

Organisation im Handwerk

EDV-Infos für Sanitär, Heizung, Klima, Elektro, Anlagenbau

label
Label Software Gerald Bax GmbH



Das „Büro“ immer dabei

Mit mobilem Kundendienst die komplette Auftragsabwicklung vor Ort

Mit dem Mobilem Kundendienst hat der Techniker sein „Büro“ immer dabei. Dabei gibt es viele Möglichkeiten, mit welchem Gerät er Aufträge empfangen und abarbeiten kann. Die Palette geht vom Handy, Netbook, Notebook bis zum Tablet-PC. Als Königsweg gilt bei Label Software die Lösung mit dem Tablet-PC, zu dem die Aufträge per E-Mail gelangen. So kann der Techniker alle für ihn wichtigen Informationen vor Ort beim Kunden per Knopfdruck abrufen: Zum Beispiel die Kunden- und Anlagedaten inkl. Historie, Checklisten zum strukturierten Abarbeiten oder Messwerte. In der besonders wichtigen Historie sind die Aufträge der Vergangenheit aufgeführt, und man erkennt auf einen Blick, wer, wann, was erledigt hat.

Jeder Kundendiensttechniker erhält automatisch nur die für ihn bestimmten Aufträge auf sein mobiles Gerät. Vor Ort kann der Techniker zu jedem Auftrag seine ausgeführten



Arbeiten erfassen, zusätzliche Artikel aufrufen und auch seine Arbeitszeiten eingeben.

Aber auch Angebote, Bestellungen, Maße, Lieferscheine und sogar Rechnungen lassen sich direkt vor Ort erstellen. Der Kunde kann direkt auf dem Gerät unterschreiben. Damit erhöht sich die Liquidität im Unternehmen, das Mahnen überfälliger Posten entfällt und der Büroaufwand verringert sich erheblich. Der Datenaustausch mit dem Büro erfolgt automatisch. Ohne weitere Eingabe sind alle beim Kundentermin erfassten Informationen auch im Büro verfügbar.

Notdienstlösung

Auch im Notdienstfall, z. B. nachts oder am Wochenende hat der Techniker alle Informationen zur defekten Anlage und zum Kunden. Von seinem Handy aus kann er sich alle erforderlichen Informationen auf sein Endgerät übertragen lassen – auch wenn das Büro nicht besetzt ist. Im Notdienstfall kann der Techniker den Kunden nach einer vorher vergebenen Anlagenummer fragen und diese als SMS-Nachricht an das Büro senden. Labelwin empfängt die Nachricht, legt automatisch einen Auftrag an und sendet ihn sofort an das mobile Endgerät des Kundendiensttechnikers.

Mehr über das mobile Büro mit Labelwin lesen Sie über den Quicklink **LN 1019**



KURZMELDUNG

Fotodokumentation

Fotodokumentationen werden in der Haus-technik-Branche immer wichtiger. So beschreibt Guido Mertens, Handwerksmeister aus Düren: „Wir konnten erst vor kurzem einen alt eingesessenen Industriebetrieb in Düren als neuen Kunden gewinnen. Das Industrieunternehmen war auf der Suche nach einem neuen Partner für die Haus-technik, da der bisherige Kollege Insolvenz angemeldet hat. Wir kamen in die Auswahl durch die räumliche Nähe, in der aber auch noch fünf weitere für den Industriebetrieb interessante Mitbewerber zu finden waren. Unter den sechs Betrieben wurden wir ausgewählt, weil wir als einzige die Fotodokumentation unserer zu erbringenden Leistungen durchgängig und perfekt organisiert darstellen konnten. Damit hatten wir nicht gerechnet, da die Mitbewerber mit geringeren Preisen und größerem Personalstamm aufbieten konnten. Wir haben keine Diskussionen mehr mit Kunden über Zusatzleistungen, wenn aussagekräftige Fotos beigefügt sind.“



Quicklink: Wie funktioniert's?

Den vollständigen Artikel finden Sie im Internet unter www.label-software.de. Tragen Sie in das Suchen-Feld den Quicklink-Code ein und drücken dann die Enter-Taste.

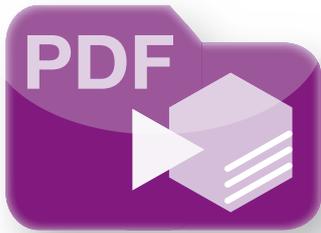
label
Label Software Gerald Bax GmbH

Label Software Gerald Bax GmbH
Mühlenstraße 31
33607 Bielefeld
Telefon: 0521-5 24 19 60
Telefax: 0521-13 76 80
E-Mail: info@label-software.de
Internet: www.label-software.de

PDF-Archiv

Labelwin bietet neue PDF-Funktion an

Mit der neuen PDF-Funktion in der Softwarelösung Labelwin können nun Rechnungen, Angebote usw. bei der Druckausgabe gleichzeitig als PDF abgelegt werden. Auf den ersten Blick erscheint diese Möglichkeit vielleicht banal, aber die Vorteile sind enorm.



Wie war es bisher? Wenn ein Kunde nach der Mahnung angab, die Rechnung nie erhal-

ten zu haben, musste man sie aktivieren und den Druck erneut auslösen. Dabei kommen bei einem guten Programm diverse Fragen:

- **ob die Rechnung wirklich erneut ausgedruckt werden soll**
- **ggf. muss sichergestellt werden, dass nur bestimmte Mitarbeiter die Rechnung ändern dürfen**
- **es muss entschieden werden, ob die Eintragung im Rechnungsausgangsbuch überschrieben werden soll (was bei einer Änderung ja wichtig ist)**

Mit der Ablage als PDF dagegen kann eine Rechnung blitzschnell erneut gedruckt oder per E-Mail versandt werden.

Zusätzlich können die Rechnungen nun zusammen mit den Buchungs-Datensätzen dem Steuerberater gegeben werden, damit dieser sie bei Unklarheiten sehen und ggf. auch bei der Datev archivieren kann.

Auch die eigene Ablage in einem digitalem Archiv wie zum Beispiel dem bei Labelwin eingebundenen Archivierungssystem ELO Digital Office kann zentralisiert werden. Alle Mitarbeiter können Rechnungen drucken und die erzeugten PDFs werden auf einem festgelegten Arbeitsplatz automatisch archiviert. Das spart Einrichtungsaufwand und Lizenzen. Die Ablage als PDF ist natürlich bei allen Druckausgaben möglich – auch bei Bestellungen, Lieferscheinen, Auftragsbestätigungen usw..

Hotline & Kundenservice

Perfekte Betreuung macht gute Software noch besser

Das Herzstück im Service ist bei Label Software die Hotline. Zehn Ansprechpartner, über 2.500 Kunden, mehr als 9.000 Anwender und durchschnittlich 40 Anrufe pro Hotliner täglich – so kann man die Hotline beschreiben. Neben den Label Partnern in der Region ist die Hotline das wichtigste Bindeglied zwischen den Kunden und dem Unternehmen.

Das Hotline-Team bei Label Software holt für die Kunden nicht nur die Kohlen aus dem Feuer oder erklärt reine Programmfunktionen – sondern die zehn Experten helfen auch dabei,

den Betrieb optimal mit Hilfe von Labelwin zu organisieren. Die zehn Ansprechpartner sind diejenigen, die Rede und Antwort stehen – egal, ob bei der Installation, Konfiguration oder Organisation von Labelwin. Dabei haben sie den kurzen Draht zur Softwareentwicklung im eigenen Haus. Die Kunden geben durch ihre Fragen wertvolle Hinweise für die Weiterentwicklung. So wächst Labelwin stets weiter mit den ständig steigenden Bedürfnissen am Markt – ganz speziell ausgerichtet auf die Haustechnik-Branche.



Der Treffpunkt: SHK-Essen

Vom 7. bis 10. März 2012 treffen sich in Essen bei der SHK die Experten für Sanitär, Heizung, Klima und erneuerbare Energien. Die Messe ist ein absoluter Pflichttermin der Branche. Handwerker können mit den auf der SHK vorgestellten Produkten und Innovationen ihr Unternehmen auf Kurs in Richtung Zukunft bringen. Seien auch Sie am Puls der Zeit, wenn es um die erfolgreiche Unternehmensorganisation mit einer kaufmännischen Software geht. In Halle 1.0, Stand 145 erwarten Sie die Experten von Label Software. Unser Top-Thema ist der mobile Kundendienst. Wir zeigen Ihnen auch

die App iDeXs, mit der Kundendiensttechniker vor Ort verfolgen können, wie viel Zeit sie im Projekt noch haben und wie sie Zusatzarbeiten per Foto gleich dokumentieren können.

