

Effiziente Prozessautomatisierung im Reisevertrieb

Optimieren Sie Ihre Geschäftsabläufe mit Microsoft 365

VIR Innovation Shorts powered by



"Es ist nicht die stärkste Spezies, die überlebt, auch nicht die intelligenteste. Es ist diejenige, die sich am ehesten dem Wandel anpassen kann."

Charles Darwin



Agenda

- Warum Prozessautomation?
- Microsoft 365: Ihr Fundament der Prozessautomation
- Einführung in PowerAutomate
- Anwendungsfälle
- Automatisierte Workflows in Microsoft Teams
- Nutzen für Unternehmen
- Sicherer Einsatz der PowerPlattform
- Beispiel aus der Praxis
- Zusammenfassung und Ausblick oder „wohin die Reise geht“



Warum Prozessautomation im Reisevertrieb?

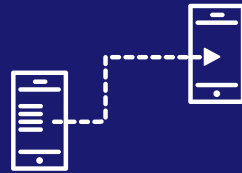
experts for
tourism

Prozessautomation reduziert manuelle Arbeitsprozesse, von der Buchung über die Kundenkommunikation bis zur Nachverfolgung.



Geschwindigkeit

Schnellere Bearbeitung von Anfragen und dadurch höhere Umschlagszahlen



Zeitgemäß

Optimierte Kommunikation mit Kunden und Reiseveranstaltern über mehrere Kanäle ohne Mehraufwand



Jobenrichment

Effizienzsteigerung bei wiederholten Aufgaben wie Reisebestätigungen, Rechnungen und Ticketversand. Dadurch mehr Zeit für wichtigere Themen



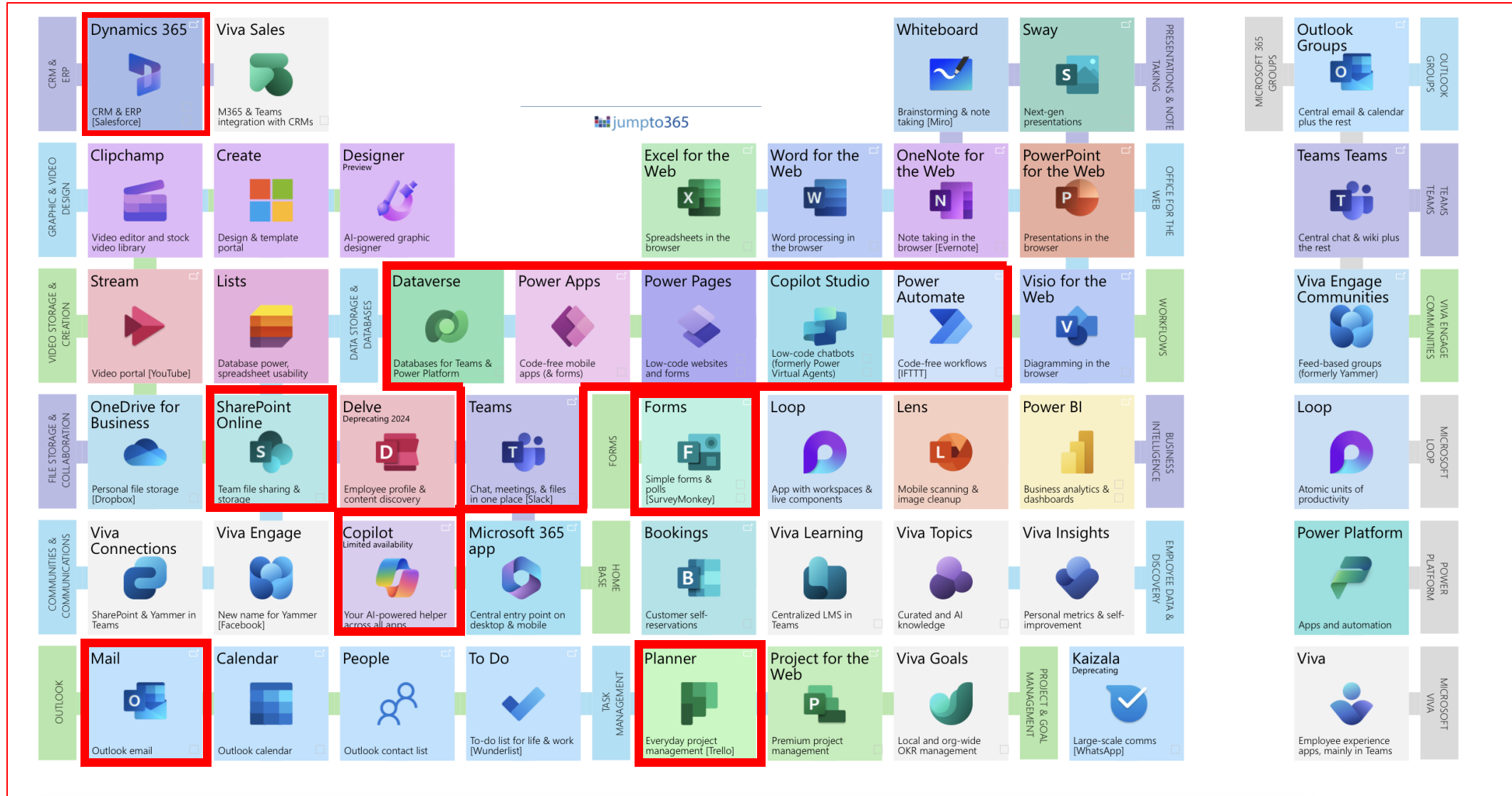
Qualitätssteigerung

Erhöhte Kundenzufriedenheit durch schnellere Reaktionszeiten und präzise Informationen



„Automatisierung macht Reisen reibungslos“

Das Microsoft 365 Universum



Microsoft 365: Das Fundament der Prozessautomation im Tourismus

Microsoft 365 bietet eine vernetzte Umgebung mit Tools wie **SharePoint, Teams, Outlook**, die im Reisevertrieb reibungslos zusammenarbeiten, um die **Kundenbetreuung, Buchungen** und **Kommunikation** effizienter zu gestalten.



Automatisierte Kommunikation mit Kunden, Anbietern und Partnern mit

- Chat-Bot
- Voice-Bot

Technologie von Microsoft



Integration der Daten aus Buchungssystemen, Reise-datenbanken, Mid-Office Systemen, CRM und anderen Bestand-Systemen



Cloud-basiertes Arbeiten: Zugriff von überall, insbesondere für Vertriebsmitarbeiter im Außendienst



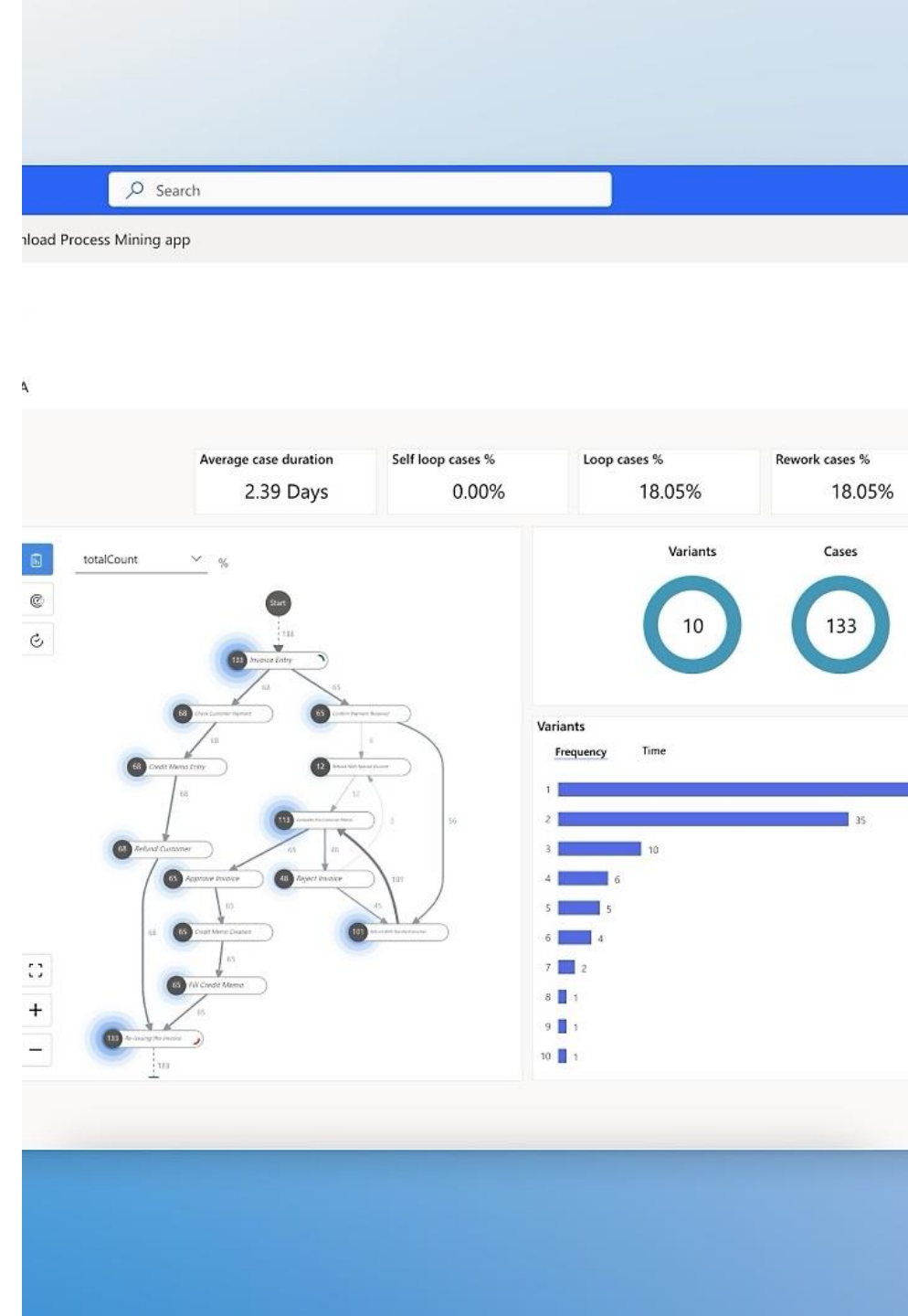
Ein starkes RPA-Tool

Einführung in Power Automate

Power Automate ist ein Microsoft-Dienst, der es ermöglicht, automatisierte Workflows zwischen Apps, Diensten und Systemen zu erstellen, ohne, dass tiefgreifende Programmierkenntnisse erforderlich sind.

Die Hauptfunktionen sind:

- **Erstellen von Workflows** basierend auf Triggern und Aktionen.
 - Verbindung mit über **300+ Diensten** (Microsoft, Drittanbieter-Apps).
 - **Vorlagen** für gängige Automatisierungen (z.B. automatisierte Benachrichtigungen).
- **Flexibilität:** Benutzer können eigene Workflows von Grund auf entwerfen oder bestehende Vorlagen anpassen.



Einsatzmöglichkeiten von Power Automate

Anwendungsfälle für die Automatisierung von Reiseprozessen

Buchungsprozess:

Automatisiertes Erstellen und Senden von Buchungsbestätigungen.

Reklamationsmanagement:

Automatisches Weiterleiten von Kundenbeschwerden an die zuständige Abteilung.

Zahlungserinnerungen:

Automatische E-Mail-Erinnerungen an Kunden für anstehende Zahlungen.

Kundenkommunikation:

Automatisierte Benachrichtigungen über Flugverspätungen oder Änderungen



Ein starkes RPA-Tool

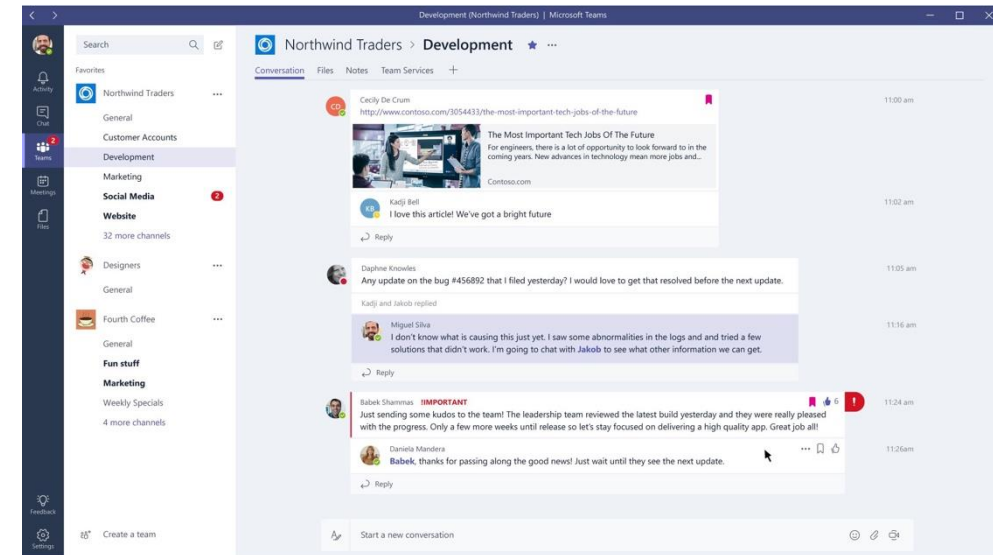
Prozessautomation in Microsoft Teams für Reiseanbieter



Effizienzsteigerung in Microsoft Team

Die Hauptfunktionen sind:

- **Automatisierte Benachrichtigungen** in Teams-Kanälen über neue Kundenanfragen oder Änderungen bei Buchungen.
- **Aufgabenverteilung:** Automatische Zuweisung von Kundenanfragen an die zuständigen Reiseberater. **Vorteil:** Direkte Kommunikation und schnelle Reaktionszeiten bei wichtigen Buchungsfragen
- **Arbeiten auf einer Plattform,** Reduzierung der fragmentierten Softwareanwendungen und dadurch weniger Aufwand für Schulungen oder Administration
- **Integration von weiteren Kommunikationskanälen** wie WhatsApp auf Teams



Nutzen von Power Automate für den touristischen Reisevertrieb

Zeitersparnis

Automatisierte Prozesse sparen wertvolle Zeit, insbesondere bei der Bearbeitung von Kundenanfragen sich wiederholenden Tätigkeiten und Buchungsbearbeitung

Fehlerreduzierung

Automatische Datenübertragung durch Anbindung an Umsysteme minimiert Fehler bei der Bearbeitung von Buchungen. Anfragen und Kommunikationen

Kostensparnis

Geringere Abhängigkeit von manuellen Arbeitsabläufen sowie schnellere Antworten und eine personalisierte Betreuung auch oder besonders durch automatisierte Prozesse. Fokus auf eine Plattform

+

Nutzen Sie das Potenzial einer Softwarelösung, die meistens schon bereits im Einsatz ist



Sicherheit und Compliance für den Reisevertrieb

Sicherer Einsatz der Power Platform



→ Datensicherheit
Kundendaten werden in der
sicheren Microsoft 365 Cloud
gespeichert.



→ Compliance
Sicherstellung, dass alle
gesetzlichen Bestimmungen
(wie DSGVO) eingehalten
werden.



→ Auditing
Alle automatisierten
Workflows sind protokolliert
und können überwacht
werden.



→ Standardisierte Rollen &
Rechte
Einfaches Zugangsmana-
gement auf einer zentralen
Plattform auch für Um-
systeme und Mobil



Beispiele aus der Praxis

Themen, die wir bereits so oder so ähnlich mit der Microsoft 365 Power Plattform umgesetzt haben



Automation des **Bewerbungsprozess** mit der Microsoft 365 Bordmitteln wie Planner, Teams und Power Automate, vom Eingang der Bewerbung über verschiedene Kanäle bis zu Vertragsversand



Fuhrparkmanagement eines Busunternehmers mit **automatischen AFA-Bericht** am Jahresabschluss und Live Auswertungen zu Kilometerleistungen und Betrieb



Einsatz eines **Chat-Bots** der auf Daten des Dataverse zugreift um Kundenanfragen bestmöglich zu beantworten



Automatisierte **Antragsbearbeitung** mit Freigabeprozess und Weitergabe an die Buchhaltung



Zusammenfassung und Ausblick

- **Fazit:** Automatisierung verbessert Prozesse im touristischen Reisevertrieb und steigert die Effizienz.
- **Power Plattform** ermöglicht eine nahtlose Integration von Arbeitsabläufen.
- **Zukunftsperspektiven:** Erweiterte Automatisierungen mit künstlicher Intelligenz zur personalisierten Kundenbetreuung z.B. mit Voice- und Chat-Bot Technologie
- **Weitere Integrationen** von Drittanbieter-Tools zur Verbesserung der Datenqualität.

Nächste Schritte: Einführung und Schulung von Power Automate in den täglichen Ablauf

Steigern Sie die Effizienz und Qualität bei geringeren Kosten und Aufwänden



Ihr Kontakt

Experte für touristische Prozessautomation und Kommunikationslösungen



Boris Palluch

- Managing Director team neusta Schweiz AG
- Fon: D +49 (0)421.460 460-83
- Fon: CH +41 (0) 43 508 2812
- b.palluchneusta.ch / bpalluch@neusta.de

„Unser Service-Anspruch ist Ihr Gewinn. Vertrauen schaffen und gemeinsam an Ihren Themen arbeiten sind für uns wichtige Eckpfeiler. Wir freuen uns darauf, Sie bei Ihrem Erfolg zu unterstützen.“



Herzlichen Dank.



Copyright

Haftungsausschluss

team neusta GmbH hat hinsichtlich der wettbewerbsrechtlichen Zulässigkeit keine anwaltliche Beratungsfunktion; die Prüfung der Konzepte auf wettbewerbliche Zulässigkeit obliegt dem Kunden. Für Verstöße gegen wettbewerbsrechtliche Bestimmungen und Grundsätze haftet team neusta GmbH nicht.

Urheberrechte

Sämtliche Urheber-, Nutzungs- und Verwertungsrechte liegen ausschließlich bei der team neusta GmbH. Die Nutzung und/oder Verwertung der Präsentation und/oder von Teilen der Präsentation ist nur aufgrund ausdrücklicher Vereinbarung mit team neusta GmbH gestattet.

Vertraulichkeit

Die hierin enthaltenen Informationen sind streng vertraulich und nur an den Empfänger gerichtet. Eine Weitergabe an Dritte, sowie die Verwendung zu Zwecken, die außerhalb des Präsentationszweckes liegen ist ausdrücklich untersagt.

