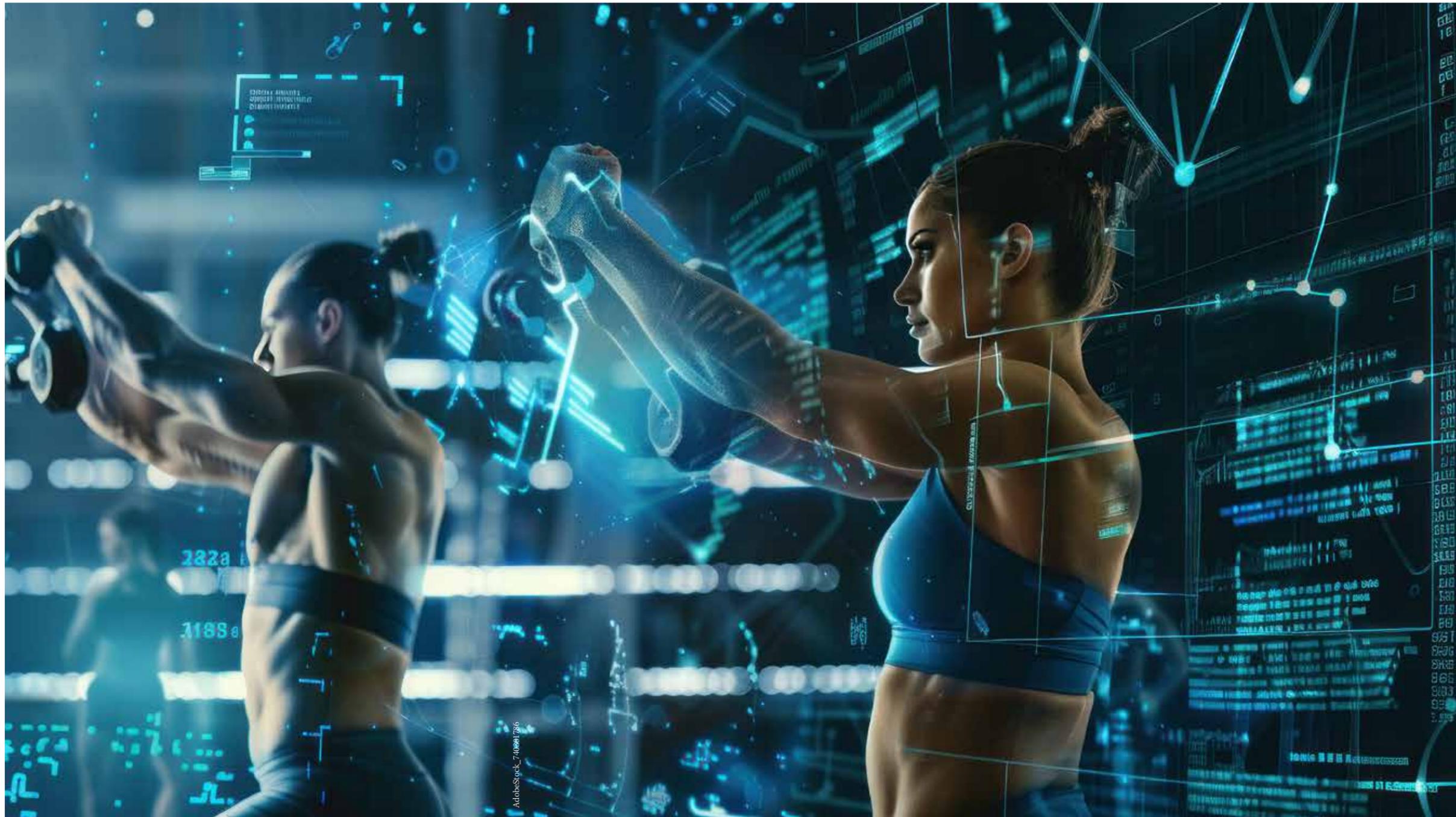


STUDIOSOFTWARE: SO GELINGT DER WECHSEL

Moderne Studiosoftware verspricht effizientere Abläufe und bessere Kundenbetreuung, stellt Betreiber jedoch vor große Herausforderungen bei Auswahl und Implementierung. Dabei kann die richtige Softwarelösung den Unterschied zwischen Erfolg und Misserfolg machen.

Von Tino Heidötting

Die Anforderungen an Software sind in den letzten Jahren enorm gestiegen – eine logische Folge des technischen Fortschritts und der Digitalisierung, denn alles was digitalisiert werden kann wird in Zukunft digitalisiert. Diese Entwicklung hat ein großes Potenzial, gute Strukturen im Studioalltag zu schaffen und enorm viel Zeit einzusparen. Mal ganz davon abgesehen, dass es eine starke Professionalisierung der Kundenbetreuung mit sich bringt. Neben den Vorteilen wird der Einstieg bzw. die Auswahl, „Was ist die passende digitale Lösung für meine Einrichtung?“, aufgrund



der Komplexität nicht unbedingt leichter. Wir haben zwei unterschiedliche Ausgangssituationen, mit der Softwareanbieter konfrontiert werden:

1. Ein existierender Betreiber möchte seine aktuelle Situation optimieren, um Abläufe und Prozesse in der Einrichtung zu steuern. Die Gründe sind unterschiedlicher Natur, er ist mit der eingesetzten Studioverwaltungssoftware unzufrieden und/oder möchte die Gesamtsituation optimieren, weil mehrere Softwaresysteme eingesetzt werden und es sich anbietet, diese in einer Lösung zusammenzuführen.
2. Ein Existenzgründer steht vor der Situation, bei der Vielzahl an Spezialanbietern und vermeintlichen Anbietern von Komplettlösungen, den passenden und seriösen Anbieter für seine Ausrichtung und Anforderung finden zu müssen.

GUTE LÖSUNGEN

Zu der ersten Ausgangssituation muss man sagen, dass der Leidensdruck häufig sehr groß werden muss, bis man sich für den Schritt entscheidet, die komplette Softwareinfrastruktur in einer Einrichtung umzustellen. Es ist vermutlich für Studiobetreiber auch eine der größten Herausforderungen, im laufenden Studiobetrieb eine Verwaltungssoftware plus Betreuungsabläufe zu erneuern. Dabei gibt es zahlreiche Hürden. Teilweise wird von Anbietern ein guter Export der wichtigsten Daten erschwert und man muss das Team und sich auf eine neue Bedienoberfläche und Funktionen einstellen. Dies ist häufig ein harter Weg. Aber – muss man fairerweise sagen - in jedem Business und in jeder Branche ein völlig normales Prozedere. Denn es geht täglich darum zu schauen, wie und wo ich Abläufe und Prozesse optimieren kann, um am Ende ein erfolgreiches Business zu haben und dauerhaft am Markt bestehen zu können.

Es gibt leider nicht den Knopf, wo man von System A alles in System B überführt, und dann wird alles besser. Wesentliche Faktoren für eine erfolgreiche Systemumstellung sind: eine hohe Bereitschaft an Zeit und gedanklicher Auseinandersetzung, die ich als Betreiber mit einbringe. Seitens des Softwareanbieters braucht es eine starke Beratung im Vorfeld und natürlich ein qualifiziertes Onboarding und individuelle Begleitung des Umstellungsprozesses. Es ist gut investierte Zeit, denn es gibt nichts Schöneres als gute digitale Standards, Automatismen und Kommunikationskanäle innerhalb des Unterneh-



AUTOR

Tino Heidötting

ist Gründer und Inhaber der Firma medo.check, die Softwarelösungen für Fitness- und Gesundheitsdienstleistungen anbietet. Darüber hinaus ist der Gesundheitsexperte und Osteopath Inhaber der Firma Lebensspielraum GmbH, einem Dienstleister für Betriebliche Gesundheitsförderung.

mens. Auch wenn zu dem Thema Software schon viel verbrannte Erde in unserer Branche hinterlassen wurde, verspreche ich, es gibt gute Lösungen, die sogar richtig Spaß machen in der täglichen Arbeit.

DAS ANFORDERUNGSPROFIL

Existenzgründer haben es deutlich einfacher. Hier ist die Herangehensweise nur leider häufig die Falsche. Man sollte sich nicht im ersten Schritt verschiedenste Softwarelösungen anschauen, die einen vom Inhalt und Umfang eher erschlagen, sondern man sollte vielmehr im ersten Schritt ein klares Anforderungsprofil skizzieren und priorisieren.

Mit dem erstellten Anforderungsprofil an die Software, kann man dann gezielt in Produktvorstellungen gehen und die einzelnen Punkte abhaken. So behält man den Überblick, selbst wenn man sich für eine Kombination aus Produkten unterschiedlicher Anbieter entscheidet. Jede gute Beratung sollte grundsätzlich so starten. Selbst wenn der Interessent kein Anforderungsprofil hat - dann sollte der Vertriebsmitarbeiter des Softwareunternehmens gezielte Fragen stellen, um seriös zu beraten.

Eines muss dem Gründer aber klar sein: Der Softwareanbieter kann hier keine neutrale Consultingfunktion übernehmen und empfehlen, welche Angebote und Konzepte dann umgesetzt werden sollen.

KEINE ANGST VOR KOMBI-LÖSUNGEN

Wichtig ist zudem eine klare Unterteilung des Anforderungsprofils in Must-Have- und

Nice-to-Have-Funktionen. Es gibt zwar immer mehr Komplettanbieter, aber es wird auch unheimlich viel versprochen, was sich dann leider in der Praxis nicht bewährt. Hier also genau hinschauen, denn es macht auch durchaus Sinn, eine gute Spezialsoftware an bestimmten Punkten als Zusatztool einzusetzen. Insbesondere wenn damit die Umsetzung der selbst gesetzten Anforderungen steht oder fällt.

Vor dem Zusammenspiel zwei verschiedener Lösungen und verschiedenen Anbietern sollte man auch keine Angst haben: Es gibt heute gute Möglichkeiten - wenn es um seriöse Systeme geht -, wie man Daten in den Austausch bringt. Auch hier sind Onboarding und verlässlicher Support die entscheidenden Qualitäten der Software-Anbieter. Zu viele Kompromisse sollten nicht eingegangen werden, denn sie gehen auf Kosten der Betreuungsqualität.

VIELE ANPASSUNGSMÖGLICHKEITEN

Selbst wenn es sich nur um Software für ein kleines Microstudio handelt: Es würde wohl niemand erwarten, dass man eine Studioverwaltungssoftware vorfunktioniert mit allen bestellten Extras bekommt. Fitnessdienstleister mit unterschiedlichsten Anforderungen und Ausrichtungen benötigen eben eine riesige Bandbreite an Anpassungsmöglichkeiten, die vor der Anschaffung der „richtigen Softwarelösung“ beachtet werden müssen. Trotzdem geraten auch gut vorbereitete Studioleiter ins Grübeln, wenn bei der Konfiguration der ausgelieferten Software grundlegendste Dinge eingestellt und entsprechend entschieden werden müssen.

Dabei ist es noch der einfachste Fall, wenn tatsächlich nur eine Softwarelösung konfiguriert werden muss und etwa die Entscheidung zu treffen ist, ob bei der Terminvergabe in festen Stunden-Blöcken, oder im Viertelstundenraster gearbeitet werden soll. Die Herausforderung in dieser Situation ist eine konkrete Vorstellung vom eigenen Konzept und von den Vorstellungen der anvisierten Zielgruppe. Wichtig ist auch die Frage, wie ich die Vielzahl von Kundeninformationen sinnvoll kategorisieren und zielführend in der Betreuung einsetzen kann.

HERAUSFORDERUNG DATENPANNEN

Eine wirkliche Herausforderung ist es aber, unterschiedliche Teillösungen, noch dazu von verschiedenen Herstellern, zur Zusammenarbeit zu bewegen und bestenfalls noch die speziell gerade benötigten Informationen aus Software A an Software B zu über-

Eine moderne Studiosoftware soll nicht nur den Zugang regeln und Spinde zuteilen, sondern auch Verträge verwalten und abrechnen..



tragen – in einer Form, die Software B auch verarbeiten kann. Natürlich ist es schön, eine Abrechnungssoftware zu nutzen, welche die Zugangsregelung und Spind-Zuteilung mit RFID-Armbändchen regelt, die Verträge verwaltet und auch noch SEPA-Dateien erstellt. Dass die Trainingsplansoftware aber anhand der Zugangsdaten wissen möchte, wann der gerade aktuelle Trainingsplan bereits zum zehnten Mal abgearbeitet ist und daher einer Aktualisierung bedarf, kann sie üblicherweise nicht mitteilen, weil diese Information bei der Konzeption einer hoffentlich überhaupt vorhandenen Schnittstelle nicht bedacht oder angefragt wurde. Mit ähnlichen Datenpannen ist selbst dann zu rechnen, wenn eigentlich vom Studio selbst erhobene Daten einfach nur auf demselben Rechner zwischen Programm A und Programm B getauscht werden sollen, und zwar DSGVO-Konform.

ATTRAKTIVE KOMPLETT-LÖSUNGEN

Noch größer werden die Probleme beim Datenaustausch zwischen unterschiedlichen Lösungen und Anbietern, wenn ein Wechsel angestrebt werden soll. Ein Großteil der Studiobetreiber ist mit der eingesetzten Softwarelösung nicht 100%ig zufrieden – aber welcher Hersteller bietet schon ein Export-Format, dass die erhobenen Trainings- und Gesundheitsdaten für ein Alternativprodukt zugänglich macht?

Punkte, die man lediglich anreißen muss, um einerseits zu verstehen, warum Komplettlösungen aus einer Hand derart attraktiv sind, selbst wenn die angebotene Lösung in manchmal mehr als einem Teilbereich alles

andere als komplett funktional ist und andererseits zu erkennen, dass Fitnessdienstleister vor enorme Herausforderungen gestellt werden, wenn sie nicht gewillt sind, Abstriche in der Qualität der Betreuung hinzunehmen. Die Frage, inwieweit solche Abstriche hinnehmbar sind, stellt sich derzeit erst regional je nach Konkurrenzsituation. Es gibt Anbieter, die anstelle eines kundenorientierten Betreuungskonzepts mit zeitgemäßer Trainingsplanung vor allem einen reibungslosen SEPA-Export, der einmal im Monat auf Knopfdruck das Konto füllt, in den Mittelpunkt stellen. Das funktioniert – solange es eben niemand besser macht!

GROSSES SPEKTRUM

Denn um einmal konstruktiv an die Frage nach der richtigen Studiosoftware heranzugehen, braucht der Studiobetreiber vor allem ein Konzept, mit dem sich seine Einrichtung aufstellt und zugleich positioniert. Das Spektrum ist sicherlich groß, allein durch die Bandbreite an Möglichkeiten rund um Betreuung, Fachkompetenz und Trainingsmöglichkeiten. Hier sind auch Extreme möglich, wie das personallose Studio, das mit heutiger Technik eher Realität denn Vision ist und dessen Komplementär, das Studio mit umfangreicher Betreuung, das auch Physiotherapie und ärztliche Betreuung bietet. Ebenso interessant ist die Frage nach der Anzahl der betreuten Mitglieder, die zum Thema Zugangsregelung überleitet. Eine weitere Frage ist die Betreuung außerhalb des Studios. Die Trainierenden-App ist spätestens seit Corona nicht mehr wegzudenken und nicht nur einfach ein Werkzeug zur Anzeige

von Trainingsplänen. Trainingsfeedback und Chat-Möglichkeit nicht allein für Rückfragen, sondern auch zur Motivation und eben für einen guten Draht zum Kunden, sind Features einer guten App. Die Terminbuchung per App ist für den Kunden am Ende nicht nur bequem, sondern auch 24/7 verfügbar. Solange sie kein Zwang ist, entlastet sie Mitarbeiter und Kunden gleichermaßen.

GUT DURCHDACHTES KONZEPT.

Der damit einhergehende elektronische Kalender sorgt rechtzeitig für Terminerinnerungen auf Trainer- und auf Kundenseite. Und auch die Trainer-App ist ein nicht zu unterschätzendes Werkzeug, um Kundenanfragen per Chat schnell und ungezwungen abzuwickeln. Sie wird umso mächtiger, wenn Sie dem Trainer zum richtigen Zeitpunkt Betreuungsaufgaben individuell für den jeweiligen Trainierenden zur Verfügung stellt. Eine Aufgabe für den Studioleiter, der die richtigen Ereignisse als Trigger für anzustoßende Erinnerungen oder gar Workflows definieren muss. Es geht eben nichts ohne ein durchdachtes und auch je nach Geschäftssituation anpassbares Konzept.

Eine automatische Abrechnung kann dies abrunden, insbesondere wenn sie mit Vertragswesen, Studioverkäufen, Terminbuchung und Zugangsregelung Hand in Hand arbeitet. Das hält der Studioleitung den Rücken frei, um das gewählte Konzept stets selbstkritisch zu betrachten und bei Bedarf anzupassen. Denn das perfekte Konzept wird stets mit den sich ändernden Kundenanforderungen mitgehen.