

---

Nach der Einführung der Software Labelwin führt eine Journalistin ein Gespräch mit ausgewählten Kunden, um zu erfahren, ob sie zufrieden sind.

**Name** Ulrike Bierkandt e.K.

**Adresse** Südbahnstraße 4  
17033 Neubrandenburg

☎ 0395/5442282  
✉ u.bierkandt@t-online.de

**Tätigkeitsfeld** Heizung und Sanitär

**Betriebsgröße** 20 Mitarbeiter, davon 16 Monteure und 4 im Büro

**Umsatz in %** Neubau: 50%  
Umbau: 30%  
Service/Kundendienst: 20%

**Wechsel zu  
Label Software** 14.12.2011

**Gesprächspartnerin** Ulrike Bierkandt, Geschäftsführerin

**Tag des Interviews** 08.10.2013

## Ulrike Bierkandt e.K.

**Gasanlagen ■ Heizungen ■ Sanitär ■ Großküchentechnik**

■ Beratung  
■ Verkauf  
■ Installation  
■ Kundendienst



---

**Vor nicht ganz zwei Jahren sind Sie zu Labelwin gewechselt. Was waren die wesentlichen Gründe für diesen Wechsel, Frau Bierkandt?**

Ich kenne das Programm schon seit Ende der 90er Jahre und war immer begeistert von den ganzen Verknüpfungen. Und auch davon, dass man so viel bei einem Bauvorhaben ablegen kann. Dass ich Preise für Kunden recherchieren kann und weiß, wer, was, wann mal zu welchen Konditionen bekommen hat.

**Haben Sie Ende der 90er Jahre mit dem Programm gearbeitet oder wieso war es schon bekannt?**

Nein, nein, da habe ich Label das erste Mal auf einem Seminar kennengelernt. Zu der Zeit war allerdings keine Umstellung gewünscht und so habe ich zwar immer ein Auge drauf gehabt, aber doch erst einmal wieder in den Hinterkopf geschoben. Als die Umstellung 2011 dann beschlossene Sache war, stand Label natürlich an erster Stelle.

**Das heißt, Sie haben vorher schon mit einer anderen Software gearbeitet?**

Ja, mit *4Master*.

**Und Sie haben gewechselt, weil *4Master* nicht mehr ausreichend war?**

Ja, es gab immer mehr Probleme. Irgendwann hatte ich dann genug, wollte einfacher arbeiten, und habe umgestellt.

**War das Ihr aller erster Softwarewechsel oder haben Sie schon einen längeren Leidensweg hinter sich?**

Nein, das war der Erste.

**Die Umstellung damals, ist die so gelaufen, wie Sie sich das vorgestellt haben?**

Ja, relativ einfach. An Besseres, an Gutes, gewöhnt man sich immer schneller.

**Wissen Sie noch durch wen Sie betreut wurden?**

Durch Herrn Gubernatz aus Berlin.

**Und der Kontakt mit ihm ist...**

... hervorragend.

**Haben Sie Daten übernommen aus der alten Software?**

Nein, das wollte ich nicht. Wir haben beschlossen alles neu einzutragen und die Kundendaten dann sukzessive wieder anzulegen.

**Um den Datenstamm zu bereinigen oder hatte das andere Gründe?**

Ja, um da einmal wenigstens Ordnung reinzukriegen.

---

---

**Und das war auch aus Ihrer heutigen Sicht sinnvoll?**

Ja.

**Was würden Sie denn sagen, wie lange es gedauert hat, bis der Betrieb tempomäßig wieder auf dem Niveau war wie vor der Umstellung? Das Tagesgeschäft betreffend?**

Acht bis zehn Wochen.

**Solche Aussagen sind zwar immer sehr subjektiv, aber war das nach ihrem Gefühl schnell oder langsam?**

Nein, den Zeitraum fand ich okay.

**Und die Organisation, hat die sich zum Positiven verbessert im Unternehmen?**

Ja.

**Ihre Mitarbeiter, wurden die in die Entscheidung mit einbezogen?**

Ja, durchaus. Also ich habe erklärt und erläutert, dann haben wir Herrn Governatz dazu eingeladen, der noch mal ein paar Details mit uns besprochen hat und wir haben dann zusammen gesprochen und letztendlich beschlossen, dass wir den Wechsel durchziehen.

**Was gefällt Ihnen besonders gut bei Labelwin?**

Im Grunde das, was ich vorhin schon gesagt habe: die Verknüpfungen. Wenn ich auf eine Adresse zugreife, dann sehe ich, was der Kunde wann bekommen hat, zu welchen Preisen und auch die Anlagedaten sehe ich. Oder dass man für Marketingzwecke nach bestimmten Schlüsseln selektieren kann. Das sind viele Kleinigkeiten, die ich nicht alle aufzählen kann, aber nicht mehr missen möchte.

**Haben Sie das Gefühl, dass Sie Labelwin schon vollkommen ausgeschöpft haben?**

Nein. Um Gottes Willen, überhaupt nicht. Das merke ich dann, wenn ich doch mal in einer ruhigen Minute in neue Fenster gehe oder mir Einstellungen angucke. Nein, nein, ausgeschöpft auf keinen Fall.

**Wie beurteilen Sie die Qualität der Label Hotline?**

Die Qualität ist gut. Es ist zwar erst ein- oder zweimal passiert, dass ich ein Anliegen hatte, das wirklich keinen Aufschub geduldet hat, aber mir wurde immer geholfen.

Die meisten Dinge regele ich allerdings mit Herrn Governatz, dem Label Partner vor Ort. Das klappt prima. Und wenn man ihn mal nicht selbst an der Strippe haben sollte, spricht man auf die Mailbox oder schickt eine Email und dann kriegt man, sobald er das gelesen oder gehört hat, eine Info dazu.

**Wenn Sie Labelwin eine Note geben müssten, im Schulnotensystem, was würden Sie geben?**

Eine Zwei.

---

---

**Damit wären wir durch. Es sei denn, Sie möchten noch etwas loswerden? Lob wie Kritik?**

Nein. Wie gesagt, es ist alles soweit bestens. Wenn was ist, kümmern wir uns und finden eine Lösung. Alles gut.

**Ich würde gerne das Interview verschriftlichen und gegebenenfalls an Interessenten weiterreichen. Mit Ihrem Einverständnis?**

Ja, damit habe ich kein Problem.

**Dann bedanke ich mich und wünsche Ihnen eine gute Woche.**

Danke, ebenso.

---