

**W**ie viele Softwareprodukte für Handwerk und Anlagenbau ist das Branchenpaket Labelwin des Anbieters Label Software Gerald Bax (Bielefeld) so umfangreich, daß ein umfassender Test für eine Fachzeitschrift zu lang würde oder allenfalls einen groben Überblick bieten könnte. Wir haben uns deshalb diesmal dafür entschieden, nur einen Teilbereich herauszugreifen und schildern im Folgenden das Kundendienstmodul der oben genannten Software...

von Elke H. Zobel und Ernst W. Speidel

Die Mindestanforderungen an die Hardware und das Betriebssystem werden laut Hersteller „mit allen gängigen PCs erreicht“. Auch auf unserer Testmaschine gab es erwartungsgemäß bei der Installation keine Probleme; getestet haben wir auf einem inzwischen sechs Jahre alten System mit Pentium-4-Prozessor (2,4 GHz, 1,25 GB RAM) unter dem Betriebssystem MS-Windows XP Home. Die Installation führte Firmenchef Gerald Bax für uns durch, der uns auch die Funktionalität seiner Software kurz erklärte.

### Einordnung des Kundendienstbereichs in den Funktionsumfang

Das getestete Branchenpaket ist eine Software zur kaufmännischen Abwicklung. Die Arbeitsbereiche werden in Projektabwicklung und Kundendienst geteilt. Üblicherweise werden Bauvorhaben, bei denen mehr als zehn Dokumente entstehen, über den Projektbereich abgewickelt. Entstehen dagegen nur zehn oder weniger Dokumente, so reicht eine Abwicklung über den Kundendienst. Die Übergänge sind fließend, zumal für einzelne Aufgaben eines großen Projektes Kundendienstaufträge angelegt werden können.

Dadurch ergeben sich für die Außendienstbeschäftigten überschaubar kleine Arbeiten, deren Ausführung besser überwacht werden kann. „Entscheidend dabei ist, daß der Monteur einen Arbeitszettel erhält, auf dem alle wichtigen Informationen stehen“, erklärt Gerald Bax. Der „Arbeitszettel“ könne auch über das Internet direkt auf den Monteurrechner übertragen werden.

### Softwaregestützter Kundendienst für bessere Erträge

Auf den Kundendienst konzentrieren wir uns in diesem Bericht, weil gerade in diesem Bereich rasch der Überblick über Kosten und Deckungsbeiträge verloren gehen kann. „Ein Programm muß es ermöglichen, die vielen Kleinaufträge mit möglichst geringem Aufwand abzuwickeln“, argumentiert zu Recht in diesem Zusammenhang Bax. „Bei den relativ kleinen Umsätzen je Auftrag

Labelwin versteht sich wie viele Branchensoftwareprodukte „als Instrument zur optimalen Organisation eines Betriebes“. Man kann damit unter anderem Angebote kalkulieren, Rechnungen schreiben, Auftragszettel drucken und sonstige Dinge erledigen, die von einer Branchenlösung erwartet werden. Außerdem ist in der aktuellen Version die digitale Archivierung mit ELO, den elektronischen Ordnern der ELO Digital Office GmbH (Stuttgart), eingebunden, die alle Dokumente verfügbar machen, die von außen dazukommen und eingescannt werden müssen.

### Aufgabenverwaltung: „Kundendienstmodul“ für Innendienstler

Ein Schwerpunkt des Programms ist die Aufgabenverwaltung. Sie ist für das Büropersonal, was für die Monteure das Kundendienst-Modul ist: Hier werden

# Test

## MEHR GELD VERDIENEN MIT KUNDENDIENST: Mit Labelwin auch kleine Aufträge gut im Blick ...



Über das Modul „Startcenter“ lassen sich alle anderen Module einfach erreichen.

In der Adreßmaske werden die Kundendaten erfaßt. Sie läßt sich aus anderen Modulen aufrufen.

verzehren die Kosten eines schiefgelaufenen Auftrages schnell die Deckung von mehreren guten Aufträgen.“ Gleichzeitig müsse „eine größtmögliche Kundenzufriedenheit erreicht werden, denn nur so sind die Folgeaufträge und Empfehlungen zu erreichen. Dabei sollte man neben der Arbeit des Monteurs die Abwicklung im Büro nicht unterschätzen. Die korrekte Erfassung des Auftrages, die Termintreue, die auch das Büro zu gewährleisten hat, und nicht zuletzt die pünktliche und korrekte Rechnungsstellung trägt stark dazu bei.“

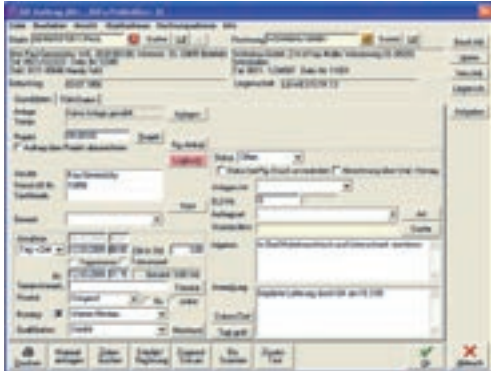
Nachfaßtermine für Angebote verwaltet, Telefonnotizen für die Kollegen hinterlegt, all das also, was sonst auf Notizzetteln steht oder extern in papierenen oder elektronischen Terminkalendern, Notizverwaltungsprogrammen, Schreibblöcken etc. unabhängig von der Branchensoftware festgehalten (und häufig vergessen) wird.

Auch ein Kundendienst-Auftrag kann mit einer Aufgabe verbunden werden, damit zum Beispiel der Schornsteinfeger nach dem Kesseleinbau eine Nachricht bekommt. Dank der Aufgabenverwaltung kann der Erfasser oder die Erfasserin einer

Aufgabe überwachen, ob und wann sie erledigt wird.

### Der Aufbau des Softwarepaketes

Die Software besteht aus Modulen, die über ein Startcenter aufgerufen werden. Diese Module, von denen der Kundendienst und die Aufgabenverwaltung je eines sind, kann



Auftragsmaske im Modul Kundendienst.

man auch einzeln aus Windows heraus auswählen. So läßt sich etwa das Adreßmodul aktivieren, wenn man eine Telefonnummer herausuchen möchte, und man kann trotz dieses „Seitensprungs“ zum Beispiel in der Rechnungsschreibung sofort an der gleichen Stelle weiterarbeiten.

Dokumente werden unter Projekten abgelegt. Dabei kann ein Projekt sowohl eine einzelne Baustelle als auch ein Sammelprojekt sein, beispielsweise „Kleinaufträge Heizung“. Die Projekte lassen sich einzeln und in ihrer Gesamtheit auswerten. Der Unterschied zwischen Projekt- und Kundendienstaufträgen beschränkt sich darauf, daß man bei einem Projekt ein Datenblatt mit bis zu fünf Adressen, Kalkulationsvorgaben, Zahlungsbedingungen und ausführlichen Beschreibungen anlegt, während beim Kundendienst nur die Minimalanforderungen wie Baustellenadresse, Termin, Monteur und Arbeitstext zu erfassen sind.

In Richtung Office-Software ist das Branchenpaket offen, bei einem Schriftwechsel in MS-Word zum Beispiel werden die

Adreßdaten automatisch an die Textverarbeitungsdatei übergeben. Aber nicht nur Word, sondern jede beliebige Windows-Textverarbeitung läßt sich nach Herstellerangaben einbinden: „Auch das standardmäßig mit Windows ausgelieferte Wordpad kann zum Schriftwechsel eingesetzt werden und ist besser als das von uns entwickelte Modul Schriftwechsel“, erklärt dazu der Anbieter in seiner Hilfe-Datei. Die Zusammenarbeit mit Word haben wir exemplarisch anhand des Handbuchs getestet, sie funktioniert wie dort beschrieben.

### Alle Monteuraufträge im Kundendienstmodul

Das Kundendienstmodul ist ein Auftragsprogramm, in dem alle Monteuraufträge eingetragen werden. Dabei ist es egal, ob es sich um eine Reparatur handelt, um eine Wartung aufgrund des fälligen Wartungstermins oder einen Montageauftrag für eine bestimmte Baustelle. Bei der Anlage von Aufträgen muß das Auftragsformular mit Informationen gefüllt werden. Jedem Auftrag lassen sich zwei Adressen zuordnen. Dabei greift das Programm entweder über die Adreß-Suchworte auf die Adressen zu oder man startet mit dem Adreßknopf die Adreßverwaltung, wo man auch den Anlagenadressen eine Wartungs-/Anlagenkartei zuordnen kann.

Jeder Auftrag gehört zwingend zu einem Projekt. Das bedeutet, daß man auch für Kleinaufträge mindestens ein Sammelprojekt anlegen muß. Das Auftragsprogramm bietet ein Standardprojekt an, das im Programm-Modul „Einstellungen“ festgelegt wird. Nachdem die erforderlichen Daten erfaßt sind, läßt sich der Kundendienstauftrag ausdrucken. Ähnlich dem Drucken von Angebot, Rechnungen usw. bietet das Programm dafür verschiedene Formulare an.

### Kundendaten bei Anruf verfügbar

Erfaßt werden die erforderlichen Adreßdaten manuell oder auch per Übernahme aus Telefonbuch-CD wie

Clicktel usw. Praktisch ist eine Maske, die im Fall einer Einbindung der Telefonie in die Branchensoftware sich öffnet, wenn sie eine zugeordnete Telefonnummer erkennt, und somit sämtliche Kunden- oder Interessentendaten auf einen Blick verfügbar macht. Ist die Telefonfunktion nicht integriert, läßt sich dieses Modul durch Doppelklick öffnen und bietet dann eine ähnliche Funktionalität.

Besonders hilfreich ist der sogenannte Logbuch-Knopf: Er bietet die Möglichkeit, bei einem Kunden sofort zu sehen, was in der



Das Logbuch: Kundendaten auf einen Klick.

Vergangenheit passiert ist. Wenn eine Anlage gewählt worden ist, werden durch Druck auf diesen Knopf alle bisher abgewickelten Kundendienstaufträge zu dieser Anlage abgerufen. Bei der Auftragsannahme ist also sofort erkennbar, was für die Objektadresse bisher verkauft wurde. Das erspart zum Beispiel im Fall einer tropfenden Armatur die vorherige Besichtigung, bei einer Brennerstörung hat der Monteur die richtige Düse dabei und ähnliches mehr.

Wenn keine Anlage gewählt wurde, zeigt das Logbuch alle Aufträge der betroffenen Baustellenadresse. Dadurch lassen sich Wünsche wie „der nette Monteur vom letzten Mal“ problemlos erfüllen – oder auch weniger freundlich gemeinte Warnungen berücksichtigen wie „nicht wieder diese Person, die mich so unhöflich behandelt hat“. Besonders wichtig ist die Information über vergangene Aufträge bei Reklamationen. Gut ist es dann, wenn der eingescannte, vom Kunden unterschriebene Auftragszettel zu sehen ist. Aussagen wie „Wir rufen zurück“ lassen sich damit vermeiden; das spart Zeit und hinterläßt den Eindruck von guter Organisation.



Die Termine lassen sich in einer grafischen Übersicht anzeigen, wobei auch frühe Termine berücksichtigt werden, die vor dem eigentlichen Arbeitsbeginn liegen.



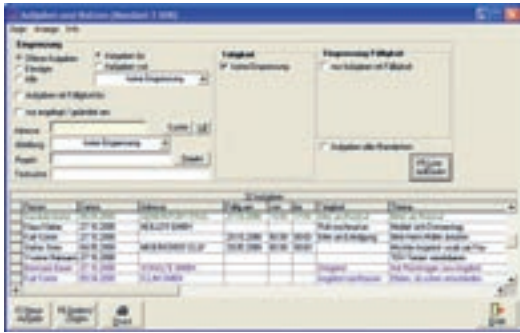
**Mehr Geld verdienen mit Kundendienst**

**MIT LABELWIN AUCH KLEINE  
AUFTRÄGE GUT IM BLICK ...**



### Standardtexte und Folgeaufträge ersparen Tipparbeit

Um sich die Auftrags erfassung zu erleichtern, kann man auf (beliebig viele) Standardtexte zurückgreifen. Diese werden im Programmmodul „Einstellungen“ erfaßt. Dabei sollte man möglichst früh über eine Systematik nachdenken. Fangen zum Beispiel einige Leistungen mit ‚a‘ an, werden bei der späteren Anwendung nach der Eingabe von a alle Standardleistungen gezeigt, die mit diesem Buchstaben beginnen.



*Das Programm bietet übersichtliche, nach verschiedenen Kriterien zusammenstellbare Aufgabenlisten...*

Sollte sich nachträglich diese Systematik als unsinnig herausstellen, so kann man die Bezeichnungen aber jederzeit ändern. Sich regelmäßig wiederholende Wartungen werden – mit beliebig vielen Terminen – über das Adreßprogramm erfaßt. Vorher muß allerdings die Anlage eingegeben sein. Automatisch werden für alle fälligen Wartungstermine Kundendienstaufträge generiert.

Wenn ein Auftragszettel vom Monteur zurückkommt, sind manchmal weitere Arbeiten erforderlich, die aber zusammen abgerechnet werden sollen. Dann markiert man den Auftrag in der Liste und den Menüpunkt „Optionen, Folgeauftrag anlegen“. Der Folgeauftrag enthält dann weitgehend die gleichen Informationen wie der vorige Auftrag. Im Prinzip kann der Folgeauftrag genauso behandelt werden wie ein normaler Auftrag: Es können Zeiten gebucht, Eingangsrechnungen zugeordnet und weitere Dokumente wie Bestellungen oder ähnliches angelegt werden. Lediglich

die Abrechnung eines Folgeauftrages ist blockiert, denn abgerechnet wird immer der Hauptauftrag.

### Grafisch unterstützte Terminübersicht und ausgewählte Listen

Die Suche nach einem freien Termin wird durch eine grafische Darstellung der vorhandenen Termine unterstützt. So lassen sich die Daten in einem Balkendiagramm darstellen, in dem jeweils ein Tag abgebildet ist. Die Länge der Balken hängt von der Termindauer ab. Zusätzlich kann man Termine wie Urlaub, Krankheit und Schule in einer separaten Maske eintragen und im Balkendiagramm in einer speziellen Farbe sichtbar machen. Einer besseren Übersicht dienen auch die automatisch



*... und Notizmöglichkeiten.*

zusammenstellbaren Listen: Mit Hilfe passender Suchkriterien kann die Auftragsliste über einen Textbestandteil des Auftrages oder eine bestimmte Baustelle eingegrenzt werden. Wenn man zum Beispiel im Feld „Auszuführende Arbeiten“ eingetragen hat „Kessel XY reinigen“, kann man nach „Kessel“, nach „XY“ oder nach „reinigen“ auswählen. Außerdem lassen sich Aufträge einem bestimmten Monteur zuordnen und nach bestimmten Monteuren spezielle Auftragslisten erstellen.

Auch für die Auftragsausgabe können verschiedene anpaßbare Formulare ausgewählt werden, sodaß zum Beispiel die letzten Einsätze oder das mitgelieferte Material sich für die Druckausgabe ein- oder ausschalten lassen. Praktisch sind zudem die generierbaren Checklisten sowie der Schnellversand per Handy über SMS: So kann ein Monteur,

der sich in der Nähe befindet, flexibel auf neue Anfragen reagieren. Zählt das Modul KD-Mobil zum freigeschalteten Programmumfang, so kann der komplette Auftrag

über das Internet zum Monteur-Laptop übertragen werden.

### Abrechnung und Nachkalkulation der Kundendienstaufträge

Für die Abrechnung wählt man in einer Maske, ob die Anfahrt mitberechnet werden soll oder nicht. Auch eine Zeiterfassung mit Übernahme der Daten in die Rechnung ist integriert, und die Wartungspauschalen lassen sich ebenfalls berücksichtigen, genauso wie die verwendeten Artikel, die dem Wartungstermin hinterlegt sind. Nachkalkulieren kann man sowohl den einzelnen Auftrag, als auch verschiedene Gruppen von Kundendienstaufträgen, zum Beispiel eingegrenzt nach Monteur, Anlageart (Öl oder Gas), Auftragskategorien (Notdienst, Wartung, Heizung, Sanitär, Elektro) oder einem Deckungsbeitrag pro Stunde, der unter einem bestimmten Betrag liegt.

### Anpassung an die Kundenwünsche

Das Programm bietet – und fordert – sehr viele Einstellungen. Wenn aber jemand nicht mit Abteilungen, Kostenstellen, Kategorien, Anlagearten und ähnlichen Möglichkeiten arbeiten möchte, können sie in den Einstellungen auf unsichtbar gesetzt werden. Der Hersteller versucht nach eigenen Angaben, „nahezu jeden überflüssigen Tastendruck für die Anwender wegschaltbar einzurichten.“ Einrichtung und Schulung übernehmen Systembetreuer, sodaß man sich als Anwender damit nicht beschäftigen muß. Diese Komponente ist nach Aussage von Gerald Bax Bestandteil der Firmenphilosophie: „Unser Erfolg beruht zu einem großen Teil auf der Qualität der Kundenbetreuung“, betont er. „Sie erfolgt durch unsere dreizehn Partner vor Ort und unsere acht Hotliner(innen) per Telefon.“

Weitere Infos:  
[www.labelwin.de](http://www.labelwin.de)