



1 Bei Problemen wendet sich Trockenbauunternehmer Peter Maciol an die Hotline seines Branchensoftwareanbieters. Wichtig: Am anderen Ende der Leitung sitzen geschulte Mitarbeiter.

Service entscheidet

Nach Abschluss des Kaufvertrages werden Nutzer einer Branchensoftware häufig mit ihren Fragen und Problemen allein gelassen. Die erwartete Arbeiterleichterung verkehrt sich so schnell in das Gegenteil. Gefragt ist ein gleichermaßen kompetenter wie kontinuierlicher Service.

»Da können wir Ihnen nicht helfen, das müssen Sie im Handbuch nachlesen.« Solche oder ähnliche Auskünfte erhielt Peter Maciol, Geschäftsführer des Kölner Trockenbaubetriebs Maciol GmbH von Softwareherstellern. »Ich habe vor ein paar Jahren verschiedene Anbieter ausprobiert«, erzählt er. »Abgesehen davon, dass der Funktionsumfang der Programme zu meist nicht meinen Vorstellungen entsprach, tat es der Kundenservice noch weniger.«

Lieber wäre Peter Maciol bei seinem alten Programm geblieben. Dieses hatte ein freier Programmierer speziell für seinen Betrieb konzipiert. Doch als der Entwickler unerwartet verstarb, zeigten sich die Schattenseiten einer Individuallösung: »Es gab keinen Support mehr und das Programm konnte nicht weiterentwickelt werden«, erklärt er. Fachleute empfehlen deshalb, die Finger von kleinen »Feld-, Wald- und Wiesenanbietern« zu lassen. Der Anbieter sollte ein paar hundert Installationen vorweisen können, da sonst nicht sicher gestellt ist, dass die Branchenlösung in den nächsten Jahren gewartet und weiterentwickelt wird.

Nach gründlicher Sichtung des Softwaremarktes entschied sich Maciol schließlich für das Programm »Contura« von Sander & Doll (Remscheid). Dabei überzeugten ihn nicht nur die gebotenen Serviceleistungen und die Flexibilität der modular aufgebauten Lösung. »Ein wesentlicher Punkt bei der Entscheidung war, dass die zirka 3000 bis 4000 Datensätze aus unserem Altprogramm übernommen werden konnten. Eine Neuerfassung wäre sehr zeitaufwändig gewesen.«

Installation im eigenen Büro

Da Peter Maciol sofort produktiv mit der Software arbeiten wollte, ließ er die Installation von Sander & Doll in seinem Betrieb durchführen. Bei einer Installation in Eigenregie muss der Handwerksbetrieb zwar im günstigsten Fall nur die Zeit für den Installationsprozess selbst aufwenden. Kommt es dabei aber zu kleineren oder größeren Problemen, kann sich der Einsatz der neuen Software erheblich verzögern. Führt jedoch der Hersteller die Installation durch, ist der Anwender bei Problemen auf der sicheren Seite.

2 Per Fernwartung können Anwender unterstützt werden.

NotMeeting

Geben Sie folgende Informationen ein, damit andere Teilnehmer Sie in einem Teilnehmerverzeichnis finden können.
Hinweis: Ihr Vorname, Nachname und Ihre E-Mail-Adresse sind zum Ausführen des Assistenten erforderlich.

Vorname:

Nachname:

E-Mail-Adresse:

Standort:

Kommentar:

< Zurück Weiter > Abbrechen

Auch die Einführung in das Programm erhielt Peter Maciol am eigenen Rechner in Köln. Er ist überzeugt: »Die Bedienung ist einfach. Wer sich in Word auskennt, der kommt auch mit Contura schnell klar.« Der 39-jährige Trockenbauer verzichtete daher auf die Teilnahme an weiteren Schulungen.

In Anbetracht der Komplexität von Branchensoftware – eine moderne Branchenlösung bietet Hunderte verschiedener Funktionen – empfiehlt es sich aber für den weniger erfahrenen Softwarenutzer, nach dem Kauf wenigstens ein Einführungsseminar zu besuchen. Dabei führt ein Trainer die Teilnehmer durch die komplette Auftragsabwicklung. Ein Fortgeschrittenen-Seminar hilft auch versierten Anwendern, die Möglichkeiten der Software noch besser zu nutzen. Sander & Doll bietet ein- bis zweitägige Seminare mit eng begrenzter Teilnehmerzahl an. So kann auch auf individuelle Fragestellungen eingegangen werden. Zudem sind die Lernerfolge bei der Schulung von Mensch zu Mensch meist besser als beim Selbststudium.

Zahlreiche Formulare entwickelt

Der Softwarehersteller passte zu Beginn die in Contura enthaltenen Formulare an das Geschäftspapier des Trockenbauers an. Doch dabei beließ es Maciol nicht. Mit wachsender Kenntnis des Programms erweiterte er die Standardformulare, indem er die Formulare Angebot und Auftragsbestätigung zusammenfasste und daraus ein neues Dokument erzeugte, das er »Nachtragsangebot« nennt. Für seine Subunternehmer erstellte er außerdem ein besonderes Auftragsformular. In einem anderen Fall forderte ein Großkunde, dass auf allen Auftragsdokumenten neben der Projekt- und Rechnungsnummer auch eine Bestellnummer genannt wurde. »In Contura ließ sich eine entsprechende Zeile problemlos in das Dokument einfügen«, erinnert sich Maciol. »Bei anderen Programmen ist dies nicht möglich. Solche Kleinigkeiten kosten dann viel Zeit und Nerven.«

Schlechter Service kann teuer werden

Auch bei erfahrenen Anwendern treten von Zeit zu Zeit Fragen und Probleme auf. Hier sollte der Anbieter schnelle Hilfe ermöglichen. Denn ein schlechter Kundenservice strapaziert nicht nur die Nerven der Anwender, sondern kann auch teuer werden. »Kein Handwerksunternehmen kann es sich leisten, die Arbeit wegen eines EDV-Problems stunden- oder tagesweise zu unterbrechen«, sagt Peter Doll, Vorstand von Sander & Doll. »Bei Fragen und Problemen benötigt der Anwender schnelle Hilfe vom Softwareanbieter.« Deshalb misst

Aktuell informiert

Ihr kostenloser Newsletter – wöchentlich alle Branchen-Infos frisch auf den Rechner.

www.ausbauundfassade.de

man im bergischen Remscheid dem Kundenservice ebenso viel Wert bei, wie der Weiterentwicklung der Software. »Wir haben unsere Service-Hotline beispielsweise nicht in ein fremdes Call-Center ausgelagert, sondern mit eigenen, fest angestellten Mitarbeitern besetzt, die wir selber schulen«, erklärt Peter Doll. Außerdem sei die Hotline nicht nur von Montag bis Freitag für täglich zehn Stunden besetzt, sondern auch am Samstagvormittag. Erfahrungsgemäß nutzen viele Handwerker diese Zeit, um Büroarbeiten zu erledigen.« Die Techniker können nach Freigabe durch Maciol per Fernwartung zeitlich begrenzt auf den Rechner im Betrieb zugreifen und dort Hilfsaktionen durchführen. »Sie haben das Programm immer ruckzuck wieder zum Laufen gebracht«, lobt der Trockenbauer. Diese Möglichkeit des Supports gewinnt durch die Vernetzung der Rechner über das Internet zunehmend an Bedeutung. Voraussetzung ist eine schnelle Internetverbindung.

Leistung hat ihren Preis

Alle Serviceangebote haben ihren Preis, schließlich müssen hierfür besonders ausgebildete Mitarbeiter

bereitgestellt werden. Bei Billig-Anbietern ist deshalb Vorsicht geboten. Viele Hersteller schließen mit ihren Kunden besondere Serviceverträge zur Wartung der Software ab. Andere Hersteller berechnen jede Dienstleistung gesondert. Diese Variante ist – wenn überhaupt – nur für erfahrene Anwender kostengünstiger als eine Festpreisvereinbarung.

Der Servicevertrag, den Peter Maciol bei Sander & Doll abgeschlossen hat, umfasst den Zugang zu einer Wissensdatenbank im Internet, kostenlosen telefonischen Support und regelmäßige Updates. Denn: Ob es sich um geänderte Rechnungslegungsvorschriften handelt, einen neuen Mehrwertsteuersatz oder neue Funktionen – eine gute Branchensoftware wird laufend weiterentwickelt.

Doch ein Servicevertrag allein garantiert noch keine Zufriedenheit. Ausschlaggebend ist letztlich die Qualität, mit der die Serviceleistungen umgesetzt werden. «



3 Schulung muss sein. In kleinen Gruppen lernen Kunden besonders effektiv. (Fotos: Sander & Doll)