



Interview mit Christian Stappenbeck,  
Junior-Chef der Stappenbeck GmbH in  
Grevesmühlen.

## ERFOLGREICHER PARTNERWECHSEL

WEBCODE: SHKNC5BG

- **Austausch der Betriebssoftware**
- **Kundensupport besonders wichtig**

**Wer sich als Handwerker in seinem Betrieb für eine Software entscheidet, geht in der Regel so etwas wie eine Ehe ein. Man ist lieber bereit, mit einigen Macken des „Partners“ zu leben, als im wahrsten Sinne des Wortes einen Neustart zu wagen. Was erleben Handwerker, wenn Sie sich dennoch zu einem Wechsel der Software entschieden haben? Und was waren die Beweggründe hierfür? Ein SHK-Handwerker aus Grevesmühlen blickt zurück.**

**Herr Stappenbeck, Sie haben vor fünf Jahren den Wechsel Ihrer Software im Handwerksbetrieb vorgenommen. Was waren damals die wesentlichen Gründe für diesen Softwarewechsel?**

Wir waren sehr unzufrieden mit unserer damaligen Softwarefirma. Hauptsächlich Grund für unseren erfolgten Wechsel zur Software „Labelwin“ war der Kundensupport, der uns bei Label schwer beeindruckt hat. Dass die Hotline also wirklich gut erreichbar ist und dass man auch schnell agiert bei Problemen oder Fehlern. Größere Unternehmen brauchen teilweise ein ganzes Jahr, bis Fehler gefunden und ausgemerzt sind. Wir sind nach wie vor sehr, sehr glücklich, dass wir umgestiegen sind.

**Das heißt, Sie waren mit dem Support zuvor nicht so zufrieden?**

Nein, überhaupt nicht. Bei unserem vorherigen Softwareanbieter gab es fast keinen Support. Die haben zwar unsere

Sachen entgegen genommen, aber nicht bearbeitet. Der Support lief über einen externen Softwarepartner und die mussten immer unsere Fragen an den Hersteller weitergeben und konnten somit vieles gar nicht beantworten. Bei Label bin ich jetzt direkt in der Hotline, im Unternehmen, in der Entwicklung. Das war unser Hauptgrund, warum wir überhaupt gewechselt haben.

**Eigentlich kommt man ja mit der Hotline gar nicht in Verbindung, bevor man nicht irgendwelche Fragen und Probleme hat. Sprich: Bevor man nicht das Programm hat. Es muss also noch andere Gründe gegeben haben, die Sie überzeugt haben?**

Wir waren nicht nur mit der Hotline unzufrieden, sondern auch mit der damaligen Software an sich. Wir versuchen immer gerne Neuerungen einzubringen und würden dann natürlich auch gerne dazu die Meinung der Entwickler hören.

Das wäre bei unserem früheren Anbieter gar nicht möglich gewesen, weil man gar nicht vordringt bis zur Entwicklung. Das ist bei Label ganz anders.

Und mal davon abgesehen, dass das Programm in unseren Augen nur schwer funktionsfähig, also langsam, war, konnten wir praktisch auch nicht mehr damit arbeiten, so dass der Wechsel eigentlich nicht mehr warten konnte. Wir hatten fast alle Softwarehäuser bei uns im Haus sitzen – unter anderem auch Label. Es war eine schwere Entscheidung. Am Anfang konnten wir uns nicht gleich für Label begeistern, weil es gegenüber anderen Softwarehäusern ein bisschen altbacken aussah. Aber dann, als ich mir die Funktionen genau angeschaut habe, hat Label wirklich überzeugt.

Hier vor Ort haben wir auch getestet, wie das Einlesen von Datenorm funktioniert. Während einige bestimmt drei Tage daran gesessen hätten, hat sich Label gut geschlagen. Und irgendwie hat sich die anfängliche Skepsis gegenüber der Fens-tere, also die vielen Fenster, die immer geöffnet sind in Label, auch gelegt. Sie hat sich sogar als sehr hilfreich herausgestellt, weil man viele Projekte gleichzeitig öffnen kann. Mit der alten Software war das nicht möglich. Da ist man in einem Pro-

Die professionelle und gut erreichbare Hotline wird bei Label besonders gelobt.



jekt und wenn man dann zwei, drei gleichzeitig geöffnet hat, hat das Programm schon kapituliert. Ganz zu Beginn habe ich sogar ein Gespräch mit Herrn Bax geführt. Ich wollte einfach den Geschäftsführer sprechen, bevor ich mir dieses Programm kaufe. Damit der mir seine Visionen für die Zukunft sagt und das hat er gemacht. Er hat mich zurückgerufen und mit mir gesprochen. Das ist nicht selbstverständlich. Wir kannten Herrn Bax schon von früher, von den Messen. Damals haben wir uns aber gegen ihn und für einen anderen Anbieter entschieden, weil wir dachten auf einen großen Partner zu setzen. Aber genau auf den hätten wir besser nicht setzen sollen. Und dass das kleine Familienunternehmen mit Tradition doch der bessere Partner gewesen wäre – und immer noch ist. Wir sind sehr zufrieden.

**War das denn Ihr erster Softwarewechsel?**

Nein, wir hatten 1990 schon einmal einen Wechsel vollzogen. Und jetzt eben zu Labelwin. Nun wollen wir erst einmal eine Weile bleiben.

**Das heißt, Sie haben einen ganz guten Vergleich, wenn Sie schon einmal gewechselt haben. Wie ist denn die Umstellung gelaufen?**

Umstellungen sind immer ein kompletter Neuanfang. Softwarehäuser, die einem versprechen, sie könnten alle Daten übernehmen, lügen. Das geht einfach nicht. Auch wenn sie einem das im Verkaufsgespräch immer erzählen. Auch Label konnte das nicht. Das heißt, alle alten Angebote und Rechnungen waren weg. Die Migration bedeutet eigentlich nur Adressdaten – und die natürlich auch nur basierend auf Name und Telefonnummer. Aber es ist und bleibt ein kompletter Neuanfang, bei dem wir uns gut betreut gefühlt haben. Zum Glück sind wir auch gleich auf den SQL-Server gegangen, sonst wären wir schon jetzt am Limit angekommen. Das hat uns Herr Seifert, der uns betreut hat, eingerichtet – in Zusammenarbeit mit der Label-Hotline. Und nebenbei machen wir auch viel selbst, sind neugierig, gucken und finden dann immer wieder Neues.

**Wie lange haben Sie ungefähr gebraucht, bis Sie wieder auf dem Stand vor der Umstellung waren?**

So genau kann ich Ihnen das gar nicht mehr sagen. Ich schätze zwei, drei Monate. Obwohl, bis wir alles mit Kalkulations- und Leistungsdaten hinterlegt haben, sind bestimmt auch drei oder vier Monate vergangen. Sie müssen ja alles neu anlegen, von Fahrtkosten bis Konten. Und da man so etwas dann nicht in einem Schritt nachträgt, geht das eben über eine längere Zeit. Insgesamt würde ich aber dennoch sagen, dass der Umstieg relativ schnell ging.

**Wie hat sich die Organisation in Ihrem Betrieb mit Labelwin verändert – falls sie sich verändert hat?**

Also ich würde jetzt nicht sagen, dass sich die Organisation grundlegend geändert hat. Ich denke, da waren wir auch vorher schon ganz gut. Wir haben natürlich jetzt solche Sachen, wie Rechnungen einscannen und das Finden von Dokumenten, das geht wesentlich schneller, als früher. Wir arbeiten auch mit dem Archivsystem ELO und damit hat es sich erheblich verbessert.

Das hatten wir vorher alles nicht. Wir sind natürlich auch viel schneller in der Angebotsphase, weil das Programm einfach zügiger arbeitet als andere. Und wir haben wirklich viel gesehen.

**Wenn ich zu Ihnen käme und sagen würde: „Ich überlege, ob ich umstellen soll auf Labelwin.“ Hätten Sie ein Argument, ein Kracherargument, das mich sofort von dem Programm überzeugen würde?**

Das Argument ist wirklich dieser sympathische, mittelständische Betrieb, der erreichbar ist. Das ist für mich das wichtigste Argument. Alle Softwarehersteller haben Probleme. Überall sind Fehler drin. Aber der entscheidende Unterschied ist dann, wie damit umgegangen wird. Wird sich darum gekümmert oder lässt man die Kunden vor eine Wand laufen? Wir haben gemerkt, dass es nach einem Anruf nicht länger als zwei Tage braucht, bis das Problem gelöst ist. Rufen Sie doch mal irgendwo anders an und fragen Sie mal irgendwas. Das ist fast nirgends möglich. Man kommt nicht an die Entwicklung ran. Da sitzen Leute an der Hotline, die zum Teil noch nie vor dem Programm gesessen haben. Und das ist eben das Power-Argument: Die Besetzung bei Label.

**Wenn Sie Label eine Gesamtnote geben müssten zwischen Eins und Sechs?**

Eine Eins bekommen sie nicht. So kann ich ihre Motivation noch ein bisschen ankurbeln. Aber eine Zwei auf alle Fälle. Eine gute Zwei. Wenn die neue Version am Start ist, dann gibt es eine Zwei Plus.

-----ANZEIGE-----

The advertisement for 'HOTMOBIL' features a white mobile energy trailer parked in front of a building. The trailer has the company logo and contact details. Text in the ad includes: 'HOTMOBIL® Energie in Bewegung', '08.-11. April 2014 Halle 3A, Stand 3A.215', 'Mit mobiler Wärme Zeit gewinnen!', 'Hotline 0800 . 880 80 81 anfrage@hotmobil.de', and the website 'hotmobil.de'.