

---

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

**Name** Lange & Söhne GmbH & Co. KG

**Adresse** Süderstraße 17  
25709 Marne

☎ 04851/3266

✉ info@langemarne.de

**Tätigkeitsfeld** Heizung, Sanitär

**Betriebsgröße** 11 Mitarbeiter gesamt, davon 5 im  
Büro an Labelarbeitsplätzen

**Umsatz in %** Neubau: 5%  
Umbau: 65%  
Service/Kundendienst: 30%

**Wechsel zu**  
**Label Software** 30.11.2010

**Gesprächspartnerin** Anne Lange, Büro- und Badplanung

**Tag des Interviews** 21.10.2013

**Heizung · Bäder · Energie**

**Lange** 

**seit 1905 & Söhne**

**Süderstraße 17 · 25709 Marne**  
**Tel. (0 48 51) 32 66 · [www.langemarne.de](http://www.langemarne.de)**

---

---

**Vor fast drei Jahren sind Sie von der Software *Sage* zu Labelwin gewechselt. Frau Lange, erinnern Sie sich noch, was die wesentlichen Gründe für den Wechsel waren?**

Wir waren mit dem Vorgängerprogramm nicht mehr zufrieden. Hinzu kommt, dass Kollegen uns immer wieder – mehr oder weniger nervig schon - geraten haben zu Labelwin zu wechseln.

**Nervig?**

Ja, jedes Mal auf den Erfa-Tagungen musste ich mir von Kollegen anhören, wie gut Label Software sei. Wir sollten uns doch den Vertriebspartner ins Haus holen und es mal mit Label versuchen. Ich erinnere mich noch, dass der Label Partner Herr Seifert dann zu uns in Haus kam. Ganz unverbindlich habe ich ihn gebeten uns das Programm zu zeigen, weil immer alle so davon schwärmen.

Die erste und wichtigste Frage war, wie wir die Daten rüber kriegen. Über eine Excel Schnittstelle. Diese Antwort beruhigte uns dann schon ein wenig. Dann öffnete Herr Seifert ein Modul und mein Mann meinte: „Genau das brauchen wir!“ Damit war das Ding durch. Wir haben uns zwar noch eine Stunde über das Programm unterhalten, aber im Prinzip war klar, genau das Programm brauchen wir für unseren Betrieb.

Man merkt eben, dass Herr Bax aus einem Handwerksbetrieb kommt. Er weiß, wovon er redet und wie der Alltag in so einem Betrieb abläuft.

**Sie sagen, dass Kollegen Ihnen in den Ohren gelegen hätten. Haben Sie Labelwin noch anders kennengelernt? Bei einer Messe? Durch Werbung?**

Als wir uns 1997 mit der Einrichtung von PCs beschäftigt haben, hatten wir Label ganz oben auf der Liste stehen. Da kam nur der zuständige Betreuer aus Lübeck und das war uns zu weit weg. Damals haben wir hier die Firma ganz ohne Computer übernommen und mussten dementsprechend viel einrichten. Und wir hatten Angst, dass wir den Betreuer ständig brauchen würden und uns dann aufgrund der Distanz zu ihm gegen Label entschieden.

**War der Wechsel von *Sage* zu Labelwin ihr Erster?**

Ja.

**Wie ist denn die Umstellung gelaufen Ende 2010?**

Mein Mann hatte Panik davor, dass seine ganzen Texte aus den Angeboten und die Kundendateien verloren gehen. Aber die Kundendatei hat man über eine Excel Tabelle übertragen. Der einzige Fehler dabei war, dass Excel die Telefonnummern zerschossen hat. Die Telefonnummern mussten wir also neu eingeben. An sich war das aber sogar ganz gut, weil wir uns dann zur Aufgabe gemacht haben, jede Adresse zu überprüfen. Da Labelwin viel mehr Informationen zulässt bei einer Adresse als *Sage*, konnten wir dann auch gleich die fehlenden Infos eintragen. Wenn ich eine Adresse habe, wo 1 Komma 489 als Telefonnummer steht, dann weiß ich, die habe ich seit der Umstellung nicht angefasst und die muss gepflegt werden. Texte haben wir per drag and drop rübergezogen – also eigene Texte, die wir uns erstellt haben. Mein Mann hatte so viel Panik und es ging dann so leicht.

---

---

### **Sind Sie mit der Betreuung zufrieden?**

Ja, absolut.

### **Wie lange hat es gedauert, bis Sie wieder auf dem Niveau waren wie vor der Umstellung?**

Also wir haben zum 1.1.2011 umgestellt und im Januar haben wir nicht eine Rechnung geschrieben. Herr Seifert war dann ein paar Mal hier und hat erklärt, wie alles funktioniert. Wir haben vielleicht ein Vierteljahr gebraucht, bis hier wirklich wieder alles lief. Die Frage ist natürlich auch immer, wie sich die Mitarbeiter dann auf das Programm einlassen.

So, wie das Programm aufgebaut ist, ist es für diese kleinen Handwerksbetriebe mit Heizung, Sanitär und Kundendienst total logisch und gut aufgebaut. Vorher hatten wir ein Programm, was auf den ersten Blick zwar schöner wirkte, letztendlich dann aber nicht für unseren Betrieb geeignet war.

### **Mit welchen Modulen arbeiten Sie denn tagtäglich ganz regelmäßig?**

Mit dem CRM-Modul und dem Adressmodul. Mein Mann arbeitet viel mit den Projekten. Den Kalender haben wir alle am Schreibtisch geöffnet. Der ist super. Der ist wirklich super! Rechnungsausgang, Rechnungseingang, Kundendienst und Zeiterfassung, das sind die Dinge, die ich hier auf meinem Desktop habe.

Ach so, wir haben seit Mitte des Jahres nun auch das ELO. Das ist auch total schön. Wir haben bis dahin die Rechnungen immer noch dreimal ausgedruckt – einmal für den Kunden, für den Steuerberater und dann noch einmal für unser Archiv, das wir per Hand geführt haben. Das machen wir jetzt nicht mehr.

Wenn der Kunde anruft und sagt „vor zwei Wochen war jemand bei mir“, dann kann ich mir gleich den Kundendienstauftrag im PC ansehen, das ist super. Ich brauche nicht hoch laufen und in den Akten wühlen. Das ist schon gut.

### **Hat sich die Organisation im Betrieb verändert?**

Die hat sich in der Form verändert, dass wir vorher alles per Hand gemacht haben - auch die ganze Terminplanung. Nun habe ich einen viel besseren Überblick: Wo schicke ich wann welche Monteure hin? Welcher Monteur ist wo? Ich kann viel gezielter am Block die Aufträge verteilen. Wenn man das per Hand macht, dann passiert es doch, dass man den einen hier hin schickt, dann in einen anderen Ort, dann wieder zurück in den gleichen Ort. Ich habe es hier jetzt einfach bildlicher und schöner vor mir. Seitdem bekommen unsere Monteure auch mehr Aufträge mit. Sie haben ihre fixen Termine, können ihnen aber noch andere Zettel mitgeben. Und am Ende des Tages sagen sie mir, welche Aufträge noch offen sind. Im Kalender kann man ja Farben vergeben für den jeweiligen Status eines Termins. So ist ein türkisfarbener Termin beispielsweise ein Fixtermin. Wenn der also türkis ist, dann weiß ich, dass wir dahin müssen. Sobald er erledigt ist, wird er grau im Programm. Das heißt, ich sehe hier gerade den Vormittag auf dem Bildschirm. Da sind alle Termine grau. Für den Nachmittag muss ich den Monteuren noch was geben. Schön ist, dass sie am Stück arbeiten können und nicht mehr so viel reinkommen müssen.

---

---

**Hatten Sie schon Kontakt mit der Label-Hotline?**

Ja, klar. Ich erinnere mich an ein Ereignis, das werde ich nie vergessen:

Wir haben zwischendrin mal einen neuen Server bekommen, weil der Alte abgestürzt ist. Freitagabend um fünf lief der Server wieder und das Programm auch. Mein Mann, der bei so etwas immer ganz genau ist, sagte „geh doch mal kurz in irgendeine Rechnung und guck sie dir an“. Dann machten wir Freitag um 17 Uhr die Rechnung auf und da stand alles in D-Mark. Wir kriegten dann hier kurzzeitig Schnappatmung, unser EDV-Mensch, ein ganz Junger, fing fast an zu weinen. Dann haben wir Herrn Seifert angerufen, der auch die Panik bekam. Er rief dann bei der Hotline oder bei einer Dame an. Die sagte nur: „Ich habe heute Nachmittag frei, ich habe Kaffeebesuch, der ist in einer Viertelstunde weg, ich melde mich dann.“ Sie rief dann an, schaltete sich bei Herrn Seifert auf den PC. Herr Seifert schaltete sich bei uns auf den PC und sie hatte dann eine Idee und konnte den Fehler tatsächlich beheben. Um halb sieben lief das dann wieder. Das war super! Ich konnte dann um sieben mit meinem Sohn den Laternenumzug mitmachen und mein Mann war um sieben beim Tischtennispiel.

Wir sind wirklich rundum zufrieden. Das Programm ist genau auf uns zugeschnitten. Als ob da jemand gegessen und für uns ein Programm gebaut hätte.

**Könnten Sie Label eine Gesamtnote geben?**

Ja, da kann ich jetzt eine Eins geben. Wir möchten eigentlich auch nicht mehr wechseln. Niemals.

**Okay, dann bin ich auch am Ende des Interviews. Ich würde es gerne in eine schriftliche Form bringen und dann würde Herr Bax das tatsächlich gerne auf die Homepage stellen. Sind Sie damit einverstanden?**

Ja.

**Gut, vielen, vielen Dank und eine gute Woche für Sie.**

Danke, Ihnen auch.

---