

Implementierung leicht gemacht

WIE DIE EINFÜHRUNG EINER ONLINE BOOKING ENGINE ZUM ERFOLG WIRD

Die Einführung einer Online Booking Engine (OBE) oder auch eines Travel Management Systems ermöglicht Prozessoptimierungen, mehr Komfort für den Reisenden und Einsparungen bei den Reiseausgaben.



Analyse der gewünschten Prozesse

Vor Systemeinführung wird genau analysiert, wie die Reiseorganisation in Zukunft aussehen sollte und welche Einsparungen erzielt werden können. Wichtig ist hierbei, dass sich die gewünschten Prozesse genau an den Anforderungen des Unternehmens orientieren.

Ziel ist dabei nicht unbedingt die bestehenden Prozesse 1:1 zu übernehmen. Denn manch ein Prozess kann auch im Zuge der Einführung einer Online Booking Engine einfacher gestaltet werden. So kann zum Beispiel die zentrale Zahlung von Hotels per Reisestellenkarte Vorteile für den Reisenden und die Buchhaltung bieten. Vorherige Prozesse der Kostenübernahme oder die Zahlung von Vorschüssen bei höheren Hotelausgaben entfallen durch die Prozessoptimierung. Eine Analyse der IST- und SOLL-Prozesse ermöglicht die genaue Darstellung der Anforderungen des Unternehmens.

Definition der Buchungsrechte

Eine zentrale Frage ist, ob der Mitarbeiter selbst seine Reisen online bucht oder ob über zentrale Stellen gebucht wird. Diese Entscheidung beeinflusst auch die Einrichtung des Systems. So haben in der Online Booking Engine integrierte Reiserichtlinien und eine Steuerung der Anbieter bei Selbstbuchern eine wesentlich höhere Bedeutung als bei Buchungsberechtigten, die für Kollegen buchen.

Systemintegrationen

Der Komfort der Online Booking Engine steigt, wenn manuelle Prozesse so gering wie möglich gehalten werden. Bei einer dreistelligen Anzahl von Reisenden lohnt sich der Import der Stammdaten in die Online Booking Engine. Per Schnittstelle werden die Profildaten mit allen Grunddaten und optionalen Zusatzinformationen, wie Reiserichtlinien und Buchungsrechten, täglich ausgetauscht. Alle Daten der Reisenden sind aktuell. Tritt ein Mitarbeiter aus dem Unternehmen aus, wird ebenso automatisch die Sperrung bzw. Löschung des Profils vorgenommen.

Der Anmeldeprozess für die Mitarbeiter kann ebenfalls über ein Single Sign-On Verfahren effizient gestaltet werden. Genauso kann es für Unternehmen von Vorteil sein, die Buchungsdaten automatisiert an nachgelagerte Systeme zu übergeben. Wird die Reisekostenabrechnung über das Travel Management System abgebildet, sind Export-Schnittstellen in die Finanzbuchhaltung und die Lohnabrechnung zu definieren.

Firmenraten und Reiserichtlinien

Zur Systemeinrichtung sollten alle Firmenraten bekannt und die Reiserichtlinien festgelegt sein. Dabei ist zu beachten, welche Regeln sich in der Online Booking Engine schon interaktiv abbilden lassen.

Zahlungsprozesse

Die Zahlungsprozesse werden klar definiert und in der Online Booking Engine wie gewünscht hinterlegt. Ist eine zentrale Zahlungsmethode mit direkter Eingabe von Zusatzdaten gewünscht, können die Zusatzdaten ebenfalls konfiguriert werden. Die Personalnummer kann beispielsweise nicht editiert werden, die Auswahl der Projektnummern mit Beschreibungen wird täglich eingespielt, die Kostenstelle darf nur die im System hinterlegte sein. Konfigurationen dieser Art verhindern Fehlbuchungen und erleichtern den Buchungsabschluss.

Implementierungsplan

Im Implementierungsplan wird der gewünschte Prozess mit allen Konfigurationen dokumentiert – von Freischaltungen der einzelnen gewünschten Anbieter, den Zahlungsmethoden und Buchungsberechtigungen über die Profilverwaltung bis hin zu den Einstellungen des betreuenden Reisebüros.

Pilotphase

Umso größer das Projekt, desto wichtiger die Pilotphase. Innerhalb der Pilotphase können einzelne User das fertiggestellte System bereits nutzen. Dabei werden Erfahrungen mit dem System gesammelt, ggf. Nachjustierungen durchgeführt und die Key User geschult.

Schulungskonzept

Egal wie einfach ein System ist, es ist dennoch eine Schulung zu empfehlen. Für die meisten Unternehmen sind Online-Schulung mit Live-Trainer ausreichend. Wird auch gleichzeitig die Reisekostenabrechnung eingeführt, ist eine Präsenzs Schulung auch für die Key User zu empfehlen.

Wichtig für die erfolgreiche Systemeinführung ist die Unterstützung aus der Geschäftsführung, eine Projektleitung auf Unternehmensseite und der Support des Systemanbieters sowie des Reisebüros mit direktem Ansprechpartner.



Checkliste für die Implementierung der **Online Booking Engine**

- ✓ Prozesse der Reiseplanung, -buchung und der Reisekostenabrechnung sind genau definiert
- ✓ Dokumentation des Implementierungsplans
 - Abbildung der Unternehmensstruktur
 - Genehmigungsprozesse
 - Freizuschaltende Mietwagen- und Hotelanbieter
 - Definition der Zahlungsprozesse
 - Konfiguration der Zusatzdaten (Personalnummer, Kostenstelle etc.)
 - Definition der Reiserichtlinien
- ✓ Systemeinrichtung und Test
- ✓ Definition und Umsetzung der Schnittstellen
- ✓ Einrichtung des Single Sign-On Verfahrens
- ✓ Definition der Pilotuser und Durchführung der Pilotphase
- ✓ Umsetzung des Schulungskonzeptes
- ✓ Kommunikation an die Reisenden
- ✓ Livegang des Systems
- ✓ Feedbackrunde nach Systemeinführung

