



Franke Coffee Systems, Aarburg:

Die Kaffeekompetenz von Franke – viel mehr als nur Maschinen

Leidenschaft, Innovationskraft, Expertise und Beständigkeit machen Franke Coffee Systems zu einem der Marktführer in der Herstellung von professionellen Kaffeefullautomaten in der Schweiz. Das Unternehmen bietet seinen Kunden höchsten Kaffeegenuss – dank Schweizer Qualität und Fachwissen sowie einem professionellen Rundum-Service. Dieser wird abgerundet mit dem neu eingerichteten Showroom in Aarburg, in dem Besucherinnen und Besucher eintauchen können in die Welt von Franke Coffee Systems – und gleichzeitig Inspiration erhalten für das Tagesgeschäft.

Text: Irene Infanger | Fotos: Rolf Neeser

Franke Coffee Systems hat den Kaffeemaschinen-Markt in den letzten 20 Jahren ordentlich aufgewirbelt. Das im Herzen von Aarburg beheimatete Unternehmen, eine Division der Franke Group, hat sich in der Schweiz mit viel Engagement und technischem Know-how zu einem der Marktführer in der Herstellung von professionellen Kaffeemaschinen entwickelt. «Dabei mussten wir unsere Kernwerte von Grund aufbauen, was eine lehrreiche Erfahrung war», sagt Christof Hurni, der für den Schweizer Markt bei Franke Coffee Systems verantwortlich ist.

Mit Erfolg. «Franke Coffee Systems steht heute für Langlebigkeit, Nachhaltigkeit und Kontinuität. Dies gilt nicht nur für unsere Produkte, sondern auch für den Standort Schweiz. Von der Entwicklung über die Beschaffung, die Produktion bis hin zum technischen Support wird die gesamte Wertschöpfung in der Schweiz generiert», erklärt Christof Hurni gegenüber GOURMET. Franke bietet ein

Die grosszügige Raumgestaltung garantiert eine inspirierende Atmosphäre und genügend Bewegungsfreiheit, um jede Maschine mit ihren speziellen Funktionen zu entdecken.



abgerundetes und überzeugendes Portfolio an professionellen Kaffeevollautomaten mit individuellen Lösungen für sämtliche Hotel- oder Restaurationsbetriebe genauso wie für die Heim- und Spitalgastronomie oder für Convenience Stores – von der kompakten und preisgekrönten A300 über die A1000 bis hin zur ultimativen Selbstbedienungsmaschine, der Specialty Beverage Station SB 1200. Die Kaffeevollautomaten von Franke stehen für hohe und gleichbleibende Kaffeequalität in jeder Tasse. Dabei verschliesst sich Franke auch neuen Trends nicht: Mit dem neuen Iced Coffee Modul ist die Zubereitung von Eiskaffee von beeindruckender Einfachheit. Die Franke-Kaffeevollautomaten sind zudem mit weiteren modernsten Technologien ausgestattet: IndividualMilk Technology, iQFlow, FoamMaster und die Franke Digital Services, die jedes Geschäft agiler und reaktionsschneller machen.

Eintauchen in die Kaffeewelt von Franke

Im neu realisierten Showroom in Aarburg erhalten Interessierte einen Überblick über das gesamte Portfolio. Sämtliche professionellen Kaffeevollautomaten von Franke können dort begutachtet und getestet werden, eng begleitet durch eine Fachperson. Es bleibt aber auch genügend Freiraum, um sich dem einzigartigen Kaffeemoment hinzugeben. Denn der Showroom veranschaulicht, dass Kaffee viel mehr ist als nur Bohnen und Maschinen – er steht für Genuss und Lifestyle. Besucherinnen und Besucher werden auf eine Reise eingeladen, auf welcher die umfassende Kaffeeexpertise und Frankes Markenkonzept «Dieser eine Moment» präsentiert werden. «Unser neuer Showroom ist eine multisensorische Erfahrung: Man hört die Maschine, schmeckt den Kaffee, sieht in einem Video, wie Kaffee zubereitet wird. Licht und Musik sorgen für



eine ruhige und angenehme Atmosphäre, um sich dem einen Moment hinzugeben», betont Jessica Zöhner, Head of Global Marketing bei Franke Coffee Systems. Der Besuch soll zum Erlebnis werden, damit die Kunden verstehen, was mit diesem «einen Moment» gemeint ist, um ihn auch ihren Kunden weitergeben zu können. «Ziel ist es», sagt Jessica Zöhner, «dass unsere Besucherinnen und Besucher Ideen, Anregungen und Erkenntnisse erhalten, mit denen sie den Erfolg ihres Kaffeegeschäfts weiter ausbauen können.»

Einen wichtigen Stellenwert nimmt der Showroom auch innerhalb des Unternehmens ein: für die Wissensvermittlung. Franke Coffee Systems ist die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden und der Kunden sehr wichtig, damit das Zusammenspiel zwischen Kaffeemaschine und Zutaten optimal abgestimmt ist. Dafür stehen zwei

«Dieser eine Moment»: Im neu eingerichteten Showroom geht es nicht nur um Fakten, sondern um eine inspirierende Atmosphäre für den richtigen Kaffeegenuss.



Im neuen Showroom erlebt der Besucher die Franke Kaffeewelt auf eine völlig neue Art. Hier präsentiert Franke seinen Kunden und Partnern seine umfassende Kaffeexpertise und Frankes Markenkonzept – «Dieser eine Moment».

«Unser Ziel ist es, dass unsere Besucherinnen und Besucher Ideen, Anregungen und Erkenntnisse erhalten, mit denen sie den Erfolg ihres Kaffeegeschäfts weiter ausbauen können.»

Jessica Zöhner, Head of Global Marketing bei Franke Coffee Systems

Schulungsräume zur Verfügung. «Hier schlagen wir die Brücke zwischen der Technik, den Kaffeemaschinen und der Anwendung, sprich dem Endprodukt in der Tasse», erklärt Inga Schäper, Head Coffee Competence von Franke. Die Kaffeespezialistin betont die Bedeutung der Maschinentechologie, um höchste Qualität in der Tasse sicherzustellen. «Doch nur dank bestens ausgebildeten Mitarbeitenden und deren Kompetenz, die Maschine mit den ausgewählten Zutaten auf den Geschmack der Gäste einzustellen, ist der Genuss garantiert», betont Inga Schäper gegenüber GOURMET.



Langjährige Partnerschaften – Ansprechpartner auf Augenhöhe

Um diese Qualität sicherzustellen, setzte Franke schon früh auf einen starken Beratungs- und Kundendienst. An vorderster Front stehen die in ihren Regionen fest verankerten Aussendienstmitarbeitenden von Franke Coffee Systems. Sie kennen die Gegebenheiten und betrieblichen Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden, und sie beraten sie meist über viele Jahre hinweg entsprechend kompetent, individuell und lösungsorientiert. «Franke Coffee Systems beschäftigt viele langjährige und erfahrene Mitarbeitende im Aussendienst, welche für Stabilität und Vertrauen in den Geschäftsbeziehungen verantwortlich sind», betont Wolfgang Popp, Leiter Vertrieb Schweiz von Franke Coffee Systems, und ergänzt: «Die Kontinuität ist uns wichtig. Zudem soll unser Aussendienst dem Kunden einen echten Mehrwert bieten.»



Die von den Kunden oft gelobte schnelle Reaktionszeit des Kundendienstes wird durch die IoT-Technologie (Internet of Things) Franke Digital Services unterstützt. Sämtliche vollautomatischen Kaffeemaschinen der A-Linie sind heute IoT-gesteuert. Ausgestattet mit einem GSM-Modul können die Fachleute von Franke aus der Ferne auf die Maschine zugreifen und erkennen frühzeitig, was das mögliche Problem ist. «Oftmals kann das Anliegen so schnell und unkompliziert per Telefon gelöst werden, ohne dass ein Techniker vor Ort erscheinen muss. So können wir unnötige Fahrten vermeiden und gleichzeitig die Kunden noch schneller unterstützen», zählt Alain Schmid die Vorzüge auf. Das Gerät zeigt zudem selbst und frühzeitig an, wann ein Unterhalt nötig ist, so dass dieser für den Kunden zeitlich passend organisiert werden kann.

«Franke Coffee Systems beschäftigt viele langjährige und erfahrene Mitarbeitende im Aussendienst, welche für Stabilität und Vertrauen in den Geschäftsbeziehungen verantwortlich sind.»

Wolfgang Popp, Leiter Vertrieb Schweiz von Franke Coffee Systems

Von zentraler Bedeutung ist auch der schweizweit tätige Kundendienst mit 43 eigenen Servicetechnikern. Die ausgebildeten und regelmässig weitergebildeten Servicetechniker stehen für Kompetenz, Zuverlässigkeit und rasche Reaktionsfähigkeit bei etwaigen Störungen und beim Wartungsdienst im Allgemeinen. Rund 13 500 Kaffeemaschinen betreuen die fünf regionalen Serviceteams von Franke Coffee Systems, installieren und stellen die Maschinen bei den Kunden ein, degustieren und sorgen für den Unterhalt jeder einzelnen Franke Maschine. «Unsere Techniker bringen bereits eine fundierte Ausbildung mit, und dank unserer internen Weiterbildung werden die Mitarbeitenden fit gemacht für den selbstständigen und kompetenten Einsatz im Feld», sagt Alain Schmid, seit 2020 Leiter Kundendienst Schweiz. Der ehemalige Franke-Lehrling (er absolvierte eine Lehre als Maschinenmechaniker, Fachrichtung Fertigung) erklärt: «Unsere Techniker verfügen alle über ein eigenes Firmenauto, ausgestattet mit sämtlichen Werkzeugen und Ersatzteilen. Sie arbeiten dort, wo sie zu Hause sind. Das gibt ihnen die nötige Flexibilität, schnell und kompetent zu reagieren, so dass ein Problem vor Ort sofort gelöst werden kann und kein zweiter Besuch nötig wird», betont Alain Schmid die hohen Anforderungen an die Servicetechniker.



43 kompetente Servicetechniker unterstützen Kunden in der ganzen Schweiz bei Problemen schnell und mit viel Fachkompetenz – rund um die Uhr.



Swissness von der Entwicklung über die Produktion bis hin zum Service: Franke Coffee Systems setzt für ihre vollautomatischen Kaffeemaschinen auf Schweizer Qualität und Fachwissen.



Während die voll funktionsfähigen Franke Kaffeevollautomaten im neu erstellten Showroom erlebt werden können, werden sie nur wenige Meter entfernt von fachkundigen Mitarbeitern produziert.



Mehr Betriebssicherheit für die Kunden

Neben den neu installierten Kaffeemaschinen von Franke, werden zukünftig auch bestehende Geräte der A-Linie im Feld mit der Telemetrielösung von Franke ausgerüstet. So profitiert am Ende jeder Franke-Kunde von den obengenannten Leistungen von Franke Coffee Systems. Für die Kunden bieten die Franke Digital Services weitere interessante Erweiterungsmöglichkeiten für ihre Geräte. So ist es möglich, die Maschinen einfach und schnell mit Bildern oder Logos auf der Nutzeroberfläche

(Display) zu bespielen, etwa dann, wenn eine Maschine bei einem Firmenanlass zum Einsatz kommt. Mit dem sogenannten Monitoring erhalten Franke-Kunden nützliche Informationen über den sachgemässen Umgang mit den Maschinen (etwa Reinigung), aber auch über den Kaffeeauschank an sich. Was sind die beliebtesten Produkte – und zu welcher Tageszeit? Dabei erhält der Geschäftsinhaber die Möglichkeit, sein Sortiment laufend zu überprüfen und anzupassen. Zu erwähnen ist auch die Franke Touchless-Lösung, wodurch die Kaffeemaschine durch



Franke Group – das Unternehmen

Franke Coffee Systems ist eine von insgesamt drei Divisionen der Franke Group mit Hauptsitz in Aarburg. Neben Franke Coffee Systems zählen auch Franke Home Solutions und Franke Food Service zu den weiteren Divisionen des Schweizer Traditionsunternehmens. Seit über 100 Jahren steht das Unternehmen für innovative Ingenieurskunst sowie hervorragendes Design und beschäftigt weltweit über 8500 Mitarbeitende. Franke Coffee Systems ist ein weltweit führender Anbieter von Kaffeevollautomaten für die professionelle Kaffeezubereitung, ist seinerseits in 80 Ländern tätig und beschäftigt rund 800 Mitarbeitende. Die Franke Group befindet sich zu 100 Prozent im Besitz der Artemis Group der Familie von Michael Pieper.



Ein Schweizer Unternehmen mit Tradition: Franke Coffee Systems setzt auf den Standort Schweiz – von Aarburg aus beliefert es die ganze Welt mit den professionellen Kaffeevollautomaten.

Setzen sich mit Engagement für den perfekten Kaffee aus den besten Maschinen von Franke Coffee Systems ein (von links): Wolfgang Popp, Leiter Vertrieb Schweiz, Alain Schmid, Leiter Kundendienst Schweiz, Jessica Zöhner, Head of Global Marketing, sowie Christof Hurni, Vice President Technology.

Scannen eines QR-Codes auf dem Display mit einem Smartphone oder anderen Gerät bedient werden kann. «Dank IoT-ready und den zusätzlichen Lösungen erhält der Kunde eine maximale Betriebssicherheit. Er kann einfach und schnell auf sich ändernde Kundenwünsche eingehen, weiss, ob die Maschinen vom Personal richtig bedient werden, kann die Wartung gezielt planen und erhält bei Reparaturen eine schnellere Reaktionszeit unsererseits», zählt Alain Schmid die Vorteile auf.

Der Mensch steht im Zentrum

Die Technik bringt viele Möglichkeiten und Vorteile für die Kunden von Franke Coffee Systems. Sie sind aber nur so gut wie die Menschen dahinter, die sie richtig einzusetzen wissen und die Kunden individuell und auf ihre Bedürfnisse entsprechend unterstützen. «Unser Kundendienst ist ein Schlüsselement für den Erfolg von Franke Coffee Systems», ist Christof Hurni überzeugt. Deshalb wird die Kundenorientierung auch in Zukunft zentral bleiben und Franke alles dafür tun, diese weiter auszubauen. Der neu geschaffene Erlebnis-Showroom ist ein Schritt dazu. Franke Coffee Systems legt zudem grossen Wert auf eine gute Zusammenarbeit mit Partnern. «Uns verbindet die Kaffeekompetenz. Zusammen gilt es, für unsere Kunden das beste Produkt zu finden», ergänzt Christof Hurni. Damit die Kunden von Franke Coffee Systems ihren Gästen mit jeder Tasse diese wundervollen und unvergesslichen Kaffeemomente bieten können. Jeden Tag von Neuem.



Mehr zum Thema

Franke Coffee Systems

Franke Kaffeemaschinen AG
Franke-Strasse 9
4663 Aarburg
Tel. 062 787 38 87
cs-info@franke.com
coffee.franke.com