

Büroname/ Briefkopf

Digitalisierungskonzept 2021

Aufgrund der Pandemie und des daraus folgenden Lockdowns waren wir gezwungen, unsere Filialen für den Kundenverkehr zu schließen. Aufgrund von Gewinnvorträgen aus den vergangenen Jahren, den Staatshilfen und einer schnellen Reaktion auf die neue Situation gelang uns trotzdem das Überleben und sogar noch ein Zukauf aufgrund einer Schließung eines großen Reisebüros in

Ein erster wichtiger Schritt war die Einrichtung von Homeoffice-Plätzen für unsere Mitarbeiter. Dies gelang schnell, aber aufgrund fehlender technischer Ausstattung war es nicht so professionell wie gewünscht.

Ein wichtiger Baustein war die folgende Fortbildungsmaßnahme für alle Mitarbeiter im Bereich „digitale Kundenberatung“. Die Firma „....“ schulte im November und Dezember 2020 alle Mitarbeiter bezüglich der Nutzung von Webcams und Zoom-Meetings zur Online-Kundenberatung. Im Hintergrund führten wir in unseren Filialen mit touristischem Schwerpunkt eine Cloud ein, damit die Mitarbeiter im Homeoffice Zugriff auf das Emailsysteem, das Midoffice und die Buchungssysteme haben.

Unsere Geschäftsleitung, bestehend aus der Geschäftsführerinsowie unserem Personalchef und Prokuristenhielt in zweiwöchigen Zoom-Meetings mit den Teamleitungen der Filialen Kontakt. Außerdem veranstalteten wir in vierwöchigem Rhythmus Zoom-Meetings mit allen Mitarbeitern der Filialen, um mit allen auch in der Kurzarbeit Kontakt zu halten und alle Mitarbeiter bezüglich der neuesten Entwicklungen (Reisebeschränkungen, Stornierungs- und Umbuchungsregeln) auf dem Laufenden zu halten.

Ebenso hielt die Geschäftsleitung online Kontakt zu unseren Hauptgesellschaftern, zu unseremsowie zu Reiseveranstaltern, Fluggesellschaften und diversen Dienstleistern.

Unsere Geschäftsführerin ist ebenfalls Ansprechpartnerin unserer größten Firmenkunden und veranstaltete während der Pandemie gemeinsam mit den Firmendienst-Mitarbeitern mehre Webinare für unsere wichtigsten Firmenkunden.

Da unsere Geschäftsleitung mit veralteten Laptops und veralteten Kopfhörern arbeitete und die Qualität der Online-Meetings von unserer Seite nicht professionell genug war (schlechte Bild- und Tonqualität), wird eine modernere Technik benötigt. Sämtliche Firmenkunden haben bestätigt, auch weiterhin per Zoom Kontakt mit uns halten zu und an von uns veranstalteten Webinaren teilnehmen zu wollen. Deshalb sahen wir uns gezwungen, folgende Anschaffungen zu tätigen:

1. Für unsere Geschäftsführerin wurden folgende Investitionen getätigt:

- **Dell Buiness** ... für den HomeOffice Arbeitsplatz zzgl. Dockingstation
(Rechnung EUR)
- **Ipad Pro mit Tastatur und Pencil** (für Dienstreisen und Meetings
(Rechnung EUR) plus Tastatur ((Rechnung Amazon, ...EUR)
- Schnurlose Kopfhörer (**AirPods**) (Rechnung Cyberport, s.o.)

2. Für unseren Prokuristen wurden folgende Investitionen getätigt:

- **Dell Buiness** ... für den HomeOffice Arbeitsplatz zzgl. Dockingstation
Rechnung SVA siehe oben)
- Schnurlose Kopfhörer (**AirPods**) (Rechnung Cyberport, s.o.)

3. Für unsere Filialen wurden folgende Investitionen getätigt:

- **4 DELL Consumer Laptops** ,damit in jeder Filiale ein Laptop für das Arbeiten im HomeOffice und Kundenbesuche außerhalb der üblichen Öffnungszeiten ermöglicht werden. (Rechnung ...SVA EUR und Rechnung SVAEUR)
- **5 Webcams**, um in den größten Filialen einen Arbeitsplatz für eine digitale Kundenberatung auszustatten. Rechnung Group24 EUR)
- Im Juni 2020 haben wir eine Filiale in vor der Schließung bewahrt und diese gekauft. Die Filiale war bisher nicht mit einer Cloud-Lösung ausgestattet. Hier wurden 8 TCs angeschafft, damit die Mitarbeiter von überall Zugriff auf die Buchungssysteme haben. (Rechnung Group24 EUR und EUR)
- **40 Headsets**, damit an den Arbeitsplätzen künftig Webinare verfolgt und selbst Kunden-Webinare veranstaltet werden können. (Rechnung EUR)

Insgesamt belaufen sich die Investitionen auf €.

Wir sehen uns mit unseren Schulungen, die wir fort führen werden sowie nun mit unseren neuen technischen Möglichkeiten gut aufgestellt, um künftig - wie vor der Pandemie - erfolgreich zu sein und eine professionelle digitale Kundenberatung durchführen zu können.

Die Investitionen war existenziell notwendig, weil....

Die Investitionen stehen einem angemessenen Verhältnis zu den Zielen, weil....

Die Kosten stehen in einem angemessenen Verhältnis, weil.....

....., den

.....

Unterschrift