

netsmarter, Krumbach

---

# „Wir wollen unsere Kunden mit unseren Lösungen erfolgreicher machen“

Apps machen aus einem modernen Smartphone ein wahres Multifunktionswerkzeug. Diese mobilen Softwareanwendungen kommen zunehmend auch in Unternehmen zum Einsatz. Die Softwareschmiede netsmarter entwickelt solche Lösungen für die Textilservicebranche. Die Firma wurde im letzten Jahr von SoCom Informationssysteme mitgegründet. Wir sprachen im Interview des Monats mit den netsmarter Geschäftsführern David Schmidt und Wolfgang Faist über die Frage, warum in Wäschereien mobile App-Lösungen immer wichtiger werden.

*WRP: Herr Schmidt, Sie haben zusammen mit SoCom Informationssysteme im April 2015 netsmarter gegründet. Mit was beschäftigt sich die Firma?*

**David Schmidt:** Eine Kompetenz von netsmarter ist die Entwicklung von Anwendungen auf Android-Basis für das Smartphone. Unsere Apps für die Textilservicebranche sind intuitiv zu bedienen und stellen den Nutzer in den Vordergrund. Sie strukturieren die für die Wäscherei relevanten Prozesse, sie setzen sie in einen Ablauf. Bei unseren Apps steht auch das Design ganz weit oben.

Für die Wäschereien geht es heute darum, dass man nicht nur seine Prozesse beherrscht, sondern seinen Kunden zusätzlich Mehrwerte liefert – echte Wertbeiträge, um sich vom Wettbewerb abheben zu können. Zum Beispiel wenn der Kunde der Wäscherei mit unserer Anwendung texOrder beim Bestellen Zeit spart und Fehler minimiert, da die Bestellung direkt beim Kunden digital erfasst wird.

Oder Servicemitarbeiter der Wäscherei dank der App für andere Aufgaben eingesetzt werden können – und nicht mehr nur Faxe abtippen.

Grundsätzlich beschäftigt sich netsmarter sehr tiefgehend mit seinen Kunden aus der Textilservicebranche und den Kunden der Wäschereien aus Industrie, Gesundheitswesen, Hotellerie etc. und betrachtet sie ganzheitlich. Wenn wir im Rahmen unserer Prozessanalysen in der Wäscherei Optimie-

rungspotentiale entdecken, dann wollen wir dafür Lösungen anbieten.

*WRP: Warum hat SoCom Informationssysteme netsmarter mitgegründet?*

**Wolfgang Faist:** Natürlich beobachten auch wir bei SoCom, dass mobile Anwendungen immer wichtiger werden – auch in der Textilpflegebranche. SoCom Informationssysteme hat keine Entwickler, die speziell für die App-Programmierung ausgebildet sind. Dies bedingt nämlich ein völlig anderes Know-how als bei der Entwicklung einer ERP-Software. Netsmarter besitzt diese Kompetenz. Und SoCom Informationssysteme trägt mit über 20 Jahren Branchenerfahrung dazu bei, dass die Apps exakt für die Anforderungen der Wäschereien konzipiert werden.

Mit mobilen Lösungen beschäftigt sich SoCom schon seit Jahren. Zum Beispiel für das TIKOS-Tourenmanagement. Entwickelt wurde diese Lösung für einen PDA, also für einen kleinen, tragbaren Computer, den der Fahrer mitführen kann. Noch besser, das wissen wir bei SoCom, ist eine App-Lösung für Smartphones – auch um von der Hardwareseite völlig unabhängig zu sein. Und diese Tourenmanagement-App haben wir mit unserer neuesten Entwicklung texRoute im Angebot.

**Schmidt:** Wir verbinden mit netsmarter tatsächlich zwei Welten. Der Kern von SoCom ist bekanntlich ein vollwertiges ERP-System für die Wäschereibran-

## David Schmidt – Zur Person

David Schmidt ist Geschäftsführer bei netsmarter. Nach dem Abitur in Braunschweig machte er ein duales Studium der Betriebswirtschaftslehre. Er besitzt langjährige Erfahrung im Bereich der Marken- und Produktentwicklung sowie der Agenturbranche in England und Deutschland. Nach dem Studium gründete er 2010 das Beratungsunternehmen escen, welches sich auf den Bereich Markenentwicklung spezialisiert hat. Im April 2015 gründete er zusammen mit SoCom Informationssysteme die Firma netsmarter.



## Wolfgang Faist – Zur Person

Wolfgang Faist ist Geschäftsführer bei netsmarter und geschäftsführender Gesellschafter bei SoCom Informationssysteme. Nach seiner Ausbildung zum Organisationsprogrammierer arbeitete er ab 1987 als Entwickler bei einem Softwarehaus in München. Zuerst als Angestellter und später als freier Mitarbeiter sammelte er damals schon erste Erfahrungen in der Wäschereibranche. Im Februar 1992 gründete er SoCom Informationssysteme. Heute ist Wolfgang Faist für die Bereiche Vertrieb, Marketing und die kaufmännische Verwaltung verantwortlich.



che. Wenn aber Anwendungen für bestimmte Prozesse mit modernsten Web- und App-Technologien entwickelt werden sollen, dann ist netsmarter mit seinem Know-how gefordert.

Übrigens arbeiten unsere Apps nicht nur perfekt mit dem ERP-System TIKOS zusammen. Sie funktionieren genauso gut mit anderen Infrastrukturen wie zum Beispiel von SAP oder Navision.

**„Wir denken bei unseren Lösungen an die Marke und an die Kunden unserer Kunden.“**

**WRP:** Warum diese Offenheit für andere ERP-Systeme?

**Faist:** Die Entwicklung einer App kostet sehr viel Geld. Wir haben aber in der Textilservicebranche einen relativ begrenzten Markt. Wenn wir nur TIKOS als Basissystem voraussetzen würden, wäre das sehr unwirtschaftlich. Deshalb ist unser Konzept, mit

netsmarter in Zukunft auch nicht nur Wäschereien national und international zu erreichen, sondern auch Kunden in anderen Branchen.

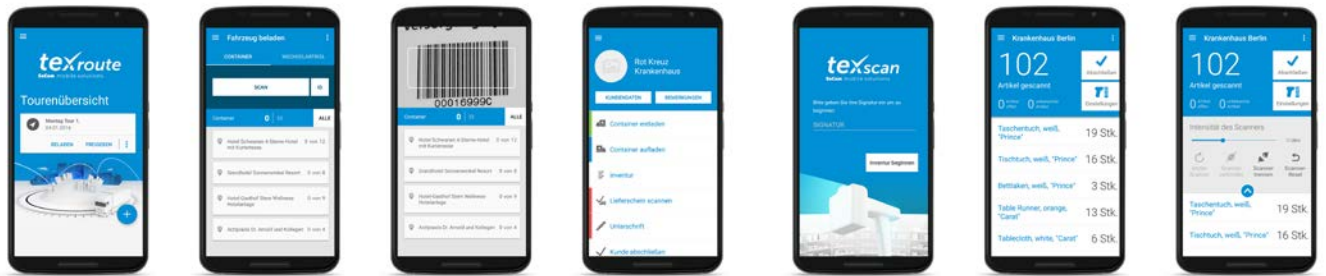
**WRP:** Wie taxieren sie das Kundenpotential in Deutschland für App-Lösungen von netsmarter?

**Faist:** Unsere Lösungen sind hierzulande sicherlich für rund 300 Wäschereien interessant. Wenn wir die internationalen Märkte mit betrachten, ist das Potential bedeutend größer.

**WRP:** Welche Smartphone-Apps für den Textilservice gibt es heute im Sortiment?

**Schmidt:** Bisher sind die mobilen Apps texOrder für das Managen von Bestellungen und Inventuren, texRoute für die Touren- und Containerverwaltung sowie texScan für die mobile Mengenerfassung vor Ort beim Kunden mittels RFID-Handscanner realisiert und im Einsatz.

Ergänzend zu den Apps gibt es das texPortal. Damit kann man zentral am PC-Desktop nicht nur Einstellungen für die mobilen Geräte oder Bestellungen vornehmen, sondern auch Informationen einholen und Daten analysieren: Zum Beispiel, wo sind meine Fahrzeuge aktuell, welche Route haben →



sie genommen und welchen Status haben sie jetzt? Wenn ich dem Fahrer eine Nachricht auf das Smartphone schicken will – auch das geht über das texPortal.

TexRoute ist die App-Umsetzung des TIKOS-Tourenmanagements. Die App besitzt die gleiche Vielfalt an Funktionen, legt aber den Fokus auf eine sehr intuitive Bedienung, besitzt deutlich einfachere Abläufe und klarere Strukturen.

Mit texRoute ist es uns gelungen, das Look and Feel einer modernen anwenderausgerichteten Consumer-App in eine komplexe Business-Anwendung zu überführen. Das ist sehr innovativ, wenn man sich die Wirtschaftswelt ansieht. Consumer werden schon immer sehr gut mit innovativen und intuitiven Anwendungen bedient. Weniger gut hat es der Business-User: Normalerweise muss er in seiner Anwendung noch viele Einstellungen ausführen oder hat Funktionen, die gar nicht benötigt werden. Unsere Lösung passt sich den Profilen der User exakt an und deaktiviert Funktionen die nicht genutzt werden sollen mittels der Einstellmöglichkeiten im texPortal.

Dieses abgestufte Rechtemanagement in unseren Anwendungen macht es möglich, dass der Anwender am Ende nur das machen kann, was ihm über das Rechtemanagement zugewiesen wird. Er kann aus diesem Prozess, den die App vorgibt, nicht ausbrechen und sichert so für die Wäscherei die hohe Qualität des Prozesses. Trotz oder gerade aufgrund der hohen Prozessorientierung ist die Akzeptanz beim Anwender hoch. Die intuitive Nutzerführung sowie das ansprechende und klare Design unterstützen den Anwender und unterstreichen den Aspekt, dass er ein smartes Instrument in der Hand hält, welches er schon kennt, wenn er auch privat ein Smartphone nutzt. Deshalb sind die Hürden nicht hoch, wenn man eine Anwendung von netsmarter einführt. Jeder weiß damit intuitiv umzugehen.

**WRP:** Das ist bestimmt ein ganz wichtiger Punkt in der Vertriebs- und Verkaufsargumentation...

**Schmidt:** Ganz sicher. Weil heute fast jeder mit Apps zu tun hat, entfallen für unsere mobilen netsmarter-Anwendungen aufwändige Schulungen. Wir finden, je kleiner die Barrieren bei der Einführung sind, desto besser. Einmal muss dem Anwender die App erklärt werden und anschließend kann er sie bedienen. Er findet sich immer zurecht und weiß auch immer, wie er in der App zum Anfang oder zum nächsten Schritt kommt. Die App fängt alles ab, was der Anwender falsch machen könnte und leitet ihn. Das minimiert das Risiko, dass Fehler passieren und stellt eine hohe Prozessqualität für die Wäscherei sicher.

---

**„Das Potential für mobile Anwendungen ist groß. Wir können uns mindestens 20 Lösungen vorstellen.“**

Nehmen wir texRoute: Der Fahrer muss den Prozess, den die App vorgibt, einhalten. Fährt er zum Beispiel auf seiner Tour nicht den geplanten nächsten Kunden an, erinnert ihn die App daran, es zu tun. Wenn er dem nicht Folge leisten möchte beziehungsweise kann, muss der Fahrer mitteilen, warum er es nicht tut. Dies kann er eintippen beziehungsweise über die Spracherkennung des Smartphones aufsprechen.

**Faist:** In jeder Wäscherei bleiben öfters Container stehen, weil sie zum Zeitpunkt des Beladens nicht auffindbar sind. Der Kunde meldet sich, der fehlende Container wird gesucht und hoffentlich gefunden und anschließend mit einer Extrafahrt



**Bislang hat netsmarter die drei Apps texRoute, texScan und texOrder entwickelt und auf den Markt gebracht. Weitere Apps sind in Planung.**

ausgeliefert. Mit dieser kompletten Liefertour ist definitiv kein Geld verdient worden. Unsere App zeigt dem Fahrer an, wenn für seine Tour noch ein Container fehlt. Sie sagt ihm auch, wenn er einen falschen Container auf seinen LKW laden will. Alles wird überprüft, es kann nichts schief gehen.

Bei texRoute ist der Container beziehungsweise die Containerverfolgung ein wichtiges Thema. Es ist eine Tatsache, dass der Containerschwund die Wäschereien jedes Jahr eine Menge Geld kostet. Denn sie müssen immer wieder in neue Container investieren, um die Wäscheversorgung aufrechtzuerhalten zu können. Es liegt eigentlich auf der Hand, dass man als Wäscherei deshalb versucht, eine Kontrolle über diese Bestände zu bekommen: Welcher Kunde hat welchen Container? Wann ist er geliefert worden? Seit wann ist er beim Kunden?

Der nächste logische Schritt ist, dass der Kunde eine Containermiete zahlt. Nicht für die Container, die für seine Wäscheversorgung notwendig sind. Sondern für die Container, die er nicht benötigt und die trotzdem bei ihm stehen – aus welchen Gründen auch immer. Natürlich ist die Einführung einer solchen Containermiete nur möglich, wenn man Container lückenlos verfolgen kann. Unsere App leistet das und wir haben eine gut durchdachte Argumentation für die Einführung dieses Modells durch die Wäscherei. Es ist nämlich sensibel zu behandeln, und die Kunden der Wäscherei benötigen eine gute und faire Argumentation, die eindeutig nachvollziehbar ist.

**Schmidt:** Früher musste der Kunde keine Containermiete zahlen, jetzt soll er? Unsere Lösung liefert die Argumente, um seinen Kunden von der Notwendigkeit der Miete zu überzeugen. Wir haben Kunden, die eine Containermiete erfolgreich eingeführt haben. Und heute müssen diese Betriebe keine Container mehr aufgrund von Schwund nachkaufen.

Unsere Lösungen bringen unseren Kunden viele Vorteile. Wir haben bei einem großen Textildienstleister an einem Standort texOrder für die Stationsversorgung eingeführt. Bis dahin waren bei dem Textildienstleister vier Mitarbeiterinnen damit beschäftigt, die Bestellungen der Kunden anzunehmen und Auswertungen zu machen. Dank texOrder werden diese Aufgaben jetzt von zwei Mitarbeiterinnen erledigt, die anderen beiden sind in die Produktion gewechselt. Es gibt nur wenige Anwendungen in der Branche, die sich so schnell amortisieren.

**Faist:** Kundenfaxe gehören in vielen Wäschereien zum Alltag. Manchmal kann man sie nicht lesen, dann muss man raten, was und wieviel bestellt werden soll oder es hilft nur noch ein Anruf. Anschließend wird die Bestellung in ein System eingegeben. Mit texOrder wird dieser Prozess einfacher, effektiver, schneller und eindeutiger. Der Kunde aktiviert die App, bekommt zum Beispiel angezeigt, welche Artikel auf der Station überhaupt bestellt werden dürfen und tippt dann seine Order ein. Diese Bestellung kommt online direkt in das System der Wäscherei. Es gibt keine Fehler.

**Schmidt:** Während in der Vergangenheit erst das ERP-System prüfte, ob die Bestellung korrekt ist, passiert dies mit der App schon beim Kunden. Man kann auch einsehen, welche Bestellung am Vortag aufgegeben wurde. Und diese aktualisiert wieder losschicken. Möglich sind auch verschiedene Vorlagen, zum Beispiel für Sonderbestellungen. Zum Beispiel, wenn ein Haus aufgrund eines Virus mehr Wäsche benötigt.

**WRP:** Die neueste App im netsmarter-Sortiment ist texScan. Was kann man mit dieser Anwendung machen?

**Faist:** texScan macht die mobile Mengenerfassung innerhalb von Sekunden mittels RFID-Handscanner möglich. Zum Beispiel, um vor Ort beim Kunden Bestände aufzunehmen. Man kann die →

Anwendung auch für die Wareneingangs- und Ausgangskontrolle, für Reparaturscannen oder für die Nachwäsche einsetzen. Die Daten können an die SoCom ERP-Software TIKOS oder natürlich auch an Lösungen anderer Hersteller weitergeleitet werden.

**Schmidt:** Das System arbeitet sehr schnell. Die RFID-Technologie ist über die Branche hinaus ein sehr bedeutendes Thema. Es gibt eine Vielzahl von Einsatzmöglichkeiten, zum Beispiel bei der Inventarisierung in Büros oder um Wartungszyklen einzuhalten.

**WRP:** Herr Schmidt, wie sind Sie in die Textilpflegebranche gekommen?

**Schmidt:** Schon vor der Gründung von netsmarter betreute meine Beratungsgesellschaft escen ein großes Textilserviceunternehmen. Unter anderem sollten wir uns mit der Frage beschäftigen, wie man in der Branche von den traditionellen Serviceinstru-

menten und Bestellwegen wegkommen kann. Noch immer sind Faxe, Briefe, Telefon und E-Mail die gängigen Kommunikationsinstrumente zwischen Kunden und Dienstleister. Zwar gibt es schon Portale, mit denen Bestellungen online über den Browser ausgeführt werden können, auch Anwendungen für Handhelds. Aber diese Lösungen kommen immer aus dem traditionellen Softwarebereich. Unser Ansatz ist eine App für das Smartphone. Aus der Fragestellung ist schließlich unsere Anwendung texOrder entwickelt worden.

**WRP:** Und wie kam es zu der Zusammenarbeit mit SoCom Informationssysteme?

**Schmidt:** Schon damals haben wir gesehen, dass in dieser Branche eine Menge möglich ist. Aber ist man als kleines Start-up in der Lage, diese Menge an Textildienstleistern zu erreichen und kann dabei den Innovationsgeist aufrechterhalten? Wir haben schnell festgestellt, dass wir mit einem starken Partner zusammen arbeiten müssen. SoCom Informationssysteme kennt die Prozesse und den Markt, ist seit Jahren etabliert, hat einen starken Vertrieb und unterhält langjährige Kundenbeziehungen. Die Firma hat europaweit über 300 Installationen im Einsatz. Das hat uns bewogen, aktiv auf Wolfgang Faist zuzugehen. Auf dem Texcare Forum 2014 stellten wir schnell fest, dass wir die gleichen Ziele verfolgen. Im April 2015 wurde netsmarter gegründet.

**Faist:** Für uns war das ein Glücksfall. Wir hatten schon früher eine Smartphone-App für das Tourenmanagement bei einer anderen Firma beauftragt, wussten aber damals schon, dass diese Lösung nicht in den Verkauf gehen wird. Herr Schmidt kam also wie gerufen.

**WRP:** Wo werden die netsmarter-Lösungen entwickelt?

**Schmidt:** Der Firmensitz ist in Krumbach, eine Niederlassung ist in Braunschweig. Hier kümmern sich zurzeit sechs Mitarbeiter um netsmarter. Das Know-how sammelt sich aus verschiedenen Bereichen. Wir haben hervorragende Screen-Designer, die zusammen mit den Usability-Experten intuitive App-Designs gestalten. Und wir beschäftigen junge hochmotivierte Entwickler die mit App-Lösungen sozusagen groß geworden sind – eben echte Digital Natives. Es ist ein Team mit höchsten Ansprüchen. Auf dieser Basis werden hervorragende Produkte für die Branche entwickelt.

**WRP:** Wenn netsmarter eine App entwickelt: Mit welchen Zielen geht man das Projekt an?

## SoCom Informationssysteme

SoCom Informationssysteme wurde im Februar 1992 gegründet und beschäftigt sich seither ausschließlich mit der Konzeption und Entwicklung von Softwarelösungen für die Textildienstleistungsbranche mit dem Schwerpunkt „Wäscherei“. Der einstige Ein-Mann-Betrieb hat sich seitdem zu einem Unternehmen mit aktuell 30 Mitarbeitern entwickelt.

SoCom betreut heute über 300 Kunden in ganz Europa. Das Unternehmen besitzt im deutschsprachigen Raum eine führende Marktposition. TIKOS ist eine speziell für die Textilpflegebranche entwickelte Softwarelösung, die im Kern alle aktuellen Anforderungen einer Wäscherei erfüllt.

## Netsmarter

netsmarter wurde im April 2015 gegründet und entwickelt smarte mobile Lösungen für die Businessprozesse der Textilservicebranche. Im Rahmen ihrer Entwicklungen liegt der Fokus auf maximaler Anwenderfreundlichkeit und intuitiver Bedienung. Funktionalität und Design wird zu einem smarten Instrument vereint, welches der Wertschöpfung der Kunden dient.

Bei netsmarter arbeitet ein Team aus Beratern, Konzeptionierern, App-Entwicklern, Web-Entwicklern, Designern, Usability-Experten und Projektmanagern mit der Leidenschaft für smarte digitale Lösungen.

Unter der Marke texManager hat netsmarter bisher texOrder (Bestell-App), texRoute (Tourenmanagement), texScan sowie das texPortal (Browseranwendung) entwickelt. Verschiedene Lösungen befinden sich aktuell in der Entwicklung.



**Schmidt:** Wir wollen unsere Kunden erfolgreicher machen. Das heißt ökonomisch, denn es wird mit unseren Anwendungen ein Mehrwert generiert. Gleichzeitig gibt es eine emotionale Ebene: Mit unseren Lösungen kann unser Kunde sein Serviceversprechen gegenüber seinem Kunden nicht nur halten, sondern erlebbar machen.

Natürlich müssen alle Prozesse, die im Rahmen der App abgedeckt werden sollen, integriert sein. Und sie müssen so integriert sein, dass der Nutzer mit der Anwendung intuitiv arbeiten kann. Die App muss komfortabel sein und sie muss unter allen Bedingungen sicher funktionieren.

**Faist:** Jede Anwendung kann für unseren Kunden individualisiert werden. Das heißt, die Bestell-App auf dem Smartphone des Wäschereikunden ist im Corporate Design der Wäscherei gehalten. Die Botschaft an den Wäschereikunden: Mein Dienstleister stellt mir diese App zur Verfügung, damit ich schnell, sicher und bequem meine Bestellungen vornehmen kann. Durch solche Lösungen kann sich die Wäscherei ganz anders im Markt positionieren und sich vom Wettbewerb abheben.

**Schmidt:** Wir denken bei unseren Lösungen immer sehr komplex: Wir denken an die Marke und an die Kunden unserer Kunden. Es wird das ganze Spektrum erfasst, was um eine Anwendung herum geschieht. Manchmal ist sich unser Kunde gar nicht bewusst, welche Wirkungen er mit unseren Lösungen erzielen kann. Wir zeigen ihm, wie die Anwendung beim Kundenkontakt und bei Ausschreibungen zum Tragen kommt.

Es ist ein neuer Weg, den die ganze Softwarebranche jetzt geht. Sie tritt in den Hintergrund und setzt mit ihren Lösungen ihre Kunden in Szene.

**WRP:** *netsmarter hat fertige Anwendungen im Sortiment. An welchen Lösungen wird aktuell gearbeitet, welche Lösungen sind zukünftig vorstellbar?*

**Faist:** Im TIKOS-Sortiment von SoCom gibt es Anwendungen für Berufskleidung, das ist sicherlich auch für eine App-Lösung sehr interessant. Oder eine mobile Anwendung für den Außendienstvertreter der Wäscherei: Wenn er einen Kunden besuchen will, hat er zum Beispiel alle Informationen über die Träger beziehungsweise über das Kundenunternehmen selbst auf dem Smartphone zur Verfügung.

Ein weiteres wichtiges Thema, das wir jetzt mit netsmarter angehen werden, betrifft den Packprozess

innerhalb der Wäscherei. Viele Betriebe leiden unter Platznot. Es fehlt manchmal schon die Fläche, um einen PC aufzustellen. Auch hier kann eine mobile App helfen. Will der Packer in einer Pool-Wäscherei den nächsten Kunden packen, bekommt er auf das Smartphone beziehungsweise auf den Tablet-PC die Bestellung, geht in das Pool-Lager und arbeitet die Order ab. Zur Kontrolle kann er die Artikel mit einem externen Scanner oder der integrierten Kamera erfassen. Der ganze Prozess läuft sicher und ganz ohne Papier. Für eine solche Lösung gibt es schon Anfragen.

---

## „Wäschereien können nur mit einem Mehr an Dienstleistungen überleben. Dabei helfen unsere Apps.“

Eine weitere Anwendung könnte neu gekennzeichnete Bewohnerwäsche vor Ort im Altenheim erfassen und Artikel und Bewohner eindeutig zuordnen. Das Potential für mobile Anwendungen ist groß. Wir können uns heute mindestens 20 Lösungen vorstellen.

**Schmidt:** Natürlich arbeiten wir auch weiter an den Apps, die schon im Markt eingesetzt werden. Für texRoute ist zum Beispiel vorstellbar, dass der Kunde automatisch per Mail oder SMS benachrichtigt wird, wenn sich der Fahrer verspätet und noch 15 Minuten benötigt. Das wäre ein nächster Schritt in der Interaktion mit dem Kunden. Immer steht der Servicegedanke ganz oben.

**WRP:** *Wie möchte die Firma netsmarter in fünf Jahren in der Branche aufgestellt sein?*

**Faist:** Ich denke, dass sich Wäschereien in Zukunft im Markt nur über solche Lösungen positionieren können. Saubere Wäsche zu liefern wird nicht reichen, denn das machen alle Betriebe. Wäschereien können nur mit einem Mehr an Dienstleistungen im Wettbewerb überleben. Dabei helfen unsere mobilen Apps. Davon wollen wir Wäschereien – und auch Unternehmen in anderen Branchen – in den nächsten Jahren überzeugen.

**Schmidt:** Neben dem Mittelstand wollen wir auch die Konzerne in der Branche bedienen. Wir können auch auf diesem Niveau arbeiten. Auch wenn wir erst seit April 2015 am Markt sind, wir haben schon einige Schritte geschafft. □