

## Agieren statt Reagieren



Die Würfel sind gefallen. Nordrhein-Westfalen hat gewählt und der zu erwartende Wechsel hat stattgefunden. Die bundesweite Tragweite der Wahl war so wohl nicht abzusehen, doch sie zeigt einen Trend in der Gesellschaft. Aktion statt Reaktion ist gefragt.

Viele Handwerksbetriebe haben, frustriert von restriktiven Rahmenbedingungen, nach einer längeren Zeit der Vogel-Strauß-Politik die Zeichen der Zeit erkannt. Damit sie im Wettbewerb bestehen können heißt es agieren und alle Chancen ausschöpfen, die sich auf den Märkten bieten. Die Eckpunkte sind dabei gezielte Nischenpolitik, Qualität, ein intaktes Preis-Leistungsverhältnis und eine verstärkte Kunden- und Serviceorientierung.

Wir von Label Software wollen Sie mit der ständigen Weiterentwicklung von Labelwin bei Ihrer Arbeit unterstützen. Bei der ISH in Frankfurt war die positive, anpackende Stimmung bei den SHK-Betrieben deutlich zu spüren. Der Zulauf war sehr gut. Wir führten interessante Gespräche und konnten neue Kunden gewinnen.

Lesen Sie in dieser Ausgabe die beiden Anwenderreportagen zu den Themen KD-Mobil und ELO. Auch diese Unternehmen steigern ihre Kunden- und Serviceorientierung durch den gezielten Einsatz von Labelwin.

Ob sich mit den „neuen Besen“ die politischen Rahmenbedingungen für den Mittelstand ändern werden, bleibt abzuwarten. Bis dahin wünsche ich allen Label-Kunden eine Abkehr von der Geiz-ist-geil-Mentalität hin zu konsumfreudigen Kunden, damit der Wettbewerb positiv belebt wird.

**Ihr Gerald Bax**

---Anwenderreportage---Anwenderreportage---Anwenderreportage---Anwenderreportage---Anwenderreportage---

## KD-Mobil im Einsatz

Im hartumkämpften Braunschweiger Markt hat sich die Firma "Wolf Meisterbetrieb" einen Namen gemacht. Wahrzeichen der Stadt ist zwar immer noch der Burglöwe, doch fast jedes Kind kennt inzwischen das eingängige Logo des SHK-Betriebes: den imposanten Wolf mit roter Schrift. Das Unternehmen setzt im mobilen Kundendienst auf die Nutzung von Pocket PCs und KD-Mobil.

Seit knapp einem Jahr sind im „Wolf Meisterbetrieb“ fünf mobile Geräte im täglichen Einsatz. „Ansatzpunkt war für uns, das Büro zu entlasten“, erklärt Peer Wolf den Schritt in das mobile Zeitalter. „Wir hatten verschiedene mobile Geräte angedacht. KD-Mobil läuft ja zum Beispiel auch auf dem skeye.pad. Aber aus Kostengründen haben wir uns für Pocket PCs entschieden. Wir benutzen jetzt MDAs von T-Mobile.

In einer internen Schulung wurde den fünf

## Label geht auf Tour!

Wie Sie in den Einladungen gesehen haben, die Ihnen vor zwei Wochen per Post zugestellt wurden, lädt Label alle Kunden exklusiv zu einer großen Deutschlandtour ein. In Kooperation mit unseren Vertriebspartnern finden in 13 Städten kostenlose Informationsveranstaltungen statt.

Auf dem Programm stehen folgende Themen:  
KDMobil mobile Auftragsabwicklung vor Ort  
ELO digitale Archivierung mit ELO  
TGM Technisches Gebäudemanagement

Bitte melden Sie sich per Fax (0521-137680), falls noch nicht geschehen, zu den Veranstaltungen an. Die Vorträge können auch einzeln ausgewählt werden.

### Tour-Ticker

Berlin-Charlottenburg 02.06.2005...  
Bielefeld 17.06.2005...Dresden 24.06.2005...  
Gaggenau 17.06.2005...  
Hamburg 15.06.2005... Köln 03.06.2005...  
Kornwestheim 31.05.2005...  
Langen bei Frankfurt 10.06.2005...  
Markt Schwaben 08.06.2005...  
Oldenburg in Oldenburg 07.06.2005

## Neue skeye.pad Mappe



Alles dabei, kompakt und geschützt. Speziell zum Transport und

Schutz des skeye.pads ist eine Mappe entwickelt worden. Auf der rechten Seite können Skizzen erstellt und Wartungsverträge ausgefüllt werden. Auf der linken Seite sind Taschen für Benachrichtigungskarten, Visitenkarten usw.. In den Klarsichthüllen können diverse Formulare, Wartungsverträge, Aufmasszettel, Prospekte usw. vor Verschmutzung geschützt und schnell im Zugriff aufbewahrt werden. Die Mappe ist aus strapazierfähigem Kunstleder. Abmessungen: ca. 35x26x7cm, Preis: 119,- € (zzgl. MwSt.)



Kundendienstmonteuren die Grundlagen erklärt. Danach folgte der Sprung ins lauwarme Wasser. „Damit sich meine Mitarbeiter langsam und ohne Druck an die neue Technik gewöhnen können, haben wir am Anfang die schriftliche und die elektronische Form parallel laufen lassen. Einmal am Tag fand ein Gespräch statt, in dem wir Probleme und Erfahrungen reflektiert haben“, berichtet Wolf von der Einführungsphase.

Fortsetzung auf Seite 2

## KD-Mobil im Einsatz

Fortsetzung von Seite 1

Für den Monteur sieht der Arbeitsalltag seitdem wie folgt aus: Er kommt bei Bedarf morgens noch im Betrieb vorbei, um zum Beispiel Ersatzteile für spezielle Aufträge im Fahrzeug einzuladen. Die Auftragszettel für den Tag werden ihm online auf seinen Pocket PC überspielt. Schnell und einfach per Knopfdruck kann er die Auftragsdaten abrufen, Adressen, Anlageinformationen, Messwerte, Kunden- und Anlagenhistorie inklusive.

„Diese Zugriffsmöglichkeit auf die wichtigen Daten kommt bei meinen Mitarbeitern super an. So kann sich der Monteur ‚mental‘ auf die Anlage einstellen“, scherzt der Meister. „Aber im Ernst, meine Mitarbeiter sind erpicht darauf, die Daten bestens zu pflegen. Die Dokumentation erfolgt zeitnah, denn der Monteur will Informationen haben.“

Gut informiert beim Kunden zu erscheinen, das ist Basis beim Kundendienst. „Wenn ich weiß, dass im Keller eine bestimmte Pumpe steht, dann fahre ich auch mit den richtigen Ersatzteilen dahin“, erzählt Christina Monien, die als Kundendiensttechnikerin bei Wolf arbeitet. Für sie ist aber auch ein anderer Aspekt der mobilen Kundendienstlösung KD-Mobil wichtig: „Als Technikerin habe ich bei der Abwicklung jetzt viel mehr Eigenverantwortung, denn ich kann den Auftrag bis hin zur Abrechnung alleine erledigen.“



Auf dem Pocket-PC findet sie einen Artikelkatalog mit 14.000 für Wolf relevante Artikel und so kann Frau Monien die Rechnung vor Ort vorbereiten oder sogar abrechnen. „Ich sage den Kunden, dass ich eben zum Auto gehe und die Rechnung ausdrucke. Seit kurzer Zeit haben wir sogar ein EC-Karten-Lesegerät im Auto, da ist es noch einfacher“, berichtet Monien von der mobilen Rechnungsstellung. „Und wenn ich fertig bin, dann schicke ich die Daten per Knopfdruck via Internet und GPRS in den Betrieb.“

Für den SHK-Betrieb bedeutet die KD-Mobil-Lösung eine massive Erleichterung. „Es ist alles eingetreten, was wir uns durch diese Lösung erhofft hatten“, zieht Wolf Bilanz. „Das Büro ist deutlich entlastet, wir haben weniger Reklamationen durch bessere Informationen und größere Flexibilität und dazu kommt noch der Liquiditätsvorteil, da wir ohne Verzögerung vor Ort abrechnen können.“

## Label bekennt Farbe

Nicht nur das Firmengebäude von Label Software (siehe Foto) bekommt einen neuen Anstrich und wird etwas farbiger, sondern auch die Positionsbearbeitung in Labelwin hat Farbe bekommen.

Wer sich in den letzten Monaten ein Internetupdate heruntergeladen hat, wird den neuen „Falteditor“ bemerkt haben. Damit können nicht nur, wie im Explorer, Sets, Titel, Lose etc. ein- und ausgefaltet, sondern verschiedene Artikelarten auch farblich unterschiedlich dargestellt werden. Das



## TGP-Katalog eingebunden

Bei der ISH 2005 in Frankfurt hat Label erstmals die Einbindung des TGP-Artikel-Katalogs in Labelwin vorgestellt. Bei dem Katalog der Firma TGP (Technische Gebäude Planung) handelt es sich um einen von Herstellern und Großhändlern unabhängigen Katalog für die SHK- und Elektrobranche.

Er kann bei dem Bochumer Unternehmen erworben werden, inklusive regelmäßiger kostenpflichtiger Pflege, damit die Daten immer aktuell sind.

Der Nutzen für den Handwerker liegt in den ca. 8000 Leistungspositionen mit etwa 28000 hinterlegten Stücklistenartikeln. Vorteilhaft sind auch die vielen Textpositionen mit Demontagetexten und weiteren Arbeitsbeschreibungen.

Besonders interessant sind sicherlich die Vergleichstabellen, in denen die TGP-Artikel mit diversen Großhändler-Artikelnummern verknüpft werden können. Beim Aufruf eines Artikels werden alle entsprechenden Artikel der anderen Händlerkataloge mit einem Preis gezeigt. Damit ist der Preisvergleich problemlos möglich.



Weitere Informationen zu TGP finden Sie im Internet unter <http://www.tgpbo.de>

## PDF-Ablage

Über eine spezielle Einrichtung ist es nun möglich, Ausdrücke aus beliebigen Programmen als PDF-Datei im Labelwin einzutragen. Sobald eine Druckausgabe an diesen PDF-Drucker geleitet wird, erscheint eine Maske, in der Sie vier Möglichkeiten haben.

1. Als Dokument ablegen: im Projekt oder zu einem vorhandenen Kundendienstauftrag
2. Einen neuen KD-Auftrag anlegen, mit der PDF-Datei als zugeordnetes Dokument
3. Eine Labelwin-Email erfassen mit der PDF-Datei als Anhang
4. Die PDF-Datei irgendwo, unabhängig vom Labelwin abspeichern

Bei entsprechender Einrichtung kann bei der Druckausgabe von Angeboten oder Rechnungen das Email Programm gleich mit der passenden Adresse starten. Lesen Sie dazu bitte in dem Handbuchbereich „PDF Ablage und PDF Druckertreiber“



erhöht die Übersichtlichkeit und die schnelle Navigation in großen Dokumenten.

Jeder Anwender kann sich die Farben selber zusammenstellen (Menü „Datei, Farbauswahl“). Da es aber nicht einfach ist, sich eine optimale Farbgestaltung zusammenzustellen - der Bildschirm sieht schnell wie ein Farbmalkasten aus - können Sie jederzeit wieder per Knopfdruck zu den Standardfarben zurückkehren.

---Anwenderreportage---Anwenderreportage---Anwenderreportage---Anwenderreportage---Anwenderreportage---

## Heute schon „geELOt“? - Flachskampf archiviert digital

Die Printe - das Aachener Nationalgebäck hat eine lange Tradition. Sie ist über Jahrzehnte zu einem festen Begriff geworden und sehr haltbar. Die „Hubert Flachskampf GmbH“ ist wie eine gute Printe. Was der Großvater im Jahr 1927 begann, setzen die Vettern Flachskampf und Flachskampf mittlerweile in der dritten Generation fort.

„Seit Oktober 1998 arbeiten wir mit Labelwin. Seit 2002 gibt es eine Einbindung des Archivierungsprogramms ‚ELO Digital Office‘ in Labelwin. Die Entscheidung für ELO im Aachener Betrieb fiel schnell. Seitdem ist eine typische Frage bei der Hubert Flachskampf GmbH: „Ist das schon geELOt?“ „Bei uns wird alles eingescannt. Ob Eingangsrechnungen, Monteurzettel oder Korrespondenzen“, berichtet Flachskampf. Auf die Frage nach dem „Warum“ kommt eine typisch Aachener Antwort: „Ich bin eben ein fauler Sack.“



Hinter dem Ganzen steckt System. „Durch die digitale Archivierung sind die Dokumente leicht zu finden. Ich brauche nicht aufzustehen und in Ordnern zublättern, staubige Archive zudurchforsten, sondern die gewünschten Informationen sind sofort auf meinem Bildschirm“, so Flachskampf.

„Schon während des Gesprächs mit einem Kunden kann ich mir die entsprechende Kundenhistorie per Knopfdruck anzeigen lassen. Das ist Kundenservice für mich.“

Hat ein Kunde Fragen zur Reparaturrechnung, reicht die Eingabe eines Stichwortes, wie zum Beispiel Auftragsnummer, Kundenname oder ein Teil der Adresse, und sofort hat Robert Flachskampf den Reparaturbericht auf dem Bildschirm. „Ich muss den Anrufer nicht in der Warteschleife hängen lassen, bis wir die abgeheftete Rechnung oder den Kundendienstauftrag im Archiv endlich

gefunden haben.“

Der Einsatz des Programms ist somit Reaktion auf die zunehmende Informationsflut und die gestiegenen Kundenansprüche an die Informiertheit eines SHK-Betriebs.



Aufgrund der digitalen Archivierung können die Vettern Flachskampf und Flachskampf das extrem abgespeckte Papierarchiv extern unterbringen. „Ich schätze, dass wir etwa 40-60 Prozent Papier einsparen. Neben den Papierunterlagen werden auch digitale Dokumente archiviert. „Ob Fotos unserer Digitalkameras, E-Mails, Eingangsfaxe per Fritz-Fax – alles geht über den ELO-Drucker in die Postbox und wird dann einfach über die Buttons 1,2,3 zugeordnet“, so Flachskampf.

Im Aachener SHK-Betrieb ist alles lückenlos seit 1999 dokumentiert. Flachskampf: „Wir wissen genau, was wir wo, wann gemacht haben. Und das bietet dem Kunden unseren traditionsreichen modernen Service.“

Lesen Sie den kompletten Artikel in der aktuellen Ausgabe der SI Informationen (5/05) oder im Internet unter: <http://www.si-informationen.de/magazin/archiv/myarcreader.php?artikid=2205>

## Tipps & Tricks



### Weitere Adressen

Im Projektgeschäft müssen häufig Briefe oder Dokumente an sehr verschiedene Adressen geschickt werden. Z.B. an einem Subunternehmer, einem Hausmeister, einer Behörde, einem Architekten, einem Schornsteinfeger etc. Über den Knopf „weitere Adressen“ auf der Karteikarte Adressen im Projekt Datenblatt können Sie einem Projekt beliebig viele weitere Adressen zuordnen.

Bei der Anlage von Dokumenten in diesem Projekt, können Sie dann über den Knopf „Projektadr.“ schnell und einfach auf die Liste der im Projekt gespeicherten Adressen zurückgreifen. Über den zweiten Knopf „Weitere Adr.“ erreichen Sie die bei der Adresse hinterlegten weiteren Adressen.

Standard Adressarten, wie z.B. Schornsteinfeger, Elektriker, Maurer etc. können Sie im Modul Einstellungen unter „Programmbereiche, Adressen, Weitere Adressen“ definieren.



### Kundendienst – Standardleistungen

Um das Erfassen und Abrechnen von KD-Aufträgen zu beschleunigen, können Sie bei den Auftrags- und Erledigttexten auf Textbausteine zurückgreifen. Diese heißen in Labelwin Standardleistungen und werden im Einstellmodul unter „Programmbereiche, Kundendienst, Standardleistungen“ erfasst. Es gibt zwei Arten von Standardleistungen. Zum einen für „Aufgaben“, also was ist defekt bzw. was muss der Monteur ma-

chen, und für „Erledigt“-Texte, also was hat der Monteur gemacht bzw. was wird berechnet.

Im Kundendienstmodul finden Sie über dem Texteingabefeld ein gelbes Suchfeld, um die Standardleistungen aufzurufen. In der KD-Auftragsmaske werden die Standardleistungen auch rechts eingeblendet, wenn Sie auf große Textanzeige (STRG-X) umschalten. Die Standardleistungen sind demnächst auch auf den mobilen Geräten (KdMobil) verfügbar.

### Tastaturkürzel im Internet Explorer



Wer häufig mit dem Internet Explorer arbeitet, wird folgende Tastaturkürzel bereits kennen oder schnell zu schätzen wissen.

- F5 Aktualisiert die Seite bzw. lädt sie neu (mit STRG-F5 wird der lokale Cache auf jeden Fall ignoriert)
- F6 Der Fokus wechselt in die Adressleiste, so dass man eine neue Adresse eingeben kann (oder SHIFT-TAB)
- STRG-F Blendet einen Suchen Dialog ein, um Wörter auf einer Webseite zu finden
- STRG-H Zeigt die Liste der zuletzt besuchten Webseiten an (Historie), um schnell zu einer vorherigen Seite zu kommen
- STRG-D Fügt die Webseite zur Favoritenliste dazu
- STRG-I Blendet die Favoritenliste ein
- STRG-B Editierfenster für die Favoritenliste
- STRG-P Drucken von Webseiten

## Da werden Sie geholfen



Wenn nichts mehr geht, dann geht nur noch eines: die Hotlinenummer 0521-524190. Jeder Labelwin-Anwender kennt diese Zahlenkombination und weiß, am anderen Ende bekomme er Hilfe. Und diese Hilfe ist schnell, kompetent und zum

Teil auch noch humorvoll. Im Hotline-Bereich von Label arbeiten sechs Personen, die sich mit allen Eventualitäten von Labelwin auskennen. In dem Großraumbüro sitzen (v.l.) Michael Oberdieck, Jens Schwarz, Andrea Bünemann, Ewald Marosch, Detlef Schanzenbach und Angelika Schulte. Jeder kennt Labelwin in- und auswendig.

Die personell so gut ausgestattete Hotline ist ein Entgegenkommen für unsere Kunden. Denn es ist nie abzusehen, wie stark die Nachfrage ist. Wir wollen sicherstellen, dass der Kunde durchkommt und seine Anfrage bearbeitet wird. Der eine Kunde sucht vielleicht den richtigen Kniff für die Fibuerfassung, der andere hat Fragen zum Falteeditor. Immer entspannt bleiben die sechs Experten in dem zum Teil aufreibenden Job.

Die Stimmung unter den Kollegen ist ausgesprochen gut. Man geht hart aber herzlich miteinander um. Aus dem Büro ist oft schallendes Lachen zu hören. Aber es wird nicht über, sondern mit den Kunden gelacht. Die ein oder andere Anekdote findet natürlich auch Besprechung in der Mittagspause.

Damit die Stimme nicht aufgibt, setzten die Hotliner auf Tee in großen Mengen. Jeder hat seine Thermoskanne neben sich stehen. Nervennahrung sind eindeutig die legendäre Prinzenrolle sowie die guten alten Haribo Gummibärchen. Und so zäh wie das Weingummi ist, bemühen sich die sechs Spezialisten auch um jeden Kunden und um jedes Problem. Da wird so lange probiert und überlegt, bis jeder Kunde zufrieden ist.

Jeder Computernutzer, der selbst einmal ein Problem gehabt hat, vor dem er wie „der Ochs vorm Berg“ stand, weiß, welch tiefe Dankbarkeit man gegenüber der wissenden Obrigkeit verspürt. Vor allem zu Festtagen, aber auch nach einschneidenden Erlebnissen (mit Label) erreichen uns Pakete. Komischerweise ist die Adresse immer genau spezifiziert: Hotline, Support. Inhalt ist neue Nervennahrung. Unsere Kunden wissen schon, an wen sie sich wenden müssen, denn bei den kompetenten Sechs aus der Hotline, da werden Sie geholfen.....

## Messenachlese

Der Besucherandrang auf der diesjährigen ISH war sehr groß. Die Kontakte zu bestehenden Kunden wurden vertieft und viele neue Interessenten fanden den Weg zu uns. Von besonderem Interesse waren KD-Mobil und das skeye.pad.



## Kundennews

**KOLLAR** Der Labelwin Anwender Kollar GesmbH aus Lilienfeld in Österreich ([www.kollar.at](http://www.kollar.at)) hat den 1. Preis beim SHK Web Award 2005 der Zeitschrift „Der Installateur“ gewonnen. Er zeichnet den vorbildlichen Webauftritt aus, der unter dem Firmenmotto „Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt und nicht das Produkt.“ steht. Wir gratulieren.



## Anekdoten aus der Hotline

### Hysterische Informationen

Das haben wir von der ‚Verenglichung‘ der deutschen Sprache. Statt Anlagenhistorie bzw. Kundenhistorie liest und hört unsere Hotline immer öfter Anlagenhysterie bzw. Kundenhysterie. Grund dafür wird wohl sein, dass das englische Wort „history“ sehr ähnlich wie das deutsche Wort „Hysterie“ klingt.

### Labelwin fällt bei PISA durch

Eine Anwenderin, die ein neues Update wenige Tage nach der Veröffentlichung der PISA Studie eingespielt hat, ärgerte sich über eine Änderung so sehr, dass sie schließlich direkt zu Herrn Bax durchgestellt wurde, um ihre Beschwerde loszuwerden. Grund war unter anderem die Änderung des Menüpunktes „Bezahlen“ nach „Bezahlen offene Rechnungen“ im Rechnungseingangsbuch. „Das ist ja ein Programm für Hilfsschüler! Glauben Sie denn, wir wollen bezahlte Rechnungen bezahlen?“

### Sehr direkte Kritik – ohne weiteren Kommentar

Während ein Anwender und die Telefon-Hotlinerin warten mussten, bis ein Rechner neu gestartet ist, piffte der Anwender mehr schlecht als recht so vor sich hin.

Hotlinerin: „Herr Müller (Name von Red. geändert), pfeifen Sie eigentlich gerne?“ Anwender: „Ja, wieso?“ Hotlinerin: „Warum lernen Sie es dann nicht?“

### Vatertag

Am Tag vor Christi Himmelfahrt



erhielt unsere Hotline eine Email mit folgendem sehr kurzem Text: „Datenbankfehler gemäß Bild“. Anscheinend hat der Kunde aber das falsche Bild beigefügt. Hier ein Auszug aus der prompten Antwortemail unserer Hotline: „Wo tritt der Datenbankfehler auf? Einen Fahrradcomputer kann man in der Regel auf 0 setzen. Danach sollte er wieder Daten auswerten können. Einen Datenbankfehler im Gehirn der Mitfahrer sollte man ausmerzen können, indem man einfach den Rausch ausschläft. Am nächsten Tag sollte die Datenbank dann wieder korrekt arbeiten. Sollte der Fehler im Gehirn der Radfahrerinnen auftreten, ist das Problem ernsthafter. Dann sollten Sie sich um eine abrufbereite Reserve bemühen, die notfalls einspringen kann. (könnte man dann mit ‚Sicherheit zurückholen‘ vergleichen).“

## Mantel auf, der Böller kommt

Bei der Suche nach einem neuen Icon sind wir mal wieder über unsere lustigsten Labelwin Icons gestolpert, die vor vielen Jahre der Neffe von Herrn Bax entworfen hat.



Für das Modul „Zeiterfassung nach Manteltarifvertrag NRW“ malte er einen Exhibitionisten, der seinen ‚Mantel‘ öffnet.

Ein alter Wecker mit Gesicht der einen Karte frisst, war das Symbol für eine Zeiterfassung nach Stechuhprinzip.



Für das Mahnwesen ließ er einfach einen Silvesterböller explodieren.

Beim Modul Import dachte er an den Import von Bananen aus Südamerika.



### 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. 2100. Druck: Laser Druck, Leopoldshöhe. Herausgeber und verantwortlich für den Inhalt: Label Software Gerald Bax GmbH, Mühlenstraße 31, 33607 Bielefeld, Tel. 0521/137677, Fax: 0521/137680, Email: info@label-software.de, Internet: www.label-software.de. Irrtümer und Tippfehler vorbehalten.