



Reiseleistungen effizienter einkaufen und abrechnen:

Wie Umfulana mit virtuellen Zahlungen mehr Zeit für seine Kunden gewonnen hat

Große Leidenschaft fürs Reisen trifft auf ein besonderes Versprechen: Umfulana organisiert und plant Reisen für seine Kunden so individuell und sorgfältig, als ob die eigenen Mitarbeiter selbst mitfahren würden. Für derart einzigartige Erlebnisse müssen auch Reisebestandteile wie Hotelübernachtungen, Transfers, Tickets für Nationalparks und weitere Leistungen eingekauft werden.

Deren Bezahlung und Abrechnung stellte den Reiseveranstalter jedoch in seiner fast 25-jährigen Unternehmensgeschichte vor viele Herausforderungen. Welche dies im Einzelnen waren und wie die digitalen Zahlungslösungen von AirPlus zur Erfolgsgeschichte von Umfulana beigetragen haben, durften wir von Geschäftsführer und Mitgründer Tobias Garstka erfahren.

Das große Abenteuer beginnt zwischen Kürten und KwaZulu-Natal

Bereits die Gründungsgeschichte von Umfulana klingt nach dem ganz großen Abenteuer: Aus Kürten im Bergischen Land nach KwaZulu-Natal in Südafrika ausgewandert, gründet der Pfarrer Martin Bach 1998

gemeinsam mit Tobias Garstka eine kleine Reiseagentur. Sein Nachname – Bach – lautet in der Sprache der Zulu: Umfulana. Der Firmenname steht. Martin Bach richtet seine Büroräume in der Garage des Pfarrhauses ein, Tobias Garstka in seinem ehemaligen Kinderzimmer im Elternhaus in Kürten. Und nur zur zeitlichen Einordnung: Das Internet lief damals maximal über ISDN, Festnetztelefon und Faxgerät gehörten zur normalen Büroausstattung. Doch ihr Businesskonzept geht auf: Umfulana findet in Südafrika seine ganz eigene Nische und beginnt, das Angebot an Reisezielen fortlaufend zu erweitern.

Hotelbuchungen auf eigene Rechnung. Und auf eigenes Risiko.

Als kleinerer Reiseveranstalter kauft Umfulana Reiseleistungen wie Hotelübernachtungen direkt im Zielland auf eigene Rechnung ein und vermarktet diese an seine Endkunden. Die individuelle Reiseberatung und insbesondere die Erfüllung von Extrawünschen erweisen sich schnell als Alleinstellungsmerkmal. Auch wenn das Unternehmen zugleich reiserechtlich nach § 651 die Verantwortung zu tragen hat – Hotelplattformen oder Incoming-Agenturen spielen bis heute keine Rolle im Geschäftsmodell.

„Wir haben nie darüber nachgedacht, Reisen über irgendwelche Zwischenhändler anzubieten. Wir wollten **die Leistungen für unsere Kunden** schon immer direkt einkaufen“

Tobias Garstka

„Wir haben nie darüber nachgedacht, Reisen über irgendwelche Zwischenhändler anzubieten. Wir wollten die Leistungen für unsere Kunden schon immer direkt einkaufen“, erinnert sich Tobias Garstka. In der Praxis bedeutete dies für Umfulana, sich mit den jeweiligen länderspezifischen Anforderungen – gerade hinsichtlich der Bezahlung auseinandersetzen zu müssen. Schnell wurde dabei klar: Während sich Südafrika in Fragen der Bezahlung von seiner fortschrittlichen Seite zeigte, traf dies auf andere Länder so ganz und gar nicht zu. „In Hawaii wollten Hotels teilweise mit Briefmarken bezahlt werden, während man in anderen Ländern nur mit Kreditkarte als seriöser Geschäftspartner galt“, so der Geschäftsführer.

Detektivarbeit statt leichter Zahlungsabgleich

Doch sämtliche Hotelleistungen über nur eine – oder eine Handvoll – Kreditkarten einkaufen zu müssen, stellte schon damals eine enorme Hürde dar. Und dies gleich in mehrfacher Hinsicht: „**Am Monatsende hatten wir superlange Kreditkartenrechnungen von 20 bis 30 Seiten. Aus diesen jetzt abzulesen, welche Rechnung**





„ Wir können jetzt auf spezielle Kundenwünsche viel schneller eingehen. Und uns so auf das konzentrieren, was für uns am wichtigsten ist: **unsere Kunden rundum glücklich zu machen.** “

Tobias Garstka

zu welcher Kundenbuchung gehörte, war nicht nur herausfordernd, sondern eher eine Detektivarbeit“, lacht Garstka zurück-blickend.

Wenige Karten plus hohe Limits gleich enormes Risiko

Erschwerend kamen betrügerische Aktivitäten hinzu, bei denen unautorisierte Beträge von Kreditkarten abgebucht worden waren. Ein besonders hohes Risiko für Umfulana, schließlich mussten für den umfangreichen Einkauf von Reiseleistungen die wenigen Kreditkarten über ein sehr hohes, teilweise sechsstelliges Limit verfügen. **„Es bestand auch immer ein Betrugsrisiko, wenn wir unsere Kreditkartendaten an neue Hotelpartner weitergaben. Wir wussten ja nie vorab, wie vertrauenswürdig diese sein würden“**, erklärt er.

Und mit der geringen Anzahl von Kreditkarten gingen weitere Probleme einher: Kam es zu Limit-Überschreitungen, Zahlungsverzögerungen oder falschen Zahlungen, zog dies nicht nur Kartensperrungen nach sich, sondern vor allem das Misstrauen der Hotelpartner. **„Manches Mal dauerte die Erhöhung des Kartenlimits eine ganze Woche. Eine Wartezeit, über die sich die gebuchten Unterkünfte natürlich alles andere als freuen“**, so Garstka.

Und wengleich es auch heute – insbesondere in den USA – einen sehr großen Markt von Unterkünften gibt, die ausschließlich Kreditkartenzahlungen akzeptieren, kann Umfulana diese heute viel leichter realisieren.

„Das läuft ganz anders als etwa bei Überweisungen auf das Konto des Dienstleisters, wie wir mal einen Fall hatten“, erinnert er sich. „Da die Zahlung irgendwo 3 Wochen unbemerkt festhing, war das Chaos groß, als unser Kunde in das Hotel einchecken wollte. Insofern sind Kreditkartenzahlungen natürlich für beide Seiten von Vorteil, auch weil sie das Gefühl der Zahlungssicherheit vermitteln.“

Neuer Zahlungsprozess: mehr Flexibilität und Sicherheit

Dass Tobias Garstka so entspannt über die früheren Probleme im Umgang mit Zahlungen sprechen kann, liegt vor allem am neuen Zahlungsprozess, den Umfulana mit AirPlus seit 2016 realisiert hat. Und auch bei dessen Integration spielte das Thema Individualität die Hauptrolle: Schließlich hat Umfulana über die Jahre hinweg seine eigenen Systeme fortlaufend weiterentwickelt, in denen sämtliche Daten seiner Leistungsträger – etwa von Hotels, Nationalparks oder Mietwagenanbietern – zusammenfließen.

Die Herausforderung bestand jetzt darin, die Zahlungslösung nahtlos in dieses eigene System zu integrieren. **„Wir haben gemeinsam geschaut, wie wir die Lösung so einbetten können, dass sie für unser Geschäft am besten passt und alle reibungslos funktioniert“**, erzählt er.

Da die reibungslose Integration über eine eigene XML-Schnittstelle realisiert werden konnte, können Mitarbeiter von Umfulana virtuelle Kreditkarten jederzeit aus dem unternehmenseigenen System heraus erstellen. Zudem wird bei jeder Hotelbuchung im Hintergrund automatisch eine virtuelle Kreditkarte erzeugt, mit der Buchung verknüpft und per E-Mail an die jeweilige Unterkunft gesendet. Doch damit nicht genug: **„Heute können wir mit AirPlus jeder Buchung die entsprechende Rechnung direkt automatisiert zuordnen und uns so einen zuvor sehr mühsamen Prozess komplett ersparen“**, berichtet Garstka.

Zufriedene Leistungspartner, glückliche Kunden

Auch die Zusammenarbeit mit neuen wie alten Partnern ist deutlich einfacher geworden: Ohne Limit-Probleme, jegliche Betrugsrisiken oder Zahlungsausfälle kann das gegenseitige Vertrauen jetzt schneller aufgebaut werden. Der schnelle Zahlungseingang trägt seinen Teil dazu bei: Anders als im Falle einer Überweisung muss nun kein Leistungspartner mehr auf die Bezahlung warten. **„Das komplette Handling ist viel einfacher geworden: Wir können gegebenenfalls sofort eine neue Karte erstellen und die Bezahlung durchführen“**, erklärt der Geschäftsführer.



Was auch Auswirkungen auf den Kundenservice hat: Denn sämtliche Angaben zur Buchung und zum Belastungsstatus der jeweiligen virtuellen Kreditkarte sind jederzeit im System abrufbar. Lange Such- oder Statusanfragen gibt es daher bei Umfulana schlicht nicht mehr. So unterstützt die virtuelle Zahlungslösung von AirPlus nicht nur sämtliche Prozesse rund um die Bezahlung und Abrechnung von Reiseleistungen, sondern verschafft Umfulana rundum mehr Komfort und Flexibilität:

„Wir können jetzt auf spezielle Kundenwünsche viel schneller eingehen. Und uns so auf das konzentrieren, was für uns am wichtigsten ist: unsere Kunden rundum glücklich zu machen“, so Tobias Garstka.

Entdecken auch Sie jetzt die vielen **Vorteile, die Ihnen die virtuellen Zahlungslösungen von AirPlus** für Ihr Reiseunternehmen bieten: Mehr erfahren Sie auf unserer **Webseite!**

Deutschland

Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH
Dornhofstraße 10
63263 Neu-Isenburg
T + 49 (0)61 02 204 444
btm@airplus.com

Schweiz

AirPlus International AG
Obstgartenstrasse 27
8302 Kloten
T +41 (0)43 210 37 50
zuerich@airplus.com

Österreich

AirPlus International
Lassallestraße 7a
1020 Wien
T +43 (0)1 93 135 15
kundendienst.wien@airplus.com

