



Presseinformation

16. Oktober 2025

**ADAC Travel Management
Services Papendick GmbH**

Hauptgeschäftsstelle:
Auf dem Seidenberg 1
53721 Siegburg
T +492241 5974-100
service@reisebuero-papendick.de
<https://www.adacreisen.de/tms/papendick>

ADAC TMS Papendick führt intelligentes Tool „MyOverview“ ein

Digitaler Kundenservice auf neuem Niveau

Seit Juli 2025 setzt das Reiseunternehmen ADAC TMS Papendick das innovative Programm MyOverview ein, um zentrale Geschäftsbereiche – insbesondere des Business-Travel-Segments – zu optimieren.

Die smarte Plattform ermöglicht ein digitales Management sämtlicher Aufgaben und Kundenanfragen an einem Ort: E-Mails, Projektzeiten, Kennzahlen sowie Kundenchats werden übersichtlich auf der Startseite der Anwendung angezeigt. So wird der Überblick auf Projekte nicht in verschiedene Tools aufgesplittet, sondern alles zentral zusammengeführt, wodurch eine nachhaltige Produktivitätssteigerung erzielt wird. Durch individuelle Dashboards fällt es leicht, die Prioritäten zu ordnen und die relevanten Kennzahlen im Blick zu behalten.

Über das System von MyOverview werden die eingehenden Anfragen der Kunden nach den individuellen Vorgaben der Kunden sowie von ADAC TMS Papendick aufgeteilt – die E-Mails und Kundenchats werden so automatisiert an die richtige Ansprechperson im Team übermittelt. Auf der digitalen Oberfläche finden sich Kunden und Teams schnell zusammen, sodass ein reibungsloser Austausch gelingt. Themenbereiche werden übersichtlich nach Anliegen geclustert und Bearbeitungszeiten in der Folge deutlich reduziert.

Ein weiteres Highlight von MyOverview ist überdies der Einsatz von Künstlicher Intelligenz, die von der Anwendung genutzt wird, um die Mails intelligent den passenden Empfängern zuzuordnen.

MyOverview fungiert zudem als Analysetool und bietet die Möglichkeit, die Bearbeitungszeit der E-Mails in Echtzeit auszuwerten. So werden die vereinbarten Service-Level-Agreements (SLAs) zuverlässig erfüllt. Darüber hinaus ist die Plattform flexibel erweiterbar: Bestehende Systeme lassen sich nahtlos darin integrieren, was die Implementierung noch vereinfacht.

Durch die Nutzung des Tools setzt sich ADAC TMS Papendick insbesondere beim Thema Effizienz und Digitalisierung, gegen andere Kontrahenten in der Reisebranche durch.

„Wir sind stolz darauf, mit der Einführung von MyOverview unsere digitalen Lösungen weiter auszubauen und auf diese Weise die Produktivität unserer Teams noch zu steigern“, weiß Britta Wessel, Bereichsleitung Business Travel bei ADAC TMS Papendick.

**Pressekontakt**

Sibylle Barneck
Marketing & Public Relations
T +49 2241 597 44 05
sbarneck@reisebuero-papendick.de

Über ADAC TMS Papendick:

Gegründet 1946, gehört das Unternehmen mit sechs Touristik-Standorten (ADAC Reisebüro Papendick) und vier Business Travel Teams (ADAC TMS Papendick) zu den führenden und leistungsfähigsten Reiseunternehmen in Deutschland. Wir legen großen Wert auf die Themen Qualität, Nachhaltigkeit und Informationssicherheit, weshalb wir in diesen Bereichen TÜV zertifiziert sind. Dank unserer langjährigen Erfahrung und Weitsicht stehen wir den Kunden, sowohl im Privatkunden- als auch im Business Bereich, als starker Partner zur Seite.