



Editorial

Liebe Labelwin-Anwender,

zufällig fiel mir unsere erste Hauszeitung vom September 2000 in die Hände. Obwohl erst zwölf Jahre her, war das wie eine Reise mit der Zeitmaschine. Das elfköpfige Team machte einen Betriebsausflug nach Berlin, die Anekdoten von damals sind peinlich, die Frisuren der abgebildeten Personen wirken aufgeplustert und mein Bart war auch schon zur Hälfte weiß.

Angepriesen wurde das „neue“ Modul zum SMS-Versand mit dem Bild eines Handys, das unvorstellbar alt aussieht. Andererseits sind Themen wie die Fibu-Erfassung immer noch aktuell. Die damals neue UGL-Schnittstelle ist auch noch im Einsatz. Beim mobilen Kundendienst dagegen geht es schnell voran. Früher die Ausnahme, gehen die meisten KD-Techniker heute mit EDV ganz selbstverständlich um. Dazu möchte ich Sie auf den Artikel zum mobilen Kundendienst auf Seite drei hinweisen.

Auch im nächsten Jahr wird es an Arbeit nicht mangeln. Unsere neue Version mit der schöneren Oberfläche kommt gut voran, und wir haben viele Kundenwünsche und eigene Wünsche, was alles im Programm noch besser werden soll.

Erst einmal wünsche ich Ihnen und auch meinem Team allerdings ruhige Tage, ein schönes Weihnachtsfest und einen guten Rutsch in das Jahr 2013.

Ihr Gerald Bax



Das gesamte Team von Label wünscht allen Kunden ein wunderschönes, besinnliches und überraschungsreiches Weihnachtsfest sowie einen guten Start in ein glückliches Jahr 2013!

Label CRM: Den Kunden im Blick



In der Hotline stellen wir immer wieder fest, dass nicht alle Kunden die Möglichkeiten des Moduls „Label CRM“ nutzen, obwohl es allen kostenlos zur Verfügung steht. Aus diesem Grund möchten wir hier die Vorteile der Anwendung noch einmal vorstellen. CRM steht für Customer-Relationship-Management, auf Deutsch würde man „Kundenbeziehungen“ sagen.

Bei der Verbindung zur Telefonschnittstelle kann die Adresse im CRM automatisch gezeigt werden, aber auch ohne diese Anbindung ist das Modul sehr hilfreich. Sobald eine Adresse aktiviert wird, stehen im CRM alle wichtigen Informationen zur Verfügung. Ob der Kunde offene Posten hat, ob es einen offenen Kundendienstauftrag gibt, die Historie der letzten Einsätze, welche Dokumente der Kunde erhalten hat und welche Artikel bisher an ihn berechnet wurden – alle Infos sind sofort parat. Das sind alles Informationen, die an anderen Stellen im Labelwin auch stehen, aber im Label CRM sind alle (wichtigen) Informationen gebündelt. Auch, ob die Rechnungen üblicherweise an eine abweichende Besitzeradresse gehen, ist sofort sichtbar.

Wenn es offene Aufgaben zu einem Kunden gibt, etwa weil er auf einen Rückruf wartet, ist auch das zu erkennen. Alle Arten von Vorgängen, die aus einem Anruf resultieren, können hier ausgelöst werden. Sie können neue Aufgaben, neue Kundendienstaufträge und beliebige neue Dokumente anlegen, Kontoauszüge der Verbindlichkeiten drucken und vieles mehr. Am besten legen Sie eine Verknüpfung auf das Modul Label CRM an, damit Sie es im Bedarfsfall schnell starten können. Interessant ist übrigens auch, dass Sie es mehrfach starten können, also die Infos über verschiedene Adressen gleichzeitig sehen können.

Termine

Lesen Sie auf **Seite 2** die Termine für die Seminare im Jahr 2013.



Label intern

Lesen Sie auf **Seite 4**, was bei den Mitarbeitern von Label so alles passiert.

PDF-Archiv

Lesen Sie auf **Seite 2**, welche erste Erfahrungen es in der Praxis gibt.

Mobiles Arbeiten

Lesen Sie auf **Seite 3** über die neue Version im Mobilen Kundendienst mit optimierter Struktur.

Komplexe Angebote in Hochgeschwindigkeit

Einige Label-Kunden setzen den SHK-Haustechnik-Konfigurator *mobile offer* ein und erstellen damit sehr schnell individuelle Angebote für Heizung oder Bad - meist in nur 10 Minuten. *mobile offer* arbeitet dabei ähnlich einem Autokonfigurator nach dem Frage-Antwort-Prinzip. Man kann kaum noch etwas vergessen, und das Programm stellt durch seine innere Logik sicher, dass alles zusammen passt. Im Angebot sind die Positionen dann als Sets mit verborgenen Stücklisten. Gedruckt werden kann in *mobile offer* oder, nach der Übernahme, auch in Labelwin. Die Übernahme erfolgt als einfache UGL (ohne Einkaufspreise und Lohnminuten) oder per Schnittstelle (180,- € + MwSt.) mit den kompletten Kalkulationsdaten.

mobile offer Von den aktuell 21 Herstellern, die *mobile offer* unterstützen, sind inkl. Eigenleistungen mittlerweile über 3000 fertige Stücklisten hinterlegt, mit denen man sofort starten kann. Das System ist individuell einstellbar bzgl. sämtlicher Artikel, Hersteller, Preise, Kalkulation, Stücklisten-Zusammenstellung und Berechnungsparameter und zudem verfügt es über eine DATANORM-Schnittstelle, über die Sie Ihre Einkaufspreise und auch Fremdartikel beliebig einlesen können.

Label Geschäftsführer Gerald Bax sagt dazu: „Wir haben uns das System angesehen, und es macht einen sehr guten Eindruck. Wer oft Angebote macht, spart weit mehr Geld und Zeit, als er investiert. Toll auch, dass es vor Ort beim Kunden einsetzbar ist und man damit schneller zum Abschluss kommt.“

Label Geschäftsführer Gerald Bax sagt dazu: „Wir haben uns das System angesehen, und es macht einen sehr guten Eindruck. Wer oft Angebote macht, spart weit mehr Geld und Zeit, als er investiert. Toll auch, dass es vor Ort beim Kunden einsetzbar ist und man damit schneller zum Abschluss kommt.“

Weitere Informationen unter www.mobile-offer.de

Infotage 2012



Über 270 Teilnehmer aus 170 Firmen nahmen in diesem Jahr wieder bei den 16 bundesweiten Update-Veranstaltungen im Oktober teil. Bei den Seminaren werden die wichtigsten und interessantesten Neuerungen des vergangenen Jahres vorgestellt und kurz geschult.

Der Großteil der Themen stand im Zeichen von "Ordnung statt Chaos", d.h. wie arbeite und nutze ich Labelwin besser im Büro. Die neuen Möglichkeiten per Drag&Drop, Fremddokumente in Labelwin zu integrieren, fanden großen Anklang. Es wurde auch intensiv auf das neue Modul PDF-Archiv eingegangen. Damit können automatisch ausgehende und selbst gedruckte Dokumente als PDF abgelegt werden. Ein originalgetreuer Nachdruck ist somit stets möglich.

Die Besucher der Update-Veranstaltungen nutzten die Zeit auch für persönliche Gespräche mit anderen Labelwin-Anwendern, um so Erfahrungen auszutauschen.

PDF-Archiv - erste Erfahrungen



In der letzten Hauszeitung wurde das neue Modul PDF-Archiv vorgestellt. Mittlerweile ist es bei vielen Kunden im Einsatz. Wir haben bei der Firma Helmut Hinz GmbH + Co. aus Köln nach deren Erfahrungen gefragt. Geschäftsführer Helmut Hinz ist begeistert:

„Wir legen seit Einführung alle Rechnungen und Angebote intern als PDF ab. Bei einer Nachfrage sehen wir dann das Dokument im Rechner genau so, wie es der Kunde erhalten hat. Bei Mahnungen kommt es immer wieder vor, dass der Kunde die Rechnung angeblich nicht erhalten hat. Nun schicken wir die PDF einfach als E-Mail-Anhang raus und sparen uns damit einiges an Arbeit. Wir finden es gut, dass nun auch die Mahnungen als PDF gespeichert werden können. Wir finden es toll, dass wir quasi eine Fotokopie der rausgeschickten Angebote und Rechnungen haben. Zumal die Erstellung keinen Aufwand bedeutet.“

Unternehmertage

Am Freitag, 1. Februar 2013, hält Label-Geschäftsführer Gerald Bax einen Vortrag zum Thema „Erfolgssteuerung mit Label Software“ im Rahmen der 5. UPTODATE-Unternehmertage. Die Unternehmertage finden vom 31.01. bis zum 02.02.2013 in Dresden statt.

Informationen unter:

http://www.uptodate-offensive.de/pages/veranstaltungen/untag_13

Seminartermine 2013

Label, Ort: Herford

Datum	Seminarthema
29.01.2013 10.09.2013	Basis
30.01.2013 11.09.2013	Projektabwicklung
05.02.2013 05.11.2013	Interne Organisation
19.02.2013 01.10.2013	Rechnungswesen
20.02.2013 02.10.2013	Fibuerfassung
26.02.2013 15.10.2013	Kundendienst-Basis
27.02.2013 16.10.2013	Kundendienst-Fort.
20.03.2013 12.11.2013	Zeitwirtschaft
19.03.2013 13.11.2013	Controlling (max. 8)

Information und Anmeldung:

www.labelwin.de/leistungen/seminare oder auf der myLabelwin-Wiki-Seite

Syntax, Oldenburg

Datum	Seminarthema
19.02.2013 28.05.2013	Basis
20.02.2013 29.05.2013	Kundendienst
26.02.2013 04.06.2013	Interne Organisation
27.02.2013 05.06.2013	Projektabwicklung

Information und Anmeldung: Tel.: 0441/97070
www.syntax-ol.de/labelwinschulungen

Tipps & Tricks

Hände frei mit Head-Set

Was Call-Center können, schaffen auch Handwerkerbüros: Kundenbeziehungen effizient pflegen und organisieren mit Hilfe von Telefon und Computer. Call-Center arbeiten schon seit vielen Jahren mit Headsets, die es den Mitarbeiterinnen erlauben, gleichzeitig mit beiden Händen ihren Computer zu bedienen. Diese Technik hat viele Vorteile:

- **Ergonomie:** Die Körperhaltung ist freier und besser als beim Telefonieren mit Hörer am Ohr.
- **Hände frei:** Man kann beim Telefonieren mit Kunden zum Beispiel sofort die elektronische Kundenakte aufrufen und sieht die ganze Historie.
- **Zeitersparnis:** Man muss die Telefonnotizen nicht abschreiben, weil man schon während des Gesprächs direkt auf der Tastatur tippen kann.

Auch die Mitarbeiter bei Label arbeiten alle mit Headsets.



Formulare

Zu Beginn eines neuen Jahres kann es zu der Situation kommen, dass eine Rechnung im Januar gedruckt wird, die buchhalterisch aber in das alte Jahr gehört. Für diesen Zweck gibt es zwei Druckformulare, die das Druckdatum und das Rechnungsdatum drucken. In der Auswahl erkennt man sie an „...zusätzlich Rg.-Datum...“. Die Zahlungsfristen werden aufgrund des Druckdatums berechnet.

Messejahr 2013

Besuchen Sie uns im ersten Quartal des Jahres bei zwei Messen. Vom 12.03. bis zum 16.03.13 treffen Sie uns bei der ISH in Frankfurt am Stand C 88 in Halle 6.1.



Auch bei der Gienger Neuheitenshow in Markt Schwaben vom 10.04. bis zum 13.04.13 freuen wir uns auf Sie!

Kundendienst-Checklisten- Aktionspreis

Mit den Checklisten ist bei komplexen Arbeitsabläufen sichergestellt, dass alle Vorgänge abgearbeitet werden. Wenn man Schritt für Schritt abhaken kann, kann nichts mehr vergessen werden. Besonders wichtig ist dies bei sicherheitsrelevanten Dingen wie Brandschutzklappen und Ähnlichem. Wenn jeder Schritt protokolliert ist, steigt die Chance erheblich, dass auch alle Arbeiten stattfinden. Nützlich ist eine Checkliste auch bei Wartungen, um dem Kunden das ordentliche Arbeiten zu zeigen. Ein Protokoll wirkt viel beeindruckender als eine Rechnungsposition „Wartung durchgeführt“. Das KFZ-Gewerbe hat es uns vorgemacht.

Im Label-Wiki sind mittlerweile 15 Checklisten, die von unseren Kunden zur Verfügung gestellt worden sind - zu finden unter dem Stichwort „Checklisten“.

Um möglichst viele Kunden zur Nutzung dieses Moduls zu animieren, bieten wir es Ihnen bis zum 28. Februar 2013 zum Sonderpreis von 395,- € (statt 580,- €) + MwSt. an.



Mobiler Kundendienst

Wie einige Anwender wissen, gibt es beim Mobilen Kundendienst verschiedene Versionen, je nachdem, ob es sich um einen PDA oder einen Tablet-PC / Laptop handelt. Während die PDA-Lösung in ihren Funktionen eingeschränkt ist, hat die „große“ Lösung alles, was auch im Büro möglich ist. Nun gibt es eine Version speziell abgestimmt auf die Bedürfnisse vor Ort, mit Fingerbedienung für Tablet-PC's und optimaler Ablaufstruktur. Damit ist das, was der Techniker beim Kunden bedienen muss, auf das Notwendigste reduziert und die Einarbeitungszeit sehr gering.

Die neue Auftragsmaske enthält alle wichtigen Informationen, ohne überflüssige Felder, die nur im Büro interessant sind. Mit diversen Knöpfen stehen dem Techniker weiter gehende Informationen wie Anlagedaten, das Logbuch über frühere Einsätze usw. zur Verfügung.

Im Wesentlichen müssen nur fünf Knöpfe nacheinander gedrückt und die dann erscheinenden Masken ausgefüllt werden. Es handelt sich um folgende Schritte: Materialzettel (eingebautes Material), ausgeführte Arbeiten, KD-Checklisten (ggf.), die Abschlusspositionen, die Eintragung der Zeitbuchung und die Druckanzeige für die Kundenunterschrift. Neu ist die Möglichkeit, auch die Unterschrift des Technikers zu erfassen.



Abschlusspositionen: Bei ausgedruckten Auftragszetteln finden sich oft Ankreuzfelder und Vorgaben für Artikel, die sonst leicht vergessen werden. Der Techniker muss nur ein Kreuz oder eine Menge eingeben. Dies wurde nun in der mobilen Lösung nachgebildet. Die Felder können frei definiert werden und das Ausfüllen erzwungen werden. Erst wenn diese Felder abgearbeitet worden sind, kann der Auftrag auf erledigt gesetzt werden. Hinter diesen Feldern können Artikel hinterlegt werden, die dann automatisch in die Rechnung „rutschen“ - das spart viel Zeit.

Neu ist auch ein weiterer Transportweg. Neben dem Versand als E-Mail können die Aufträge nun für den Transport auch in ein Verzeichnis gelegt werden, bei denen Programme wie Dropbox für einen automatischen Abgleich zwischen der Zentrale und dem mobilen Gerät sorgen. Damit wird der Einrichtungsaufwand erheblich reduziert.

Notdienstlösung inbegriffen: Die früher separat angebotene Notdienstlösung ist nun in der mobilen Lösung enthalten. Der Techniker kann eine Mail oder SMS mit der Anlagennummer senden und in der Zentrale wird automatisch ein neuer Auftrag mit allen Informationen wie Anlagedaten, Auftragshistorie usw. angelegt und an das mobile Gerät versendet. Damit hat der Techniker im Bedarfsfall alle erforderlichen Informationen, um den Notdiensteinsatz abzuwickeln, ohne deshalb gleich alle Firmendaten dabei zu haben.

Weitere Infos und Bilder gibt es im Label-Wiki unter dem Stichwort „Mobiler Kundendienst“

Mitarbeiter



Sie haben sich getraut. Unser Mitarbeiter Markus Piosik und Marion Krischok gaben sich am 18. August 2012 das Jawort. Kennengelernt hat sich das Paar über gemeinsame Freunde. An Ihrem Hochzeitstag waren die beiden genau 100 Monate zusammen. Beide verbindet unter anderem das gemeinsame Reisen an das Meer. Für die standesamtliche Vermählung hat sich das Paar einen ganz besonderen Ort ausgesucht: Emden, Deutschlands westlichste Hafenstadt. Dort heirateten sie auf dem Feuerschiff "Amrumbank". In Bad Salzufen, in der katholischen Kirchengemeinde St. Kilian, fand die kirchliche Trauung statt. Das gesamte Labelteam war dabei, als beide den Bund der Ehe eingegangen sind, und ebenfalls bei der gemeinsamen, anschließenden Feier.

Label gratuliert ganz herzlich!



Weihnachtskochen mit Label

Alle Jahre wieder findet auch bei Label eine besinnliche Weihnachtsfeier statt. In diesem Jahr beschlossen wir, das Festmahl durch tatkräftige Unterstützung der gesamten Belegschaft anzurichten. Gesagt, getan, wurde ein Kochkurs im Bielefelder Kochstudio Pöschel besucht. Wir entschieden uns für das Menü: „White Italy“. Vier motivierte Gruppen starteten, und nach etwa zwei Stunden intensiver Arbeit in der Küche, konnten vier wohlduftende, zauberhaft angerichtete und extrem schmackhafte Gänge serviert und verzehrt werden. Zum Abschluss des Abends erhielten alle Küchenhilfen, sprich die Labelaner, ihren Meisterbrief, mit der Beurteilung: „sehr gut“! Ebenfalls gab es noch alle Rezepte für jeden zum Mitnehmen und Nachkochen sowie einen „Teigschaber“, der sich aber auch gut zum Eiskratzen fürs Auto nützlich machen kann. Der Abend wurde mit Musik, Tanz, Spaß und guten Gesprächen abgerundet.



Kulinarische Grüße sendet das Label-Team!



Rainer Seifert

Seit 15 Jahren ist Rainer Seifert als Software-Entwickler bei Label tätig. Am 15.08.2012 haben wir alle gemeinsam auf sein Jubiläum angestoßen.

Seit seinem 18. Lebensjahr ist der gebürtige Schleswig-Holsteiner in der EDV tätig und hat vor seiner Zeit bei Label auch schon im Ausland, sprich in London gearbeitet.

1996/97 nahm er an einer 9-monatigen Weltumsegelungsregatta teil. Er ist der erste Deutsche Regattaweltumsegler in Ost-West Richtung.

Neben seiner Arbeit als Software-Entwickler, engagiert sich der 48-Jährige seit Jahren bei örtlichen Veranstaltungen, wie zum Beispiel dem Schlittenhunderennen in Bielefeld oder Flugplatz- und Stadtteilsten.

Zu seinen Hobbys zählt das Reisen. Dabei unternimmt er gerne Städtereisen in europäische Metropolen wie Paris, Lissabon und London. Außerdem ist Rainer Seifert glücklicher Hundebesitzer. Er verbringt viel Zeit bei ausgedehnten Spaziergängen

mit seinem Labrador Jonny.

Label gratuliert und dankt für die gute Zusammenarbeit!

Anekdote: Die Lottozahlen der nächsten Woche...

Neulich hatte unser Software-Entwickler, Rainer Seifert E-Mail-Kontakt mit einem unserer Kunden. Dieser hatte als Fehlermeldung einen „Laufzeitfehler 53“. Rainer Seifert antwortete ihm, es liege daran, dass sein Benutzername einen Punkt enthalten würde. Daraufhin antwortete der Kunde: „Woher um Himmels willen wissen Sie das? Könnten Sie mir auch die Lottozahlen für nächste Woche sagen? Die Hälfte geht an Sie.“ Herr Seifert nannte ihm folgende Zahlen: 17, 23, 29, 34, 35, 49. Eine Woche später antwortete der Kunde: „Auch, wenn Sie ein Röckchen anziehen - als Lotto-Fee gibt das bei Ihnen nichts! Wäre maximal ein 4er geworden und zwar genau am 03.07.1980 (<http://www.lottozahlenonline.de/suche-nach-lottozahlen.php>). Also bleiben Sie besser beim Programmieren.“



Impressum

Label Aktuell ist eine kostenlose Kundenzeitung für Labelwin-Anwender. Erscheinungsweise etwa 3 Mal im Jahr.

Auflage: 2700 Exemplare

Herausgeber und verantwortlich für den Inhalt: Label Software Gerald Bax GmbH, Mühlenstraße 31, 33607 Bielefeld, Tel. 0521/5241960, E-Mail: info@label-software.de Internet: www.label-software.de