

Neben dem Eingang wacht Hector, Abbild eines kanadischen weißen Schäferhundes und Namensgeber des bekanntesten Softwareproduktes aus dem Hause Happy Systems. Von Hector als Marmorstatue beschützt tüfteln drinnen in hellen, modern und großzügig ausgestatteten Räumen hoch qualifizierte Mitarbeiter unter Leitung von Siggie und Heike Manz an innovativer Internet Technology – sechs Diplom-Informatiker, ein Diplom-Ingenieur, ein Volljurist und weitere Fachinformatiker. Man spürt einen gewissen Stolz, wenn Siggie Manz Gäste durch den Betrieb in Sinsheim führt und jeden Arbeitsplatz und Arbeitsprozess erläutert: „Hier wird IT aus Leidenschaft gelebt“.

Schließlich erfordern die komplexen Herausforderungen eines Studiobetriebes ein perfekt auf das Unternehmen und seine Strategien abgestimmtes System unter Beachtung und Überprüfung bereits vorhandener betrieblicher Strukturen und etablierter Arbeitsprozesse der Mitarbeiter. „Der Anzug muss passen“, sagt Siggie Manz. „Die Branche ist sehr stark diversifiziert. Was für das eine Studio zu eng „geschneidert“ ist, kann für das andere bereits überdimensioniert sein.“

Rückblick: Standards, die sich bewährt haben

Inzwischen kann man davon ausgehen, dass nahezu 100% aller Clubs in Deutschland Arbeitsabläufe wie Lastschriftinzug und Rücklastschriften über das klassische Element einer Mitgliederverwaltungssoftware erledigen. Durch neue Entwicklungen werden zusätzlich immer mehr Arbeitsabläufe erfasst, die durch eine moderne Technologie strukturierter, gleichmäßiger und überprüfbarer werden und somit auch verbesserbar sind, da sie nicht mehr von der Arbeitsweise einzelner Mitarbeiter abhängig sind.

Durch elektronische Kassensysteme etwa konnten die Thekenumsätze gesteigert werden, weil der Kunde kein Geld mehr bei sich haben musste, um etwas verzehren zu können. Bei Einführung der Drehkreuze wurde teilweise übersehen, dass beim Check-Out eine Möglichkeit der Abrechnung von Theken- oder Zusatzumsätzen fehlte. Auch hier brachte wiederum IT die Lösung in Form elektronischer Schrankschlösser mit einem Transponder als Medium. Die Zusatzumsätze werden so über einen Chipkontakt erfasst, der berüh-

rungslos in einem Armband oder in einer Karte integriert ist. Das Argument der Unpersönlichkeit eines Drehkreuzes wurde durch Befragungen von Mitgliedern widerlegt. Die überwiegende Mehrzahl schätzt den Einsatz von Drehkreuzen, da hierdurch Wartezeiten vermieden werden und sich beim Check-Out zum Bezahlen auch keiner mehr anstellen muss.

Kernpunkt aller IT-Leistungen sollte es sein, eine Organisation so zu gestalten, dass Erträge und Geschäftsmodelle überhaupt erst möglich sind und funktionieren und zwar so, dass man mit überschaubaren Personalkosten wettbewerbsfähig

all-you-can-drink-Konzept für Getränkeanlagen zu entwickeln, das dem Clubbetreiber eine Komplettlösung (Anlage, Getränke, Software und Marketingkonzept) bietet und bei dem nicht ein bestimmtes Getränkeprodukt im Vordergrund steht, sondern das Element „Wasser“. Ein weiterer Aspekt ist, dass dem Betreiber ein Produkt an die Hand gegeben wird, mit dem er kurzfristig spürbar Geld verdienen kann. Mit

Zwischen @kzeptanzu

Siegfried Manz von Happy Systems über Chancen und Grenzen moderner IT-Systeme im Gespräch mit Anita Knöller

bleibt und dennoch die Arbeitsabläufe beibehält, die ausgewogene Zusatzumsätze und eine zufriedene Mitgliederstruktur zur Folge haben.

Problematik „Schnittstellen“

Die größten Probleme in den Unternehmen bereiten immer die Schnittstellen. Alle anderen Fehler sind meist leicht auffindbar und somit schnell zu lösen. Schnittstellen, bei denen Kommunikation stattfinden muss und sich Menschen austauschen, sind innerhalb eines Betriebes ohnehin schwierig, bei betriebsübergreifenden Schnittstellen, bei denen jeder seine eigenen Interessen vertritt, wird es noch komplizierter.

Jede Schnittstelle birgt einen Interessenskonflikt. Der IT-Hersteller selbst kennt keinen Selbstzweck. Seine Zielsetzung sollte es sein, dass seine Software für den Unternehmer möglichst viel Geld erwirtschaftet. Seine Existenzberechtigung besteht darin, dass die Prozesse sichtbar Ersparnis, Arbeitserleichterung oder anderweitigen wirtschaftlichen Erfolg bringen. Sein Problem ist es aber, dass sich die Investition häufig erst mittelfristig darstellt und ohne Erklärung und Beratung nicht auskommt.

All-you-can-drink-Konzept mit Fingerprintsystem

Aufgrund der Schnittstellenproblematik hat sich Happy Systems entschlossen ein

dieser Getränkeanlage ist es dem IT-Unternehmer erstmals möglich, dem Clubbetreiber den Erfolg plausibel darzulegen. Die IT verleiht einer Getränkeanlage folgende Eigenschaften: Unterscheidung zwischen Abo-Mitglied und Nichtmitglied, Identifikation durch einen Transponder oder durch Fingerprint und somit Verhinderung von Übertragbarkeit und Missbrauch, Ermöglichung der Selbstbedienung und somit Vermeidung von Personalbindung für eine bereits verkaufte Leistung.

Blitzabo-System und Sales-Activity-System

Das neueste Produkt der Happy Systems ist ein Blitzabo-System mit dessen Hilfe der Verkäufer das gesamte Abo gleich digital erfassen und somit Fehler wie beim Abtippen des handschriftlich ausgefüllten Vertrags vermeiden kann. Voraussetzungen sind Lesegeräte für Krankenkassen- und EC-Karten. Damit werden die Daten der Karten elektronisch erfasst. Rücklastschriften durch Falscherfassung der Bankdaten sind ausgeschlossen. Die IT leistet hier einen „Brückenschlag“ zwischen den beiden Schnittstellen Verkauf und Verwaltung.

Durch das Sales-Activity-System werden Termine zudem automatisiert, die Abschlussquoten nachvollziehbar und „Kärtchensysteme“ überflüssig. Der Betreiber ist nicht mehr vom Know-how eines einzel-

gesteuert. Die besagte Studiokette hat derzeit Wartezeiten von vier bis sechs Wochen für ihre kostenpflichtigen Zusatzleistungen – ein Erfolg dank IT.

Kursmanagement-System

Auch beim Kursmanagement-System erfolgt die Anmeldung automatisch per Transponder oder Fingerprint. So erhält das Studio Fakten über die exakte Auslastung, die genaue Anzahl der Kursteilnehmer und die prozentuale Teilnahme des Mitgliederbestandes an den Kursen.

z und @abhängigkeit

nen Verkäufers abhängig, sondern behält trotz evtl. Mitarbeiterfluktuation im Verkaufsbereich das unternehmensrelevante Wissen im eigenen Betrieb.

Trainingsmanagement-System inklusive Zusatzleistungen

Senkung der Personalkosten bei gleich bleibender Qualität der Betreuung ist für viele ein Wunschtraum. Mit Unterstützung von IT-Systemen kann auch dieser Traum Wirklichkeit werden. In der Praxis wurde das Trainingsmanagement-System durch einen sportlichen Leiter einer Studiokette umgesetzt, der trotz hochwertiger Betreuung nicht einen Cent an Mitgliedsbeiträgen für seine Trainerfinanzierung benötigt. Zusatzleistungen heißt hier das Zauberwort. Die Trainer erwirtschaften durch Zusatzangebote wie etwa Cardio-Check, Laktatmessungen und Personal Training eigene Gewinne.

Dieses System kann wiederum nur durch eine Software für Trainingsmanagement funktionieren. Die Terminierung ist komplett netzwerkfähig, so dass in allen Bereichen des Studios das gewünschte Datum des Kunden eingetragen und geblockt werden kann. Dahinter steht aber nicht nur ein elektronischer Terminplaner, sondern ein zentrales intelligentes System, das die Termine nicht nur verwaltet, sondern auch die Terminart erkennt und bei kostenpflichtigen Terminen, den Betrag automatisch in der Kasse verbucht und den Anteil des Trainers ausweist (Anreizsystem).

Auch die Auswertung für den Kunden, der z.B. einen Cardio-Check oder eine Laktatmessung durchführen lässt, wird über IT

Damit kann es sein Angebot schnell der Nachfrage anpassen. Weiterer Vorteil: per Knopfdruck erhält man die gesamten Stundenabrechnungen der Kursleiter und muss nicht erst hunderte von Einzelstundenzettel überprüfen.

Komplettlösungen

Weitere in der Planung befindliche Produkte sind z.B. ein Sonnen-Abo durch Solariensteuerung oder ein Automat für Snacks, Eiweiß und andere Produkte auf SB-Basis. Happy Systems will das Problem Schnittstelle soweit wie möglich eliminieren und dem Kunden Komplettlösungen inklusive entsprechender Marketingkampagnen anbieten. „Je mehr Leute am Tisch sitzen, desto geringer wird die Wahrscheinlichkeit, dass es funktioniert“, ist die Erfahrung von Sigggi Manz.

Komplettlösungen bieten sich auch aufgrund der Lieferschwierigkeiten einzelner Bausteine an, daher hat Happy Systems auch eine eigene Elektronikentwicklung für die Platinenfertigung und eigene Werkzeugkonstruktionen z.B. für die elektronischen Schrankschlösser. Die Transponder-Armbänder gibt es inklusive kundenspezifischer Logos.

Grenzen der IT

Wichtig für die weitere Entwicklung im IT-Bereich sind Unternehmen, die ständigen Erneuerungen gegenüber positiv eingestellt sind. Es kann nicht darum gehen, dass das System „nur funktioniert“. Vielmehr sollten durch einen strategischen Einsatz von IT-Lösungen die Wachstums-

potenziale und Chancen auf Zusatzeinnahmen eines Studios berücksichtigt werden. Neben der Minimierung des Aufwands und der Reduzierung von Routinearbeit, steht im Bereich IT immer mehr die Verbesserung der Qualität und des Angebots im Vordergrund wie z.B. die Erhöhung des Kundenservices oder die Entwicklung neuer Angebote, die ohne IT-Lösungen nicht machbar wären.

Informationstechnologien sollen die Verwaltungsprozesse immer besser unterstützen. Mit der weiter fortschreitenden IT-Unterstützung wächst jedoch auch die Abhängigkeit der Verwaltung von der IT. Die Grenzen liegen in der Aufnahmefähigkeit bzw. der Akzeptanz der Mitarbeiter oder in dem Potenzial, das der Betreiber selbst darin sieht. Teilweise treffen hier verschiedene Welten aufeinander, die sich bereits darin äußern, dass Sprache und Denkgewohnheiten nicht identisch sind. Wichtig ist daher, dass Gespräche stattfinden und eine ausführliche Beratung vorangeht. Erst nach Ausarbeitung klarer Ziele und Darstellung der Auswirkungen kann die richtige IT-Lösung unter Berücksichtigung der strategischen und strukturellen Vorgaben des einzelnen Studios ermittelt werden.

Daher hat Sigggi Manz auch sein nebenberufliches Studium nicht im Bereich Informatik absolviert, sondern als Master of Business Administration, MBA, um einen breiten Überblick über alle Managementprozesse zu erhalten.

Person und Profession:

Siegfried Manz (MBA) ist Geschäftsführer der Happy Systems GmbH, eines der erfolgreichsten Soft-, Hardware- und Systemunternehmen in den Segmenten Fitness, Wellness, Gesundheit und Bäder. Das bekannte Markenprodukt „Hector“ ist seit fast 15 Jahren (1994) am Markt. Sigggi Manz selbst hat von 2004 bis 2006 die Fortbildung zum Master of Business Administration (MBA) als Jahrgangsbester absolviert. Dies versetzt ihn, gepaart mit seiner langjährigen spezifischen Branchenerfahrung, in die Lage, seine IT-Anwendungen auf alle Managementbereiche eines Studiobetriebes wie z. B. Accounting, Finanzwirtschaft, Marketing, Vertrieb, Produktmanagement, Personalmanagement und strategisches Management, anzupassen.

Weitere Informationen: www.hector.de

