

## WIE SCHÄTZEN SIE DEN DIGITALEN REIFEGRAD IHRES UNTERNEHMENS EIN?

**Utsch:** Bereits seit Jahren leben wir den „Digitalen Arbeitsplatz 4.0“ inklusive verteiltem Office und Nutzung der Cloud, in der unsere Daten für alle Mitarbeiter von jedem Ort aus verfügbar sind. Unsere Angestellten wählen ihren Lebensmittelpunkt selbst aus oder behalten diesen – Anwesenheitspflicht im Büro gibt es nicht, alle arbeiten mobil. Ausnahme ist einmal pro Jahr ein Acuroc-Tag, an dem alle Mitarbeiter zusammenkommen, die Ergebnisse des letzten Geschäftsjahres diskutieren und die Strategie des kommenden Jahres besprechen. Wichtig ist bei dieser Struktur nur, dass die Mitarbeiter – wenn für die Projektarbeit erforderlich – bei den Kunden sind. Unterstützung bekommen wir bei der Arbeit mit virtuellen Teams durch den von uns entwickelten rollenbasierten Ansatz AQRO.

**Heimann:** Unsere Digitalisierungsstrategie hat das Ziel, positive Kundenerlebnisse zu schaffen und den Arbeitsalltag im Reisebüro durch einen innovativen Prozesswandel zu erleichtern. Im Fokus stehen dabei verschiedene Elemente der Customer Journey, wie die Online-Terminvereinbarung, die digitale Reisewunschermittlung, der Einsatz von Tablets am Counter, die Hotelbewertungsplattform „DER Experts“ und das neue Informations- und Buchungsportal, welches die Expertise unserer DER-Reisebüros ins Netz bringt. Hinzu kommt die „Mein DER“-Heimat der Kunden im Netz und in der App mit einer übersichtlichen Darstellung von Buchungsdetails, digitalen Reiseführern und einer Chat-Möglichkeit mit dem Berater vor, während und nach dem Urlaub.

**Maier:** Wir sind gerade dabei ein neues CRM-System einzuführen, mit dem dann alle Mitarbeiter arbeiten können und auch müssen, um eine bessere Übersicht über die Kunden zu bekommen. Wir hatten vor wenigen Jahren nur eine Person im damaligen Online-Marketing. Aktuell sind es schon fünf festangestellte Mitarbeiter, zwei Werkstudenten und vier IT-Spezialisten. Vor allem die Darstellung des Unternehmens im Internet spielt eine zentrale Rolle im Marketing und in der Kundenbindung. Hier sprechen wir vor allem von Facebook und Instagram. Seit 2018 kommunizieren wir auch per Whatsapp mit unseren Gästen.



ANDREAS HEIMANN

ist Geschäftsführer  
DER Reisebüro.



## WELCHE TECHNOLOGISCHEN NEUERUNGEN HABEN DAS ARBEITSLEBEN IN IHREM UNTERNEHMEN AM MEISTEN BEEINFLUSST?

CONSUELA UTSCH

ist Geschäftsführerin der  
Acuroc GmbH.

**Utsch:** Am meisten haben uns technische Neuerungen rund um virtuelle Teams beeinflusst. Mithilfe von Cloud Computing und Collaboration- sowie Communication-Plattformen erhielten wir die notwendigen Möglichkeiten, effizient mit virtuellen Teams zu arbeiten. Vor dem Hintergrund stetiger Globalisierung war dies eine enorme Erleichterung unserer Arbeit. Durch die klare Aufgaben- und Rollenverteilung, die wir in den virtuellen Teams leben, erhalten wir zudem die notwendige Transparenz. Diese erleichtert uns die Einschätzung, wie und wo Ressourcen verplant sind, und ermöglicht eine bessere Auslastung und Zusammensetzung der Teams.

**Utsch:** Um sich in Zeiten der Digitalisierung auf dem Markt zu behaupten, müssen Führungskräfte den digitalen Wandel aktiv mitgestalten und hierarchische Strukturen abbauen. Mit dem Schaffen von Freiräumen, der Förderung von Innovationskraft und Kreativität, dem Übertragen von Verantwortung und dem somit hergestellten Vertrauen fördern Manager Transparenz und Vernetzung. So verbessern sie ihre Arbeitsprozesse, Effektivität und Produktivität – und letztlich auch das Verhältnis zu ihrer Belegschaft. Dafür benötigen Führungskräfte moderne Qualifikationen wie Digitalkompetenz, sprich Know-how und Interesse an Auswirkungen, Chancen und Risiken der Digitalisierung. Empathie, Durchsetzungsfähigkeit und fachliche Kenntnis bleiben weiterhin von großer Bedeutung.

**Heimann:** Zentrale Aspekte der Mitarbeiterführung sind Transparenz und Wertschätzung. Auch hier bieten sich durch digitale Lösungen ideale Möglichkeiten. Verschiedene digitale Services sorgen dafür, dass unsere Mitarbeiter gut informiert sind, und bieten ihnen attraktive Zusatzleistungen. Dazu gehören beispielsweise unser digitales Mitarbeitermagazin, das „DER Pep Portal“, in welchem unsere Mitarbeiter vergünstigte Angebote von Hotels, Airlines oder Mietwagenanbietern finden, sowie die neue Karriere-Website mit Informationen rund um die Themen Ausbildung, DirektEinstieg, Entwicklungsmöglichkeiten, mit Video-Content und einem integrierten Blog, dessen zahlreiche Erfahrungsberichte von Mitarbeitern authentische Einblicke in unsere Vertriebsorganisation geben.

## WELCHE VERÄNDERUNGEN BRINGT DIE DIGITALE TRANSFORMATION FÜR DIE MITARBEITERFÜHRUNG IN UNTERNEHMEN MIT SICH?

**Maier:** Es ist ein Umstellen und ein Wandel in eine neue Generation mit Vorteilen und Nachteilen. Mitarbeiter kommunizieren per WhatsApp und machen morgens bei Kontrollgängen Fotos mit dem Smartphone und senden sie direkt an unser Qualitätsmanagement. Termine werden online abgestimmt und in geschlossenen Gruppen in sozialen Netzwerken kommunizieren die Mitarbeiter untereinander. Aber es gilt auch Richtlinien für die Mitarbeiter zu entwerfen, zum Beispiel eine Social Media Guideline mit genauen Vorgaben. Bei unseren Bademeistern, Saunameistern, Animatoren und Mitarbeitern mit direktem Kundenkontakt in der Therme hat sich wenig geändert bisher. Aber im Büro, im Beschwerdemanagement und im Marketing stehen Mitarbeiter auch vor großen Herausforderungen und Umstellungen. Vor allem schnelles Reagieren und Handeln ist eine Prämisse, die es zu beachten gilt.



**MARCUS MAIER**

Ist Prokurist und Geschäftsleiter des Galaxy Erding und des Wellenbades sowie Marketingleitung Therme Erding.

**Heimann:** Ganz zentral ist hier sicher das Internet. Einerseits ist durch Onlinebuchungsportale ein neuer Wettbewerb entstanden, andererseits haben sich durch internetbasierte Anwendungen und technische Lösungen ganz neue Möglichkeiten ergeben, beispielsweise in der Kundenansprache und -bindung. Es erscheint zunächst paradox, doch digitale Instrumente erlauben den Reisebüros heute eine persönlichere Ansprache des Kunden als je zuvor. Auch administrativ werden unsere Mitarbeiter heute entlastet, indem zahlreiche, insbesondere dokumentarische, Arbeitsschritte dank digitaler Lösungen wegfallen. Durch die Optimierung vieler Prozesse können sich unsere Reiseexperten auf ihre Beratungskompetenz konzentrieren – und die ist das Pfund, mit dem wir wuchern können. Sie kann kein digitales Tool der Welt ersetzen.

**Maier:** In unserem Rutschenbereich Galaxy bieten wir seit März 2018 das Rutschen mit einer VR-Brille an. Zusammen mit der Firma Wiegand-Maelzer und Ballast wurden auf der Reifenrutsche Space Glider mehrere Sensoren implementiert. Damit wird ein perfektes Tracking des Gastes gewährleistet und er kann die 30 Sekunden lange Fahrt wirklich genießen. Der Gast kann sich aktuell eine Welt aussuchen und bekommt dann vom Mitarbeiter eine VR-Brille mit integriertem Samsung-S7-Smartphone aufgesetzt. Dann rutscht er entweder durchs Weltall oder durch eine fantastische Himmelswelt a la Mario Kart mit Schmetterlingen, Regenbogen und Elefanten. Für den Herbst 2018 planen wir einen neuen Film in noch besserer Qualität mit dem Thema „Welcome to the Jungle“.

Redaktion: Natalie Ziebold