweckt. Jetzt passieren plötzlich wundersame Dinge. Züger: «Als ich auf Facebook für ein Pâtisserie-Foto ein Kompliment aus Argentinien bekam, fiel mir fast der Kiefer herunter.»

«Der Chlapf war nötig, wir hätten fast die digitale Zukunft verschlafen.»

Philippe Züger

Wenn schon ein Foto seiner süssen Verführungen am anderen Ende der Welt Bewunderung auslöst, glaubt man gern, wie meisterhaft der Murterner Zuckerbäcker sein Handwerk versteht. 1962 von seinem Vater gegründet und seit 25 Jahren in Philipp Zügers Händen, gehört die Confiserie Tea-Room Züger heute zur «Chaîne Confiseur», dem auserwählten Kreis der zehn Konditormeister mit den höchsten Qualitätsstandards. Als die Gruppe im Blick von seiner überraschenden Aufrüstung und dem tollen Werbefilm erfuhren, konnte er sich kaum retten vor lauter Komplimenten und Fragen: «Sie wollten alles haargenau wissen und merkten plötzlich, dass sie selber einigen Nachholbedarf haben.» Er ver-



Süßes Backwerk in historischem Gebäude: Die Confiserie Züger im Zentrum von Murten.

Swisscom Business Booster

Gesucht: KMU mit Potenzial

Und wieder will Swisscom ein KMU glücklich und erfolgreicher machen: Nachdem im vergangenen Herbst die Konditorei Züger in Murten erfolgreich vom «Swisscom Business Booster»-Team beraten wurde, sucht das Telekommunikationsunternehmen ab sofort ein nächstes KMU, dem es mit dem Einrichten von modernen Informations- und Kommunikationslösungen zu einem kräftigen Wachstumsschub verhelfen kann.

Vielleicht wird schon bald Ihr Betrieb von fünf Profis eine Woche lang gratis beraten, wie Sie digitale Kommunikationssysteme auf Vordermann bringen

Eine hochkarätige Fachjury wählt den Sieger aus.

können. Und natürlich bleibt es nicht nur bei den Ratschlägen der Spezialisten – sie setzen die beschlossenen Massnahmen gleich um. Als

toller Nebeneffekt wird Ihr KMU und dessen Dienstleistungen schweizweit bekannt gemacht.

Denn es sind die kleinen, feinen Betriebe wie Schreinereien, Anwaltsbüros oder Verkaufslöke, die oft nicht die nötigen personellen Ressourcen haben, um sich intensiv mit der sich rasend schnell verändernden Informations- und Kommunikationstechnologie auseinanderzusetzen. Genau diese Lücke will die Booster-Aktion

schliessen – und damit Ihrem Betrieb zu mehr Effizienz und damit wirtschaftlicher Blüte verhelfen. Interessierte Betriebe können sich natürlich auch auf der Beratungs-Onlineplattform KMU-Businessworld über KMU-Lösungen informieren. Egal, ob es sich um digitales Arbeiten, um das mobile Büro mit seinen schier unendlichen Möglichkeiten oder modernes Marketing handelt, überall berät die Swisscom und bietet Lösungen an.



Arbeit transparent gemacht: Das «Booster-Team» in der Glasbox in Murten.

Besitzen Sie beispielsweise eine Schreinerei, Metzgerei oder einen Malerbetrieb: Dann packen Sie die Chance und bewerben Sie sich auf www.swisscom.ch/booster bis 14. September. KMU aus der Schweiz dürfen daran

teilnehmen. In der Folge wählt eine hochkarätige Jury fünf Finalisten aus. Diese setzt sich aus dem Präsidenten der Uhrenfirma Hublot, Jean-Claude Biver, der Geschäftsführerin der Appenzel-Goba AG, Gabriela Manser,

dem KMU-Chef bei Swisscom, Roger Wüthrich-Hasenböhler, dem Leiter des Instituts für Unternehmensentwicklung an der Berner Fachhochschule, Prof. Dr. Kim Oliver Tokarski, und René Lühlinger, Chefredaktor BLICK, zusammen. Der von diesem Gremium ausgewählte Sieger wird dann vom «Swisscom Business Booster»-Team beraten und geboostet. Unterstützt wird die Aktion von BLICK, wir begleiten die Ausschreibung redaktionell, indem wir über KMU berichten und Betriebe vorstellen.

Interessierte KMU können sich bis zum 14. September 2014 unter folgender Adresse bewerben: www.swisscom.ch/booster

steht, warum es vielen KMU so geht: «Man ist von früh bis spät damit beschäftigt, dass der Betrieb läuft und mag schon mit der Administration kaum nach. Und in der Regel kann man sich nicht leisten, extra einen Mitarbeiter dafür einzustellen, da bleiben Themen wie E-Marketing und digitale Vernetzung häufig liegen.» Aber schon kleine Anpassungen können sich entscheidend lohnen. Züger betont: «Es geht nur darum, den ersten Schritt zu wagen. Das ist wichtiger, als wenn man sich gleich die Rolls-Royce-Variante zum Ziel setzt.» Züger ist dankbar, dass er durch Zufall für die grosse Booster-Aktion ausgewählt wurde: «Der Chlapf war nötig! Wir hätten fast die Zukunft verschlafen.» Im letzten Herbst kam stattdessen alles aufs Mal, und direkt nach jener abenteuerlichen Woche ging bei den Zügers der Umbau der Confiserie los, ihr bisher grösstes Abenteuer.

Mit dem neuen Laden ist ihm Grosses gelungen. Mitten in der

Philipp Züger ist bekannt als Meister seines Fachs und kreativer Kopf: Er zeigt seine «Wünschi», die wohl raffinierteste Art der Kommunikation.

nostalgischen Kulisse von Murten ist ein Stück Himmel auf Erden entstanden. Wer sich in die Wunderwelt der Züger Confiserie begibt, wird geradezu angezogen vom zauberhaften Ambiente des liebevoll gestalteten Raums. Da senken sich hochgezogene Schultern, gestresste Gesichter entspannen sich, und Augen beginnen zu funkeln. Ist es die reizende Deko? Ist es der Duft, dieses Bouquet aus tausend Verführungen, der einem in die Nase steigt? Der glückselige Ausdruck in den Gesichtern der Kunden ist der Motor für Züger und sein Team: «Man merkt, dass sich die Leute wohlfühlen bei uns. Was wollen wir mehr?» Ein Biss in eine seiner extravaganten Kreationen gefällig? Das Modell «Tussi» gibt es an

«Jetzt habe ich einen digitalen Rolls-Royce, der noch viel mehr Möglichkeiten bietet.»

Philipp Züger

Ostern mit Sicherheit nur bei den Zügers, die Häslein mit vanilleblonden Marzipanhaaren, roten Lippen und Nägeln und dem rosaroten Marzipanhandtäschli war ein absoluter Renner. Und seit dem Booster-Werbefilm sind seine «Wünschi» schweizweit berühmt, 25.000 hat er seither verkauft. Die kleinen Mandelteigküchlein mit dem Zuckerguss sind eine raffinierte Idee: Jedes sieht anders aus, schmeckt anders und trägt ein Zeichen auf der farbigen Glasur. Kunden können ihre Wunschbotschaften also selber zusammenstellen. Gibt es eine süssere Möglichkeit, Geburtstagswünsche, ein Dankeschön oder Neujahrsgrüsse zu überbringen?

Das Herzstück des Ladens steckt für Philipp Züger jedoch hinter der Theke: «Unsere neuen Kassen sind hochkarätige Computer. Ein Tippen auf den Bildschirm reicht, und wir wissen, wie gut oder schlecht sich ein Produkt zu einem bestimmten Zeitpunkt verkauft: So können wir noch besser auf die Kundenwünsche eingehen und das Angebot laufend anpassen.» Aber auch Rezepte, Allergikerinformationen, exakte Inhaltsangaben unserer Produkte – alles

da! «Schöne neue Welt. Erschlossen durch eine simple Internetleitung.» Der digitalen Welt, die dem Züger-Team nun zu Füssen liegt, will sich der Patron nach der ganzen Hektik mit dem Umbau, nach den Festtagen und Ferien jetzt wieder mehr annehmen. «Schliesslich habe ich ja die Rolls-Royce-Variante bekommen, da sind noch längst nicht alle Möglichkeiten ausgeschöpft.» Was Züger vorschwebt, sind beispielsweise Tablets, mit denen die Kunden beim Warten sein gesamtes Sortiment durchblättern könnten, allein 50 Pralinésorten bekäme man da zu sehen! Was ihm ebenfalls durch den Kopf geistert, ist die Idee mit dem grossen Flachbildschirm im Laden: «Da könnten wir den Kunden den Booster-Werbefilm zeigen, auf den wir so stolz sind. Der Swisscom ist also wirklich ein Meisterwerk gelungen.» Entspannt sagt er das, in dem festen Wissen, dass die Geschäftsführerin gerade wunderbar laufen. Wer dem Zauber seines Ladens einmal erliegt, wird garantiert wiederkommen. ■

600

So viel Produkte umfasst das Sortiment der Confiserie Tea-Room Züger, von einzigartigen Pralinés über Nidelkuchen bis hin zu frischen Birchermüesli und köstlichen Sandwiches.

2000

So viel Laufkunden strömen an einem Sonntag in die Wunderwelt der Züger Confiserie: Da werden allein 120 Nidelkuchen verkauft, und im Tea-Room sind freie Tische hochbegehrt.

650

So viel Facebook-Fans hat die Meisterconfiserie aus Murten schon. Posten sie ein Foto einer neuen Kreation, kommen bis zu 400 Likes zusammen, Komplimente natürlich sowieso!