

Mit neuer Core-Software in die Zukunft

Der Sprach- und Kulturreiseveranstalter Cooltours hat seine bisherige Unternehmenssoftware durch eine moderne Cloud-Lösung ersetzt. Das flexible Core-System steuert und vereinfacht den gesamten Prozess und hilft, Zeit und Papier zu sparen. Als erfahrener Digitalisierungsspezialist unterstützt DCCS mit Beratung und Implementierung.



Seit 1999 bietet Cooltours Sprach- und Bildungsreisen für Jugendliche an. Schüler:innen lernen so fremde Länder und Städte kennen, profitieren von Sprachaufenthalten und tauchen in andere Kulturen ein. Heute ist das Unternehmen Österreichs größter Veranstalter von Sprach- und Kulturreisen sowie Projektwochen. Mit 30 Mitarbeiter:innen organisiert Cooltours jährlich Reisen für viele tausend Schüler:innen und Pädagog:innen. Zur Verwaltung der unzähligen Kundendaten sowie für Angebote, Abwicklung und Abrechnung nutzte der Veranstalter bisher eine selbst entwickelte Software auf Basis einer Access-Datenbank. „Mit dem starken Wachstum unseres Unternehmens und der Datenmenge stieß das System jedoch an seine Grenzen“, erklärt Cooltours-Geschäftsführer Florian Wind. Da auch der Support für die Lösung demnächst ausläuft, suchte der Veranstalter nach einer neuen Kernsoftware.

Grundlegende Modernisierung erforderlich

Das bisherige System war nicht nur in puncto Performance veraltet, sondern bot auch keine praktikable Möglichkeit für einen mobilen Zugriff. „Wir suchten daher nach einer Cloud-basierten Lösung, die sowohl unserem Team als auch unseren Kund:innen einen einfachen externen Zugriff ermöglicht“, sagt Wind. Ein weiterer Schwachpunkt des Alt-



Dank der engen Zusammenarbeit, guten Kommunikation und Professionalität in der Projektabwicklung konnten unsere individuellen Anforderungen von DCCS erfolgreich umgesetzt werden.

Florian Wind, Cooltours

systems war, dass es keinen Multi-User-Zugriff erlaubte, ein Datensatz also immer nur von einem Benutzer bearbeitet werden konnte. Zudem sprengte die Datenmenge der rund 26.000 Reisenden pro Jahr die Kapazitätsgrenze der Datenbank. „Nicht zuletzt war Security ein großes Thema, denn wir verarbeiten große Mengen personenbezogener Daten, die besonders geschützt werden müssen“, erklärt Wind. Um Abhilfe zu schaffen, holte sich das Unternehmen externe Hilfe. „Das erste Projekt zur Softwaremodernisierung ist leider gescheitert und wir waren erneut auf der Suche nach einem professionellen IT-Dienstleister“, so Wind.



Florian Wind
Geschäftsführung
bei Cooltours

Erfahrener regionaler Digitalisierungspartner gesucht

Mit einem detaillierten Pflichtenheft holte Cooltours Angebote von drei Anbietern ein. In der Endauswahl konnte schließlich der international tätige Grazer Digitalisierungsspezialist DCCS überzeugen. „Ausschlaggebend waren nicht nur das Preis-Leistungs-Verhältnis und die regionale Nähe, sondern auch das Lösungskonzept, die strukturierte Angebotslegung und die Professionalität“, so Wind. Um Aufwand und Kosten möglichst gering zu halten und Skalierbarkeit zu gewährleisten, entschied man sich für die Entwicklung einer auf der WEBCON Low-Code Plattform basierenden Lösung und ein Hosting in der Cloud. In Workshops wurde gemeinsam die Umsetzung der Anforderungen definiert. „Einerseits sollte die Software für unsere Mitarbeiter:innen einfach zu bedienen und selbsterklärend aufgebaut sein. Andererseits war uns ein skalierbares, ausbaufähiges System wichtig, um sowohl Erweiterungen als auch Änderungen, zum Beispiel rechtlicher Natur, schnell selbst vornehmen zu können“, erklärt Wind. Mit WEBCON BPS, einer Low-Code Plattform für Cloud und on-premise, konnten diese unternehmensspezifischen Anforderungen gezielt umgesetzt werden.

Die perfekte Kombination aus Low-Code & Pro-Code

Bei Workflows und der Modellierung von Prozessen bietet die Low-Code Plattform von WEBCON eine sehr gute Basis für eine effiziente Entwicklung. Aufgrund der Komplexität und des Umfangs der Prozesse, der vielen tausend Datensätze und spezifischen Anforderungen, z.B. hinsichtlich Datenfeldern und Reports, wurde seitens DCCS dort, wo Low-Code an seine Grenzen stößt, mit Pro-Code Entwicklung ergänzt. Hohe Usability und Performance des Systems, spezifische Security-Anforderungen und eine möglichst umfassende Automatisierung waren sehr wichtige Aspekte bei der Entwicklung. Im Laufe des Projekts kamen weitere Anforderungen, Rückmeldungen und neue Ideen hinzu, die es umzusetzen galt. „Dank der engen Zusammenarbeit, guten Kommunikation und Professionalität in der Projektabwicklung konnten unsere individuellen Anforderungen von DCCS erfolgreich umgesetzt werden“, sagt Florian Wind. Nach wöchentlichen Arbeits-treffen, laufenden Tests und vielen Optimierungen ging die neue Core-Software schließlich schrittweise in den Echtbetrieb.



Erfolgreiche Core-Software-Modernisierung

Das neue System bildet das so genannte „Reisecenter“ von Cooltours vollständig ab. Von der Kundenanfrage über die Angebotserstellung und Auftragsbestätigung bis hin zu Zahlungsinformationen und Informationsblättern – die Core-Software verwaltet und vereinfacht alle relevanten Prozesse. „Früher hatten wir drei Datenbanksysteme im Einsatz, eines für Angebote, eines für Informationen und eines für Reisedaten. Das ist jetzt in einem System zusammengefasst. Dabei haben wir auch Teilprozesse verkürzt und so an Effizienz gewonnen“, sagt Wind. Da die Dokumente nun direkt in der

Cloud gespeichert werden, sind sie jederzeit und überall verfügbar, zum Beispiel im Homeoffice oder mobil. „Auch Buchungen und Bankbelege können wir direkt ins System importieren, das spart viel Zeit und hilft, Fehler zu vermeiden. Bei mindestens 52.000 Zahlungsvorgängen pro Jahr ist das ein großer Vorteil“, freut sich Wind. Mit der neuen digitalen Lösung kann auch die Verwendung von Papier minimiert werden. „Wir wollen weg von der Zettelwirtschaft und dem Postversand, um Papier zu sparen und unsere Nachhaltigkeitsstrategie zu stärken“, so der Geschäftsführer.

Moderne digitale Reiseplattform

Mit der neuen Lösung läuft der gesamte Prozess nicht nur schneller und fehlerfreier ab, sondern bietet durch die Vereinfachung der Abläufe und userzentrierte Gestaltung auch eine hohe Benutzerfreundlichkeit und eine einfache Bedienung. „Durch farbig hinterlegte Felder führt das System die Nutzer:innen durch den gesamten Prozess und generiert automatisch Dokumente wie Angebote, Buchungsbestätigungen, Informationsblätter und Rechnungen. Es verwaltet die gesamte Reise inklusive Zahlungen, Versicherung und Storno. Auch Mailings lassen sich einfach automatisiert versenden“, berichtet Wind. Ein weiterer großer Vorteil: Alle Vorgänge sind jetzt im System klar nachvollziehbar. Zudem muss sich Cooltours nicht um Infrastruktur oder Sicherheit kümmern, das übernimmt der österreichische Cloud-Host. „Dank der Cloud-Lösung kann man problemlos von zu Hause aus und auch mobil arbeiten und hat vollen Zugriff auf das Reisecenter, das erleichtert die Arbeit. Im System kann man auch Aufgaben delegieren, etwa wenn der Sachbearbeiter im Urlaub ist“, sagt Wind.

Kundenorientiert und nachhaltig in die Zukunft

Das Low-Code basierte, in der Cloud gehostete System ermöglicht Cooltours, dieses zukünftig flexibel zu skalieren und zu erweitern, etwa um Features wie einen automatischen SMS-Versand von Informationen für Reisende. Geplant sind ein automatischer Import von Bankdaten und Zahlungen sowie ein eigener Kundenbereich für Schulen und Lehrkräfte, in dem Pädagog:innen u.a. per Smartphone auf ihre persönlichen Reisedaten, Tickets, Gutscheine, Rechnungen, QR-Codes etc. zugreifen können. „Hier können sich Lehrerinnen und Lehrer einloggen und online Anfragen stellen. Das verkürzt den Prozess weiter“, sagt Wind. Die zusätzlichen digitalen Angebote für Kund:innen sollen auch zu

We've been expecting you.



ANGEBOT ERSTELLEN

den Nachhaltigkeitsbestrebungen von Cooltours beitragen. Mit einer eigenen Photovoltaikanlage auf dem Firmengelände und Beteiligungen an weiteren Anlagen kompensiert das Unternehmen rund 15 Prozent der CO₂-Emissionen seiner Kund:innen. „Wir sind CSR-zertifiziert und wollen damit zeigen, dass wir etwas für Mensch und Umwelt tun“, sagt Wind und fügt hinzu: „Das von DCCS entwickelte digitale Reisecenter ist dabei ein wichtiger Schritt. Neben der Erweiterung des digitalen Angebots für unsere Kund:innen bietet es die optimale Basis, um die Digitalisierung unserer Prozesse und somit die Nachhaltigkeitsmaßnahmen in unserem Unternehmen weiter auszubauen.“



Fotos: Cooltours & DCCS

Projekthighlights & -ergebnisse

- ≡ Modernisierung eines kundenspezifischen Core Systems
- ≡ Umfassende digitale Services für Kund:innen
- ≡ Optimierung von Prozessen und Effizienzsteigerung
- ≡ Benutzerfreundliche Lösung mit hoher Usability
- ≡ Perfekte Kombination von Low-Code und Pro-Code Entwicklung
- ≡ Erweiterungen und Anpassungen durch Key User möglich (Citizen Development)
- ≡ Skalierbare, flexible Cloud-Lösung
- ≡ Hohes Maß an Security & Performance
- ≡ Reduktion von Papier und Steigerung der Nachhaltigkeit