

Software hat keine „Halbwertszeit“

Immer die aktuelle Version im Einsatz

Christoph Brauneis,
KKA-Redaktion,
Gütersloh

Eine Betriebs-Software ist heutzutage ein wichtiges Arbeitsmittel, um das kein Handwerker mehr herumkommt. Welche Möglichkeiten eine intelligente Software den Handwerksbetrieben bietet und wie sie auf die einzelnen Betriebe abgestimmt wird, erfragte die KKA-Redaktion bei einem Interview mit Dipl.-Ing. Gerald Bax, Geschäftsführer und Firmengründer der Label Software Gerald Bax GmbH aus Bielefeld (www.labelwin.de).



Dipl.-Ing. Gerald Bax, Geschäftsführer und Firmengründer von Label Software Gerald Bax GmbH, ...

? Sehr geehrter Herr Bax, gibt es eigentlich Handwerksbetriebe, die heutzutage noch ohne eine betriebswirtschaftliche Software im Büro arbeiten?

Bax: Nein, wir haben diesen Fall in den letzten Jahren nur sehr selten erlebt, da das nur noch bei Neugründungen vorkommt. Unsere Neukunden setzen in der Regel bereits ein Wettbewerbsprodukt ein, von dem wir dann meistens die Stammdaten übernehmen konnten.

? Sie, als Anbieter von Softwarelösungen für die Haustechnik-Branche, kennen sicher die Herausforderungen, die Handwerksbetriebe im Büroalltag bewältigen müssen, aus dem Effeff. Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten kaufmännischen Aufgaben, die ein Handwerker sicher beherrschen und auf keinen Fall vernachlässigen sollte?

Bax: Ich glaube, am wichtigsten ist es, dass sich der Handwerker für seine Kunden zuverlässig zeigt. Dieses ist jedoch nur dann gewährleistet, wenn sowohl die handwerkliche Leistung überzeugt, als auch die Organisation im Büro keine Wünsche offen lässt. Der Handwerksbetrieb muss alle Informationen über seine Kunden sofort parat haben, der Techniker vor Ort braucht so viele Informationen über die Anlagen wie möglich, entweder in schriftlicher Form oder auch per mobiler EDV. Damit kann häufig z.B. eine zweite Anfahrt verhindert werden. Ebenso wichtig ist es, dass der Handwerksbetrieb durch diese Organisation in die Lage versetzt wird, die Rechnungen zügig zu schreiben.

? Wie kann eine kaufmännische Software den Handwerker bei diesen Aufgaben unterstützen?

Bax: Durch eine durchgängige Bearbeitung aller Vorgänge am PC ist es möglich, auf

Kundenfragen ohne zeitaufwändige Suchvorgänge zu antworten. Dieses wird unter anderem durch eine digitale Archivierung aller Schriftstücke ermöglicht. Hinzu kommt, dass in einem Handwerksbetrieb sehr viele Artikelstammdaten verwaltet werden müssen und diese Informationen bereits jetzt nicht immer aktuell in schriftlicher Form vorliegen. Gerade Preisänderungen werden häufig nur in digitaler Form mitgeteilt. Die Software muss den Handwerksbetrieb jedoch auch bei den Standardaufgaben wie Erfassen von Eingangsrechnungen, Zeitbuchungen der Techniker, dem Mahnwesen und der Verwaltung aller weiteren Aufgaben unterstützen. So ist zum Beispiel eine Information, ob der Kunde seine Rechnungen pünktlich bezahlt, für die Annahme neuer Aufträge eminent wichtig. Als Ergebnis all' dieser Informationen ergibt sich dann die Möglichkeit, ein Controlling im eigenen Haus zeitnah durchzuführen.

? Bei einer gängigen Software – nehmen wir z.B. Excel – nutzen die meisten wahrscheinlich nur einen kleinen Bruchteil des Potentials, den die Software bietet. Wie sieht das z.B. bei Ihrer Softwarelösung „Labelwin“ aus? Muss hier ein Handwerker einen Sattelschlepper kaufen, obwohl er eigentlich nur ein kleines Paket befördern will?

Bax: „Labelwin“ ist eine modular aufgebaute Software. Somit braucht der Kunde nur die Bereiche zu erwerben, die er in seinem Betrieb einsetzt. Natürlich gibt es auch dabei immer mal wieder Funktionen, die nicht jeder Kunde sofort benötigt.

Wir verkaufen sowohl sehr kleine Lösungen, als auch solche für Firmen mit 25 bis 30 PC-Arbeitsplätzen. Der Vorteil liegt in der einfachen

Erweiterbarkeit. Für so gut wie alle Probleme, die in einem Handwerksbetrieb auftreten können, liefert „Labelwin“ eine Lösung.

? Sie werben damit, dass „Labelwin“ auf die Anforderungen der Haustechnikbranche spezialisiert sei. Was sind denn die haustechnischen Besonderheiten und reicht nicht für den Großteil der anfallenden Arbeiten eine Standard-Software aus?

Bax: Eine Besonderheit der Haustechnikbranche liegt in dem hohen Lohnkostenanteil. Dieses erfordert eine besonders gute Planungs- und Kalkulationsmöglichkeit. Es muss zum Beispiel mit der Fertigstellung eines Angebotes die kalkulierte Zeit ermittelt werden können. Diese Zeit muss dann in Nachhinein noch einmal automatisch geändert werden können.

Weiter fallen in der Haustechnik viele kleine Reparatur- und Wartungsaufträge an. Hier ist die zeitliche Planung besonders wichtig, damit der Kunde zufrieden gestellt wird, aber auch sehr schwierig, da der zeitliche Aufwand eines solchen Auftrages nur schwer einzuschätzen ist. Diese Kleinaufträge müssen gut und einfach abgewickelt werden, da eine Reklamation schnell den Ertrag von mehreren Aufträgen verbraucht. Mit einer Standardsoftware ist der Betrieb sicherlich in der Lage, eine Rechnung zu schreiben, die restlichen Verwaltungsaufgaben sind jedoch ausschließlich mit einer Branchenlösung zu bewältigen.

? Gibt es spezielle Funktionalitäten, bei denen Sie ein Alleinstellungsmerkmal im Markt haben? Bzw. was sind Ihre Hauptargumente, wenn Sie einen Kunden überzeugen wollen, sich für eine Softwarelösung aus Ihrem Hause zu entscheiden?

Bax: Über absolute Alleinstellungsmerkmale zu sprechen, ist sicherlich nicht möglich, da wir nicht alle Funktionen in der Software unserer Marktbegleiter kennen. Für uns ist es wichtig, dem Handwerker eine durchgängige, einfach zu erlernende Software anzubieten. Alle Informationen dürfen nur einmal erfasst werden und müssen dann an allen benötigten Stellen zur Verfügung stehen.

Hinzu kommen unter anderem die Möglichkeiten der digitalen Archivierung, der Fahrzeugnavigation und Ortung und der Organi-



... erklärt im Interview mit der KKA die Vorzüge einer Branchen-Software ...

sationsberatung, die aus unserem Hause und von unseren Partnern mit angeboten wird. Gerade die Beratung, mit der Möglichkeit der Lösungsumsetzung in dem Handwerksbetrieb, birgt für den Kunden ein großes Einsparpotential.

? Trotz der von Ihnen erwähnten logischen und übersichtlichen Benutzerführung ist Ihre Software ja kein Produkt, das sich im „Learning by Doing“-Prinzip von alleine mit seinen vielfältigen Funktionalitäten erschließt. Welche Hilfestellungen bieten Sie einem Kunden beim Kauf und im späteren Betriebsalltag?

Bax: Die Software wird immer von einem unserer Partner oder von uns vor Ort beim Kunden installiert. Danach wird der Kunde vor Ort geschult. Somit ist zunächst einmal sichergestellt, dass der Kunde reibungslos arbeiten kann. Für weitere Hilfen steht neben dem Handbuch in gedruckter Form unsere Hotline online zur Verfügung. Hier beschäftigen wir zurzeit acht Mitarbeiter in unserem Hause, die sich ausschließlich mit Kundenfragen und Wünschen beschäftigen. Diese Mitarbeiter sind auch in der Lage, Organisationsfragen rund um den Betrieb zu beantworten.

Hinzu kommen pro Jahr zehn bis zwölf Seminare von der Grundschulung bis hin zum Controlling, die wir hier in Bielefeld anbieten. Auf Kundenwunsch bieten wir und unsere Partner gerne auch persönliche Schulungen vor Ort oder in Bielefeld an.

? Zum Abschluss noch eine Frage nach der „Halbwertszeit“ einer kaufmännischen Software. Bei Windows kommt man als Nutzer ja kaum umhin, alle paar Jahre die neueste Version zu kaufen. Wie sieht das bei Ihrer Software aus? Wie lange kann bzw. sollte ein Handwerksbetrieb mit „Labelwin“ arbeiten, bevor er eine neue Version kaufen muss?

Bax: Wir bieten unseren Kunden Software-Pflegeverträge an. Diese beinhalten in der Regel die telefonische Hotline und die regelmäßigen Updates für die Software. Software



... und die Vorteile, die Handwerkern beim Einsatz entstehen

ist eines der wenigen Produkte, das durch eine regelmäßige Pflege immer auf dem aktuellen Stand gehalten werden kann. Somit haben alle unsere Vertragskunden die aktuelle „Labelwin“-Version im Einsatz, egal ob sie das Programm heute oder vor zwölf Jahren gekauft haben. Ein Neukauf ist bei uns nicht nötig.

! Herr Bax, ich danke Ihnen für das Gespräch!

WiHA
Perfektion in Edelstahl

Kühltechnik für

- Backwarentheken
- Snacktheken
- Pralinentheken
- Free-Flow-Anlagen

Kühlvitrine „Snack-Counter“
32 neue Modelle für professionelle Anwendungen!

NEU!



Einfach besser:

- Sicherheit durch ESG-Glas
- Längere Frische durch pat. Frische-System
- Hygiene durch pat. Reinigungssystem

Kühlvitrine „AKV“
8 steckerfertige Modelle für die Bedienung und die Selbstbedienung!

NEU!



Einfach besser:

- Nur hinstellen - kein Einbau erforderlich
- Gleichmäßige Kälte auf 3 Ebenen
- Hygiene durch pat. Verdampfertechnik

Fordern Sie unseren Katalog an!

WIHA-THEKENTECHNIK
Hakemann GmbH & Co. KG
Barnstorfstr. 31 Fon: +49 (0) 4444 / 9638-0
D-49424 Goldenstedt Fax: +49 (0) 4444 / 9638-19
www.wiha-thekentechnik.de E-Mail: wiha@hakemann.de