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

Name Lecking GmbH & Co KG

Adresse Köln-Berliner Straße 138
44287 Dortmund

☎ 0231/443033
✉ info@lecking.de

Tätigkeitsfeld SHK-Bereich: Sanitär,
Heizung, Klima, Lüftung,
Solar

Betriebsgröße Insgesamt 22 Mitarbeiter,
davon 3 an Label-Plätzen

Umsatz in % Neubau: 20%
Kundendienst: 30%
Altbausanierung: 50%

**Wechsel zu
Label Software** 15.08.2012

Gesprächspartner Christoph Lecking,
Geschäftsführer

Tag des Interviews 25.09.2013



Herr Lecking, Sie sind vor etwas über einem Jahr zu Labelwin gewechselt. Was waren die wesentlichen Gründe für den Wechsel?

Um es ganz einfach zu sagen: Die alte Software war in für uns wesentlichen Punkten nicht mehr funktionsfähig.

Mit welcher Software haben Sie vorher gearbeitet?

Wir waren über 20 Jahre PDS-Anwender. Die haben dann irgendwann umgestellt auf ihr neues Programm *Polaris*, mit dem wir dann allerdings riesige Probleme hatten.

Das heißt, Sie haben insgesamt zweimal die Software gewechselt?

Genau, wir haben innerhalb von 18 Monaten zweimal die Software gewechselt – wobei der erste Wechsel innerhalb der PDS war.

Erinnern Sie sich noch, wie Sie aufmerksam geworden sind auf Label? Durch Messeauftritte oder Werbung?

Werbung und Messeauftritte haben eine Rolle gespielt, ja. Letztendlich haben wir uns aber für Labelwin entschieden, weil ein befreundeter Unternehmer das Programm sehr empfohlen hat.

Und die Umstellung, ist die so gelaufen, wie Sie sich das vorgestellt haben?

Ja. Ich war Schlechtes gewohnt und bin durchaus positiv überrascht worden.

Haben Sie Daten übernommen von der vorigen Software?

Ja, die Kundenstammdaten.

Mussten Sie viel nachpflegen?

Ja. Wir pflegen auch immer noch nach. Leider wurde bei der Übernahme die Groß- und Kleinschreibung nicht immer beachtet. Wobei das gar nicht so schlecht ist, weil ich dadurch eine gewisse Pflege der Datensätze habe.

Das heißt, diese Übernahme war auch durchaus sinnvoll aus Ihrer heutigen Sicht?

Ja, auf jeden Fall.

Wie lange hat es etwa gedauert, bis Ihr Betrieb tempomäßig wieder auf dem gleichen Niveau war wie vor der Umstellung; das Tagesgeschäft betreffend?

Sechs, acht Wochen, schätze ich. Zum Glück sind hier alle ganz fix, was EDV angeht.

Wie war die Betreuung während der Umstellung?

Gut. Der Kontakt wird jetzt natürlich immer weniger, aber vorher hat das gut gepasst.

Hat sich die Organisation im Unternehmen geändert?

Ja. Wir sind zwar noch nicht da, wo wir hin wollen, aber es ist auf jeden Fall besser geworden.

Gibt es Bereiche, mit denen Sie besonders gerne arbeiten?

Die Angebotserstellung sowie das Kopieren von Angeboten macht die Sache super einfach. Muss man einfach so sehen. Auch dass bei den Abrechnungen in Projekten die Anzahlungen automatisch übernommen werden, ist toll.

Für Lob bräuchte ich jetzt lange...

ELO nutzen wir auch sehr intensiv. Mit dem Kundendienst-Modul arbeite ich persönlich selten, wird aber im Haus sehr viel genutzt. Labelwin hat so viele Vorteile...

Also es ist wirklich ein super Programm, das muss man ganz einfach sagen.

TapiTelefonie, wenn ich das gerade hier sehe, ist super.

Hatten Sie das vorher nicht?

Doch, aber bei *Polaris* ging es zunächst gar nicht. In der Software davor, aus dem gleichen Hause, ging es. Aber dann ging es nicht mehr, ach, es war echt schwierig. Jetzt ist es aber überhaupt kein Problem mehr.

Was würden Sie denn zur Label Hotline sagen?

Eine Zwei plus, plus, plus. Der Service ist wirklich super. Mir wird immer sofort geholfen und vor allem auch sehr gut geholfen. Die Hotline ist wirklich sehr gut.

Gibt es eine Funktion, die Ihnen einfällt, die bei *Polaris* vielleicht besser war, als bei Labelwin? Die Sie vermissen?

Nein, ich wünsche mir nichts mehr zurück oder dazu.

Dann kommen wir zur alles entscheidenden Frage: Wenn Sie Labelwin eine Note geben müssten, zwischen Eins und Sechs, was wäre das?

Eine Zwei.

Dann kommt jetzt auch die Frage, ob wir das Interview gegebenenfalls in schriftlicher Form an Kunden weiterreichen dürfen?

Ja, sicherlich.

Gut, dann wünsche ich Ihnen noch eine schöne Mittagspause und bedanke mich für das Gespräch.
