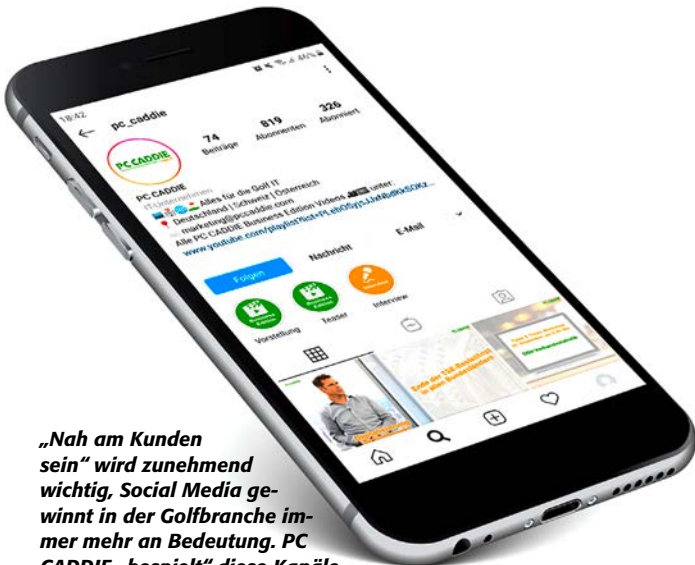


## PC CADDIES INNOVATIVE WERKZEUGE FÜR BESTEN SERVICE

## Was Kunden wirklich wollen



**„Nah am Kunden sein“ wird zunehmend wichtig, Social Media gewinnt in der Golfbranche immer mehr an Bedeutung. PC CADDIE „bespielt“ diese Kanäle, um im engen Austausch mit den Kunden zu kommunizieren oder wie hier in Instagram die neue Business Edition vorzustellen.**

Wer sich im Wettbewerb positionieren und behaupten will, muss den Kunden und seine Bedürfnisse in den Fokus aller betrieblichen Prozesse setzen, das ist wohl jedem Unternehmer bewusst. Nur die reine Erwartungserfüllung ist nicht ausreichend, um Kunden zufrieden zu stellen oder gar an sich zu binden. Kunden erwarten heutzutage ohnehin schon standardmäßig einen übertragenden Service, schnelle Verfügbarkeiten, sowie Kosten- und Zeitersparnis. Sei es schon bei der Begrüßung und der Anmeldung im Sekretariat, auf dem Platz oder nach dem Spiel in der Gastronomie. Das Kundenfeedback wird immer mehr zu einem wichtigen Indikator der eigenen Leistung.

Aktuell ist vor allem Digitalisierung, also technologische Innovationen und Digitale Transformation, damit der gesellschaftliche

Wandel, in aller Munde. Ebenso wie die Entwicklung von Technologie und Kommunikation. Gerade Social Media gewinnt für einen transparenten Austausch von Meinungen, Ansichten und Bewertungen an Bedeutung, Influencer leben es vor. Und der Golfmarkt, als Teil der Gesellschaft in Freizeit, Sport und Wirtschaft, hat in den letzten Monaten kräftig nachgelegt.

### Sag mir Deine Meinung und ich sag Dir, wer Du bist!

Mit Reviews auf YouTube, Instagram & Co. spornen Influencer ihre meist jungen Follower an, die umworbenen Produkte nachzukaufen. Ganz im Interesse der Unternehmen, die nicht nur finanziell von den Werbekooperationen profitieren, sondern sich auch neue Zielgruppen erschließen. Über den Austausch von Erfahrungen und durch das

gesammelte Feedback erhalten sie zusätzlich Anreize für Produktentwicklungen direkt aus der Community. „Marketingforschung“ heißt hier das Stichwort. Aktuelle Trends, wie das Thema „Nachhaltigkeit“, das Mediennutzungsverhalten und Kaufverhalten der Zielgruppe sowie zukünftige Szenarien, gilt es frühzeitig zu erkennen und umzusetzen. Denn die Kunden kaufen nicht nur das Produkt, sondern vielmehr das Versprechen auf Qualität. Dies ist umso stärker für Dienstleistungsangebote entscheidend. Der größtmögliche Kundennutzen und die Integration des Verbrauchers in den Produktprozess stehen damit für die Unternehmen im Mittelpunkt der Innovationsaktivitäten.

Aber nicht nur im „Lifestyle-Bereich“ ist das Kundenfeedback für unternehmerische Entwicklungen unerlässlich, um sich nicht in falsche Entscheidungen zu verrennen und zu viel Zeit und Geld zu investieren. Auch in der IT ist dieses notwendig, um Programmierungen auf die Nutzer, ihr Verhalten und zukünftige (Markt-)Entwicklungen hin auszurichten. Dabei muss zunächst die Distanz zu den Kunden und seinen Wünschen überwunden werden. Oftmals sind die Unternehmen zu weit vom eigentlichen Endkunden entfernt und stellen nicht ausreichend Plattformen zur Verfügung, um den aktiven Austausch zu fördern.

### „Voting-Tool“ schafft Transparenz

Verbesserungen entstehen demnach aus dem Feedback der Nutzer sowie durch Beobachtungen von ähnlichen Märkten und von Gesellschaftsentwicklungen. Dass PC CADDIE seinen Kunden zuhört und daraus optimale Software weiterentwickelt, zeigen die über 300 Neukunden, die in den letzten sieben Jahren gewonnen werden konnten.

Um noch besser auf Kundenwünsche eingehen zu können, hat PC CADDIE seit diesem Herbst in sein Programm ein „Voting Tool“ integriert, in welchem alle Kunden Programmierungswünsche einreichen und über die gesammelten Vorschläge abstimmen können. So wird dem Kunden die Möglichkeit gegeben, zukünftige Updates mitzubestimmen und ein Bild des Programmierbedarfs abzubilden. Jedem Kunden steht dabei jährlich eine gewisse Anzahl von Punkten für das Voting zur Verfügung; die Höhe des Punktekontos richtet sich dabei nach dem Umfang der genutzten Software, demnach unterscheiden sich auch die Einflussmöglichkeiten.

Die eingereichten Vorschläge werden zunächst einmal vom Programmier-Team geprüft. Sie schätzen den Entwicklungsaufwand bzw. die benötigten Stunden ab und legen so eine Anzahl von Punkten fest, nach welchen

Status	Letzte Änderung	Club	Titel	Kategorie	Anhänge	Punktzahl
👍	29.09.2020 11:05	Golf Club Altenhela e.V.	Wöchentliche Turniere systematisch verschieben - z.B. Ansetzung je 1 Woche vorher elektronisch	Turnier und Vergabe	📎	0
👍	25.09.2020 12:59	Golf Club Altenhela e.V.	Saisonziele für wöchentlich wiederkehrende Turniere	Turnier und Vergabe	📎	0
👍	24.09.2020 14:06	Golfanlage Gerhards	Automatische Cart-Reservierung mit Turnieranmeldung	Tabellen und Events	📎	0
👍	23.09.2020 14:39	Golfclub Mettmann e.V.	Flight in Startzeiteneditor anpassen	Turnier und Vergabe	📎	0
👍	23.09.2020 09:50	Andrea's PCCO Golfclub	Jahresziele, Halbplanung in zwei Klassen (in einem Schritt)	Turnier und Vergabe	📎	0
👍	15.01.2020 14:46	Golf Club Glöde	Series-Gebühren-Durch	Greenfee-Kasse	📎	890 / 3600

**Screenshot: Über das neue Voting-Tool von PC CADDIE können Kunden Vorschläge und Programmierungswünsche einreichen und sogar über bereits eingestellte abstimmen; so können sie direkt die weiteren Entwicklungsschritte beeinflussen.** (Alle Abbildungen: PC CADDIE)

abgestimmt werden kann. Anschließend wird der Beitrag für alle Kunden zum Abstimmen freigegeben. Bereits vergebene Punkte können auch zurückgezogen und wieder neu vergeben werden. Dies ist insbesondere von Bedeutung, wenn neue, attraktivere Vorschläge eingereicht werden. Sofern ein Vorschlag innerhalb von zwei Jahren die volle Punktzahl erreicht, wird dieser von der Programmierung aufgenommen und umgesetzt. Hiermit wird sichergestellt, dass wirklich nur die Beiträge verfolgt werden, die den größten Nutzen für Kunde und Unternehmen versprechen. Weiterhin werden alle Kunden, die für diesen Vorschlag gestimmt haben, in die Programmierung miteinbezogen.

### Meinungsführerschaft führt zur Marktführerschaft

Gerade in der beginnenden Corona-Krise galt es, Angebote zu schaffen, insbesondere in digitaler Form: über die Einrichtung von Home-Offices,

Online-Timetables für die Startzeiten-Vergabe oder auch in Form von wöchentlichen, wiederkehrenden Online-Seminaren. Auch werden die Aktivitäten in Social Media immer wichtiger. Nicht nur, dass Infos, Tutorials und Service-News zwischen Kunden und Anbieter schnell geteilt werden können und auf eine große Anhängerschaft treffen, auch stehen Unternehmen mit der aktiven Präsenz für sich ein, übernehmen die Meinungsführerschaft ihrer

Branche und sind am regen Kundenaustausch beteiligt. Durch Umfragen, Rezensionen und Kommentare ist rasch das Kundenfeedback eingeholt.

### Mit Apps zum Produkt und Service

Das Smartphone ist mit seinen unzähligen Apps ständiger Begleiter in der Organisation des Alltags und auch auf der Golfanlage ist es nicht mehr wegzudenken. Die Apps

werden vor allem dann genutzt, wenn sie einen hohen Nutzen haben und gute Bedienbarkeit versprechen. Über 400 Golfanlagen sind in der PC CADDIE-App aufgeführt und mit ca. 240.000 aktiven Spielern ist sie eine der meist genutzten Golf-Apps. Die Golfanlagen nutzen die App optimal, um ihre Angebote wie Startzeiten, Trainer, Turniere und Events verfügbar zu machen. Die App mit den stetig ergänzten Funktionen wie Elektronisches Scoring, Geo-CheckIn der Startzeiten, Online-Payment oder Community-Features wird von den Golfspielern mittlerweile hoch geschätzt – und wird ein Qualitätsmerkmal der Golfanlage.

### Die neue PC CADDIE Business Edition 2020

Ebenso wird auch neben dem Platz, im Club-Sekretariat, der Wunsch immer lauter, schnell, unabhängig und auch mobil arbeiten zu können. Seit diesem Jahr ist PC CADDIE in der sogenannten Business Edition verfügbar. Mit der neuen

The screenshot displays the PC CADDIE Business Edition interface for 'Golfclub Sonnenschein GmbH, Grünstadt'. The main window shows a contact profile for 'Markus Almering' with fields for name, address, phone, and membership status. A sidebar on the left contains navigation options like 'Reporting', 'Desktop', and 'Kontakte'. On the right, there is a dashboard with a pie chart and various data points. The interface is modern and user-friendly, designed for efficient data management.

**Screenshot: Die neue PC CADDIE Business Edition – mit neuer Benutzeroberfläche und der Möglichkeit, vielfältige Aufgaben schnell und übersichtlich zu erledigen.**



**Youtube-Playlist mit Videos rund um die neue PC CADDIE Business Edition.**

Benutzeroberfläche im modernen Design wurde auf die Wünsche der Kunden eingegangen und eine neue PC CADDIE-Generation geschaffen. Die Business Edition löst die zunehmenden Anforderungen im täglichen Golfbetrieb: Parallele und schnell aufeinanderfolgende Aufgaben wie Turnierauswertungen, Greenfeeverkauf, Timetablebuchung, Kursteilnehmer abrechnen, Zutrittssysteme überwachen etc. werden gleichzeitig auf dem aufgeräumten Desktop erledigt

oder in der Übersicht kontrolliert. Konzentriertes und schnelles Arbeiten steht im Vordergrund, das Design unterstützt durch Klarheit. Die Anpassungsoptionen der Bedienungsfläche sichern bei unterschiedlichen Aufgaben die Zugriffe, beispielsweise schnelles Arbeiten im direkten Kundendialog in der Gastronomie und Frontoffice gegenüber Organisationsaufgaben im Backoffice oder Bankett-Büro. Da die Datenmengen immer größer werden, wurde die Business Edition zudem mit einem neuen Datenbanksystem ausgestattet. Damit steht das Programm schnell und performant zur Verfügung.

Die größte Neuerung ist allerdings die Anwendung von PC CADDIE nun aus einer Web-Applikation

heraus. Bislang war das Programm über die lokale Installation oder in der privaten Cloud im Datenzentrum verfügbar. Nun kann man seinen Club ganz bequem jederzeit und von überall aus über sein Tablet verwalten.

### Lernen vom und mit dem Kunden

Es zeigt sich, dass Integration und geschickte Kommunikation zur positiven Gestaltung der Beziehung zwischen Unternehmen und Kunden mit beiderseitigem Nutzengewinn erheblich beitragen. Nur wer die Kundenorientierung ernst nimmt, frühzeitig seine Kunden versteht und in seine Unternehmensführung mit aufnimmt, wird Erfolg haben. Das Lernen vom und mit dem Kunden

ist hier die Devise, um auf effektiven und effizienten Weg Ergebnisse zu erzielen, seine Kunden zufrieden zu stellen und langfristig an sich zu binden. Wer zudem neue Technologien oder Services einsetzt, wird auch von seinen Kunden als innovativ geschätzt. Die verbreitete und geschätzte Nutzung der PC CADDIE-App durch Golfspieler und die Bereitstellung der lokalen Services von PC CADDIE zeigen eine Golfanlage „managed by PC CADDIE“ als professionelles Golfteam mit innovativen Werkzeugen für besten Service.

*Emilie Jahnke und  
Marc Spangenberg,  
PC CADDIE*

Management-Handbuch