

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

Name Werner Harm GmbH

Adresse Theodorstraße 41
22761 Hamburg

 040/8995301

 info@wernerharm.de

Tätigkeitsfeld Sanitär, Heizung, Lüftung, Elektro

Betriebsgröße 25 Mitarbeiter gesamt, 5 im Büro

Umsatz in % Umbau: 50%

Neubau: 30%

Service/Kundendienst: 20%

Wechsel zu Label

Software 13.03.2013

Gesprächspartner Olaf Harm, Geschäftsführer

Tag des

Interviews 28.11.2013

Willkommen

werner harm



Herr Harm, Sie sind vor acht Monaten zu Labelwin gewechselt, ist das richtig?

Im März haben wir das erste Mal Kontakt mit dem Herrn Seifert, dem Label Vertriebspartner, aufgenommen. Eingespielt haben wir die Software dann im Mai.

Was waren die wesentlichen Gründe für den Wechsel?

Mit dem Vorgängerprogramm *Celsius* konnten wir unsere Wünsche nicht mehr umsetzen. All das, was Label kann, also Organisation, Nachkalkulation, die Kalkulation, die Preispflege, Update-Pflege und so weiter, das ging mit dem alten Programm nicht. Wir hatten vorher viele unterschiedliche Programme, also einmal Kalkulation, dann die Buchhaltung, Kostenbetrachtung und kurzfristige Liquiditätsplanung – aber das waren alles unterschiedliche Module, die schlecht bis gar nicht miteinander verknüpft waren. Wir waren also auf der Suche nach einem Programm, das die unterschiedlichen Module zusammenfasst und das tut Label.

War der Wechsel von *Celsius* zu Labelwin der erste? Oder hatten Sie davor bereits ein anderes Programm?

Vor vielen Jahren, also wirklich schon ewig her, hatten wir die *Projektsoftware*. Und an das Programm davor kann ich mich nicht mehr erinnern. Das war ja noch auf der DOS-Version.

Wie sind Sie auf Labelwin aufmerksam geworden?

Tatsächlich hatte ich mich vor sechs, sieben Jahren schon einmal mit Herrn Seifert getroffen, als ich auf der Suche nach einem neuen Programm war. Damals schien Labelwin aber nicht so passend, weil es zu komplex, zu umfangreich für unseren Betrieb schien. Allerdings war auch noch nicht klar, wie wichtig die Dokumentation in der Zukunft sein würde. Ich glaube, damals gab es auch dieses Scan-Archiv bei Label noch nicht derart ausgereift. Das ist jetzt ja alles selbstverständlich.

Wir haben uns dann weiterentwickelt, sind gewachsen und haben mittlerweile ganz andere Anforderungen als noch vor sechs Jahren. Damit war Labelwin dann wieder im Spiel. Ich habe mich dann mit anderen Firmen, die ähnlich aufgestellt sind, unterhalten und habe mir verschiedene Meinungen über Labelwin angehört. Das war ein Prozess über knapp zwei Jahre, in denen ich mir natürlich auch andere Programme angeschaut habe. Man geht ja nicht los und kümmert sich nur um ein Programm. Man spricht das Thema unter Kollegen an, tauscht sich aus und irgendwann ist man dann soweit, dass man sich entscheidet und den Wechsel durchzieht. Bei der Besprechung mit Herrn Seifert passten dann auch noch die Konditionen und damit war die Umstellung beschlossene Sache.

Und die Umstellung im Mai, wie ist die gelaufen?

Ich muss sagen, sie ist extrem gut gelaufen. Das liegt unter anderem auch daran, dass die Umstellung gut von unserem Betrieb und Herrn Seifert vorbereitet wurde. Wir haben bereits vor dem Aufspielen des Programms mit den Mitarbeitern gesprochen, haben eine Demoversion gezeigt und sie eingebunden in den Prozess der Umstellung. Die waren also gut vorbereitet und haben das Programm dann dankend angenommen.

Als dann feststand, dass Labelwin kommen wird, haben wir auch freitags und samstags Schulungen bei uns im Haus gemacht. Einen Monat lang gab es dann eine Art Parallelbetrieb, in dem wir mit beiden Programmen, alt und neu, gleichzeitig gearbeitet haben.

Der Betrieb kann ja nicht stehenbleiben, wir müssen weitermachen. Und ab Juni haben wir alle neuen Sachen nur noch mit Label gemacht. Die alten Projekte, die noch im *Celsius* liefen, die sind jetzt während des Sommers ausgelaufen.

Deshalb muss ich sagen, dass die Umstellung wirklich gut gelaufen ist.

Wurden die Mitarbeiter aktiv einbezogen in die Entscheidung?

Für mich stand schon sehr früh fest, dass wir eine neue Software in dem Umfang, wie Labelwin ihn mitbringt, brauchen. Davon wussten die anderen aber noch nichts. Natürlich wurden sie dann aber später eingebunden. Ich wollte ja auch deren Meinung hören. Hätte ich mich total verrannt, wären sie es gewesen, die mir das gesagt hätten. Das ist die interne Rückmeldung, die man bekommt, und sich dieser nicht anzunehmen, wäre schön blöd. Dadurch dass wir die Möglichkeiten aufgezeigt haben, war der Zuspruch sehr früh sehr hoch und inzwischen fragen sich eigentlich alle, wie es vorher ohne Labelwin ging. Was will man mehr?

Früher war eben alles sehr mühsam. Jetzt hat man einfach viel mehr Zeit für andere Sachen. Das ist das Entscheidende.

Haben Sie Daten aus der alten Software mitgenommen oder gab es dann im Sommer einen totalen Neustart?

Wir haben nur den Kundenstamm importiert, was über eine SQL-Schnittstelle zum Glück auch sehr gut ging. Zu 80% ist das auch sinnvoll, was da angekommen ist. Und der Rest, der wird eben nachgearbeitet. Das war kein Problem.

Aufgrund der vielen Angaben, die man bei Labelwin machen kann, wenn man eine Adresse anlegt, mussten wir sowieso ein wenig nacharbeiten. So viele Informationen waren im alten Programm gar nicht hinterlegt bei einem Kunden. Aber das war alles nicht so aufwendig.

Wie lange hat es denn etwa gedauert, was würden Sie sagen, bis Sie zeitlich gemessen für das Tagesgeschäft wieder auf dem gleichen Stand waren wie vorher?

Das kann man gar nicht genau messen, weil wir ja parallel gearbeitet haben. Ich würde behaupten, dass es keinerlei zeitliche Verluste gab. Durch die Schulungen im Vorfeld waren wir alle sehr schnell drin in Labelwin und konnten direkt an den Start gehen.

Wir waren selber erstaunt, wie gut das geht. Wir sind schneller und effektiver geworden.

Hat sich die Organisation in Ihrem Unternehmen verändert, durch Labelwin?

Ja, ein bisschen. Weil so viele Informationen zusammenfließen, ist es schlanker geworden. Die Buchungen werden jetzt in Echtzeit auf die einzelnen Projekte gelegt, also tagesweise verteilt, was vorher zeitversetzt war, weil die Buchhaltung durch ein anderes Modul erfolgte. Dadurch kann ich letztendlich täglich gucken: Wo bleibt die Zeit, wo muss man Rechnungen stellen? Wo fehlen Zahlungseingänge? Und wenn die Buchhalterin nicht gerade im Urlaub ist, dann kann man diese Sachen wirklich täglich gut verfolgen.

Haben Sie noch andere strukturelle Änderungen vorgenommen?

Wir haben den Terminkalender, den wir vorher auf dem Papier hatten, den organisieren wir nun auch in Labelwin.

Eine Umstrukturierung des Lagers ist nicht uninteressant, weil Labelwin auch da gute Möglichkeiten der Handhabung bietet

Was gefällt Ihnen denn besonders gut bei Label?

Das Wesentliche ist die Vielfalt, die einfache Benutzbarkeit und dieses Zusammenführen in einem Programm. Das macht eigentlich das ganze Konzept aus.

Am besten gefällt uns allen, dass man die Nutzerrrechte sehr gut verteilen kann. Es geht ja immer darum, dass man aus Versehen einen Fehler macht, der dann irgendwo Schaden anrichtet, der gar nicht gewollt war. Und durch die Nutzerrechte kann jeder einfach und eigenständig seine Sachen wieder rückgängig machen oder das Ganze neu hochladen und dadurch korrigieren. Das ist sehr schön – eben auch, weil es meistens ohne die Hilfe der Hotline funktioniert.

Man kann das Programm eben auch intuitiv benutzen und Sachen ausprobieren. Ich war im letzten Halbjahr bei mehreren Schulungen in Herford, in der ein paar Details und Geheimtipps gezeigt wurden. Und den ein- oder anderen Tipp habe ich durch selbstständiges Herumsuchen schon gefunden. Wir haben also nie die Situation, dass wir ein richtiges Problem haben in der Rechnungszusammenstellung. Das ist mit dem anderen Programm leider immer sehr häufig gewesen.

Geben Sie mir einen Überblick: Mit welchen Modulen arbeiten Sie tagtäglich?

Also mit was wir nicht arbeiten, ist zum einen dieses Lagermodul und dann die Schnittstelle zwischen Telefon und Label. Das wollen wir aber Anfang nächsten Jahres machen, damit man dieses CRM-Modul noch besser nutzen kann. Das benutzen wir im Moment nämlich noch gar nicht, dabei bietet es noch viel mehr Feinheiten und direkteren Zugriff. Und sonst haben wir eben Projekt, Kundendienst, die Adressen natürlich, die Zeitwirtschaft, Rechnungseingangsbuch und Ausgangsbuch.

Sie haben gerade schon einmal die Hotline angesprochen – wie beurteilen Sie die?

Freundlich, kompetent, gut, gute Erreichbarkeit. Auch dieses Einlinken bei der Fernwartung, funktioniert wirklich gut.

Wenn Sie Labelwin eine Gesamtnote geben müssten, was würden Sie geben?

Dann muss ich tatsächlich eine Eins vergeben. Ich bekomme nicht einmal Geld dafür, aber wir sind einfach so glücklich. Vielleicht waren wir auch vorher so schlecht hier beraten mit den anderen Sachen, ich weiß es nicht. Aber es ist wirklich prima, wirklich toll.

Ich bin wirklich immer sehr kritisch. Doch die Arbeit mit Labelwin ist echt schön. Wir freuen uns jeden Tag. Es ist auch noch übersichtlicher geworden. Wir haben zwar schon immer eine gute Struktur gehabt im Betrieb, aber durch die ganze Archivierung und die Dokumentation ist es von der Abwicklung her glatter und entspannter geworden. Auch dass man noch im Nachhinein die gesamten Dokumentationen verfolgen kann, gefällt mir gut. Dass man die Bilder mit den Baukästen verknüpfen kann. Vor Labelwin hatten wir das auch – aber alles in unterschiedlichen Ordnern auf dem Server. Deshalb gibt es jetzt auch keine Diskussionen mehr, wie die Ordner auf dem Server am besten zu benennen sind. Benenne ich sie jetzt nach dem Namen oder nach der Baustelle? Wenn da viele Leute Ordner anlegen, sind auch immer viele Fehler oder Verwischung der Eindeutigkeiten möglich. Gut, dann kann man hingehen und sagen, ich schreibe

Verhaltensregeln, wie das Anlegen von Ordnern auf dem Server zu machen ist. Aber das ist alles ein mörderischer Verwaltungsaufwand. Da ist die Lösung von Label, das man ein Projekt hat und da drin die Fotos ablegt, wesentlich besser.

Möchten Sie noch was loswerden, bevor wir zum Schluss kommen?

Ich denke, Label wird sich in Zukunft noch genauso an den Interessen der Kunden orientieren. So, wie ich bisher eben dieses Programm kennengelernt habe, ist das ja auch die Philosophie die dahintersteckt. Dass man kritisch hinterfragt und sich daran orientiert, was die Kunden brauchen. Und daraus dann ein sinnvolles Programm zu machen.

Herr Harm, vielen Dank für das Gespräch. Darf Label Software dieses Interview veröffentlichen?

Ja.

Danke. Und bis bald.

Ja, tschüss.
