



Die drei Geschäftsführer der Label Software Gerald Bax GmbH: Faton Zhegrova, Unternehmensgründer Gerald Bax und Tochter Nora Bax. (v.l.)

Si INTERVIEW | Label Software erweitert Geschäftsführung

» HANDWERKERSOFTWARE UND DIGITALISIERUNG «

Das mittelständische Softwarehaus Label Software Gerald Bax GmbH erweitert seine Geschäftsführung. Neben Gründer und Namensgeber Gerald Bax werden Nora Bax und Faton Zhegrova in die Geschäftsführung berufen. Die *Si*-Redaktion nutzte die Möglichkeit zu einem Gespräch vor Ort in Bielefeld.

Si: Lassen Sie zu uns ganz kurz auf die Anfangszeit von Label Software zurückblicken. Warum sind Sie vor über 35 Jahren in die Software-Branche eingestiegen?

Gerald Bax: Ausgehend von meiner handwerklichen Tätigkeit und meiner frühen Begeisterung für die EDV – ich habe bereits im Urlaub mit dem Stift auf kariertem Papier programmiert und die Aufzeichnungen später in den Computer getippt – habe ich mir früh Gedanken gemacht, warum die kaufmännischen Tätigkeiten im Handwerksbetrieb nicht einfacher zu handhaben sind. Aus meinem Hobby, dem Programmieren, wurde bald schon mein Beruf. Ausgehend von einer Programmierung auf dem C 64 mit einer Druckausgabe auf einer Schreibmaschine. Es sollte damals noch so aussehen wie handgemacht.

Bald schon habe ich mich gemeinsam mit einem Partner nur noch um die Software gekümmert. Über einen Berufsschullehrer im Raum Frankfurt, der den Unterricht in der Meisterausbildung mit meiner Software gestaltete, wuchs die Zahl der Kunden recht schnell. Anfangs arbeiteten wir noch zu Hause, bis wir rund fünf Mitarbeiter waren. Dann wurde es zu eng und wir mussten umziehen.

Nora Bax: Ich bin ja quasi mit der Firma aufgewachsen. Das erste Büro war bei uns zu Hause und ich habe schon früh kleine Tätigkeiten rund um die Firma übernommen. Zum Beispiel habe ich als kleines Kind Disketten formatiert oder in der Schulzeit unsere Updates per CD und Post verschickt.

Gerald Bax: Wir sind dann kontinuierlich gewachsen und haben weitere Vertriebspartner gewonnen. Seit dem Umzug in dieses Gebäude sind wir noch einmal stark gewachsen, sodass wir heute insgesamt schon 47 Mitarbeiter sind.

Nora Bax: Dazu ist ergänzend noch interessant, dass wir das heutige Firmengebäude 2017 gebaut haben. Bisher haben wir hier nur die unteren beiden Geschosse genutzt. Durch unser Wachstum sind wir dabei, nun auch das oberste Geschoss in Nutzung zu nehmen.

Si: Welche Vorteile haben Ihre Kunden von Ihrer Software?

Gerald Bax: Unsere Kunden wachsen. Anfangs dachte ich immer, das sei Zufall. Aber da sich unsere Kunden mit unserer Software gut organisieren können, können sie wachsen. Und sie wachsen gemeinsam mit uns, weil sie mit unserer Lösung das richtige Organisationsinstrument zur Verfügung haben.

Faton Zhegrova: Daher haben wir auch viele langjährige Kunden. Das merkt man beispielsweise auf Messen, wenn ein Kunde kommt und ich ihn frage, wie ich weiterhelfen kann. Und dann kommt die Antwort: Herr Bax hat noch selbst bei uns installiert. Wir nutzen die Software seit 25 oder 30 Jahren schon. Ich wollte nur einmal ‚Hallo‘ sagen. Das zeigt uns deutlich, dass wir zufriedene Kunden haben.

Si: Klingt nach einem erfolgreichen Weg. Was zeichnet Sie als Software-Anbieter aus?

Gerald Bax: Wir haben uns ganz konsequent auf das Handwerk und hier auf die technischen Gewerke SHK, Elektro, Kälte und Anlagenbau fokussiert. Das hat uns auch sehr gutgetan. Wir haben uns dazu immer tiefer auf die gewerkespezifischen Besonderheiten eingelassen. Dabei machen wir immer noch keine technischen Programme, sondern bieten kaufmännische Lösungen an. Hier sind wir diejenigen, die die Funktionen am tiefsten abbilden.

Das Familienunternehmen Label Software aus Bielefeld ist seit über 35 Jahren ein führender Hersteller von kaufmännischen Programmen für das Sanitär-, Heizung-, Elektro-, Kälte- und Klimahandwerk. Die Software Labelwin und die App Label Mobile erleichtern Handwerksunternehmen ihre Arbeit durch Digitalisierung – im Büro, auf der Baustelle und unterwegs, wie im Gespräch deutlich wurde. Wie produktiv und erfolgreich die Software im Einsatz genutzt werden kann, zeigt die Tatsache, dass man bei Label Software die eigenen Lösungen tagtäglich für die kaufmännischen Prozesse einsetzt.



Im Gespräch mit der Geschäftsführung von Label Software unternahm die Si-Redaktion nicht nur eine interessante Zeitreise durch über 35 Jahre Softwareentwicklung, sondern bekam auch einen Einblick in Unternehmensstruktur und künftige Ziele des Anbieters für Handwerker-Software.

Faton Zhegrova: Wichtig für unsere Anwender ist, dass es sich um eine Branchensoftware handelt. Dadurch sind sie in der Nutzung nicht eingeschränkt, weil sie eben konkret für die Gebäudetechnik-Branche ist.

Nora Bax: Wir haben zwei Software-Lösungen – die Bürosoftware Labelwin und die App Label Mobile. Beide sind modular aufgebaut. Unsere Kunden kaufen die Software in der Ausprägung, die sie benötigen. Dazu beraten wir sie und geben auch Empfehlungen. Das können Sie sich wie in einem Baukastensystem vorstellen, die sie sich zusammenstellen können. Die Kunden kaufen dann einmal die Software und werden über die Software-Pflege betreut.

Faton Zhegrova: Wichtig ist auch, dass durch die Kombination von Labelwin und die App Label Mobile keine Reibungsverluste auftreten, weil intern und extern nur ein zentrales System existiert, auf dem die Daten beinahe sekundengenau miteinander abgeglichen werden. Damit werden doppelte Arbeiten vermieden – wie zum Beispiel die Korrektur einer Kundenadresse oder eines Ansprechpartners. Egal, ob die Änderung im Büro oder auf der Baustelle vorgenommen wird, sie steht beinahe sofort auf beiden Seiten zur Verfügung.

Gerald Bax: Das beste Programm nutzt allerdings nichts ohne die entsprechende

Betreuung. Daher haben wir mittlerweile 25 Kollegen in der Kundenbetreuung.

Si: Welchen Vorteil haben die Kunden dadurch?

Nora Bax: Unsere Kundenbetreuung stellt Updates bereit und hilft bei Fragen. Dazu sind die Kollegen von Montag bis Freitag per Telefon und E-Mail erreichbar.

Si: Wird denn noch viel telefoniert?

Gerald Bax: Ja, aber immer häufiger auch in Verbindung mit der Nutzung von TeamViewer. Dann erhalten unsere Betreuer von den Kunden die entsprechende Berechtigung und schalten sich auf deren Systeme auf, um ihre Beratung durchführen zu können.

Faton Zhegrova: Die Kunden können aber auch direkt über unsere Software ein digitales Ticket einreichen. Das wird dann bei uns automatisch hinterlegt. Und wir reagieren darauf.

Nora Bax: Zudem bieten wir den Kunden die Möglichkeiten zur Selbsthilfe. Dazu bieten wir regelmäßige Schulungen und Weiterbildungsmöglichkeiten an.

Si: Wie funktioniert dies bei Neukunden?

Nora Bax: Bei Neukunden ist eine Schulung oder Prozessberatung Teil des Einstiegpakets. Es ist uns sehr wichtig, dass Kunden der richtige Umgang mit dem

Programm einmal vernünftig gezeigt wird. Aufbauend darauf bieten wir zudem auch Schulungen für bestimmte Module oder Bereiche an. Wir haben aber auch noch ein kostenloses Weiterbildungsprogramm. Wir halten zum Beispiel einmal im Monat ein kostenloses Webinar ab, in dem wir Tricks und Tipps mit der Software und App vermitteln. Zudem haben wir ein umfangreiches digitales Handbuch in unserem Hilfe- und Kontaktcenter, in dem Fragen eingetippt werden können und die Kunden so entsprechende Beschreibungstexte erhalten.

Si: Was können Sie zum Stand der Digitalisierung im Handwerk sagen?

Gerald Bax: In unserem Bereich haben alle Betriebe seit Langem eine Software im Einsatz. Aber Digitalisierung ist ein nie endender Prozess. Unsere Neukunden sind die, bei denen es nicht weitergeht.

Faton Zhegrova: Bei einem Software-Wechsel geht es nicht so sehr darum, dass ich Angebote besser schreiben kann, sondern dass Handwerksbetriebe bisher nicht die ganze Prozesskette darstellen können, weil ihnen der mobile Monteur oder einzelne Funktionen fehlen, die ein Großhändler verlangt. Bei einem Wechsel bekommt der Kunde nicht nur eine neue Software, sondern auch



Ewald Marosch geht in diesem Jahr nach 32 Jahren bei Label Software in Rente – allerdings noch nicht ganz. Er habe, wie er sagt, „so gern bei Label gearbeitet“, dass er tageweise weiter ins Büro kommen werde.



Das Firmengebäude: Das Team von Label Software, das seit dieser Aufnahme schon wieder weiter gewachsen ist.

viel Know-how für das Handwerksunternehmen – einschließlich gut durchdachter Prozesse, so wie sie sich das Software-Unternehmen vorgestellt hat.

Nora Bax: Wir sind vor allem Software-Dienstleister und helfen den Unternehmen bei der Digitalisierung. Auch wenn andere Branchen bereits weiter sind, im Handwerk ist das Thema hochaktuell. Es wird also eher aufgerüstet und investiert.

Gerald Bax: Dabei sind unsere ersten mobilen Lösungen bereits 20 Jahre alt. Aber damals waren die Kunden beziehungsweise der Markt noch nicht so weit.

Gerald Bax: » Digitalisierung ist kein Selbstzweck. Es geht darum, etwas einfacher zu machen. Wenn es für mich einfacher ist, etwas auf einen Block zu schreiben, als den Rechner aufzuklappen, dann schreibe ich auf Papier. «

Nora Bax: Das hat sich inzwischen gedreht. Gerade das mobile Arbeiten wird aktuell sehr gut angenommen. Weit mehr als die Hälfte unserer Kunden hat die App Label Mobile bereits im Einsatz. Das geht so weit, dass unsere Vertriebspartner teilweise ihre Vorführung mit der App starten. Denn danach fragen die Betriebe. Denn Software kennt vermeintlich jeder, eine App ist doch noch für viele das wichtige Thema.

Si: Welche Vorteile liegen in der zunehmenden Digitalisierung?

Faton Zhegrova: Der Kunde erhält die Möglichkeit, viel Zeit einzusparen, indem doppelte Vorgänge vermieden werden können. Denn jeder im Unternehmen ist dann über die Vorgänge auf dem aktuellen Stand.

Nora Bax: Digitalisierung ist auch ein Prozess. So gibt es durchaus noch Kunden, die machen die Zeiterfassung noch auf dem Papier. Aber auch da geht es Schritt für Schritt weiter. Aber es gibt eigentlich kein Handwerksunternehmen mehr, das noch komplett mit Papier arbeitet.

Faton Zhegrova: Es gibt aber noch Unternehmen, die die eine App nur für die Zeiterfassung nutzen, eine andere für die Abwicklung mit dem Großhandel und so weiter. Diese Betriebe merken, dass sie viel Zeit mit unnötigem Mehraufwand verbringen, wenn diese Lösungen nicht miteinander kommunizieren.

Si: Das Bundesarbeitsgericht hat mit dem Beschluss vom 13. September 2022 festgestellt, dass in Deutschland die gesamte Arbeitszeit der Arbeitnehmer aufzuzeichnen ist. Ist damit die Zeiterfassung ein wichtiger Schritt, die Digitalisierung im Handwerk voranzutreiben?

Nora Bax: Nur dann, wenn der Handwerker aus der Pflicht zur Arbeitszeiterfassung merkt, welche Vorteile es bringen kann, die Zeiten vernünftig zu erfassen und auf die Aufträge zu buchen. Mit unserer Lösung kann man die Zeiten mobil erfassen und der Kunde erhält gegebenenfalls bereits eine halbe Stunde, nachdem der Monteur gegangen ist, seine Rechnung. Das funktioniert, weil alles miteinander verzahnt ist und das Büro durch die vorlie-

genden Zeiten die Rechnung fertigstellen kann. Auch die Gehaltsabrechnung kann zeitnah vorbereitet werden, alle Zuschläge können mobil erfasst werden usw. Und wenn man seine Zeiten vernünftig erfasst, hat man auch einen viel besseren Überblick über produktive und unproduktive Zeiten und kann seinen aktuellen Projektstand sehen. Der Kunde kann dann schnell sehen: Habe ich richtig kalkuliert? Oder ich kann für das nächste Projekt bereits meine Zeiten als Basis nehmen? Also auch wenn das Thema Zeiterfassung eher langweilig und nach Stempeln klingt, kann ich als Handwerksunternehmen damit sehr, sehr viel Zeit sparen.

Si: Jetzt fehlt noch ein Blick in die Zukunft. In welche Richtung wird sich die Software entwickeln, wenn wir aktuelle Trends wie Künstliche Intelligenz (KI) berücksichtigen?

Gerald Bax: Interessanter ist da wohl die weitere Entwicklung von Schnittstellen. Das war schon immer ein Thema von mir. Dazu zählen UGL (UeberGabe-schnittstelle Lang), IDS (Integrierte Daten Schnittstelle) und OMD (OpenMasterdata), an denen ich stark beteiligt war und bin. Um hier zu einem besseren Miteinander der Software-Unternehmen zu kommen, sind wir gemeinsam mit anderen Anbietern in den BVBS eingetreten.

Si: Als hätten Sie es gewusst, kommen wir zu meiner nächsten Frage: Welche Vorteile bringt aus Ihrer Sicht der Bundesverband Bausoftware e. V., kurz BVBS?

Gerald Bax: Wir haben festgestellt, dass wir viel erreichen können, wenn wir ge-

meinsam Schnittstellen, wie die bereits genannten, entwickeln. Das beste Beispiel ist das Format für elektronische Rechnungen, kurz ZUGFeRD. Wir haben dabei massiv daran gearbeitet, dass sich dieses Format so schnell in unserer Branche durchsetzen konnte.

Si: Wie geht es dann technologisch weiter?

Gerald Bax: Die nächste Entwicklung heißt ODX. Da geht es darum, einen Dokumentenaustausch zwischen Großhandel und Handwerk zu regeln. Ähnlich wie ZUGFeRD handelt es sich dabei um eine von Menschen lesbare PDF. Die beinhaltet jedoch eine XML-Datei, die technisch verwertbar ist. Preisanfragen, Bestellungen, Bestellbestätigungen, Lieferankündigungen, Lieferscheine, all das wird in Zukunft – und die Zukunft ist nah – über das ODX-Verfahren abgewickelt werden. Wenn Ware geliefert und berechnet wird wie bestellt, ist keine Prüfung erforderlich und die

Buchung und Bezahlung kann automatisiert werden. Dafür saßen wir in den letzten zwei Jahren mit Großhandel, ZVSHK und uns, den im BVBS organisierten Software-Häusern, intensiv zusammen.

Si: Zuletzt noch zum ganz aktuellen Thema: Was bedeutet die Neuaufstellung der Geschäftsführung für Label Software?

Nora Bax: Wir sind jetzt zu dritt in der Geschäftsleitung. Faton und ich sind eingestiegen, um den Bestand der Firma auch rechtlich zu gewährleisten. Eigentlich regeln wir schon lange alles zu dritt.

Si: Gibt es eine Aufgabenteilung?

Nora Bax: Wir leiten das Unternehmen gemeinsam und treffen uns regelmäßig zu Strategiemeetings. Zusammen kümmern wir uns um die Strategie sowie die internen Prozesse und Abläufe. Wichtig ist uns, dass wir die Nähe zu unseren Mitarbeitern bewahren. Dazu treffen wir uns beispielsweise alle drei Monate zu

einem gemeinsamen Mittagessen. Und einmal im Jahr fahren wir weg und machen die „Label-Klassenfahrt“ als Betriebsausflug.

Gerald Bax: Und Weiteres ist mit der Erweiterung der Geschäftsführung verbunden. Eigentlich habe ich das Rentenalter erreicht. Auf diese Weise haben wir den Unternehmens-Fortbestand gesichert.

Nora Bax: Wir streben auch weiterhin ein gesundes Wachstum an. Uns ist insbesondere daran gelegen, dass wir weiterhin eine gute Zusammenarbeit innerhalb unserer Firma, aber auch mit den Kunden erleben können. Dazu wollen wir die Vorteile eines mittelständischen Unternehmens beibehalten – bodenständig und dabei immer nah an den Entwicklungen.

Si: Wir wünschen alles Gute für die Zukunft und freuen uns, wenn wir demnächst über weitere Entwicklungen in Ihrem Unternehmen berichten dürfen. ■

Fotos: Si/ml, Label Software

Medienpartner | **Si**

SHK-SHOW

... mit Max Herrmannsdörfer

Donnerstag 14-16 Uhr & Samstag (Wdh.) 12-14 Uhr

HANDWERKER RADIO

www.handwerker-radio.de