

Softwarewechsel

Warum der Datenimport über Erfolg oder Scheitern entscheidet



Gäbe es die Gewissheit, dass eine Datenübernahme reibungslos verläuft, würden vermutlich deutlich mehr Betreiber von Fitnessseinrichtungen ihre Software wechseln oder ihre digitale Infrastruktur verbessern. Eine andere Erklärung lässt sich kaum finden: Laut Umfragen ist nämlich ein Großteil der Betreiber mit der eingesetzten Software oder der Unternehmensphilosophie des Anbieters unzufrieden – dennoch wird der Wechsel häufig nicht vollzogen und man hält an der unbefriedigenden Lösung fest. Der reibungslose Ablauf der Datenübernahme ist dabei die größte Hürde: Die neue Software selbst ist selten das Problem, es sind die Altdaten, die sauber überführt werden müssen. Einen solchen Wechsel im laufenden Betrieb zu vollziehen, war und ist eine der größten Herausforderungen – in der Vergangenheit blieb die saubere und komplette Übernahme dabei häufig nur durch mühsame manuelle Fleißarbeit möglich.

Ist die Entscheidung für ein neues System gefallen, Demo gesehen, Preis verhandelt, Team überzeugt, kommt in der Praxis meist der Satz, der alles verlangsamt: „Schicken Sie uns bitte Ihren Datenexport.“ Ab diesem Punkt wird aus einem Software-Wechsel ein Datenprojekt – und Datenprojekte haben branchenübergreifend eine schwierige Bilanz. Nach Erhebungen scheitern oder überziehen

über 80 Prozent aller Datenmigrationen Budget und Zeitplan. Erschwerend kommt hinzu, dass der bisherige Softwareanbieter dem Kunden eine saubere Exportdatei bereitstellen muss – diese Verpflichtung in der Praxis aber nicht immer zuverlässig erfüllt oder bewusst hinausgezögert wird.

WARUM DER DATENIMPORT SO AUFWENDIG IST

Technisch ist die Übertragung von Daten von einem System ins andere längst gelöst. Der eigentliche Aufwand liegt darin, dass in jedem Datenexport Praxiswissen steckt, das nirgends dokumentiert ist. Tarife, die im System längst nicht mehr aktuell sind, aber weiterlaufen. Doppelte Profile und Karteileichen aus mehreren Jahren gewachsener Nutzung. Verträge mit Pausen, Sonderkonditionen oder Laufzeiten, deren tatsächlicher Status sich aus den reinen Daten nicht mehr sicher ableiten lässt. Und Regeln, die ausschließlich im Kopf der zuständigen Mitarbeitenden existieren – etwa wie mit Verträgen umzugehen ist, die zum Stichtag der Umstellung bereits ausgelaufen sind.

KEINE ZWEI DATENBESTÄNDE SIND GLEICH

Selbst zwei Studios, die dieselbe Altsoftware nutzen, haben in aller Regel völlig unterschiedlich strukturierte Daten. Die einen legen Zusatzleistun-

ohne Datenchaos

gen als eigene Verträge an, die anderen als Preisaufschlag im Haupttarif. Manche pflegen Kündigungen sauber mit Enddatum, andere setzen den Vertrag einfach auf inaktiv. Ein Import-Skript kennt nur den Fall, für den es gebaut wurde. Alles Individuelle wird entweder falsch übernommen oder fällt unbenutzt heraus – mit spürbaren Folgen, etwa wenn beim SEPA-Lastschriftzug zum Monatsersten falsche Beträge bei hunderten Mitgliedern abgebucht werden.

DER DATENIMPORT IM DIALOG STATT PER VORLAGE

Der klassische Ablauf verschärft das Problem oft: Der Studiobetreiber soll eine Excel-Vorlage des Anbieters selbst befüllen, statt dass sein bestehender Export einfach übernommen wird. Aufgrund der strategischen Neuausrichtung von medo.check – vom Spezialanbieter zum Komplettanbieter für Verwaltung und Betreuung – wurde man intensiv mit genau dieser Problematik konfrontiert. Wer den Wechselprozess seriös begleiten und umsetzen will, braucht dafür auf beiden Seiten Zeit. Vor einem Jahr führte das sogar dazu, Neukunden auf Wartelisten setzen zu müssen – schlicht, weil sich der Prozess sonst nicht seriös hätte abwickeln lassen. medo.check wollte verhindern, dass Neukunden vom Regen in die Traufe kommen und dies negativ auf das eigene Produkt zurückfällt. Eine Ausnahmesituation war es sicher auch deshalb, weil Veränderungen und Umstrukturierungen bei anderen Softwareanbietern zeitgleich für ein deutlich erhöhtes Wechselaufkommen unter Studiobetreibern sorgten.

Intern hatte es deshalb höchste Priorität, den Ablauf zu optimieren und zu automatisieren – auch die heutigen Möglichkeiten der KI haben dabei enorm geholfen. medo.check dreht dieses Prinzip mit einem speziell entwickelten Tool bewusst um: Der bestehende Datenexport wird zunächst genauso eingelesen, wie er ist – der Studiobetreiber muss nichts umformatieren, keine Vorlage ausfüllen, keine Hausaufgaben machen. Eine automatisierte Analyse trennt anschließend das, was eindeutig ist, von dem, was eine echte fachliche Entscheidung braucht. Alles Eindeutige – Tarife, Laufzeiten, Kontaktdaten – wird direkt und belegt übernommen. Übrig bleibt ein kurzer, verständlicher

Fragenkatalog nur zu den wirklich unklaren Fällen, jeweils mit einem konkreten Lösungsvorschlag von medo.check und dem Datenbeleg dazu, warum. Jede Antwort des Betreibers wird zu einer festen, nachvollziehbaren Regel für sein Studio – und bevor überhaupt etwas live geschaltet wird, prüft ein Probelauf mit vollständigem Report, ob am Ende auch wirklich jede Zahl stimmt. Erst dann geht das System in Betrieb.

FAZIT

Der schwierigste Teil eines Software-Wechsels ist selten die neue Software selbst, sondern die saubere Übersetzung gewachsener, individueller Strukturen in ein neues System. medo.check hat diesen Prozess perfektioniert und den Knopf geschaffen, von dem viele Studiobetreiber träumen: Daten sauber und mit deutlich reduziertem Zeitaufwand von System A nach System B zu überführen. Intern trägt das Tool den Namen medo.transfer und setzt dabei auf genau dieses dialogbasierte, dokumentierte Vorgehen statt starrer Vorlagen. Eingebettet ist medo.transfer in einen klar definierten Onboarding-Prozess, in dem Kunden engmaschig begleitet und beraten werden – damit der Start in die neue medo.core-Infrastruktur nicht nur technisch, sondern auch organisatorisch gelingt. Mit medo.core als offener Systemplattform lässt sich der Datenimport so gestalten, dass gewachsene Eigenheiten erhalten bleiben, Überraschungen beim ersten Lastschriftzug ausbleiben und der Wechsel selbst spürbar reibungsloser verläuft. Grundvoraussetzung dafür ist, dass medo.core modular aufgebaut ist, sich maximal individualisieren lässt und tatsächlich die ausgefallensten Studiokonzepte und Vertragsmodelle abbilden kann – ein Alleinstellungsmerkmal, das über zwei Jahrzehnte gewachsen ist und perfektioniert wurde. Eine Softwareplattform, die sich an den Anwender und 1:1 an dessen Studiokonzept und Angebot anpasst – und nicht umgekehrt. #

**medo.check® – Business-Software
für Fitness- und Gesundheitsdienstleister**
Über 20 Jahre Erfahrung, 1.900+ Kunden.
medocheck.com