

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

Name Bäderstudio Friedrich GmbH

Adresse In der Pfingstweide 12
66663 Merzig

 06861/912480

 info@baederstudio-friedrich.de

Tätigkeitsfeld Bad und Heizung, Handwerk

Betriebsgröße 17 Mitarbeiter, davon 6 im
Büro an Labelarbeitsplätzen

Umsatz in % Umbau/Sanierung: 65%
Service/Kundendienst: 35%

**Wechsel zu
Label Software** 31.05.2011

Gesprächspartner Nicole Schumacher,
Geschäftsführerin

Tag des Interviews 15.10.2013



Sie sind im Mai 2011, also vor etwa zwei Jahren, zu Labelwin gewechselt. Was waren die wesentlichen Gründe für den Wechsel, Frau Schumacher?

Wir sind mit unserem alten Softwarelieferanten nicht mehr zurechtgekommen. Wir waren über 25, fast 30 Jahre bei der Firma *PDS*. Ursprünglich wollten wir schon 2008 oder 2009 umstellen auf Labelwin, doch *PDS* kam dann auf uns zu und hat uns ihr neues Programm *Polaris One* vorgestellt. Das könne dasselbe wie Labelwin, hieß es. Wir haben dann natürlich, als langjähriger Kunde, einen super Sonderpreis bekommen und es dann auch tatsächlich mit *Polaris One* probiert. Als wir dann letztendlich 2011 doch umgestellt haben auf Label, war *Polaris One* bei uns immer noch nicht im Einsatz. Das heißt, wir haben das Programm zwar gehabt, aber nicht genutzt, weil es nicht fertig war. Bis dahin haben wir immer noch mit unserem alten *FET*-Programm von *PDS* gearbeitet. Im Prinzip waren wir auch ganz zufrieden, bis dann der Zahn der Zeit am *FET*-Programm genagt hat.

Sie haben also im Prinzip schon zwei Softwarewechsel hinter sich – auch wenn der erste Wechsel innerhalb eines Anbieters war?

Genau. Zunächst haben wir mit *FET-X* gearbeitet und sind dann zu *Polaris One* gewechselt. Allerdings konnten wir mit dem Programm nie wirklich arbeiten, weil es zu keiner Zeit unseren Ansprüchen genügt hat.

Wie sind Sie damals auf Labelwin aufmerksam geworden damals?

Labelwin kennen wir schon sehr lange. Der Geschäftsführer Horst Langen von der Firma *Langen KG* in Trier ist ein Freund von uns. Er arbeitet seit Jahren mit Labelwin und hat auch mit Herrn Bax schon die eine oder andere Sache ausgearbeitet. Die kennen sich also anscheinend recht gut. Und Horst Langen war immer begeistert von Label und hat natürlich auch versucht uns davon zu überzeugen. Aber Sie wissen ja, wie das ist: Man bleibt erst einmal auf seinen eingetretenen Pfaden.

Und was waren die Gründe, die Argumente, die Sie dann letztendlich doch zu Label getrieben haben?

Dieses *FET*-Programm, mit dem wir zuvor gearbeitet haben, läuft auf einer Unix-Oberfläche. Und die ist nicht Sinus kompatibel. Als hier aber alles umgestellt wurde auf Windows, konnten wir das *FET*-Programm nicht mitnehmen. Als Microsoft noch in den Kinderschuhen steckte, war der Unix-Server ein toller Server. In den 25 Jahren sind wir auch nur zweimal abgestürzt, sodass man sagen kann, dass das *FET*-Programm und der Unix-Server richtig sicher waren. Aber wie gesagt, es ist nicht Windows kompatibel und ich kann überhaupt nichts damit machen.

Wie ist die Umstellung gelaufen?

Wir haben komplett neu angefangen.

Bei Null? Komplette alle Kunden, Adressen, Lieferanten, alles neu?

Ja. Wenn wir eine Adresse gebraucht haben, haben wir sie angelegt. Nach und nach hat sich dann unser Stamm gefüllt. Bei Label stecken in einer Adresse viel mehr Informationen als bei der alten Software.

Haben Sie sich gut betreut gefühlt während der Umstellung?

Ja. Label hat uns gut betreut.

Das heißt, Sie haben nichts vermisst?

Naja, wir können ja nicht vergleichen, haben nichts anderes gekannt. Mittlerweile klären wir Fragen direkt mit der Hotline oder lernen viel, indem wir selber ausprobieren.

Was meinen Sie, wie lange es etwa gedauert hat, bis Sie zeitlich gesehen wieder auf dem Niveau waren wie vor der Umstellung? Das Tagesgeschäft betreffend?

Im Prinzip konnten wir direkt wieder arbeiten, nachdem alles aufgespielt war. Aber wir hatten eben keinen Zugriff auf Altdaten, was der entscheidende Knackpunkt war. Wenn also ein Kunde angerufen und gesagt hat: „Ich habe letztes Jahr eine Heizung von Ihnen bekommen“, dann konnte ich nicht einfach mein Programm aufmachen und gucken. Stattdessen musste ich dann im alten Programm suchen und die Daten dann dementsprechend übernehmen.

Da wir aber viel im Badbereich arbeiten und viele Neukunden haben, hat es uns zwar schon behindert, aber nicht so sehr, dass wir nicht hätten weiterarbeiten können. Schöner wäre es natürlich gewesen, man hätte die Daten einfach überspielen können. Wobei, andererseits, wenn ich es mir recht überlege, dann waren die Daten in *PDS* so reduziert angelegt, dass eine Übernahme wahrscheinlich auch nicht wirklich geholfen hätte. Die ganzen Informationen, die man bei Label angeben kann, die gab es ja bei *PDS* auch gar nicht. Label erlaubt es ja viel mehr Hintergrunddaten zu geben.

Bewerten Sie die vielen Hintergrunddaten als positiven Aspekt?

Ja, genau dafür haben wir gewechselt.

Wenn Sie das alte Unix-Programm gekannt hätten... da konnte ich noch nicht einmal in verschiedene Masken springen. Wenn mich ein Kunden angerufen hat und ich wusste nicht, ob die Rechnung in Faktura oder im Projekt erstellt wurde, dann musste ich mich auf die Suche machen. Da gab es nicht einen Kunden X, dem alle Dokumente zugeordnet waren. Stattdessen musste ich immer wissen, welches Programm ich zu öffnen hatte, um meine Daten zu finden.

Dann machen wir doch da gleich weiter: Was gefällt Ihnen besonders gut bei Label. Sie haben ja gerade schon ein bisschen was genannt...

Für uns ist es natürlich eine riesige Errungenschaft, dass wir sofort auf alles zugreifen können, was wir an Infos haben. Dass alles einem Kunden zugeordnet wird, ist einfach wunderbar. Die Kollegin im Kundendienst ist auch ganz glücklich, dass sie nicht mehr so viel suchen muss. Sie ruft einfach einen Kunden auf und findet dann die gesamte Historie dort hinterlegt. Auch wenn Emails kommen, schiebe ich sie direkt ins Projekt. Oder ich scanne Dokumente und hinterlege sie in den Projekten. Was früher undenkbar war, ist jetzt so einfach.

Haben Sie das Gefühl, dass Label ein bisschen den Weg zum Papier freien Büro ebnet?

Ja, absolut.

Wurden die Mitarbeiter in die Entscheidung mit einbezogen? Zu wechseln?

Nein. Aber die waren auch unzufrieden mit dem alten Programm. Die sind ja auch dauernd aufgestanden, haben in Ordnern gesucht, sind ins Archiv geflitzt, haben Daten gesucht. Das gibt es mit Labelwin nicht mehr.

Der Wechsel war notwendig, denn die Anforderungen, die der Kunde an uns gestellt hat, denen konnten wir nicht mehr gerecht werden.

Wie hat sich denn die Organisation im Unternehmen verändert?

Die hat sich in dem Sinne verändert, dass zum Beispiel Checklisten jetzt komplett dem Projekt zugeordnet werden können. Das wird nicht mehr auf dem Papier gemacht. Die Checklisten sind jetzt im PC.

Was auch ganz toll ist: Ich konnte vorher keine Bestellungen aus dem Programm auslösen – mache ich heute alles per Email, zack, weg. Es ist alles schneller, alles ist einfacher geworden.

Gibt es Funktionen, die Sie in unserer Software vermissen? Die Sie vielleicht vorher genutzt haben?

Nein.

Falls uns was auffällt, rufen wir an und fragen oder nennen Änderungswünsche. Manchmal wird schon daran gearbeitet oder sie schreiben sich unsere Anmerkungen auf. Wer weiß, wenn sich mehrere diese Änderung wünschen, fließt es eventuell in die Programmierung mit ein.

Wie beurteilen Sie die Label Hotline?

Ich selber rufe selten an. Aber meine Mitarbeiter kommen sehr gut mit der Hotline klar und die Probleme werden zügig gelöst. Meine Kollegin im Kundendienst nimmt jetzt an einer Online Schulung teil und manchmal hilft uns ein Kollege aus München, der ebenfalls mit Labelwin arbeitet. Alles in allem kommen wir gut zurecht.

Gibt es etwas, was Label hätte besser machen können? Bei der Umstellung zum Beispiel?

Nein, sie konnten nichts besser machen. Wir wurden ja vom alten Programm gebremst. Die Firma *PDS* hat natürlich versucht uns noch weiter zu halten. Die haben gesagt *Polaris One* sei jetzt kompatibel, probieren Sie es noch ein halbes Jahr aus. Wir haben dann auch immer wieder mal reingeguckt, aber hatten ja mittlerweile – weil wir Labelwin bereits kannten von Kollegen – ziemlich hohe Ansprüche. Und die konnte *Polaris* einfach nicht erfüllen. Letztendlich haben wir dann gesagt, so jetzt ist Feierabend, jetzt quälen wir uns nicht, jetzt müssen wir diesen Schritt der Umstellung gehen.

Und Sie sind auch nach wie vor zufrieden, dass Sie gewechselt haben?

Bis jetzt schon.

Wenn Sie Label eine Gesamtnote geben müssten?

Ich kann Label nicht vergleichen – außer mit dem alten Programm – und da ist es natürlich um Klassen besser. Im Vergleich zum Alten kann ich Label eine Eins geben. Wobei das Alte, wenn Sie

mich vor 15 Jahre gefragt hätten, hätte ich auch dem eine Eins gegeben. Alles andere, was damals auf dem Markt war, hat man auch nicht haben wollen. Label kam dann gerade so langsam und hat erkannt, was benötigt wird und richtig ausgebaut.

Angenommen ich würde als Interessent zu Ihnen kommen und sagen: „Ich möchte gerne die Software wechseln. Da ich gesehen habe, dass Sie auch mit Label arbeiten, würde ich gerne wissen, was Label auszeichnet.“ Wie würden Sie antworten?

Weil es einem das Tagesgeschäft unheimlich erleichtert.

Also das ist Ihr stärkstes Argument?

Ich kann nur sagen, wir sind sehr zufrieden mit Labelwin. Dieses Programm erleichtert uns das Leben ungemein, wir kommen wunderbar damit zurecht. Es genügt unseren Ansprüchen – und wir haben schon einige Ansprüche – voll und ganz.

Wenn ein Kollege von seinen Problemen mit seinem Softwarehersteller erzählt, dann sagen wir: „Diese Probleme haben wir nicht.“ Und dann werden wir gefragt, mit welchem Programm wir arbeiten würden. „Mit Label Software“. Und dann reihen sich viele Kollegen mit ein und sagen, dass sie auch alle mit Label arbeiten. Und mit Label hat man diese Probleme eben nicht, die ein anderer hat. Und viele, die dann fragen, ob sich die Umstellung lohne, bekommen von den Label - Nutzern auch immer ein Ja.

Es ist so vielfältig und auf unsere Branche gut zugeschnitten.

Haben Sie das Gefühl Label schon komplett ausgeschöpft zu haben?

Nein. Bruchteile davon. Wir lernen jeden Tag. Jeden Tag etwas Neues.

Meine Fragen sind jetzt allerdings erschöpft. Deshalb nur zum Schluss noch die eine: Darf ich das Interview in eine schriftliche Form bringen und veröffentlichen?

Ja, können Sie gerne machen.

Vielen Dank, Frau Schumacher.