



Helge Wengenroth, Neuenstädter Reisecenter im Gespräch mit Michaela Reier, Z.I.E.L. GmbH Lichtenfels

Zum Unternehmen:

1997 eröffnete Helge Wengenroth mit 2 Mitarbeitern sein Reisecenter Neuenstadt in Neuenstadt bei Heilbronn. 1999 zog er in die heutigen Geschäftsräume und beschäftigt derzeit 6 Mitarbeiter (2 Teilzeitkräfte, 3 Vollzeitkräfte und eine Auszubildende). Der stetige Wachstum seines Unternehmens und das angenehme Betriebsklima bestätigt, dass er alles richtig gemacht hat. Herr Wengenroth ist ein sehr innovativer Unternehmer der sich ständig um Prozessoptimierungen bemüht um seine ganze Aufmerksamkeit seinen Kunden und Mitarbeitern zu widmen. „Sind meine Leute und Kunden rundum zufrieden, dann bin ich es auch“, so Helge Wengenroth.

Michaela Reier: Sie sagen, dass Sie durch eine Umstrukturierung Ihrer Prozesse, mit Hilfe von **SYNCESS**[®] und das darin integriert Dokumentenmanagement, enorm Zeit und dadurch Kosten sparen.

Wieso hatten Sie den Wunsch, papierlos zu arbeiten?

Helge Wengenroth: 2013 besuchte ich wie so oft die ITB in Berlin und erfuhr von Möglichkeiten, die ich in **SYNCESS**[®] nutzen konnte, die mir bis dato noch gar nicht bewusst waren. Von dieser Idee begeistert und nach einigen Gesprächen mit Reisebürokollegen wuchs in mir sehr schnell der Wunsch nach einem papierlosen Reisebüro um den ersten Schritt zur Zertifizierung für das CRM-Management zu gehen.

Michaela Reier: Durch die Möglichkeiten, die im System integriert sind, wurden Sie inspiriert, Ihre Arbeitsweise zu optimieren. Wie genau kann man sich das vorstellen?

Helge Wengenroth: Nachdem sie mir empfohlen haben das Dokumentenmanagement in ihrem MidOffice genauer zu betrachten und die Möglichkeit von Anhängen, egal in welchem Dateiformat (doc, xls, pdf, msg, pgn, jpg usw.) an Kunden, Leistungsträger, und das wichtigste an einzelne Vorgänge, aufzeigten, hatte ich sehr schnell konkrete Vorstellungen wie ich diese in meinem Unternehmen umsetzen konnte. Es ist viel wichtiger die Zeit mit seinen Kunden zu verbringen, als mit Verwaltungskram. Wir haben zusammen den Weg

eines einzigen Dokumentes wie z.B. einer Veranstalterabrechnung analysiert. Vom Posteingang über die Ablage in diversen Ordnern bis zur Übergabe an die Buchhaltung, durchläuft dieses Papier drei Ordner und die Hände verschiedener Mitarbeiter. Dieser Vorgang nimmt in diesem Ablauf 4-5 Minuten in Anspruch und das ist ein einziges Formular. Heute bekommen wir die Abrechnung per Mail, hängen diese entweder an den Vorgang oder an den Leistungsträger und das war es. Jeder der dieses Papier braucht, hat darauf jederzeit Zugriff und dieser Vorgang dauert noch nicht einmal 20 Sekunden.

Michaela Reier: Wie haben die Mitarbeiter auf die Umstellung des „papierlosen Büros“ reagiert. Waren alle sofort begeistert oder gab es auch kritische Stimmen.

Helge Wengenroth: Natürlich standen meine Mitarbeiter der Sache erst einmal skeptisch gegenüber. Jahrelang hatte man mit Hängeregister und Ordnern gearbeitet. Der Kunde bekam seine Reisebestätigung mit oder sie wurde ihm zugeschickt. Nun gab es die Anweisung den Kunden digital unterschreiben zu lassen und ihm die Bestätigung per Mail zu schicken. Alles Wichtige zum Vorgang wurde an den Vorgang angehängt und keiner hatte mehr irgend ein Stück Papier. Es dauerte aber nur wenige Wochen und sowohl der Kunde als auch meine Mitarbeiter waren von der neuen Arbeitsweise vollkommen überzeugt. Nichts ging mehr verloren, musste gesucht werden oder erneut für den Kunden gedruckt werden. Auf Knopfdruck hat man alles wenn es gebraucht wird.

Michaela Reier: Wie reagieren die Kunden auf die Umstellung und die Unterschriftspads usw.? Ich denke da vor allem an die etwas älteren Kunden.

Helge Wengenroth: Hier hat es natürlich ein wenig mehr Überzeugungsarbeit gebraucht um den Kunden die Vorteile aufzuzeigen. Gerade unsere ältere Kundschaft konnte sich anfangs nicht so recht an die digitale Unterschrift gewöhnen und daran, dass die meisten Unterlagen nur noch als pdf vom Veranstalter kommen. Aber auch hier konnten wir überzeugen, da wir auf Knopfdruck auf alle Kundenanfragen Antworten hatten, egal welcher Mitarbeiter am Telefon war und der Kunde nichts mehr verlieren konnte. Wir investieren die hier eingesparten Kosten lieber in unsere Kunden und veranstalten lieber ein Kundenevent mehr und gewinnen dadurch wieder neue Kunden. Ein beliebtes Beispiel, welches ich bei der Frage nach Unterlagen in Papierform immer wieder verwende ist, dass man sich vorstellen soll, was man in der Hand hat, wenn ich mir ein neues Wohnzimmer oder Schlafzimmer kaufe. Lediglich einen gelben Lieferschein, der nach 8 Wochen Lieferzeit nicht mehr aufzufinden ist und eigentlich auch unwichtig ist. Ich bekomme das was ich bestellt habe und so ist es mit dem Urlaub auch. Der Unterschied, wir wissen genau was der Kunde gebucht hat und können das mit dem Bestellten vergleichen, falls notwendig.

Michaela Reier: Was wünschen Sie sich von den Veranstaltern, um Ihre aktuelle Arbeitsweise noch zu optimieren?

Helge Wengenroth: Hier würde ich mir wünschen, dass die TUI es endlich zulassen würde, Adresdaten aus dem MidOffice an die IRISPLUS zu übergeben. Die manuelle Eingabe von Adresdaten birgt immer die Gefahr falsche Eingaben zu machen. Unser Hauptaugenmerk der Adresspflege liegt natürlich in unserem MidOffice. Aus diesem machen wir schließlich unser gesamtes Marketing und nur hier werden die Daten auch top gepflegt.

Alle Reiseveranstalter sind begeistert von unserem papierlosen Reisebüro und nur die Veranstalter, die noch nicht in der Lage sind digitale Abrechnungen zu liefern bekommen wir noch per Post. Früher hatten wir 15 – 20 Bankordner. Diese sind heute auf maximal 4 Ordner reduziert.

Michaela Reier: Was sind die größten Veränderungen welche seit Ihrer Umstellung spürbar wurden?

Helge Wengenroth: Die größte Veränderung ist, dass eine wesentlich höhere Ruhe eingekehrt ist. Da kein ständiges Herumlaufen von Nöten ist um Vorgänge in Hängeregistern oder Ordner rauszusuchen oder abzuheften, können wir während der gesamten Beratung beim Kunden bleiben. Hier können wir die Zeit lieber dafür nutzen um professionell zu beraten und ein freundschaftliches Verhältnis mit dem Kunden aufzubauen. Diese Ruhe genießen wir alle sehr. Alle Informationen tragen wir direkt im Warenkorb ein.

Michaela Reier: Wo sehen Sie auch im Nachhinein die Vorteile für das „papierlose Büro“?

Helge Wengenroth: Der größte Vorteil des papierlosen Reisebüros ist ein immenser Zeitgewinn, Zeit für gezieltes Marketing und für den Kunden. Beides sind die Instrumente die unsere Arbeitsplätze in Zukunft sichern, neue Kunden zu gewinnen und für diese Zeit zu haben die optimale Reise zu finden.

Es sind sehr viele Dinge die einfach Zeit sparen, effizienter und genauer sind. Wir haben nicht nur alle Informationen am Vorgang, sondern nutzen auch die Terminverwaltung in ihrem Programm und haben somit alle wichtigen Aufgaben präsent ohne eine Vielzahl von Anwendungsprogrammen zu nutzen. Diese Arbeitsweise hilft auch neuen Mitarbeitern, da alles in einem System abgewickelt wird. **SYNCESS®** ist heute aus unseren täglichen Arbeitsabläufen nicht mehr wegzudenken.

Michaela Reier: Gibt es Momente, wo Sie sich die „alte“ Arbeitsweise wieder zurück wünschen?

Helge Wengenroth: Diese Frage bedarf eigentlich keiner Antwort. Wenn ich sie dennoch beantworten müssten, dann mit einem klaren „Nein“. Das einzige Stück Papier, welches der Kunde bei uns noch ausfüllt oder von uns ausgefüllt wird ist eine Urlaubstypbefragung, die wir später in den Kundenstammdaten fürs Marketing einpflegen.

Michaela Reier: Können Sie abschätzen, wieviel Papier Sie eingespart haben? Das ist ja ein nicht unwesentlicher Beitrag zum Umweltschutz und damit auch als nachhaltig zu sehen.

Helge Wengenroth: Abgesehen von dem eingesparten Papier sparen wir außerdem in der Verwaltung und bei Druckzubehör. Papier muss bestellt, in Empfang genommen und gelagert werden. Die Druckerkasnetten müssen gefüllt werden um den Vorgang drucken zu können. Das Papier wird in den Vorgang gelegt und nach Abreise zur Ablage in einen Ordner geheftet. Nach vielen Jahren der Aufbewahrung muss dann wieder jemand dieses Papier zur Entsorgung aus den Ordner nehmen und vernichten. Dieser komplette Prozess kostet immens Zeit und Geld.

Wenn ich das Ganze nur auf die Kosten für Büromaterial beziffere sind das sicher 1000,- € im Jahr. Wenn ich die eingesparten Personalkosten einschätzen müsste dann ist das um ein vielfaches mehr.

Ich kann nur jedem Unternehmen empfehlen, Prozesse zu überdenken, eine Umstellung voranzutreiben die einem mehr Zeit für den Kunden und für sich persönlich bringen.

Michaela Reier: Wie war die Umstellung vom Aufwand? Zeitlich und auch personell. Wie lange hat der gesamte Umstellungsprozess gedauert? War viel Vorbereitung notwendig?

Helge Wengenroth: Diese Frage ist schwierig zu beantworten. Wenn man ein tolles Team im Hintergrund hat, die das gleiche wollen, an den Strukturen mitarbeitet und den Sinn darin erkennen, geht es sicher schneller. Trotzdem dauert eine komplette Umstellung ein bis zwei

Jahre. Meine Empfehlung für alle die auch papierlos werden wollen ist, dass man im Vorfeld Strukturen im Team festlegt. Im ersten Schritt wird alles zum Vorgang hinterlegt und wenn der Vorteil daraus ersichtlich ist (und das wird sehr schnell sein) den nächsten Schritt zu gehen, in dem sämtliche kundenrelevanten Daten beim Kunden hochgeladen werden und Rechnungen, Agenturverträge oder Partnerabkommen direkt zum Lieferanten hochgeladen werden.

Michaela Reier: Was machen Sie mit den leeren Schränken? 😊

Helge Wengenroth: Diese befinden sich schon lange auf dem Sperrmüll und wurden auch nicht wieder ersetzt. Platz schafft Raum für Accessoires die den Kunden in Urlaubsstimmung versetzen und lassen das Büro wesentlich moderner erscheinen.

Michaela Reier: Wie sehen Sie das Dokumentenmanagement in einem Reisebüro in 10 Jahren? Welche Visionen haben Sie?

Helge Wengenroth: Da habe ich eine eigene Vision. Meine Kunden sollen künftig eine Reisebüro-App haben, mit der sie jederzeit auf Ihre Vorgänge Zugriff haben und egal zu welcher Tageszeit für sie wichtige Informationen abrufen können. Sie sollen selbst kontrollieren können was an Daten gespeichert ist, diese gegebenenfalls ändern und mit uns darüber ständig in Kontakt bleiben wenn er unsere Hilfe benötigt. Der Emailversand sollte irgendwann der Vergangenheit angehören.

Michaela Reier: Wenn Sie zurückdenken und sehen was sich in den letzten Jahren alles getan hat um den Reisebüros die Arbeit zu erleichtern, wo würden Sie ansetzen um weitere Optimierungen in Ihrer Arbeitsweise schaffen zu können?

Helge Wengenroth: Eine der größten Optimierung für mein Unternehmen wäre der direkte Zahlungsverkehr mit unseren Kunden, sowohl bei den Überweisungen als auch bei den Lastschriften die wir bei unseren Kunden durchführen. Wenn es hier eine Schnittstellenprogrammierung mit diversen Bankprogrammen wie z.B. SFIRM geben würde, wäre ein weiterer Prozess auf ein Minimum reduziert. Ich weiß, viele meiner Kollegen arbeiten hier mit EC-Cash und hier gibt es ja bereits eine optimale Schnittstelle über **SYNCESS**® aber wir arbeiten vorwiegend mit Lastschriften und hier würde ich mir eine Optimierung wünschen.