

Prozesseinheit

Reisen organisieren



Samira Machouk
25. März – 31. Juli 2009

Empfang
Ascom (Schweiz) AG

Inhaltsverzeichnis

Kurzbericht

○ Anfrage des Reisenden	3
○ Offertenanfrage beim Reisebüro anfordern	3
○ Eingang der Reiseofferte	3
○ Offerte an Reisenden senden	3
○ Reise provisorisch buchen	3
○ Reise bewilligen lassen	4
○ Reise buchen	4
○ Eingang der Reisebestätigung (E-Ticket)	4
○ Bestätigung an Reisenden senden	4
○ Schluss	5
Symbolbeschreibung	6
Flussdiagramm	7/8

Anhang

Muster

○ Anfrage des Reisenden	9
○ Einholen der Offerte	9
○ Eingang der Reiseofferte	10
○ Weiterleiten der Offerte an den Reisenden	11
○ Entscheidung des Reisenden	11
○ Reisebewilligung einholen	12
○ Eintreffen des E-Tickets	13
Vorgehensplan	14
Auswertungsbogen zum Lernjournal	15
Bewertungsblatt	16

Kurzbericht

In meiner ersten Prozesseinheit beschreibe ich den Prozess „Reisen organisieren“. Diesen Prozess konnte ich schon mehrere Male alleine durchführen. Daher habe ich keine Probleme, diesen Prozess zu beschreiben und zu dokumentieren. Der Prozess beginnt mit der Anfrage eines Mitarbeiters und endet mit dem Weiterleiten der Reisebestätigung, welche das E-Ticket beinhaltet.

Fast täglich werden bei uns Flüge gebucht und bearbeitet, da Ascom international tätig ist und in vielen verschiedenen Ländern der Welt vertreten ist.

Die Mitarbeiter müssen die Kunden besuchen um bei ihnen zum Beispiel Installationen vorzunehmen oder sie zu instruieren. Ausserdem ist Ascom bei vielen internationalen Messen und Ausstellungen vertreten um neue potentielle Kunden zu gewinnen.

Um überall zu den verschiedenen Anlässen und Treffen reisen zu können, benötigen die Mitarbeiter die Hilfe des Reisebüros von Ascom. Das HRG bucht und organisiert die Reisen der Mitarbeiter und informiert sie über die einzelnen Länder.

Anfrage des Reisenden

Damit ein Flug gebucht werden kann, benötigt man zuerst eine Anfrage. In dieser müssen einige Angaben enthalten sein. Dies wären das Reiseziel, das Hin- und Rückflugdatum, wie auch die Auftragsnummer und der Grund der Reise. Den Grund benötigt man, um die Reise vom Vorgesetzten genehmigen zu lassen. Wenn eine dieser Angaben fehlt, so müssen diese nachträglich eingeholt werden.

Offertenanfrage beim Reisebüro

Sind alle Angaben korrekt und vollständig, so kann eine Offerte beim Reisebüro eingeholt werden.

Dies geschieht per E-Mail, da dies einfacher ist. Nach einer kurzen Einleitung werden die Angaben übersichtlich aufgelistet. Zu den oben genannten Angaben kommen noch der Vor- und Nachnamen dazu. Zum Schluss sollte alles nochmals durchgelesen und danach abgesendet werden.

Eingang der Reiseofferte

Nach einiger Zeit trifft die Reiseofferte ein. Nun werden zuerst alle Angaben nochmals überprüft. Ist zum Beispiel ein Datum falsch, so muss eine neue Offerte angefordert werden. Auch wenn der Name falsch geschrieben ist muss die Offerte neu erstellt werden.

Offerte an Reisenden senden

Wenn alle Angaben korrekt sind, so kann diese Offerte an den Reisenden weitergeleitet werden. In dieser E-Mail weisen wird den Mitarbeiter darauf hin, dass er sich so bald als möglich zwischen den einzelnen Offerten entscheiden muss. Die angegebenen Preise können in kurzer Zeit schnell nach oben variieren.

Ist der Reisende mit keiner der Reiseofferte einverstanden, so wird eine neue Offerte angefordert.

Reise provisorisch buchen/Offerte verlängern

Sobald sich der Reisende sich für einen Flug entschieden hat, kann der ausgewählte Flug beim Reisebüro provisorisch gebucht, also die Offerte verlängert werden.

Dieser Schritt wird dann angewandt, wenn der Tarif bald ungültig ist oder die Genehmigung des Vorgesetzten erst am nächsten Tag eingeholt werden kann.

Reise genehmigen lassen

Nach dem provisorischen Buchen, wird das OK des Vorgesetzten eingeholt.

In diesem E-Mail werden Reiseziel, Hin- und Rückflugdatum, wie auch wie auch die Auftragsnummer und der Grund der Reise aufgelistet. Im Anhang wird die Reiseofferte des Reisenden angehängt, damit sich der Vorgesetzte ein Bild machen kann.

Wenn dem Vorgesetzten die Reise zu teuer ist, wird die Offerte nicht angenommen und eine neue Offerte wird benötigt.

Reise buchen

Ist der Vorgesetzte mit der Reise einverstanden, so kann die Reise per Telefon gebucht werden. Dies geschieht per Telefon, damit keine Missverständnisse zwischen beiden Parteien auftreten und alle Angaben nochmals kontrolliert werden können.

Eingang der Reisebestätigung (E-Ticket)

Nach einer Weile trifft die Reisebestätigung ein. Das sogenannte E-Ticket. Auf diesem E-Ticket befindet sich eine Nummer. Mit dieser Nummer kann im Internet auf der Internetseite www.viewtrip.com die Angaben nachgelesen werden. Ausserdem wird das E-Ticket für das Check-In benötigt.

Das E-Ticket muss beim Eintreffen nochmals überprüft werden damit falsche Angaben behoben werden können.

Bestätigung (E-Ticket) an Reisenden senden

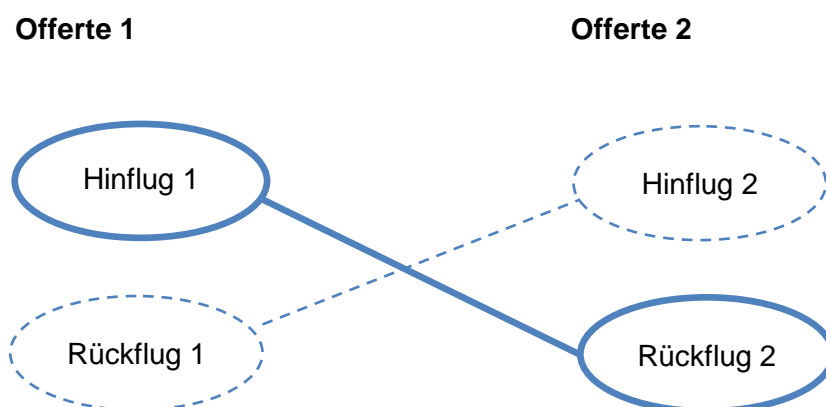
Nach dem Eintreffen der Bestätigung wird diese per E-Mail an den Reisenden weitergeleitet. Ausserdem wird in dem E-Mail geschrieben, dass der Reisende die Bestätigung ausdrucken soll und er die Informationen zum Flug mit der E-Ticket-Nummer im Internet nachschauen kann. Der Link wird unten noch beigefügt.

Nach diesen neun Schritten ist der Reisenden nun bereit die Reise anzutreten. Manchmal ist das Buchen eines Fluges nicht so einfach wie hier beschrieben. Vielmals müssen die Flüge annullierbar sein, weil die Treffen nicht immer 100%ig sicher sind. Doch das annullieren ist nicht kostenlos wie auch das Umbuchen nur gegen Gebühr möglich ist.

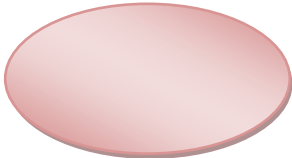



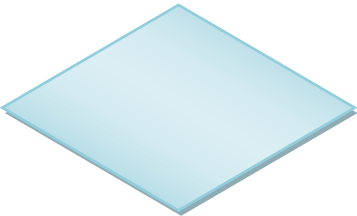

Cross-Tickets werden auch häufig gebucht. Dies sind Tickets welche insgesamt vier Flüge beinhalten. Doch von diesen Vier Flügen werden nur zwei benützt. Zum Beispiel der Hinflug der einen Offerte und der Rückflug der zweiten Offerte. Natürlich können auch alle vier Flüge genutzt werden. Dies ist die idealste Variante.

Dies kommt oft billiger und daher sind die Cross-Tickets für die heutige Wirtschaftslage sehr interessant.

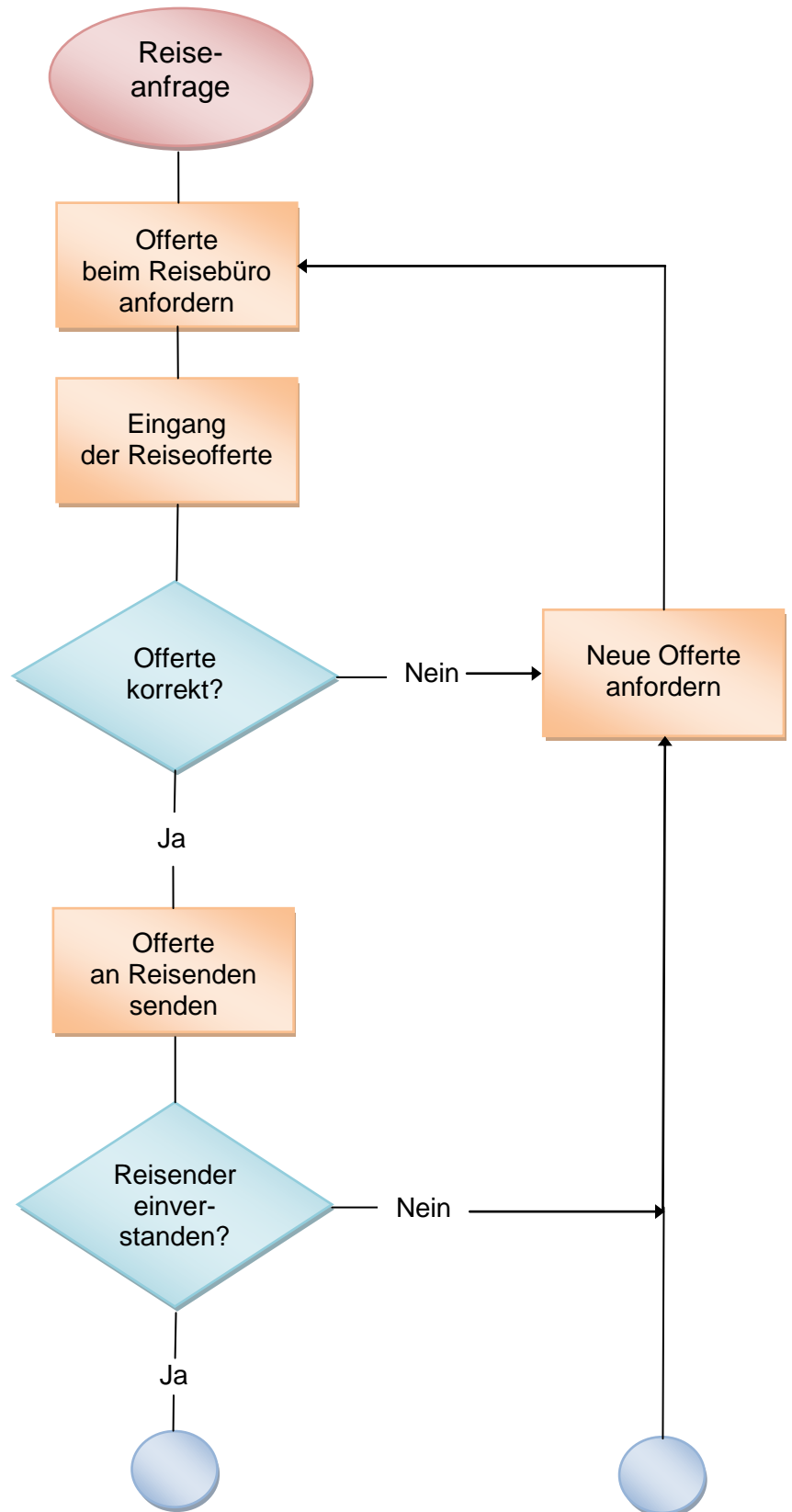
Cross-Ticket

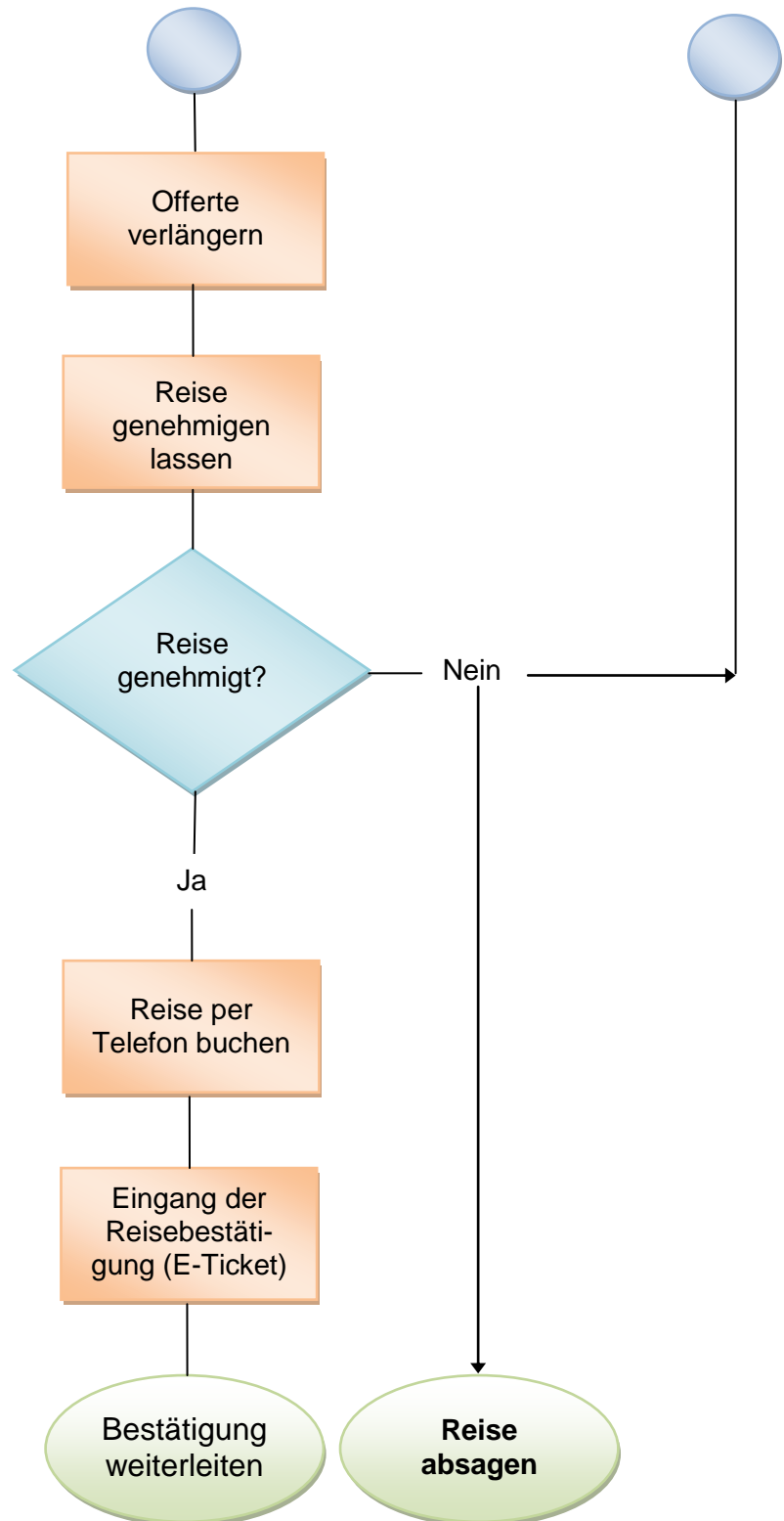


Symbolbeschreibung

Symbol	Name	Erklärung
	Start	Start des Diagrammes
	Ende	Ende des Diagrammes
	Ablauflinie	Verbindung zwischen den Tätigkeitsfeldern
	Tätigkeit	Tätigkeitsschritt
	Entscheidung	Entscheidung mit Ja/Nein-Antwort
	Verbindung	Verbindung zwischen zwei Seiten

Flussdiagramm



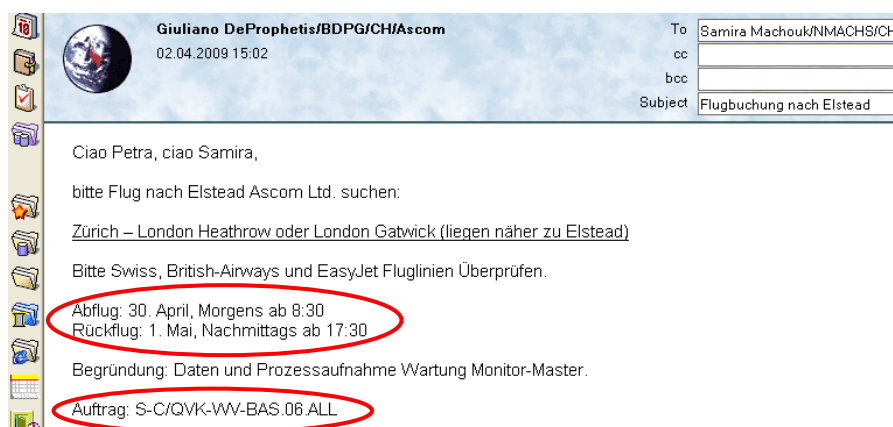


Anhang

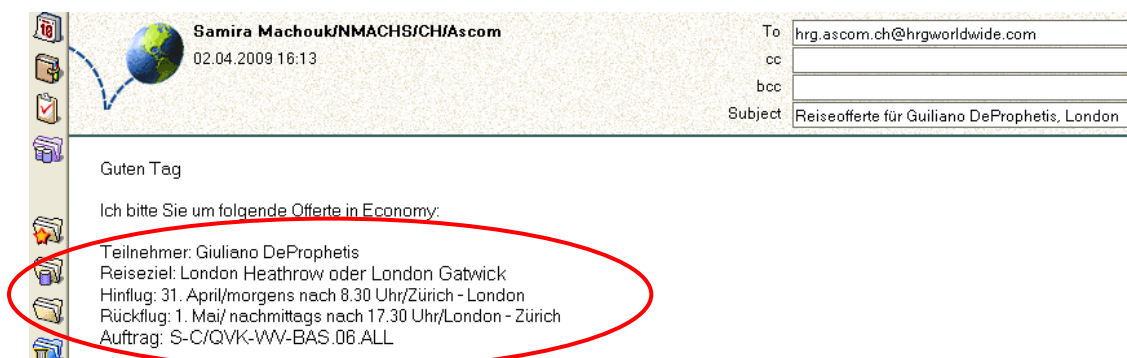
Muster

Anhand der folgenden Muster kann man sich orientieren, wie dieser Arbeitsablauf an Beispielen aussieht.


Die untenstehende Reiseanfrage beinhaltet alle Angaben welche zum Einholen der Offerte benötigt wird.



In der Offertenanfrage werden nun alle angegebenen Informationen übersichtlich aufgelistet. Anschliessend werden die Angaben nochmals durchgelesen damit keine Fehler darin enthalten sind.



Die Offerte des Reisebüros wird beim Eintreffen auch kontrolliert. Auf der letzten Seite sieht man hier auch den Preis und ob der Flug annullierbar oder umbuchbar ist.

 **HRG YOUR TRAVEL ITINERARY NO REPLY CH@HRGWORLDWIDE.COM**
Sent by: <CORREX@rxcorrex.com>
03.04.2009 09:20
Please respond to HRG.YOUR.TRAVEL.ITINERARY.NO.REPLY.CH@HRGWORLDWIDE.COM

To: MARIA-ELENA.WILLIAMS@HRGWORLDWIDE.COM, SAMIRA.MACHOUK@ascom.ch
cc
Subject: TRAVEL CONFIRMATION:DEPROPHETIS/GIULIANOMR - Ref: LQV5F8 - Travel Date: 03APR

History: This message has been replied to and forwarded.



Information des Explorator:REVISE

This email has been generated by an electronic process and replies will not be actioned.
We have pleasure in confirming your travel arrangements below. Please check the following carefully to ensure that it is correct.
Please note that Waitlisted Segments will be subject to confirmation and your travel consultant will monitor the status and advise you of any changes.
Please note that the Travellers Name must be identical to the name on their passport or identity card. Please inform us in case of any difference in name.
The travel itinerary and fare(s) shown are correct at the time of sending this e-mail, they do however remain subject to change without prior notice.
The fare offered is valid on the day of quotation only.
Airlines Restrictions on "No Show": In case of "No Show" Airlines will deny ticket refund ("Reservations for which the designated passenger did not present himself at check-in in due time and did not cancel the reservation prior check-in time).
British Airways' Online check-in is available on all BA operated flights from 24 hours prior to departure. Please go to http://www.ba.com/trade_en for more information and to check-in for your flight.

DEPROPHETIS/GIULIANOMR

British Airways Flight 711 Economy
From: Zurich Airport
1040 hrs, Thursday, April 30
Unspecified Terminal
To: London Heathrow Airport
1130 hrs, Thursday, April 30
TERMINAL 5
YOUR FLIGHT NUMBER IS BA711

Equipment: Airbus Special Jet
Duration: 1 hour and 30 minutes
Meals: SNACK
Status: Confirmed

Swiss International Flight 332 Economy
From: Zurich Airport
1205 hrs, Thursday, April 30
Unspecified Terminal
To: London Heathrow Airport
1300 hrs, Thursday, April 30
TERMINAL 2
Seats: NA DEPROPHETIS/GIU+
YOUR FLIGHT NUMBER IS LX332

Equipment: Airbus 321 Jet
Duration: 1 hour and 55 minutes
Meals: SNACK
Status: Confirmed
Confirmed

Swiss International Flight 327 Economy
From: London Heathrow Airport
1835 hrs, Friday, May 01
TERMINAL 2
To: Zurich Airport
2120 hrs, Friday, May 01
Unspecified Terminal
Seats: NA DEPROPHETIS/GIU+
YOUR FLIGHT NUMBER IS LX327

Equipment: Airbus 320 Jet
Duration: 1 hour and 45 minutes
Meals: SNACK
Status: Confirmed
Confirmed

British Airways Flight 720 Economy
From: London Heathrow Airport
1905 hrs, Friday, May 01
TERMINAL 5
To: Zurich Airport
2155 hrs, Friday, May 01
Unspecified Terminal
YOUR FLIGHT NUMBER IS BA720

Equipment: Airbus 321 Jet
Duration: 1 hour and 50 minutes
Meals: SNACK
Status: Confirmed

SWISS INFORMATION
EMAIL: HRG.BERN.CH@HRGWORLDWIDE.COM
HOGG ROBINSON SWITZERLAND LTD
AARBERGASSE 53
3001 BERN
TEL 0041 31 310 22 95
MARIA-ELENA.WILLIAMS@HRGWORLDWIDE.COM

YOUR TICKETS WILL BE ISSUED ON 03APR
TICKET TYPE: E TICKET
BRITISH AIRWAYS*BA LOCATOR 4S7FOZ
SWISS*LX LOCATOR WSIEYL

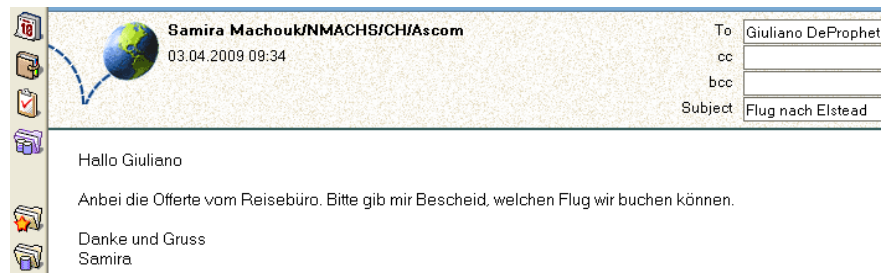
FARE ACCEPTED: CHF...178.00/TAX...162.00/

FARE RULES: FARE TYPE-RESTRICTED ECONOMY CLASS AMENDMENT FEE-VARIES
CANCELLATION FEE-NON REFUNDABLE
FARE ROUTING:ZRH/LHR/ZRH.....
FARE NOTES:UMBUCHEN GEGEN GEBUEHR MOEGLICH
FARE NOTES:ANNULATION NICHT MOEGLICH
FARE NOTES:TARIF GUELTIG BIS HEUTE 11:00
FARE NOTES:BITTE SOFORT BESTAETIGEN
FARE NOTES:DANKE FUER IHREN BESCHIED

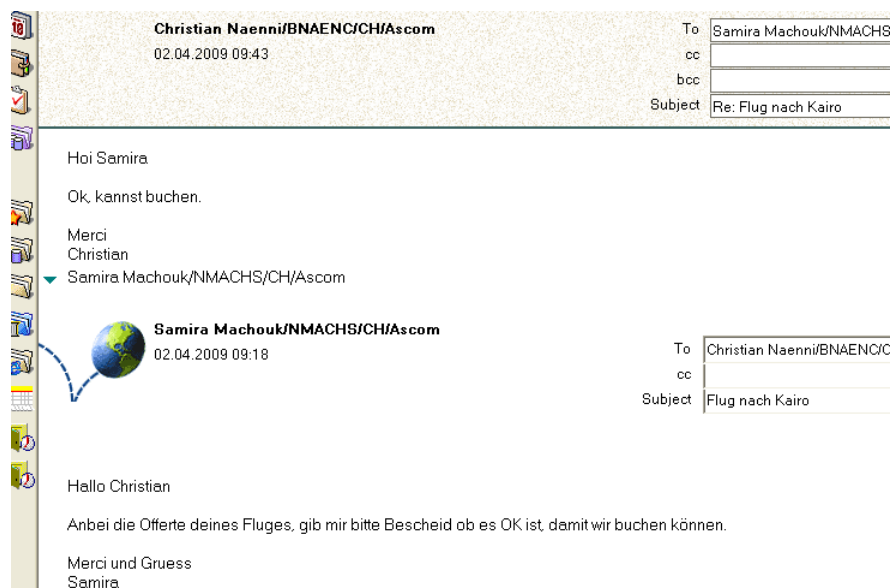
FARE ACCEPTED: CHF 129.00/TAX: 151.00/
FARE RULES: FARE TYPE-RESTRICTED ECONOMY CLASS AMENDMENT FEE-CHANGES NOT PERMITTED CANCELLATION FEE-NON REFUNDABLE
FARE ROUTING:ZRH/LHR/ZRH.....
FARE NOTES:UMBUCHEN UND ANNULATION NICHT MOEGLICH
FARE NOTES:MOEGLICH
FARE NOTES:TARIF GUELTIG BIS HEUTE 11:00
FARE NOTES:BITTE SOFORT RUECKBESTATIGEN
FARE NOTES:DANKE FUER IHREN BESCHIED

RECOMMENDED CHECK-IN TIMES
DOMESTIC: ALLOW MINIMUM OF 60 MINUTES CHECK-IN
EUROPEAN: ALLOW MINIMUM OF 90 MINUTES CHECK-IN
LONGHAUL: ALLOW MINIMUM OF 120 MINUTES CHECK-IN
LOW COST: ALLOW MINIMUM OF 90 MINUTES CHECK-IN
EUROSTAR: ALLOW MINIMUM OF 30 MINUTES CHECK-IN

Die Reiseofferte wird nun an den Reisenden weitergeleitet, damit er sich zwischen den einzelnen Offerten entscheiden kann.



Wenn der Reisende sich für einen Flug entschieden hat, könnte der Flug gebucht werden, doch es fehlt noch die Genehmigung der Reise.



Die Reisegenehmigung wird per E-Mail beim Vorgesetzten eingeholt. Zu den anderen Angaben wird hier noch der Grund der Reise beigefügt, damit der Vorgesetzte im Bild ist, warum der Reisende einen Flug benötigt.
Bewilligt der Vorgesetzte die Reise, kann diese per Telefon definitiv gebucht werden.

Luciano Boscaini/BBOL/CH/Ascom
03.04.2009 12:10

To: Samira Machouk/NMACHS/CH/Ascom@Ascom
cc:

Hallo Samira

Das ist OK, Du kannst die Reise buchen !

Besten Dank und Gruss
Luciano

Samira Machouk/NMACHS/CH/Ascom

Samira Machouk/NMACHS/CH/Ascom
03.04.2009 11:32

To: Luciano Boscaini/BBOL/CH/Ascom@Ascom
cc:
Subject: Reiseantrag Giuliano DeProphetis, Elstead, London


Hallo Luciano

Darf ich dich bitten die unten aufgeführte Offerte zu genehmigen.

Giuliano DeProphetis
Datum: 30. April - 1. Mai 2009
Reiseziel: Elstead
Grund der Reise: Daten und Prozessaufnahme Wartung Monitor-Master.
Auftrag: S-C/UVK-WV-BAS.00-ALL

Merci und Gruss
Samira

Nach der Telefonbuchung erhält man folgendes E-Tickets welche eine Nummer enthält. Mit dieser Nummer kann sich der Reisende im Internet unter der Internetadresse www.viewtrip.com über seinen Flug informieren und die Daten nachsehen. Mit dem weiterleiten des E-Tickets an den Reisenden ist dieser Arbeitsablauf beendet.

 **Samira Machouk/NMACHS/CH/Ascom**
03.04.2009 13:52

To: Giuliano DeProphetis/BDPG/CH/Ascom@Ascom
cc
bcc
Subject: Reise nach London def. gebucht (1.E-Ticket)


Hallo Giuliano

Habe deinen Flug nach London gebucht. Hier das erste E-Ticket.

E-tickets

unter www.viewtrip.com Ref. NR. **LGVSF8** kannst du deine Buchung nachsehen und ausdrucken.

Gruess und guete Flug
Samira

 Reise nach London def. gebucht (1.E-Ticket)
Samira Machouk to: Giuliano DeProphetis 03.04.2009 13:52


Hallo Giuliano

Habe deinen Flug nach London gebucht. Hier das erste E-Ticket.

E-tickets
unter www.viewtrip.com Ref. NR. **LGVSF8** kannst du deine Buchung nachsehen und ausdrucken.

Gruess und guete Flug
Samira

— Forwarded by Samira Machouk/NMACHS/CH/Ascom on 03.04.2009 13:49 —

 HRG YOUR TRAVEL ITINERARY NO.REPLY.CH@HRGWORLDWIDE.COM
Sent by: <CORTEX@bt.com>
03.04.2009 11:54
Please respond to: HRG.YOUR.TRAVEL.ITINERARY.NO.REPLY.CH@HRGWORLDWIDE.COM

To: SAMIRA.MACHOUK@ascom.ch
MARIA-ELENA.WILLIAMS@HRGWORLDWIDE.COM
cc
Subject: E-TICKET ITINERARY RECEIPT FOR DEPROPHETIS/GIULIANOMR.01MAY.LGVSF8

HRG
Information on the flight locator: LGVSF8

This email has been generated by an electronic process and replies will not be actioned.
PLEASE CHECK THE FOLLOWING CAREFULLY TO ENSURE ALL DETAILS ARE CORRECT
We have pleasure in confirming the following reservation for DEPROPHETIS/GIULIANOMR.
Electronic Ticket Reservation. This itinerary is required for travel.
A valid passport (and visa if required) is required for all international flights

Electronic Ticket Reservation

This receipt may be required at Check-in and must be presented to customs and immigration if requested

NAME: DEPROPHETIS/GIULIANOMR
TICKET NUMBER: 724 3371 077244
ROUTE: London-Heathrow - Zurich - London-Heathrow
FARE AMOUNT: GBP33.00

TAX1: 40.50 CH
TAX2: 17.00 GB
TAX3: 78.50 XT
TICKETING AMOUNT: CHF191.00
ISSUING AGENCY: :81207103
DATE OF ISSUE: 03APR09
FORM OF PAYMENT: **** * 4076
ENDORSEMENTS: 55.00 NVB01MAY NVA01MAY

DEPROPHETIS/GIULIANOMR

NR: Friday, May 01

Swiss International Flight 327 Economy

From: London Heathrow Airport
1835 hrs, Friday, May 01
TERMINAL 2
To: Zurich Airport
2120 hrs, Friday, May 01
Unspecified Terminal

Equipment: Airbus 320 Jet
Duration: 1 hour and 45 minutes
Meals: SNACK
Status: Confirmed

Seats: NA DEPROPHETIS/GIU+ Confirmed
YOUR FLIGHT NUMBER IS LX327

Swiss International Flight 316 Economy

From: Zurich Airport
0706 hrs, Wednesday, June 10
Unspecified Terminal
To: London Heathrow Airport
0755 hrs, Wednesday, June 10
TERMINAL 2

Equipment: Airbus 320 Jet
Duration: 1 hour and 50 minutes
Meals: SNACK
Status: Confirmed

General Remarks:
EMAIL: HRG.BERN.CH@HRGWORLDWIDE.COM
HODG ROBINSON SWITZERLAND LTD
AARBERGASSE 53
3001 BERN
TEL 0041 31 310 22 85
MARIA-ELENA.WILLIAMS@HRGWORLDWIDE.COM
YOUR TICKETS WILL BE ISSUED ON 03APR
TICKET TYPE: E TICKET
SWISS'LX LOCATOR WSIEYL

Recommended Check-in Times
DOMESTIC: ALLOW MINIMUM OF 60 MINUTES CHECK-IN