

„Wir werden die **Zukunft** der Branche aktiv **mitgestalten**“



F&G-Insider-Interview mit den Köpfen der Aidoo Software GmbH

Die Firma Aidoo gehört zu den wenigen Unternehmen innerhalb unserer Branche, die auf eine mehr als 30-jährige Historie zurückblicken kann. Bereits in den frühen 1980er Jahren wurde die Firma „Idu“ gegründet, die zu den Software-Pionieren innerhalb unserer Branche gehörte. Im Jahre 2001 wurde das Nachfolgeunternehmen, die Aidoo Software GmbH, von den Herren Jens Wienöbst und Daniel Maschke gegründet. Seither wuchs das Unternehmen fast unbemerkt zu einem Software-Anbieter, der mittlerweile rund 400 Studios betreut. F&G-Verleger und Chefredakteur Patrick Schlenz sprach mit dem Aidoo-Geschäftsführer Norbert Kroshoff, dem Gründer und Entwickler Daniel Maschke und dem Vertriebsleiter Jürgen Adams über ihre Erfolgsstrategie.

F&G: Herzlichen Dank, dass Sie für ein Interview mit uns zur Verfügung stehen. Ihr Unternehmen hat sich in den letzten Jahren fast unbemerkt zu einem relevanten Anbieter von Studio-Verwaltungssoftware entwickelt, die von rund 400 Studios genutzt wird. Welche Bereiche und Arbeitsprozesse bilden Ihre Software-Lösungen im Studio ab?

Norbert Kroshoff: Vielen Dank, Herr Schlenz, dass Sie sich die Zeit für uns nehmen. In der Tat sind wir mit dem Wachstum in den vergangenen Jahren sehr zufrieden. Das hat aus unserer Sicht mehrere Gründe. Zum einen sind wir mit der Entwicklung der Aidoo-Software sehr nahe am Kunden. Wir hören unseren Kunden sehr genau zu, bringen in Erfahrung, welche Funktionen im Studio benötigt werden und setzen diese dann um. Der wichtigste Erfolgsfaktor und Erfolgsgarant sind aber unsere Mitarbeiter. Jeder Mitarbeiter bei der Aidoo-Software gibt mehr als 100% und trägt dazu bei, dass unsere Kunden zufrieden sind.

Daniel Maschke: Unser Ziel ist es, eine Branchen-Software für alle Unternehmensbereiche und jede Unternehmensgröße zu entwickeln,

Die Köpfe der Aidoo Software GmbH



Norbert Kroshoff ist der Geschäftsführer von Aidoo und seit über 18 Jahren in der Sport- und Gesundheitsbranche als Berater tätig. Als Dipl.Informatiker kennt er sich in der Softwarewelt aus und kann die Anforderung von modernen Studios praxisgerecht in die Aidoo-Software umsetzen.



Daniel Maschke ist Aidoo-Gründer und Entwickler. Er gibt Aidoo das Gesicht, bzw. die Oberfläche. Gemeinsam mit Jens Wienöbst hat er die Grundlagen für Aidoo geschaffen.



Jürgen Adams ist das Multi-Talent im Aidoo-Vertrieb und für die Installation der Aidoo Software vor Ort verantwortlich. Er kennt sich mit den Möglichkeiten der kompletten Aidoo Studio-Software bestens aus und ist bei kniffligen Fragen ein guter Ansprechpartner.

mit der ein Unternehmer alle Geschäftsabläufe durchgängig und nahtlos steuern kann. Angefangen von Lösungen für eine flexible Vertrags- und Beitragsverwaltung bis hin zur lückenlosen Dokumentation für die Trainingsplanung und -betreuung.

F&G: Ihren Kunden bieten Sie einen Rundum-Service. Wie definieren Sie diesen und wie unterscheidet sich Ihr Service von anderen Software-Anbietern?

Jürgen Adams: Unser Rundum-Service beginnt bereits bei der Beratung. Wir nehmen uns die Zeit und machen uns vor Ort beim Interessenten ein Bild von den Erfordernissen und den Abläufen innerhalb des Studios, der vorhandenen Hardware und ggf. sinnvollen Erweiterungen. Mit unseren vielfältigen Erfahrungen aus allen Unternehmensbereichen ist der Wechsel der Software nicht nur ein Wechsel, sondern ein Fortschritt.

Daniel Maschke: Guter Service und eine durchgängige Kundenbetreuung sind das A und O in jeder Branche. Die Betreuung beginnt für uns bereits während der Projektvorbereitung, in der wir die Bedürfnisse unserer Kunden genau analysieren. Unser Service umfasst die Installation der Software und Hardware sowie die Schulung der Mitarbeiter vor Ort. Die Betreuung nach der Installation ist für die erfolgreiche Einführung und die Akzeptanz bei den Mitarbeitern enorm wichtig.

Norbert Kroshoff: Ein weiterer Service für unsere Kunden ist das Mitgliedermanagement, das die komplette Kunden- und Vertragsverwaltung für unsere Kunden übernimmt. Wir nehmen dem Unternehmen hier Routinearbeiten ab und schaffen so für die Unternehmen neue Freiräume und Ressourcen.

F&G: Die flexible Vertragsgestaltung ist heute eine wichtige Komponente im Verkauf von Mitgliedsverträgen.



F&G-Insider-Interview bei der Aidoo Software GmbH in Dorsten

Welche Möglichkeiten bieten Sie Ihren Kunden, um verschiedene Vertragsvarianten zu verkaufen?

Daniel Maschke: Als wir vor 14 Jahren mit der Neuentwicklung der Software begonnen haben, gab es eine überschaubare Anzahl von Vertragsformen. Die Abbuchungen erfolgten am 1. oder am 15. des Monats. Durch die Einführung der Wochenabos und den modularen Verkauf der Leistungen wurde das Vertragswesen sehr viel flexibler – aber auch komplexer. Die Herausforderung für uns als Softwarefirma bestand darin, dem Kunden einfach zu bedienende Lösungen an die Hand zu geben, um die neuen Vertragsformen komfortabel einsetzen und verwalten zu können. Mit unserer Vertragsverwaltung ist es möglich, nahezu alle denkbaren und undenkbaren Vertragsvarianten darzustellen.

Norbert Kroshoff: Auch der monetäre Aspekt spielt eine wichtige Rolle. Bei einem Monatsbeitrag von 60€ ist jeder Tag 2€ wert. Wenn Sie hier Tage verschenken, weil die Vertragsverwaltung nicht taggenau buchen kann, dann geht dem Unternehmen sehr viel Geld verloren.

F&G: Sie bieten Ihren Kunden eine Unterstützung durch ein Sales-Modul. Wie setzt man dieses in der Praxis optimal ein?

Jürgen Adams: Es ist besonders wichtig, den Mitarbeitern im Verkauf eine Lösung an die Hand zu geben, um die vorhandenen Leistungen darzustellen und dem Interessenten zu zeigen, dass man sich auf seine Bedürfnisse einstellen kann. Genau das kann unsere Software auf einfache Art und Weise.

Daniel Maschke: Anhand der Bedarfsanalyse wählt der Mitarbeiter gemeinsam mit dem Kunden die optimale Mitgliedschaft aus und kombiniert diese mit nur wenigen Klicks mit den zusätzlich buchbaren Leistungen wie Getränke-Flat, Sauna oder Solarium. Noch während des Verkaufsvorganges können Zusatzverkäufe generiert und alle wichtigen Betreuungsabläufe, wie die Vergabe von Folgeterminen, umgesetzt werden. Die anschließende automatisierte Übergabe an die Verwaltungssoftware garantiert die reibungslose Nachbearbeitung der Verträge.

F&G: Neben dem Verkauf ist die Betreuung der eingeschriebenen Mitglieder besonders wichtig. Welche Möglichkeiten bietet Ihr System hier zu Unterstützung der Trainer und Studiomitarbeiter?

Daniel Maschke: Die Trainingsplanung und die Betreuung stellen hohe Anforderungen an die internen Abläufe und die Organisation. Viele Prozesse müssen automatisiert ablaufen, damit der Unternehmer mehr Zeit für die Betreuung seiner Kunden hat.

Sind die Abläufe einmal erfasst, werden diese komplett automatisiert abgearbeitet. Z.B. werden die Folgetermine nach der Ersteinweisung für den Trainer automatisch erzeugt oder die Mitarbeiter werden für eine Werbeaktion über einen Zeitraum automatisch vom System daran erinnert. Für eine gezielte Kundenansprache hat der Trainer jederzeit Einblick in die lückenlose Betreuungshistorie der Kunden.



Daniel Maschke (Gründer & Entwickler) und Jürgen Adams (Vertriebsleiter) haben einen guten Draht zu ihren Kunden

Jürgen Adams: Neben der Flächenbetreuung spielt die Betreuung der Kunden, die nicht regelmäßig zum Training erscheinen, eine wichtige Rolle. Die automatisierten Terminerinnerungen oder auch Abwesenheitsbenachrichtigungen unterstützen hier. Zudem können Sie das Betreuungsprogramm für weitere Anwendungen, wie Wiedervorlagen für Verwaltung, Aufgaben für ein Callcenter, Steigerung des Umsatzes und vieles mehr, nutzen.

Norbert Kroshoff: Viele unserer Kunden haben mit der Retention-Betreuung gute Erfahrungen bei der Kündigungsrückgewinnung gemacht. Wenn in der Aidoo Software eine Kündigung eingeht, können Studios entscheiden, was jetzt passiert: Welcher Mitarbeiter bekommt welche Nachricht oder die Aufgabe, den Kunden zu kontaktieren etc. Damit ist gesichert, dass Kündigungen nachbearbeitet werden und Mitglieder wieder reaktiviert werden können.

F&G: Welche Serviceleistungen können die Studioinhaber und Studiomitglieder zusätzlich bei der Aidoo Software nutzen?

Daniel Maschke: Die Anforderungen der Kunden haben sich mit den technischen Neuerungen und der zunehmenden Digitalisierung verändert. Jeder besitzt heute ein Handy und viele alltägliche Dinge werden damit erledigt. Natürlich möchten wir auch dem Unternehmer hier Lösungen zeigen, die er seinen Kunden als zusätzliche Serviceleistung bieten kann. Die Onlinekursverwaltung und die Online-terminvergabe sind die ersten beiden Module, die wir für unsere Kunden umgesetzt haben. Die Nutzung dieser Tools erspart dem Unternehmer enorm viel Zeit.

F&G: Für viele Studiobesitzer stellt sich heute die Frage, ob angebotene Software-Lösungen in Bezug auf



Aidoo-Geschäftsführer Norbert Kroshoff im Gespräch mit Patrick Schlenz

ihre jeweilige Studiogröße passen. Ist Ihre Software für kleinere, mittlere und größere sowie für Studioverbünde konzipiert und geeignet?

Norbert Kroshoff: Die Größe des Studios hat eine Bedeutung. Entscheidend ist jedoch, wie ihre betrieblichen Prozesse aussehen und welche Anforderungen das Unternehmen an die Software hat. Die grundsätzlichen Abläufe sind bei allen Anlagen gleich. Der Unterschied besteht in der Anzahl der Mitglieder, Mitarbeiter und der zu steuernden Prozesse, wie z.B. Check-In, Zapfanlagen und Solarien. Die Aidoo Software kann sehr gut auf die unterschiedlichen Bedürfnisse skaliert und eingerichtet werden.

Daniel Maschke: Der modulare Aufbau ermöglicht die Integration unserer Software in jede Unternehmensgröße. Den Funktionsumfang bestimmt somit der Kunde. Zu unserem Kundenkreis gehört das kleine Kursstudio aber auch Studioketten.

F&G: Dass die Zukunft der Fitness- und Gesundheitsbranche aus verschiedenen Gründen durch die zunehmende Digitalisierung getrieben ist, liegt auf der Hand. Wie

sehen Sie diese Entwicklung und wie schätzen Sie die nächsten drei bis fünf Jahre ein?

Jürgen Adams: Durch das durch die FID und Partnern maßgeblich erwirkte Präventionsgesetz ab 2016 wird sich da ja zukünftig einiges tun und die Branche weiter voranbringen. Die Dokumentierbarkeit des Trainingsverhaltens wird zusehends wichtiger, wir haben dort mit unserem Kursbuchungssystem und der offenen Schnittstelle zu den führenden Geräteherstellern wie milon und eGym und weiteren Vorkehrungen getroffen.

Außerdem wird die Pflicht einer elektronischen prüfbaren Kasse Ende 2016 Thema sein. Wer da nicht aufpasst, riskiert enormen Ärger mit dem Finanzamt im Falle einer Prüfung.

Norbert Kroshoff: Das ist richtig, die Entwicklung in Richtung Digitalisierung wird weiter voranschreiten. Es werden zukünftig mehr Daten erfasst werden und damit mehr Daten verarbeitet und organisiert. Wir werden mit unserem innovativen und kreativen Entwicklungsteam an der zukünftigen Gestaltung der Branche aktiv mitwirken.

F&G: Herzlichen Dank für Ihre Antworten!



v.l.n.r.: Daniel Maschke (Gründer & Entwickler), Jürgen Adams (Vertriebsleiter) und Norbert Kroshoff Geschäftsführer von Aidoo



Infos & Kontakt

Aidoo Software GmbH
Borkener Straße 50b
46284 Dorsten
Tel. +49(0)28538 999 000
www.aidoo-software.de