

Case Study

Digitale Transformation manueller Buchungsprozesse zur Entwicklung einer Online-Reservierungs-Plattform

Kunde:	Essener Technologie- und Entwicklungs-Centrum GmbH (ETEC) Kruppstraße 82-100 45145 Essen, Die ETEC GmbH fördert die Ansiedlung von Existenzgründungen und mittelständischen Unternehmen.
Branche:	Technologie- und Entwicklungs-Centrum
Thema:	Digitale Transformation, Entwicklung Online-Reservierungs-Plattform, Automatisierung und Vereinfachung von Buchungsprozesse



Ausgestellt für:	neomatt GmbH
Ausgestellt am:	12.09.2016
Ausgestellt durch:	Herrn Andreas Kaminski, Leiter Unternehmenskommunikation
Gültigkeitsnachweis:	https://www.trustedreferences.de/referenz/UUG5/99/

Zusammenfassung

Im Auftrag für das Technologie- und Entwicklungszentrum ETEC wurde die Online-Reservierungs-Plattform oodra.de entwickelt. Die Anforderung an die Plattform umfassten unter anderem Automatisierung von Buchungsprozessen und Ressourcenvermietung, Präsentation der Ressourcen, eine Auswahl an zahlreichen Parametern für die Raumnutzung, Kalenderdarstellung der Belegung, Zeitersparnis beim Vermieten und Reservieren von Ressourcen und eine plattformunabhängige Web-App zu sein.

Im Zuge einer digitalen Transformation wurden die bisherigen manuellen Prozessabläufe in einen online-basierten-Workflow übertragen und im Rahmen einer umfassenden Prozessoptimierung grundlegend analysiert und anhand der Analyseergebnisse vereinfacht. Durch den genannten Lösungsansatz entstand eine Online-Reservierungs-Plattform, die Buchungsprozesse vereinfacht, Medienbrüche vermeidet und so für eine große Zeitersparnis sorgt. Oodra.de stellt mit seinen sehr benutzerfreundlichen Funktionen und optionalen Ausstattungswünschen der Ressourcen, sowie mit seiner stabilen Laufzeit ein neuartiges und modernes Instrument der Online-Reservierung dar.

Top-Kompetenzen (maximal 6 Nennungen, aus 15 Kompetenzen)

- + Problem-Management
- + Anforderungsmanagement
- + Zielorientierte Arbeitsweise

Kundenzitat

„Die Firma neomatt hat mit oodra.de unsere Raumbuchungen stark vereinfacht. Die Einführung der Anwendung verlief reibungslos. Die Lösung erweist sich als sehr stabil und wird gerne von uns und unseren Kunden verwendet.“

Aufgabenstellung

Die Aufgabenstellung des Auftrages bestand darin, Buchungsprozesse zu vereinfachen und Medienbrüche zu vermeiden. Der vorherige Buchungsprozess stellte bis dahin einen großen zeitlichen und organisatorischen Aufwand dar, wodurch die Benutzerfreundlichkeit litt. Das mühsame Buchen umfasste mehrere Schritte. Von der Erreichbarkeit nur zu Bürozeiten, Prüfung von Raumdetails und deren Verfügbarkeit bis hin zum aufwendigen Prozess des Erstellen und Bestätigen des Mietvertrages. In Zuge dessen belief sich die durchschnittliche Buchungsdauer eines Raumes auf ca. 20 Minuten. Es wurde somit eine Produktlösung gefordert, die diese Prozesse um ein vielfaches vereinfacht und automatisiert um den zeitlichen und organisatorischen Aufwand deutlich zu reduzieren. Zudem sollte die Business-Lösung den Buchungsprozess online stattfinden lassen und auf verschiedene Displaygrößen anzeigbar sein.

Lösungsansatz

Um die geforderte Lösung zu entwickeln wurde zunächst eine Prozessanalyse durchgeführt um die manuellen Arbeitsschritte zu dokumentieren und abzubilden. So entstand eine IST-Aufnahme des bisherigen Buchungsprozesses aus der Sicht des Vermieters und der Mieter. Daraufhin wurde eine Konzeption für die Prozessoptimierung angefertigt mit dieser eine digitale Transformation erfolgen konnte. Die manuellen Prozessschritte wurden durch die digitale Transformation in einen online-basierten-Workflow übertragen. Nun konnten die digitalisierten und transformierten Prozessschritte abgebildet und optimiert werden. Nach Optimierung des online-basierten-Workflow wurde dieser in das entwickelte System übertragen. Schlussendlich entstand so die Realisierung der Online-Reservierungs-Plattform namens oodra.de mit zahlreichen benutzerfreundlichen und zeitsparenden Funktionen.

Ergebnisse

Durch die digitale Transformation der vorherigen manuellen Buchungsprozesse in einen online-basierten-Workflow wurde die Online-Reservierungs-Plattform oodra.de für ETEC entwickelt. Die Plattform wird seit April 2014 zur Buchung der Konferenzräume genutzt und wird in Kürze auch als allgemeinzugängliche Online-Reservierungs-Plattform zur Verfügung stehen. Über die Reservierungsplattform oodra.de können Vermieter nun ihre Ressourcen präsentieren und Kunden diese Ressourcen online mieten. Die Anwendung deckt dabei alle Geschäftsprozesse der Vermietung von der Auswahl der Ressource bis zur Übersicht der Buchungen und Ansicht der Reservierungen in einem Kalender ab. Die Anwendung ist eine hybride Web-App und kann plattformübergreifend auf verschiedenen Geräten und Betriebssystemen genutzt werden. Der Kunde ist nun in der Lage, das aktuelle Tagungsraum-Angebot online einzusehen, Belegungen zu überprüfen sowie entsprechende Reservierungsanfragen vorzunehmen. Gleichzeitig verknüpft das neuartige Buchungssystem die Reservierung automatisch mit der Rechnungslegung. Somit konnte die vorherige durchschnittliche Buchungsdauer von 20 Minuten auf unter 5 Minuten minimiert werden und sorgt so für eine hohe Benutzerfreundlichkeit. Auch anderweitige Parameter, wie Pufferzeiten für die Vorbereitung und Endreinigung der Räume, Cateringmöglichkeiten, Sitz- und Tischkonfigurationen, Ausstattungswünsche usw. wurden berücksichtigt. Durch die Vereinfachung der Prozesse resultierte eine enorme Zeitersparnis. Somit konnte die vorherige durchschnittliche Buchungsdauer von 20 Minuten auf unter 5 Minuten minimiert werden. Der stark vereinfachte Buchungsablauf und die zahlreichen Auswahlmöglichkeiten beim Reservierungsvorgang erhöhen die Benutzerfreundlichkeit und verdeutlichen die Flexibilität der Plattform.