


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

Name ENGEL Automaten + Technik



Adresse Asperger Straße 8
74321 Bietigheim-Bissingen

 07142/9105 0

 info@engeltec.de

Tätigkeitsfeld Betriebsverpflegung:
Kaffeeautomaten,
Colaautomaten, Snack- und
Lebensmittelautomaten,
Zahlungssysteme, Füllprodukte

Betriebsgröße 10 Mitarbeiter, davon 2 im
Büro und 8 Techniker

Umsatz in % Füllprodukte: 30%
Kundendienst: 30-50%
Neugeräte: 20-40%

**Wechsel zu
Label Software** 17.12.2008

Gesprächspartner Ulli Engel, Geschäftsführer

Tag des Interviews 24.09.2013

Herr Engel, Sie gehören mit Ihrer Firma ENGEL Automaten + Technik nicht zum Standardnutzer von Labelwin. Vielleicht erklären Sie kurz, wie Sie arbeiten?

Wir kommen, um einen Überbegriff zu finden, aus der Betriebsverpflegung. Das heißt, in Betrieben werden Kaffeeautomaten, Colaautomaten, Snackautomaten und Lebensmittelautomaten aufgestellt und mit oder ohne Zahlungssysteme eingesetzt. Des Weiteren werden in Kaffeeautomaten auch Füllprodukte von uns vertrieben. Genauso gut kann es aber auch sein, dass der Tennisverein um die Ecke oder das Krankenhaus ein Angebot wünscht und dann einen Automaten kauft.

Wir haben aktuell drei Produktgruppen: Zum einen sind das die Füllprodukte, also Kaffeehaltige Produkte, Schokolade und so weiter. Das ist ein Standbein, das immer größer wird. Dann haben wir ein Standbein, das sind die Neugeräteaufstellungen. Also wenn wir neue Maschinen verkaufen. Und den Bereich Kundendienst, der gehört natürlich auch dazu.

Mit welcher Software haben Sie gearbeitet, bevor Sie vor fünf Jahren zu Labelwin gewechselt sind?

Einer unserer Operatoren, diejenigen Kunden, die sich einen Automaten kaufen, aufstellen und vom Umsatz leben, der hat sich vor langer Zeit ein Programm schreiben lassen. Dieses DOS-Programm wurde allerdings von nur einem Programmierer geschrieben, der dann irgendwann leider gestorben ist. Das Programm wurde also nicht mehr weitergepflegt. Wir hatten dann eine Softwarefirma aus Mönchengladbach, nennt sich *emca-Soft*. Unser Verhältnis war leider nicht geprägt von tiefer Zufriedenheit und ich habe dann entschieden Geld in die Hand zu nehmen und mich auf die Suche zu machen.

Dann war es eigentlich ein zufälliges Gespräch mit einem Handwerker, einem meiner besten Freunde. Ein gemeinsamer Freund von uns arbeitet mit Labelwin. Dann bin ich ins Internet gegangen und habe mich über die Software informiert, durch verschiedene Foren gelesen und verglichen. Ich habe den Kontaktpartner angerufen, der dann auch kam. Allerdings wusste er anfänglich auch nicht so richtig was mit uns anzufangen - weil wir eben so Branchen fremd waren. Aber die Chemie hat gestimmt, wir haben ein bisschen geflaxt und dann hat er uns sein Programm vorgestellt. Der erste Eindruck von mir war etwas verhalten. Durch die doch ungewohnte Fensterdarstellung, teilweise nicht verstellbare Fenstergrößen, viele Kreuzchen, viel Schwarz, Weiß, Grau. Aber ich habe mich dann von der Optik nicht täuschen lassen und habe mich auf die Funktionen gestürzt, die mir dann mehr zugesagt haben.

Wie viele Label Arbeitsplätze haben Sie?

Es arbeiten drei Mitarbeiter im Office mit Label, der eine davon bin ich. Dann die zwei Damen. Techniker haben Label als Client Version auf ihren Laptops. Wir haben ihnen Kundendienstaufträge, Adressmodul und andere Sachen freigeschaltet, sodass sie von unterwegs per VPN Zugriff haben auf Label. In der Firma nutzen sie Label über Ihren Laptop an einer Dockingstation.

Und Sie sind zufrieden mit der mobilen Lösung?

Ich muss gestehen, nicht genau zu wissen, welche Lösungen es von Label noch gibt, die für uns passend wären. Wir arbeiten im Moment mit einer selbstgemachten Lösung sozusagen. Wir

senden unsere Kundendienstaufträge den Technikern direkt auf den Drucker im Auto. Änderungswünsche stecken noch in Kinderschuhen.

Gab es eine Funktion, von der Sie so begeistert waren, dass die dann letztendlich der ausschlaggebende Punkt war für Labelwin als neue Software?

Ja, das war das Kundendienstmodul. Das ganze Modul finde ich sehr gut. Was mir gut gefällt, ist, dass ich beim Anlegen von Aufträgen meine ganzen dazugehörigen Dokumente für diesen Auftrag dazulegen kann.

Gibt es sonst Dinge, die Sie besonders intensiv nutzen bei Labelwin? Oder auch Programme, die Sie gar nicht nutzen?

Also Programme, die ich gar nicht nutze, gibt es bestimmt viele. Label kann ja einiges, aber da ich ja kein Bad renoviere brauche ich auch wahrscheinlich nicht alles. Bestimmt aber gibt es noch Dinge die wir nicht nutzen, da wir sie gar nicht kennen.

Intensiv nutzen wir natürlich das Adressmodul, wir nutzen das Kundendienstmodul und die Projektverwaltung.

Was ich im Adressmodul gerne nutze, oder was verstärkt genutzt wird, sind diese Adressbemerkungen, die dann im Fenster aufpoppen. Das finde ich ganz nett.

Was mich immer sehr interessiert, sind Kürzelfunktionen. Da habe ich auch hier einige Sachen gefunden, die mir die Arbeit erleichtern und beschleunigen.

Wir nutzen auch die Logbuchgeschichte. Wir haben das Archivierungssystem ELO mit eingebunden und wir scannen jeden Auftrag, wenn er vom Techniker geschrieben zurückkommt, ein und ordnen ihn dann zu. Wir rufen also praktisch über das Label dieses ELO mit auf. Und da ich kein Fan davon bin von Ordner zu Ordner zu laufen, mache ich das alles vom Arbeitsplatz aus. Das geht eben mit dieser ELO-Funktion ganz gut. Wäre natürlich glücklicher, man könnte das Label intern lösen. Gibt es da nicht auch eine PDF-Lösung? Weiß nur nicht sicher, ob diese für uns auch geeignet wäre.

Fallen Ihnen noch mehr Module ein, die Sie nutzen?

Ich versuche immer mal wieder mit dem CRM-Modul zu arbeiten, aber so richtig habe ich noch keinen Zugang gefunden.

Das Telefonmodul nutze ich auch gerne. Zwar haben wir das erst seit knapp einem Jahr, aber wir wollen jetzt anfangen konsequent aus Label zu telefonieren. Wenn ein Kunde anruft, erscheint sofort das Fenster und wir sehen, wer anruft. Wir müssen also nicht gleich in die Kundenmaske, sondern es reicht die TelefonTAPI. Das soll aber Zukunft sein, nahe Zukunft, dass wir auch damit mehr machen. Das ist doch wichtig, dass man bei Anruf sofort sieht, wer das ist, was er hat, was er macht, ist er gut oder ist er böse?!

Ist denn die Umstellung so gelaufen, wie Sie sich das vorgestellt haben im Dezember 2008?

Im Großen und Ganzen war ich zufrieden mit der Umstellung. Vollautomatisch geht so etwas ja leider noch nicht und man muss immer Hand anlegen, aber doch, ich war zufrieden. Auch mit der Betreuung.

Haben Sie Daten übernehmen können?

Teilweise ja. Adressen zum Beispiel.

Und das ging auch ohne Probleme? Oder mussten Sie viel nachpflegen?

Ein bisschen mussten wir nacharbeiten. Aber auch das war ok.

Wir lange, was würden Sie sagen, hat es gedauert, bis Sie tempomäßig wieder auf dem Niveau waren wie vor der Umstellung? Das Tagesgeschäft betreffend?

Etwa ein Vierteljahr.

Empfanden Sie das als lang?

Nach der alten Software haben wir nicht mehr viel erwartet. Deshalb habe ich mir nie Gedanken darüber gemacht. Ich habe mich entschieden zu wechseln und das war dann so. Natürlich war es am Anfang alles ein bisschen holprig, weil wir die Funktionen und Module noch nicht kannten. Aber ich kann nicht sagen, dass es mir lange vorgekommen ist.

Hat sich die Organisation im Betrieb zum Positiven verbessert durch Labelwin?

Ja, in jedem Fall. Zum einen sind es die guten Zusammenhänge, die Verknüpfungen, die eine Bedienung einfach machen. Zum anderen auch die Tatsache, dass man wirklich alle Dokumente zusammen hat. Wenn der Kunde anruft, drückt man einen Knopf und hat Einblick in sämtliche Korrespondenzen, Aufträge, Verkäufe, Anschaffungen und so weiter.

Haben Sie Ihre Mitarbeiter in die Entscheidung, eine neue Software zu installieren, mit einbezogen?

Die Frau Holzapfel wusste Bescheid. Sie hört es nicht gerne, aber sie ist meine graue Eminenz. Fast 20 Jahre ist sie bei mir und meine absolute Vertrauensperson.

Wie beurteilen Sie die Label Hotline?

Toll! Also ich kann nichts, aber auch gar nichts bemängeln - bis auf die Erreichbarkeit. Es ist sehr oft belegt. Gut, wir rufen jetzt nicht täglich an, sodass es uns vielleicht mehr auffällt, wenn dann belegt ist. Aber wenn man dann jemanden dran hat, ist es wirklich sehr klasse, sehr toll, sehr freundlich, kompetent, hilfsbereit. Eine Hotline, wie man sie sich vorstellt.

Wenn Sie eine Note vergeben müssten zwischen Eins und Sechs?

Eine Zwei – eben wegen der Erreichbarkeit. Aber Kompetenzmäßig möchte ich wirklich eine Eins vergeben. Auch die Freundlichkeit, die Hilfsbereitschaft, das passt immer.

Haben Sie noch weitere Anmerkungen, bevor wir uns dem Ende nähern?

Ich weiß nicht genau, wie der aktuelle Stand ist, aber früher oder später – eher früher – werden wir uns mit einem Webshop beschäftigen müssen. Ich müsste mich mal informieren, wie die Möglichkeiten bei Label sind.

Könnten Sie Label eine Gesamtnote geben?

Also ich bin echt geneigt eine Eins zu geben. Ich mag diesen komischen Laden irgendwie. Also „komisch“ war jetzt positiv gemeint. Obwohl es ja ein reines Handwerkerprogramm ist, will ich bei Label bleiben.

Es passt einfach. Es passt menschlich, es passt vom Support. Wir wollen noch einen zweiten Betrieb aufmachen, das ist so ein Office-Coffee-Shop, eine Bürokaffeeverorgung, die dann auch mit ENGEL gesteuert wird. Unser Traum ist es, bei Label bleiben zu können. Das wäre dann eine Mischung aus Kundendienst und Handel. Ich hoffe, dass ich das alles mit Label realisiert bekomme.

Herr Engel, vielen Dank für das Gespräch. Ich wünsche Ihnen alles Gute für den neuen Betrieb. Dürfen wir dieses Interview gegebenenfalls an Interessenten weiterreichen?

Ja, gerne.

Okay, dann war's das.

Gut. Richten Sie dem Herrn Bax noch Grüße aus und seine Mannschaft soll einfach weiter so machen, wie bisher.

Da freut er sich.

Vielen Dank, Tschüss.
