

Liebe Leser,



Wenn ich auf unsere Entwicklung des letzten Jahres zurückschaue, ist sehr viel passiert und es sind längst noch nicht alle Erweiterungen dokumentiert und frei gegeben. Die Arbeit geht uns also nicht aus.

Besonders die Hotline hat wegen der Flut der Anrufe alle Hände voll zu tun. Es sieht so aus, als ob man beliebig viele Mitarbeiter in der Hotline einsetzen kann, es wird nie weniger Arbeit. Immerhin sind mittlerweile acht Personen in der Hotline tätig. Aber je besser die

Hotline die Fragen beantwortet und je besser sie berät, desto mehr wird sie auch genutzt. Für unsere Hotliner ist es sehr anstrengend, sich alle paar Minuten auf ein anderes Thema einzustellen. Erwähnen möchte ich auch noch, dass wir unserer Hotline viele Neukunden verdanken. Zufriedene Kunden empfehlen uns weiter.

Insgesamt ist das zu Ende gehende Jahr für uns recht gut verlaufen. Besonders auch unter dem Gesichtspunkt, dass nahezu jeder Handwerker eine Software hat und bei Neukunden schon lange ein reiner Verdrängungswettbewerb herrscht. Die Prognosen der Wirtschaft sehen in der nächsten Zeit ja ziemlich schlecht aus, aber ich glaube persönlich nicht, dass das Handwerk so stark betroffen sein wird. Das Neubaugeschäft spielt schon lange keine so große Rolle mehr, und bei der Renovierung gibt es nach wie vor einen großen Bedarf. Für unsere Kunden ist es sicherlich wichtig, sich in Zukunft noch besser zu organisieren, wodurch wir wieder bei der Hotlinebelastung angekommen sind.

Ich wünsche Ihnen und uns ein gesundes und erfolgreiches neues Jahr und schöne Feiertage.

Ihr Gerald Bax

Startcenter



Im Januar wird allen Kunden mit dem Internet-Update das neue Modul „Startcenter“ kostenlos zur Verfügung stehen. Bei diesem Modul handelt es sich um ein Startprogramm, mit dem sich alle Labelwin-Module und auch Fremdprogramme wie Elo, Outlook usw. starten lassen. Damit ersetzt es den Windowsordner mit seinen Icon's.

Fortsetzung auf Seite 2

Weihnachten



Das gesamte Team von Label wünscht allen Kunden ein wunderschönes, besinnliches und überraschungsreiches Weihnachtsfest sowie einen guten Start in ein glückliches Jahr 2009!

Navigation

Wie in der Label Aktuell-Ausgabe 24 angekündigt, lesen Sie nun einen ausführlichen Anwenderbericht über das Kölner Unternehmen „Theisen Lamberts GmbH Co. KG“ und deren Erfahrungen zum Label-Modul Fahrzeug-ortung/Navigation



Fortsetzung auf Seite 2

Navigation/Fortsetzung von Seite 1

Die Theisen-Lamberts GmbH residiert in repräsentativen Räumen im Stadtteil Köln-Porz-Eil. „Wir sind jetzt seit Ende 2006 hier. Wichtig war uns, dass wir ein Objekt mit Innenhof haben, da die Kriminalität rund um unsere Fahrzeuge ständig zugenommen hat“, so Hans Theisen. „Die Fahrzeuge“ sind eine Flotte von neunzehn markanten roten Autos mit gelber Schrift, die mit hohem Wiedererkennungswert nicht nur kreuz und quer durch die Dommertropole fahren.

Das rot-gelbe Logo der Theisen + Lamberts GmbH korrespondiert zufällig mit dem wichtigsten Kunden der Kölner Unternehmer. „Wir haben über einen Architekten im Jahr 1994 einen Umbau in einer Kölner Filiale eines großen Fastfood-Konzerns gemacht. Die waren mit unseren Leistungen so zufrieden, dass wir den Auftrag für den Service der gesamten Geräte und Anlagen in ganz Nordrhein-Westfalen bekommen haben“, berichtet Theisen.

Dieser umfassende Auftrag war ein wahrer Glücksfall für die Kölner. Ob Geräteservice, Leuchtmittel, sanitäre Anlagen, Getränkeanlagen, Freezer, Flachgrills oder einfach ein tropfender Wasserhahn – gibt es Probleme oder Änderungswünsche in einer Fastfood-Filiale, dann klingelt

das Telefon bei Hans Theisen – und das Tag und Nacht. Auch der großflächige Umbau in integrierte Fastfood-Cafés lag in der Hand von Theisen + Lamberts.

Der Einsatz der Mitarbeiter und Fahrzeuge muss bei den zahlreichen Filialen in Nordrhein-Westfalen und der

Ansiedlung in Ballungsgebieten bestens organisiert sein. Damit die Fahrzeuge nicht kostbare Zeit bei der Objektsuche verschenken und im Stau unproduktive Stunden verbringen, setzt Hans Theisen seit 2007 auf die Lösung „Fahrzeugortung/Navigation“ von Label.

„Wir setzen seit 2005 Labelwin für unsere gesamte kaufmännische Betriebsführung ein. Vorher hatten wir ein anderes Programm, aber das ist mit unseren steigenden Ansprüchen nicht mitgewachsen“, so Theisen. „In der 'Label Aktuell' hatte ich einen Artikel mit der Ankündigung des neuen Moduls gelesen. Das hat mich gleich brennend interessiert. Es wurde für alle Kunden eine 14-tägige Freischaltung angeboten. Nach den zwei Wochen habe ich gleich die Vollversion für alle Fahrzeuge bestellt“, berichtet Theisen. „Für mich sieht das praktisch so aus: Ich lege in Labelwin einen Kundendienstauftrag an und sende ihn per Knopfdruck an das TomTom-Gerät. Für den Monteur oder das Fahrzeug ist der Auftrag sofort danach ohne Doppelerfassung verfügbar.“ Der Monteur wählt den Auftrag aus und ändert dann den jeweiligen Status durch einfaches Antippen mit dem Finger. Hier gibt es zum Beispiel die Optionen „Auftrag angenommen“, „Auftrag begonnen“, „Pause“ oder „Auftrag beendet“. In seinem Büro sieht Theisen auf seinem Bildschirm in Labelwin jederzeit den aktuellen Status zu jedem einzelnen Auftrag. „Auf der

Startcenter/Fortsetzung von Seite 1

Darüber hinaus können dort Statusinformationen wie die Anzahl der offenen Aufgaben, Aufträge, Umsätze usw. auf einen Blick angezeigt werden.

Was im Startcenter zu sehen ist, hängt von der jeweiligen Einrichtung ab, denn spätestens bei den Umsätzen soll dies nicht jeder Mitarbeiter sehen. Bei den Statusinformationen gibt es einige Grundmuster, die per Schalter freigegeben werden können. Des Weiteren können mit dem Modul Chefknopf weitere Kennzahlen frei eingerichtet werden, wobei die Zusammenstellung selbst etwas umfangreichere EDV-Kenntnisse verlangt. Im LabelWiki werden nach und nach diverse Auswertungen zu finden sein.

Webseite von TomTom Webfleet habe ich die Übersicht über die aktuellen Standorte meiner Fahrzeuge, die gefahrenen Routen und die aktuelle Auftragsadresse. Aus diesem Grund arbeite ich auch mit zwei Monitoren. Auf dem einen Monitor läuft Labelwin, auf dem anderen Monitor TomTom Webfleet“, erklärt Theisen seine Systematik.

„Die Mitarbeiter sind froh über die Navigation und vor allem auch die Stauumgehung. Schließlich können sie sich in dem großen Service-Areal nicht überall auskennen“, beschreibt Hans Theisen die Reaktionen seiner Angestellten. „Die bekommen ihre Aufträge direkt aufs TomTom-Gerät und können losfahren, auch nachts.“

Ein weiterer Pluspunkt neben der Routenoptimierung ist die Einsatzplanung. Hans Theisen erklärt: „Bei aktuell eingehenden Aufträgen kann ich hier im Büro optimal planen. Ich sehe sofort auf meinem Bildschirm, welcher Monteur den kürzesten Weg zum Einsatzort hat. Pro Monteur und Woche spare ich etwa eine Stunde oder sogar mehr.“

Durch die Transparenz bei Zeiten und Strecken bieten sich dem Kölner weitere Vorteile. „Wenn ich ein Angebot schreibe, dann habe ich durch die Navigation und Ortung einen großen Zeitbonus“, so Theisen. „Und für meine Nachkalkulationen gibt es

umfangreiche Auswertungen. So kann ich einmal festgelegte Pauschalen korrigieren oder bestätigen und habe für den Auftraggeber nicht nur Quasiwerte, sondern eine lückenlose Dokumentation.“



Update-Seminare 2008

Im Oktober fanden bundesweit an zehn verschiedenen Standorten die Label-Veranstaltungen zum großen Jahres CD-Update statt. Unsere Partner zeigten live am PC die wichtigsten Neuerungen in Labelwin.

Vielen Teilnehmern gefiel besonders die Aufgabenverwaltung, mit der jeder Mitarbeiter für sich selbst, aber auch für andere schnell und einfach Aufgaben anlegen kann, die für alle Beteiligten einsehbar sind. Damit brennt bei Abwesenheit eines Mitarbeiters nichts mehr an, man kann auf die kleinen gelben Notizzettel verzichten und es entstehen keine Lücken in der Kommunikation.



Auch die anderen Neu- und Weiterentwicklungen stellten unsere Partner anhand praktischer Beispiele vor: Das Hilfe- und Informationsportal LabelWiki, die Eingangsprüfung, mehrtägige Termine im Kundendienst, automatisierte Projektauswertungen und viele weitere Funktionen, die das Arbeiten mit Labelwin erleichtern und verbessern.

Das Echo der Teilnehmer fiel durchweg sehr positiv aus: Insbesondere die kompetente Beantwortung von Fragen und die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch mit Gleichgesinnten wurden geschätzt.

Tipps & Tricks

LabelWiki

Kennen Sie Wikipedia, das Lexikon im Internet? Im LabelWiki gibt es das Lexikon für Labelwin. Dort werden Abläufe und Zusammenhänge dargestellt, die in dieser Form im Handbuch nicht zu finden sind, ebenso Tipps und Beschreibungen rund um das Thema Labelwin. Wie bei Wikipedia können Sie als Anwender auch selbst mitwirken. Auch wenn Sie selber noch nicht aktiv mit-schreiben, sollten Sie regelmäßig schauen, was sich verändert, welche neuen Seiten hinzugekommen sind.



LabelWiki enthält viele Tipps und Tricks, Beispiele und Erläuterungen zur optimalen Nutzung von Labelwin. Ein Handbuch kann die allgemeinen Funktionen eines Programms vermitteln. In unserem Wiki zeigen wir zusätzlich Arbeitsabläufe und Nutzungsmöglichkeiten auf. So finden Sie zum Beispiel für aktuelle Anlässe Rat und Tat. In der Vorweihnachtszeit mit der anstehenden Weihnachtspost zum Beispiel der Tipp, dass für die Adressselektion der aktuelle Jahresumsatz aus dem Rechnungsausgangsbuch benutzt werden kann.

Man kann Funktionen einer Software unterschiedlich nutzen. Oft gibt es keine „empfohlene“, „bessere“ oder „schlechtere“ Methode. Jede hat seine Vor- und Nachteile. In LabelWiki haben Sie eine Plattform, Ihre Erfahrungen, Ihre Vorgehensweisen und Ihre Meinungen zu veröffentlichen und gleichgesinnten Anwendern zur Verfügung zu stellen.

Dabei ist LabelWiki kein Diskussionsforum, sondern ein Wissensportal, in dem jeder bei Bedarf sein Wissen und seine Erfahrungen einbringen kann und im Gegenzug vom Wissen und den Erfahrungen anderer lernen kann.

Der Aufruf erfolgt aus fast allen Labelwin-Modulen über den Menüpunkt „Info, MyLabelwin Wiki“.



myLabelwin



Im neuen Info- und Serviceportal myLabelwin finden Sie weitere Informationen für Anwender: Aktuelle News, Veranstaltungshinweise, Seminartermine, Detail-Informationen zu allen Labelwin-Modulen, komplette Preislisten und vieles mehr.

Auch hier erfolgt der Aufruf aus fast allen Labelwin-Modulen über den Menüpunkt „Info, MyLabelwin Wiki“.

Jahreswechsel

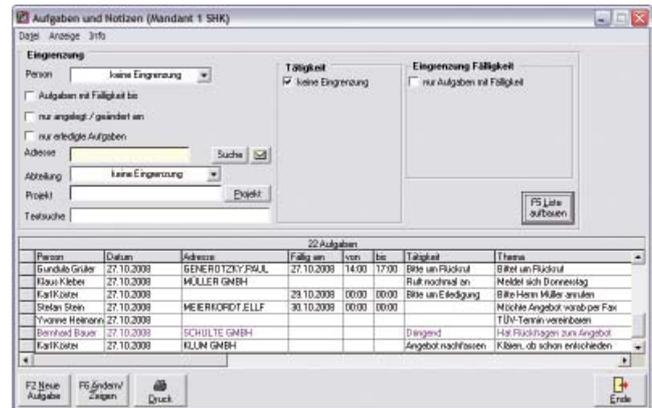
Alle Jahre wieder kommt das Jahresende und nicht selten genauso überraschend wie Weihnachten. Natürlich müssen auch in Labelwin ein paar Jahresendarbeiten stattfinden. Diese sind jedoch sehr einfach und überschaubar.

Im Wesentlichen müssen nur neue Nummernkreise angelegt und diverse Auswertungen gedruckt werden. Die Inventur ist schon aufwändiger. Aber Labelwin bietet sehr einfache und praktische Lösungsmöglichkeiten, um die Inventur schnell und unkompliziert durchzuführen und zu erfassen - auch ohne das Lagermodul.

Nähere Infos zu diesem Thema erfahren Sie auch im LabelWiki unter dem Stichwort „Jahresende“.

Aufgabenverwaltung

In unserem letzten E-Mail Newsletter haben wir am Beispiel unseres Labelwin-Anwenders Ralf Schwag aus Plettenberg darüber berichtet, wie Ihnen unsere kostenlose Aufgabenverwaltung helfen kann, Lücken in der Kommunikation zu schließen und die Organisation zu verbessern. Wir haben das Modul mittlerweile noch um einige neue Funktionen erweitert, die mit dem nächsten Update zur Verfügung stehen werden:



Aufgaben lassen sich neben einer Adresse oder einem Projekt jetzt auch einem Kundendienstauftrag zuordnen. Zum einen sehen Sie dann im KD-Auftrag, welche Aufgaben zu diesem Auftrag gehören oder neu hinzugekommen sind (der Knopf „Aufgaben“ in der Kundendienstmaske ist dann rot). Zum anderen können Sie bei der Abwicklung von Büroaufgaben, wie z.B. Rücksprache mit Kunden oder Lieferanten, in der Aufgabenliste gleich den dazugehörigen Auftrag öffnen.

Bei der Anlage oder der Änderung von Aufgaben können Sie dem Mitarbeiter, der die Aufgabe bearbeiten soll, automatisch eine E-Mail senden, die sich auf Wunsch auch aufs Handy weiterleiten lässt. Der Empfänger der E-Mail Nachricht kann nun auch in Outlook direkt aus der Anzeige heraus die Aufgabe in Bearbeitung nehmen.

Über erweiterte Eingrenzungen ist es jetzt möglich, sich offene oder erledigte Aufgaben nicht nur getrennt anzeigen zu lassen, sondern auch alle Aufgaben in einer Ansicht zu sehen. Darüber hinaus können Sie z.B. nach den Aufgaben selektieren, die Sie für andere Mitarbeiter erfasst haben, um so den Erledigungsstand aller „delegierten“ Aufgaben leicht zu überprüfen.



Mitarbeiter



Adrian Wicierz

Seit dem 1. Juli 2008 verstärkt Adrian Wicierz das Entwicklungs-Team von Label. Der 23-Jährige hatte vor Jahren bereits ein Schülerpraktikum bei Label absolviert, denn das Thema Softwareentwicklung fand er schon im Jugendalter „total faszinierend“.

Nachdem er an der Fachhochschule der Wirtschaft in Paderborn angewandte Informatik mit Fachrichtung Wirtschaft studiert hat, kümmert sich der in Bünde wohnende Adrian Wicierz bei Label nun um die Übertragung der Programmiersprache in Visual Basic.NET.

Der Nachname des jungen Programmierers stammt aus Polen, wo er auch geboren wurde. Dort verbrachte er die ersten beiden Lebensjahre. In seiner Freizeit fährt Adrian Wicierz gerne Fahrrad und trifft sich mit Freunden.

Buchtip

Gerald Bax empfiehlt:

An dieser Stelle möchte ich Ihnen ein Buch vorstellen, von dem ich glaube, dass man es irgendwann als Standardwerk des Kundendienstes bezeichnen wird. In dem Buch „Moderne Organisation im Handwerk: Kundendienst“ legen Rolf und Udo Steffen die Hintergründe für einen erfolgreichen Kundendienst in allen Details offen. Das führt zu einem Umfang von 312 Seiten und dazu, dass man es nicht mal gerade eben in einem Zug durchlesen kann. Das Buch aber ist es wert, sich die Zeit zu nehmen.



So manche Regel, die eigentlich bekannt ist (und oft doch nicht befolgt wird), analysieren Rolf und Udo Steffen hier in aller Ausführlichkeit.

Dass sie nicht oberlehrerhaft diese Regeln einfordern, sondern auch von ihren eigenen Misserfolgen und Erfolgen berichten, macht das Buch so interessant.

Eine Leseprobe finden Sie unter dem unten aufgeführten Quicklink.

Das Buch ist kein Kochbuch nach dem Schema „man nehme“, sondern der Handwerker muss sich seine Regeln selbst erarbeiten. Hier hat er aber eine Chance, das Für und Wider zu lesen und daraus seine eigenen Folgerungen abzuleiten. Das Schwierigste dabei ist sicherlich, dass der Chef auch sich selbst und seine Verhaltensweisen in Frage stellen muss. Eine grundlegende Verbesserung der Kundendienstorganisation kann nur gelingen, wenn der Wille zur Verbesserung stark ist - Rolf und Udo Steffen liefern dazu die Argumente.

Das Buch kostet 48,- • zzgl. Versandkosten und kann über uns bezogen werden. Nähere Informationen und Bestellmöglichkeiten erhalten Sie im Internet per Quicklink-Code LN804 (tragen Sie in das Suchen-Feld unter www.label-software.de den Quicklink-Code ein und drücken Sie anschließend auf die Enter-Taste.)

Anekdoten

Gerald Bax: Ich nutze die Fibuerfassung auch privat. Beim Verarbeiten der Kontoauszüge kam die erste Buchung auf den 1.3.1930, was offensichtlich nicht richtig sein konnte. Nun hätte ich einfach das Datum umsetzen können, aber als Programmierer wollte ich natürlich die Ursache finden.

Die Originaldaten sahen gut aus - ist vielleicht ein Fehler im Programm? Also habe ich die Programmierumgebung gestartet und das Programm Schritt für Schritt abgearbeitet. Eine Stunde hat es gedauert, bis ich es endlich gemerkt hatte - unser Programm kann verständlicherweise mit einem Datum vom 30. Februar nicht umgehen.

Natürlich ist ab jetzt auch dieser Fehler abgefangen, aber dass eine Sparkasse Kontoführungsgebühren für den 30. Februar erzeugt, das hätte ich nicht für möglich gehalten.



Messen

CHILLVENTA Gleich bei zwei Messepremieren war Label in diesem Herbst dabei. Zuerst präsentierte sich das Team im Oktober bei der Chillventa in Nürnberg. Die Internationale Fachmesse für Kälte, Raumluft und Wärmepumpen war ein voller Erfolg.

GET Nord Im November war Label „Premierengast“ bei der GET Nord in Hamburg. Die Fachmesse für Elektro, Sanitär, Heizung und Klima ist aussteller- wie besucherseitig sehr gut angenommen worden. Das Konzept der Veranstalter, eine Messe zu positionieren, bei der gewerkeübergreifend modernste Gebäudetechnik präsentiert wird, ging somit auf.

Im Frühjahr geht es im Messeleben mit einem „alten Hasen“ weiter. Vom 10. März 2009 bis zum 14. März 2009 ist Label bei der ISH in Frankfurt vertreten. Die ISH ist die unbestrittene Weltleitmesse für Erlebniswelt Bad, Gebäude-, Energie-, Klimatechnik sowie erneuerbare Energien.

Weihnachtsfeier

Am 5. Dezember fand die Weihnachtsfeier in einem Bielefelder Restaurant statt. Nachdem sich die Label-Mitarbeiter bei einem leckeren Abendessen gestärkt hatten, wurde der Rest des Abends mit Gesellschaftsspielen verbracht.



Während einige Mitarbeiter versuchten, originelle Erklärungen für komplizierte Begriffe zu finden, übten sich andere im Erraten von bekannten Persönlichkeiten. Es entwickelte sich ein launiger Abend, an dem viel gelacht wurde. Einzelne Labelaner tauchten danach noch ins Bielefelder Nachtleben ab.

Impressum

Label Aktuell ist eine kostenlose Kundenzeitung für Labelwin Anwender, die auch auf der Internetseite veröffentlicht wird. Erscheinungsweise etwa 3-4 Mal im Jahr.
Auflage: ca. 2300.
Druck: InSign, A.+D. Klee GbR, Leopoldshöhe.
Herausgeber und verantwortlich für den Inhalt: Label Software Gerald Bax GmbH, Mühlenstraße 31, 33607 Bielefeld, Tel. 0521/5241960, Fax: 0521/137680, E-Mail: info@label-software.de, Internet: www.label-software.de.
Irrtümer und Tippfehler vorbehalten.