

Prozesseinheit 2

Bookingfile erstellen

(von der Reservation bis zu
den Dokumenten)

Ursina Gremminger

Kuoni Reisen AG
St. Gallen Schmiedgasse

Inhaltsverzeichnis

Titelblatt.....	1
Inhaltsverzeichnis.....	2
Zeitliche Planung und Ablauf	3
Prozessdiagramm.....	4
Bericht	6
Availability	6
Abbuchung der Flüge	7
Booking file abschliessen	7
Tarif berechnen	8
Umbrella Dossier.....	8
Umbuchung.....	8
Ticket ausstellen	9
Fare notes	9
Abschluss im Umbrella.....	9
Rechnung und Dokumente versenden	9
3 Erfahrungen	10
1. Erfahrung.....	10
2. Erfahrung.....	11
3. Erfahrung.....	12
Verbesserungen.....	12
Erklärungen der Programme	13
Umbrella	13
Galileo.....	13
Face.....	14
ATB Drucker	14
Erklärung von branchenüblichen Begriffe	15
MIR.....	15
Booking file	15
Dossier.....	15
Fairdisplay	15
Fare notes.....	15
Availability.....	15
FQBB.....	15
FQ.....	15
Ticketmaske.....	15

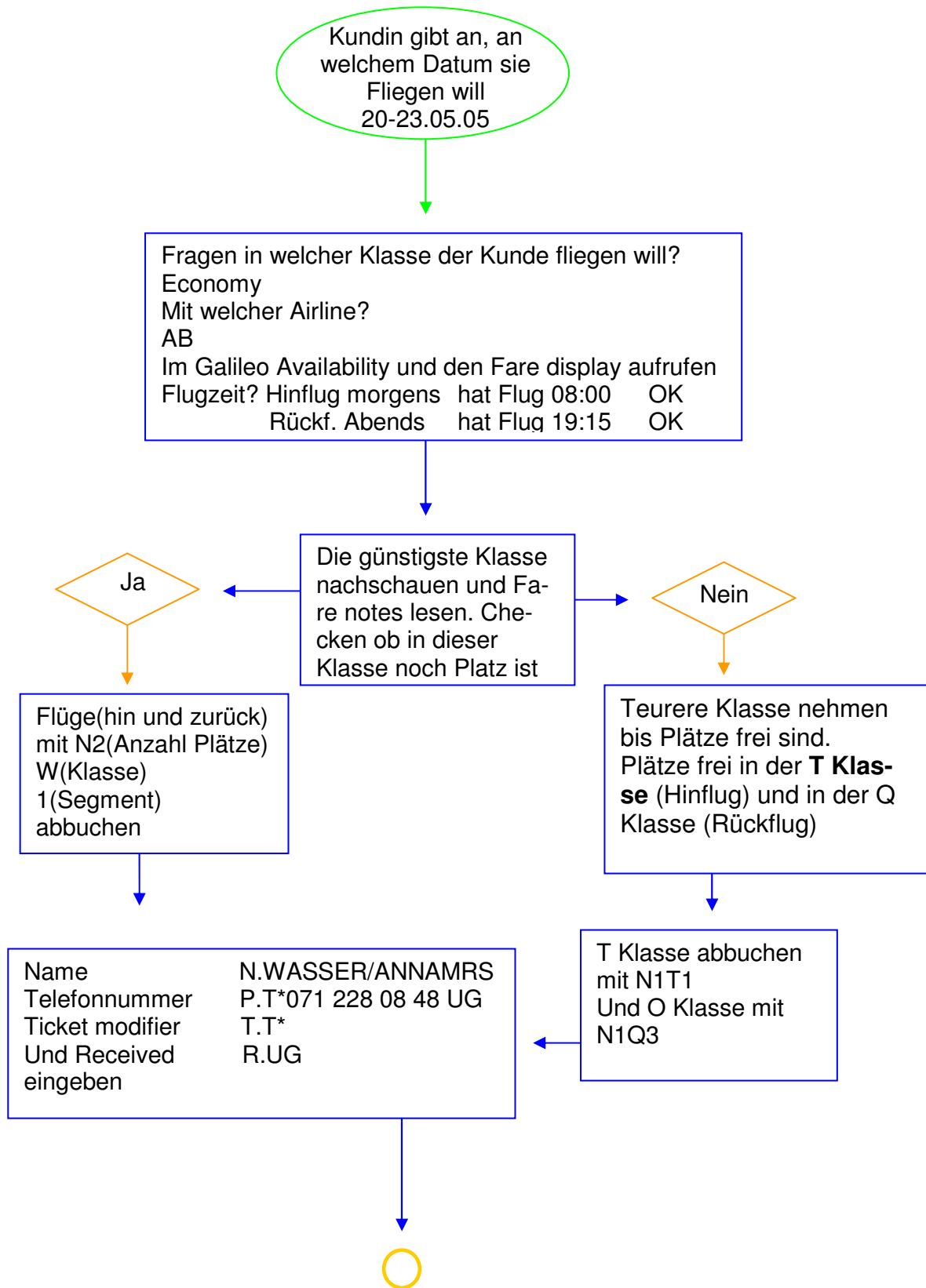
Zeitliche Planung und Ablauf

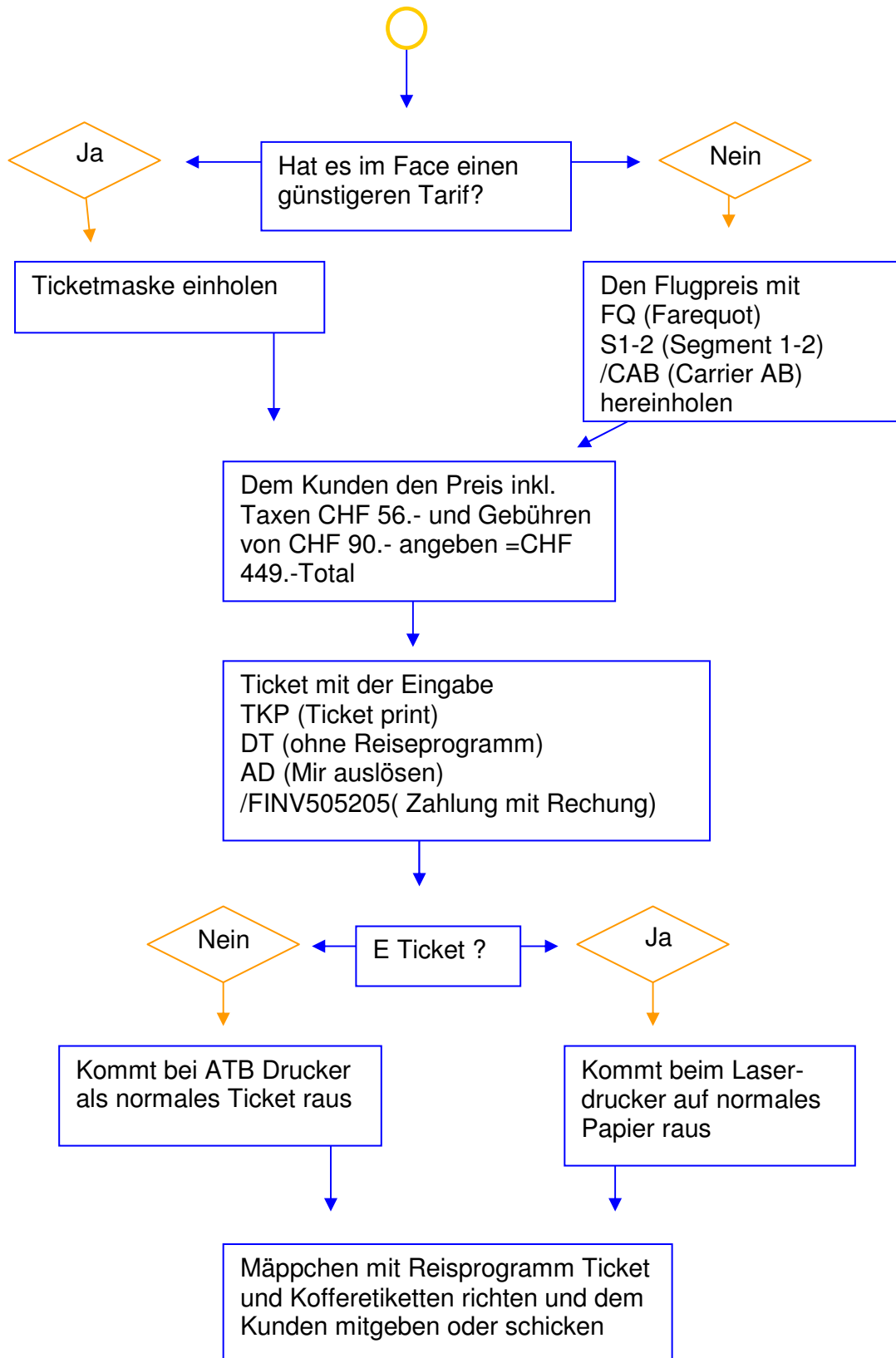
Arbeiten ↓	Kalenderwoche →							
	Woche 2		Woche 3		Woche 4		Woche 5	
Zeitplanung	x							
Prozess untersuchen	x	x						
Infos sammeln		x						
Titelblatt	x							
Prozess 1. Mal durchführen			x					
1. Erfahrungen			x					
1. Lernjournal			x					
Diagramm machen				x				
Bericht schreiben				x				
2. Erfahrung					x			
2. Lernjournal					x			
Prozess 2. Mal durchführen						x		
Bericht verbessern						x		
Prozess zur Kontrolle durchführen						x		
3. Erfahrung							x	
3. Lernjournal							x	
PE fertig stellen								x
Beilagen etc. zusammenstellen							x	
PE kontrollieren und abgeben							x	
PE abschicken								x

Der Prozess wurde von mir extra nicht konkret nach Datum geplant, weil so die Spannzeit von 2 – 3 Tagen gegeben ist. Wenn im Geschäft einmal viel zu tun ist, kann ich die Arbeit auch auf 2 Tage aufteilen. Die Flexibilität ist so ein bisschen grösser und ich kann mir das ganze besser auf eine Woche aufteilen. Das einhalten des Zeitplanes ist sehr wichtig, denn 4 Wochen für eine Prozesseinheit sind nicht sehr lange. Ich hoffe, dass ich an 2 Tagen in der Woche je ca. 2 Stunden an meiner PE arbeiten kann. So bin ich sicher gut in meinem Zeitplan und habe am Schluss keine Stress.

Prozessdiagramm

Der Kunde muss an diesem Wochenende fliegen es gibt kein Ausweichdatum





Bericht

Im Flugwesen ist ja vieles recht kompliziert. Darum ist es sehr praktisch, dass ich dieses Thema als PE habe, denn so kann ich die einzelnen Schritte einmal richtig analysieren und aufgliedern.

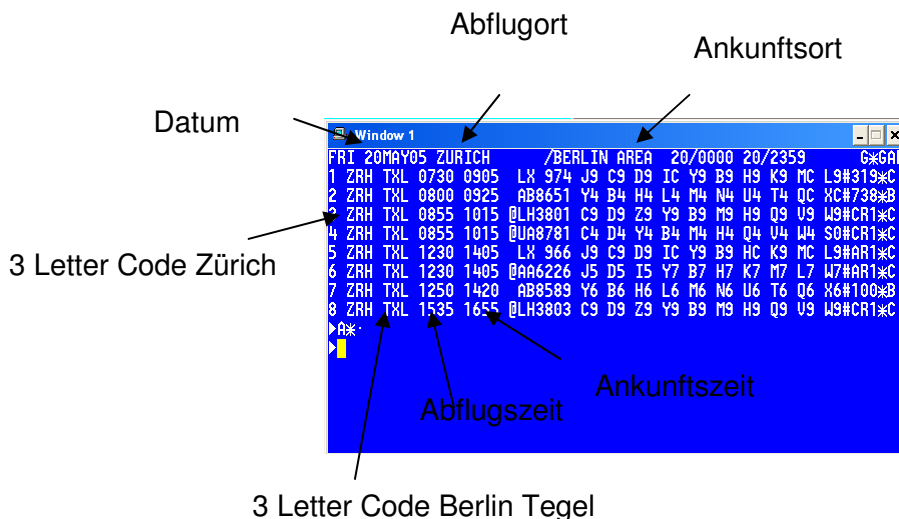
Im Geschäft läuft heute nicht sehr viel, aber immer wieder hat es ein paar Personen, die Prospekte holen kommen oder kurze Fragen haben. Über Mittag ist immer ein bisschen mehr los, so auch Heute. Unsere 2 Mitarbeiter sind bereits besetzt, als ein 3. Kunde den Laden betritt. Wen alle Kundenberater besetzt sind, können wir Lehrlinge den Kunden bedienen. Die Kundin möchte einen Flug nach Berlin buchen. Das ist eine Arbeit die ich auch schon erledigen kann. Ich bitte die Kundin, Frau Wasser, an mein Pult und schalte die Programme ein.

Availability

Bevor ich aber mit der Suche nach Flügen anfangen kann, mache ich Frau Wasser darauf aufmerksam, dass wir neue eine Fluggebühr von CHF 90.- für Europa haben. Die Kundin ist mit diesem Honorar einverstanden. Es ist nicht immer einfach dieses Honorar richtig anzugeben. Die Kunden sind sehr verschieden, also sollte man das Honorar auch richtig *verkaufen*. Bei manchen Kunden ist es besser, wenn man den Ticketpreis inkl. Taxen und Gebühren angibt, und bei anderen kann man die Gebühr von CHF 90.- oder CHF 140.- (für Übersee Tickets) auch offen angeben.

Jetzt frage ich Frau Wasser nach den Daten und den Preisvorstellungen ihres Fluges. Sie muss geschäftlich vom 20.05 – 23.05.05 nach Berlin reisen. Ein Hotel braucht sie nicht, denn das wird vom Geschäft direkt gebucht. Der Flug sollte einfach möglichst günstig sein. Ich denke, dass das kein Problem sein wird, denn Frau Wasser ist sehr früh mit der Buchung, also sollte es schon noch Platz haben. Aber manchmal täuscht man sich auch. Ich habe für mich selber einen Flug nachgeschaut nach Kapstadt. Obwohl ich 8 Monate im Voraus geschaut habe, waren die günstigsten Plätze mit der South African Airways schon ausgebucht. Die Personen, die Ihre Ferien so weit im Voraus buchen, werden belohnt. Ich finde das eigentlich keine schlechte Idee von den Fluggesellschaften, die Frühbucher zu belohnen. Wir müssen endlich von der Last Minute und billig *Ferienwelle* wegkommen.

Nun frage ich meine Kundin nach den gewünschten Abflugszeiten. Sie möchte am Freitag 20.05.05 am Morgen und am 23.05.05 am Nachmittag fliegen. Jetzt kann ich im Galileo nachschauen welche Fluggesellschaft wann nach Berlin fliegen.



Kuoni Reisen AG, St. Gallen, Schmiedgasse

Meine Kundin will den Air Berlin Flug AB 8651. Jetzt gehe ich in den Faredisplay um zu schauen, welche Buchungsklasse die günstigste ist.

Fluggesellschaft

Klasse

Preis (one way)

Preis (return)

CK	FARE CHF	FARE BASIS	C	AP	MIN/	SEASONS.....	MR	GI	DT
1 AB	7	WSPCL2	W	+	/3M		M	EH	
2 AB	33R	WSPCL2RT	W	+	/3M		M	EH	
3 AB	38	USPCL2	U	+	/3M		M	EH	
4 AB	94R	USPCL2RT	U	+	/3M		M	EH	
5 AB	69	KSPCL2	K	+	/3M		M	EH	
6 AB	155R	KSPCL2RT	K	+	/3M		M	EH	

Abbuchung der Flüge

Die günstigste Buchungsklasse ist die W Klasse. Jetzt schaue ich auf der Availability ob diese Klasse noch frei ist. Leider ist die W Klasse an diesem Datum nicht mehr frei. Die nächst höhere Klasse, die V Klasse ist auch schon nicht mehr frei. So kann ich jede Klasse überprüfen und sehe, dass die günstigste Klasse die noch frei ist, die T Klasse ist. Also buche ich diesen Flug ab. Die Eingabe hierfür ist

- N= Need
- 1= Anzahl Plätze
- T= welche Klasse
- 2= welches Segment(Availability)

Nun kann ich für den Rückflug schauen. Dieser muss auch mit der Air Berlin stattfinden, weil ich einen günstigen Tarif haben will. Mit den IATA Tarifen kann man alle Fluggesellschaften miteinander kombinieren. Diese Tarife sind aber viel teurer als die Carrier Tarife. Also suche ich am 23.05.05 einen Air Berlin Flug von Berlin nach Zürich. Möglichst am Nachmittag. Die Air Berlin fliegt einmal um 06.00 Uhr dann um 10:50 Uhr und das letzte mal um 19:15 Uhr. Leider kein Flug am Nachmittag. Die Kundin entschliesst sich für den Flug um 10:15 Uhr. Ich schaue, welche Klasse noch frei ist. Die T Klasse ist noch frei aber es gibt sogar noch die günstigere Q Klasse. In den Europaflügen kann man viel einen Klassmix machen. Das heisst, man kann verschiedene Klassen miteinander kombinieren. Hier sind es die T-Klasse (teurer) und die Q-Klasse (günstiger). Jetzt buche ich den Flug ab.

Booking file abschliessen

Die Flüge sind nun fix gebucht, und ich kann das Booking file abschliessen. Dafür mache ich die folgenden Eingaben.

- N.WASSER/ANNAMRS = N. Name/VornameMRS oder MR
- P.T*0712280848 Kuoni Reisen SG UG = Phone (Telefon) Nummer
- T.T* = Ticket Modifier
- R.UG = Received(speichern) UG

Tarif berechnen

Das Booking file ist mit diesen Eingaben abgeschlossen. Jetzt kann ich den Preis (Fare) berechnen. Ich gebe im Booking file die FQBB/CAB ein

F = Fare
 Q = Quote
 B = Best
 B = Buy
 /CAB= Carrier (Fluggesellschaft) Air Berlin

So berechnet mir das Programm den günstigsten Preis für die gebuchten Flüge. Wen es noch günstigere Plätze frei hätte, würde mir Galileo sagen, dass die Flüge noch günstiger gebucht werden können. Dies ist aber nicht der Fall. Der gesamte Preis ist CHF 359.00.

Er setzt sich zusammen aus ½ T- Klass Fare und einem ½ Q- Klass Fare plus Flughafen Taxen von CHF 56.00 (Flughafentaxen inkl. Euro 16.- Treibstoffzuschlag) Das ist aber nicht der Endpreis für den Kunden. Wir verrechnen ihm CHF 90.- Honorar für einen Flug in Europa. Der Endpreis für den Kunden ist CHF 449.00.

Das Ticket muss ich innerhalb von 72 Stunden ausstellen. Frau Wasser möchte die Reservation stehen lassen, aber im Geschäft noch abklären ob so alles stimmt. Sie gibt mir die Rechnungsadresse und die Telefonnummer.

Umbrella Dossier

Nachdem die Kundin gegangen ist, kann ich das Umbrella Dossier eröffnen und vorbereiten. Die Rechnungsadresse und der Teilnehmer sind nicht die gleichen. Denn Teilnehmer ist Frau Wasser und die Rechnung geht ans Geschäft. Jetzt kann ich bei den Notizen das Booking file rein kopieren. So kann jeder sehen, dass schon ein Booking file besteht.

Umbuchung

Jetzt hat gerade Frau Wasser angerufen. Sie würde den Rückflug gerne auf den Abend nehmen. Das ist kein Problem, denn das Ticket ist noch nicht ausgestellt. Also lösche ich den Rückflug aus dem Booking file mit der Eingabe X2. Jetzt rufe ich eine Availability vom 23.05.05 der Air Berlin auf. Air Berlin fliegt am Abend von 19:15 Uhr ab Berlin. Dieser Flug ist gut und ich schaue, welche Klasse noch frei ist. Die günstigste freie Klasse ist die Q Klasse. Genau dieselbe Klasse wie beim Rückflug vorhin. Jetzt kann ich den Flug einbuchen und den Preis neu hereinholen. Der Flug ist genau gleich teuer wie vorher, denn ich habe ja wieder die gleiche Klasse gefunden. Für Frau Wasser stimmt jetzt alles und sie sagt mir, dass ich das Ticket, auf Rechnung, ausstellen kann.

Bevor ich das Ticket ausstelle, buche ich Sitzplätze ein. Ich gebe SA*S1 ein. Es erscheint eine Fehlermeldung.

AVAILABILITY SEAT MAP NOT SUPPORTED BY THIS AIRLINE

Also kann ich auf Air Berlin Flügen gar keine Sitzplätze abbuchen. Air Berlin hat keine E Tickets also wird es ein Paper Ticket.

Bevor ich die Tickets ausstelle, lasse ich das Booking file von einem unserer Mitarbeiter überprüfen. Da ich noch in Ausbildung bin, bin ich froh, dass jemand schaut ob alles stimmt was ich gebucht habe. Ein Fehler in einem Dossier, kann einen ganzen *Rattenschwanz* von Fehlern hervorrufen. Wird z. B ein Flug in die falsche Richtung gebucht steht die Kundin ohne Ticket auf dem Flughafen, muss dort ein neues One Way Ticket kaufen und wir haben annulations Spesen für den gebuchten Flug. Bei ganz günstigen Europa Flügen, kann sowieso nicht umgebucht werden also hat das Ticket 100% Spesen.

Ticket ausstellen

Jetzt kann ich das Ticket ausstellen.

TKP = Ticket Print
 DT = ohne Reiseprogramm
 DAD = MIR auslösen
 /FINV = Wird auf Rechnung abgerechnet
 505128= Umbrella Dossiernummer

Den MIR ziehe ich in das neu eröffnete Dossier 505128. Dort kann ich eine Rechnung und das Reiseprogramm erstellen.

Im Dossier eröffne ich auch eine neue Produkteposition, für die CHF 90.- Flughonorar für einen Europaflug.

Jetzt kann ich die Rechnung erstellen. Auf die Rechnung kommen die Flüge, das Flughonorar die Einreisebestimmungen, die Versicherung und ganz wichtig die Annullationsgebühren der Airline für den Flug.

Fare notes

Diese Gebühren schaue ich im Galileo in den Fare notes nach. Ich suche im Fare display den gebuchten Preis und schaue die Fare notes mit der Eingabe FN*12/16

FN* = Fare notes
 12 = Segment
 /16 = Annullationsbestimmungen

Dort sehe ich, dass eine Umbuchung Euro 25.00 kostet und die Annullation Euro 75.00. Das vermerke ich auf der Rechnung. So weiss der Kunde wie viel er zahlen muss, wenn er die Reise nicht antreten kann.

Abschluss im Umbrella

Eine Versicherung hat Frau Wasser nicht abgeschlossen. Da es aber eine Geschäftsreise ist, wird das Büro wohl für den nötigen Schutz gesorgt haben. Trotzdem vermerke ich auf der Rechnung, dass keine Versicherung abgeschlossen worden ist. So kann uns der Kunde nicht haftbar machen. Die Zahlungsbedingungen setze ich auf 10 Tag nach Rechnung, da es ein sehr günstiges Ticket ist. Die Rechnung ist somit abgeschlossen. Jetzt mache ich das Reiseprogramm. Das ist sehr einfach, weil der Computer schon sehr viel selbst vorgibt. Ich kontrolliere alles und lösche unwichtige Informationen oder füge welche hinzu. Am Schluss muss ich sicher sein, dass der Kunde ohne weitere Fragen seine Reise antreten kann. Wenn alle Dokumente ausgestellt und in einem Mäppchen versorgt sind, gebe ich das ganze Dossier einem Mitarbeiter weiter, damit dieser alles kontrollieren kann. Das ist sehr wichtig, denn wir wollen ja alle, dass der Kunde mit unserer Dienstleistung zufrieden ist.

Rechnung und Dokumente versenden

Nachdem alles kontrolliert ist, kann ich die Rechnung definitiv ausdrucken und der Firma (Rechnungsadresse) zusenden. Die Flugtickets schicke ich direkt an die Adresse die mir Frau Wasser angegeben hat. Das können wir nur bei Firmen oder Personen machen die wir kennen, denn bei uns im Reisebüro heisst es eigentlich * Dokumente gegen Geld*. Das ist für uns eine Sicherheit weil die Kunden ohne Dokumente nicht reisen können. Falls sie also nicht bezahlen, stornieren wir die Buchung frühzeitig oder bevor grössere Kosten entstehen.

Jetzt bleibt mir nur noch die Zahlung zu überwachen und sobald die eingetroffen ist, das Dossier definitiv abzuschliessen.

3 Erfahrungen

1. Erfahrung

Der Prozess ist von mir das 1. Mal durchgeführt worden. An manchen Stellen gab es noch Schwierigkeiten. Zum Beispiel bei den Eingaben im Galileo oder dem Face. Mit diesen 2 Programmen kann ich schon recht gut umgehen, doch es fehlt mir noch die Routine. Mit den Flugbuchungen bin ich seit dem letzten Branchenkurs vertraut. Dort hatten wir einen 3-tägigen Galileo Kurs. Die Grundlagen sind uns in diesem Kurs sehr gut vermittelt worden. Jetzt liegt es nur noch an der Übung, aber auch die wird kommen. Im Herbst durfte ich auch vom Geschäft aus, einen Ticketing-Kurs besuchen. In diesem Kurs wurde uns alles ums Ticketing erklärt. Nach diesen beiden Schulungen war ich für den Flugalltag gewappnet.

In der Buchung die ich heute gemacht habe, ging es um einen Flug in die USA.

Daten	01.03.2005	ZRH – WAS
	01.04.2006	WAS – ZRH

Im Galileo sind die günstigen Flugpreise CHF 350.00 auf der United Airlines (UA) und der Delta (DL). In der Availability sehe ich, dass die United Airlines eine Direktflug nach Washington (IAD) hat. Jetzt kommt die erste Eingabe, die ich nachschauen muss. Wie kann ich vom Fare display direkt schauen ob die S Klasse am 01.03.05 auf der UA noch frei ist? Die Eingabe kann ich in meinen Kursunterlagen oder im Galileo Quick reference nachschauen.

Sie lautet: A01MARZRHWAS*UA@S.

Jetzt sind alle UA Flüge aufgelistet und ich sehe, dass es am 01.03.05 noch Platz hat in der S Klasse. Diesen Flug buche ich damit der Platz abblockiert ist. Auf dem Rückweg am 01.04.05 hat es glücklicherweise auch noch Platz in der S Klasse und ich kann den Flug buchen. Die restlichen Eingaben für das Booking file sind kein Problem mehr, denn die habe ich bei Übungsbuchungen schon sehr viel gemacht.

Zum Schluss kann ich noch den Preis hereinholen. Das ist eigentlich kein Problem. Doch ich mir kommt noch in den Sinn das wir auch noch im Face Tarife haben. Das habe ich völlig vergessen. Also schaue ich im Face (Programm vom TKT-Shop) ob wir noch einen Preis haben der günstiger ist. Der Preise der United Airline, den ich im Galileo habe ist im Face nicht drin. Alle anderen United Airline Tarife sind im Face teurer und so nehme ich den Galileo Fare von CHF 350.- exkl. Taxen und Gebühren. Mit der Eingabe von FQBB kommt der Preis auch sofort. Die Taxen sind CHF 99.- also der Preis CHF 449.-. Jetzt kommt noch unsere Buchungsgebühr von CHF 140.-. Viele Leute finden das viel. Ist es auch, aber unsere Arbeit muss auch bezahlt sein. Den Service den wir bieten kann man im Internet nicht haben. Unsere Beratung ist diese Geld wert.

Der totale Ticketpreis ist also CHF 350.- + CHF 90.- (Taxen) + CHF 140.- (Honorar) = CHF 580.-

Jetzt kann ich die Buchung abschliessen und von einer Mitarbeiterin überprüfen lassen. Dem Kunde kann ich die Flugdaten und den Preis per E Mail übermitteln.

2. Erfahrung

Ich bin gerade daran, den Prozess ein 2. Mal durch zu führen. Es geht um einen Flug nach London. Das ist ja auch eine Europa Destination und ist vom Ablauf darum fast genau gleich wie der Flug Zürich – Berlin – Zürich, den ich im Diagramm beschrieben habe.

Dem Kunden ist es egal, mit welcher Airline er fliegt. Also nehme ich einfach den günstigsten.

Bevor der Kunde jedoch meine Beratung in Anspruch nimmt, sage ich ihm, dass das wir ein Beratungshonorar von CHF 90.- haben. Es ist nicht immer einfach diese Gebühr richtig mitzuteilen. Manche Kunden erschrecken bei diesem hohen Betrag. Es ist auch von Kunde zu Kunde verschieden wie man diese Gebühr am besten angibt. Manchmal ist es besser, den Totalpreis zu sagen und die Gebühr einzuschliessen und bei manchen Kunden ist es überhaupt kein Problem die Gebühr offen zu legen. Diesem Kunden habe ich die Beratungsgebühr gesagt und er ist einverstanden.

Name: Herr Rudolf Krien

Daten: 09.02.05 – 12.02.05

Flug: ZRH –LCY, LHR - ZRH

Die besten Flüge nach London von Zürich hat die Swiss. Sie fliegt am 09.02.05 sehr früh am Morgen nach London City Airport. Ich buche den Flug ab und suche den nächsten von LHR nach Zürich. Dieser Kunde will also nicht vom gleichen Flughafen zurück fliegen wie er angekommen ist. Das ist ein Open Jaw. Mit dem Preis bin ich mir jetzt nicht ganz sicher, ob das teurer wird, aber das werde ich beim Abschluss der Buchung sehen.

Auf dem Hinflug sind schon recht viele Klassen ausgebucht. Die günstigste die ich noch finde, ist die L Klasse. Dafür hat es auf dem Rückflug noch die günstige W Klasse frei. Also ist es ein Klassmix und ein Open Jaw. Ich bin gespannt wie das mit dem Flugtarif ist.

Ich hole mit FQBB den Fare herein. Es sind CHF 307.- plus CHF 71.- Fr. Taxen. Der Fare von 307.- setzt sich aus den Halben Retournfares von Swiss zusammen. Das heisst es von CHF 380.- der L Klasse die Hälfte und von CHF 234.- der W Klasse die Hälfte. Für den Open Jaw wurde also nichts verrechnet.

Das Ticket inkl. Taxen und Gebühren kostet für den Kunden **CHF 468.-**

Es ist ein E Ticket. Das kommt also neu über den normalen Laserdrucker raus.

Jetzt kann ich die Buchung abschliessen, überprüfen lassen, und dem Kunden die Rechnung zusenden.

Klassenmix

Wenn auf dem Hin- und dem Rückflug nicht die gleiche gebucht wurde. Der Preis setzt sich dann aus je einem 1/2 Return Fare zusammen

Open Jaw

Ein Open Jaw ist es, wenn der Kunde nicht vom gleichen Flughafen oder der gleichen Stadt zurückfliegt wie er angekommen ist. Nicht alle Tarife erlauben einen Open Jaw, ob es erlaubt ist, steht in den Fare notes

3. Erfahrung

Ein Kunde ist am Telefon. Er würde gerne von Zürich nach Hongkong fliegen. Einfach nicht mit Swiss. Gut, das ist kein Problem aber Swiss ist die einzige Airline die direkt nach Hongkong fliegt. Also schauen wir mit einer anderen Airline. Die Daten sind: 04.05. – 14.05.2005. Der Kunde Herr Linz möchte gerne Business Class fliegen. Der günstigste Businessstarif im Galileo ist CHF 3880.- ohne Taxen und Gebühren von der Lufthansa. Weil es aber ein Übersee Tarif ist, gehe ich auch noch im Face schauen, und ich sehe da, dass wir den Z-Tarif von Lufthansa auch über Kuoni verkaufen könne. Das ist natürlich besser, denn so haben wir mehr Kommission.

In der Availability schaue ich die Flugzeiten nach. Die Lufthansa fliegt an diesem Tag nach Hongkong aber mit einer Zwischenlandung in Frankfurt.

Die Flugroute ist Zürich 14:55 – Frankfurt 16:00, Frankfurt 17:45 – Hongkong 10:25.

Die Zeiten sind dem Kunden eigentlich egal, also schlage ich diesen Flug vor. Der Kunde reist mit seiner Lebenspartnerin also brauche ich 2 Plätze. Ich buche auf den Lufthansa Flügen die Z Klasse mit N2Z1. Leider geht das nicht. Irgendetwas stimmt nicht mit meiner Eingabe, denn die Z Klasse ist noch nicht ausgebucht. In meinem Flugsript vom Galileokurs schaue ich nach ob ich eine Hilfe finde. Es steht, wenn es einen Flug mit einem Stopp ist, muss man die Plätze mit der Eingabe N2Z1* abbuchen. Das * steht für Folgende, denn ich will ja den Flug Frankfurt – Hongkong auch mitbuchen. Den Rückflug am 14.05.05 suche ich auch mit der Lufthansa.

Sie fliegt Hongkong 13:20 – Frankfurt 18:55, Frankfurt 20:55 – Zürich 21:50.

Auch diese Flüge buche ich mit der neu gelernten Eingabe N2Z5* ab. Nachdem dieses Problem gelöst ist, kann ich die nötigen Eingaben machen, um das Booking file fertig zu stellen. Dazu gehören die Namen der Passagiere, die Telefonnummer unseres Geschäfts und die Ticketing Information. Sobald das alles erstellt ist, kann ich für den Kunden den Preis anfragen. Weil es ja ein Tarif vom Face ist, frage ich diesen Tarif mit der Maske beim Ticketshop an. Einige Minuten Später ist der Preis im Booking file ersichtlich. Es sind die CHF 3880.- pro Person exkl. Taxen und Gebühren. Die Taxen sind CHF 102.5 und unser Flughonorar für Übersee Flüge ist CHF140.- pro Person. Das gibt einen Ticketpreis von CHF 4122.5. Der Kunde findet den Preis recht hoch und will nochmals mit seiner Lebensgefährtin besprechen, ob sie nicht Economy Class fliegen wollen. Ich sage ihm, dass ich die Buchung 3 Tage bestehen lassen kann und das Ticket nachher vielleicht teurer werden wird. Damit ist Herr Linz einverstanden und wir einigen uns, dass er in 2 Tagen nochmals anruft. Dann wird er mit Frau Hafen reden, denn ich bin in 2 Tagen in der Schule. Also drucke ich das Booking file aus. Für Frau Hafen schreibe ich noch eine kurze Notiz was ich mit dem Kunden schon besprochen habe und wie wir verblieben sind. Beides lege ich in ein Mäppchen und gebe es an Frau Hafen weiter. So ist die Buchung vorerst für mich abgeschlossen und ich kann nach den 2 Tagen Schule bei Frau Hafen fragen, was der Kunde schlussendlich gebucht hat.

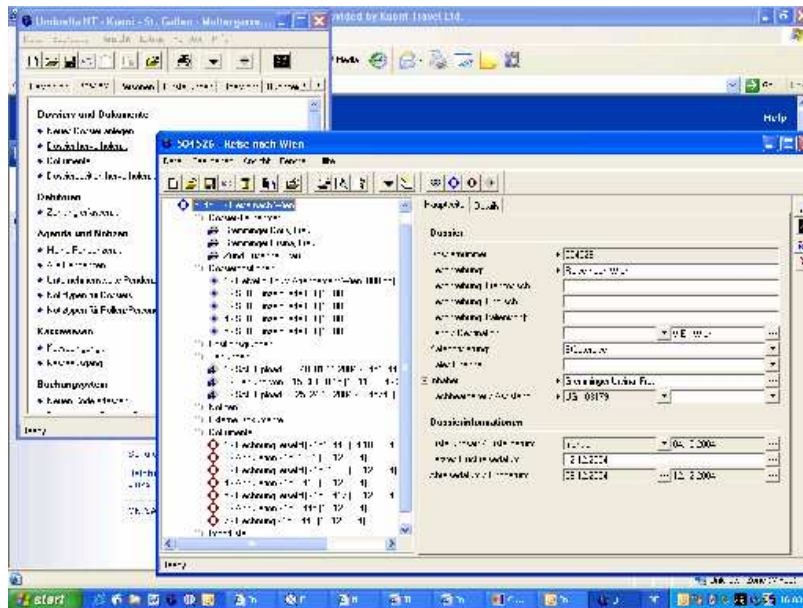
Verbesserungen

Die Grundeingaben im Galileo kenne ich schon sehr gut, was mit fehlt, ist die Routine. Für manche eingaben habe ich einfach zu lange oder überlege zu viel. Wen man am Telefon verkauft, muss alles schnell gehen und der Kunde hat keine Zeit noch lange die Fehler abzuwarten die ich eingabe. Die schwierigeren Eingaben die ich nicht viel brauche sollte ich trotzdem mal auswendig lernen.

Erklärungen der Programme

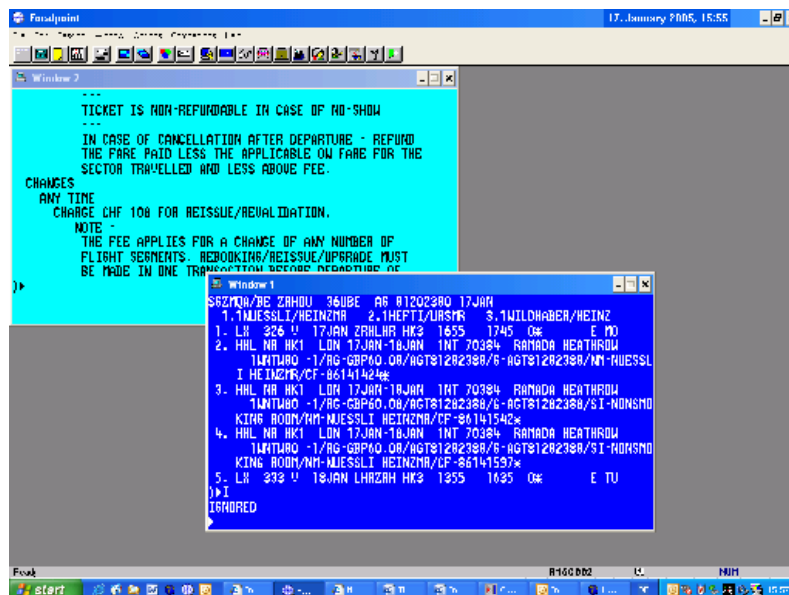
Umbrella

Die Kundendatenbank und Dossierdatenbank der Kuoni Filialen. In diesem Programm läuft das ganze Administrative der Filiale zusammen. Die Kundendatenbank sowie die Buchungen (Dossiers) befinden sich dort. In diesem Programm werden auch die Zahlungen der Kunden und die Auslagen der Filiale verbucht. Rechnungen und Reiseprogramme und diverse andere Dokumente die für eine Reise wichtig sind, sind dort abgelegt oder können erstellt werden.



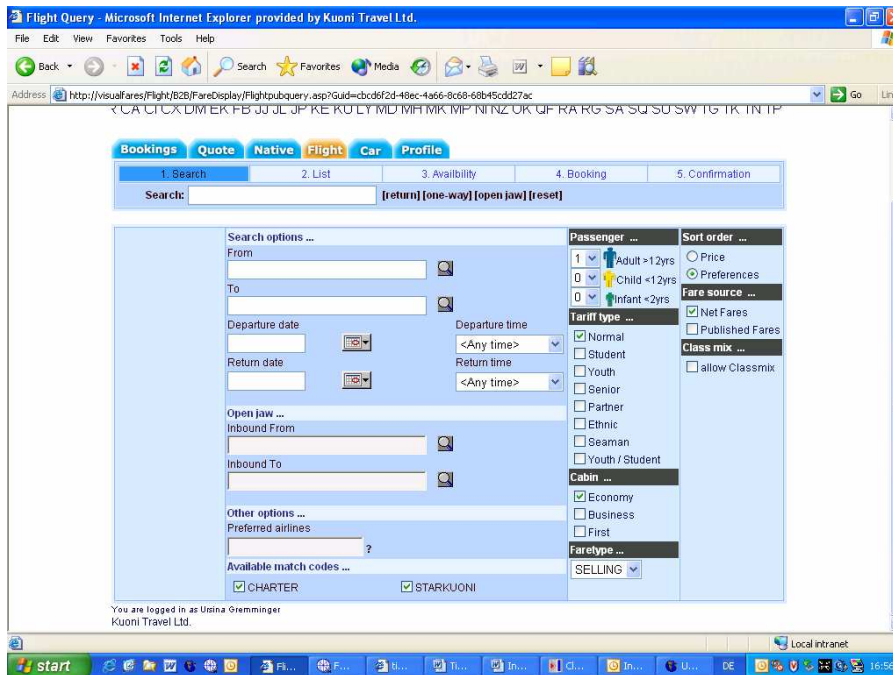
Galileo

Ein Programm in dem alle Flüge und Flugpreise abgelegt sind. Der Server dieses MEGA Programms steht in London und jeder Agent hat mit einem Code zugriff auf das ganze Netzwerk. Man kann Flüge nachschauen (Availability), Preise ausrechnen (Fairdisplay) und Booking files erstellen. Im Galileo sind noch diverse wichtige Informationen abgelegt die man im Reisebüro Alltag sehr gut gebrauchen kann wie z.B Einreisebestimmungen etc. Kurz gesagt, GALILEO braucht man damit das ganze Flugwesen gut und schnell abgewickelt werden kann.



Face

Ein Programm das nur Kuoni Filialen haben. Es ist eine Datenbank für Spezialtarife von unserem Ticketshop und den Car master. Hier können wir Preis nachschauen die Kuoni speziell mit den Fluggesellschaften ausgehandelt hat. Sie sind meistens günstiger und haben für die Wiederverkäufer(Filialen) mehr Kommission. Zum Beispiel anstatt 7% für einen Galileo Tarif von Swiss 15% für einen Face Tarif von Swiss



ATB Drucker

Ein spezieller Printer für Tickets. Mit diesem Printer werden Tickets für Flüge und die Bahn (SBB) ausgestellt. Neu werden aber die E Tickets über den normalen Laserdrucker ausgestellt. Weil es nur noch sehr wenige Paper Tickets gibt, wird der ATB Drucker wahrscheinlich bis in 3 Jahren nicht mehr gebraucht.

Erklärung von branchenüblichen Begriffe

MIR

Ein MIR wird ausgelöst beim Abschluss einer Buchung. Es ist ein Austausch von allen Daten die in dem gebuchten Arrangement stehen. Die Daten werden von einem Programm ins andere überspielt.

Booking file

Im Booking file werden alle Daten eines Fluges und des Flugpassagiers abgespeichert. Wenn ich z. B Flüge buche und sie abspeichere, sehe ich sie im Booking file. Dort ist auch der Name des Passagiers aufgeführt.



```

Window 1
LGPPKM/UG ZRHOU 36UUG AG 81202380 20JAN
1. UASSER/ANNAMRS
1. AB 8651 T 20MAY ZRHTXL HK1 0800 0925 0* FR
2. AB 8198 Q 23MAY TALZRH HK1 1915 2035 0* MO
** FILED FARE DATA EXISTS ** >*FF:
** VENDOR LOCATOR DATA EXISTS ** >*UL:
FONE-ZRHT*071 228 08 48 KUONI REISEN SG URSINA GREMMINGER
TKTG-T*
  
```

Dossier

Die Kuoni Filialen legen ihrer Dossiers im Umbrella an. In einem Dossier ist alles über den Kunden und seine Ferien vermerkt. Also die Buchungen und diverse Informationen wie Rechnung und Reiseprogramm

Fairdisplay

Der Fairdisplay ist eine Funktion im Galileo. Dort sind alle Flüge mit den Preisen angegeben. Zum Beispiel welche Fluggesellschaften zu welchem Preis nach Berlin fliegen. Im Fare display schaue ich also alles zum Thema Flugpreise nach. Zum Beispiel auch die Fare notes

Fare notes

In den Fare notes stehen die Bestimmungen zu den Fares (Tarifen) wie z. B Minimum und Maximum stay, Annullations und Umbuchungskosten. Das ganze ist in Englisch geschrieben.

Availability

In der Availability sind alle Flüge mit Zeit und Klassen vermerkt. Wen ich die Availability nach Berlin aufrufen, kommen alle Fluggesellschaften und die Zeit wann sie nach Berlin fliegen. Die Klassen sind auch vermerkt, also kann ich nachschauen, welche Klasse auf dem gewünschten Flug noch frei ist.

FQBB

Eine Eingabe im Galileo, wen das ganze Booking file fertig gestellt ist. Mit der Eingabe von FQBB buche ich den günstigsten Preis für die gebuchte Flugleistung.

FQ

Wen ich FQ im Galileo eingabe, kommt der Preis für die Gebuchte Flugleistung. Diese Eingabe brauche ich, für die Berechnung von verschiedenen

Ticketmaske

Mit der Ticketmaske hole ich einen Preis vom Kuoni Ticketshop (Face) herein. Es ist wie ein Formular dass man ausfüllen kann um den richtigen Preis zu *bestellen*