

Web – Package & More

Soll – Analyse

Für das NÖ Jugendherbergswerk (nachstehend kurz genannt Noejhw) soll eine webbasierende Buchungsplattform erstellt werden, die in der Lage sein sollte, diese Buchungsanfragen für die sechs Jungen Hotels, (Annaberg, Bad Großpertholz, Drosendorf, Lackenhof, Melk und Tulln) zu verwalten und zu bearbeiten.

Diese Anfragen sollten von mehreren Personen bearbeitet und ausgewertet werden können.

Buchungsanfragen:

Die Buchungsanfragen beziehen sich auf Angebote und Packages die vom Noejhw erstellt wurden und für einen bestimmten Zeitraum gelten. Das heißt z.B.: Das Package Schulerlebnis Mostviertel gilt vom Mai 09 bis Juni 09 und September 09 bis Oktober 09 und beinhaltet ein Programm das jeweils von Montag bis Freitag absolviert werden kann, oder das Familienwanderpaket vom September 09 bis Oktober 09, dieses wird von Freitag bis Sonntag angeboten, auf alle Fälle aber 2 Nächte / 3 Tage.

Der Kunde stellt auf der Buchungsplattform des Noejhw, Buchungsanfragen, die in einer Ticket income Tabelle mit folgende Daten gespeichert werden: (Pflicht/Nichtpflichtfelder)

- Firma / Schule / Verein
- Familienname
- Vorname
- Anschrift
- Plz
- Ort
- Telefon / Privat / Schule
- Fax
- Email / Schule / Verein
- Gewünschter Termin der Anreise Tag, Monat, Jahr
- Gewünschter Termin der Abreise Tag, Monat, Jahr
- Anzahl Teilnehmer Erwachsene / Begleitpersonen
- Anzahl Teilnehmer Kinder
- Aufteilungsmöglichkeit m / w

Web – Package & More

- Das gewünschte Package
- Eventuell Ersatztermin
- Vegetarier
- Religiöse Speisevorschriften
- Allergien

Durch betätigen eines senden Button, wird dann diese Buchungsanfrage an das Noejhw gesendet. Gleichzeitig erhält der Kunde eine Bestätigungsmail über seine Anfrage mit seinen eingegebenen Daten zur Kontrolle und dem Vermerk, dass diese Anfrage so rasch wie möglich bearbeitet wird.

Bearbeitung der Buchungsanfrage:

An das Noejhw ergeht ebenfalls eine Email mit den Daten, der Buchungsanfrage, die dann von der zuständigen Sachbearbeiterin weiterverarbeitet wird.

Es wird mit dem jeweiligen Jungen Hotel Kontakt aufgenommen und gecheckt, ob zu diesem Termin auch genug Platz für diese Kunden / Gruppe ist.

Sind genug freie Kapazitäten im jeweiligen Jungen Hotel, so wird der Kunde ins Reservierungssystem des Noejhw kurz genannt Resy eingebucht und erhält von dem System die Buchungsnummer und Kundennummer.

Sollte der Kunde bereits dem Noejhw bekannt sein, so bekommt er seine Kundennummer aus dem Resy zugeteilt um Redundanzen zu vermeiden. Diese sollen in einer Datei in der Datenbank gespeichert sein aber nicht öffentlich zugänglich.

Nun bekommt der Kunde eine Reservierungsbestätigung zugesendet, die wieder *unterfertigt* per Post, Fax od. Email an das Noejhw zurück zu senden ist. Bei der Reservierungsbestätigung werden nochmals alle Daten die der Kunde eingegeben hat, die Höhe der Anzahlung und Kontoinfos, ein paar Zeilen für besondere Wünsche, die Vertragsbedingungen des Noejhw und eine Beschreibung seines Packages mitgesendet.

Nachdem der Kunde diese Reservierungsbestätigung zurück sendet, wird die Buchung als fix übernommen.

Web – Package & More

Sollten keine freien Kapazitäten im jeweiligen Jungen Hotel sein und auch kein passender Ersatztermin gefunden werden, dann sollten die Adressdaten in der Anfrage Tabelle / Ticket System bleiben, um sie für eventuelle Werbezwecke nützen zu können.

Angebote und Packages:

Bestehen aus:

1. Aufenthalt in einem Jungen Hotel
2. Einem oder mehreren Partnern die Leistungen erbringen
3. Transferfahrten von Jugendherberge zu Partnern
4. Eventuell An- und Abreise

Die Summe der einzelnen Programmpunkte ergeben dann den Gesamtpreis des Angebotes oder Packages.

Personen:

- SachbearbeiterInnen / AdministratorInnen
- HerbergsleiterInnen

Hier ist vorgesehen, dass die SachbearbeiterInnen / AdministratorInnen mit SuperUser Rechten ausgestattet werden, HerbergsleiterInnen aber nur gewisse Auswertungen bzw. einzelne Daten abrufen / verändern dürfen. z.B.: Es haben sich die Anfangszeiten bei einem Programm geändert.

Web – Package & More

Auswertungen:

- Wie oft wurde das eine Package verkauft
- Wie viele Package wurden im Jahr verkauft
- Wie viele Gäste haben über dieses System gebucht
- Welche Programme wurden im jeweiligen Jungen Hotel gebucht
- Eine Auswertung wie viele Personen zu welchen Termin im jeweiligen Haus beherbergt werden und welches Programm gebucht wurde
- oder eine Auswertung zu welchen Termin wie viele Personen bei einem Partner angemeldet werden müssen.

Neben Ziele:

Dem Herbergsleiter/Innen sollte es möglich sein, Auswertungen zu machen, die zeigen, wann und wo, die Gruppen/Kunden, zu welchem Zeitpunkt sein sollen.

Die Termine und Zeiten sind bei den Partnern eigentlich vorgegeben, es kann aber vorkommen, dass sich Besuchszeiten ändern, diese sollten dann vom Herbergsleiter/Innen verändert werden können, nachdem er mit den Partnern alle Termine und Besuchszeiten vereinbart hat.

Es hat sich auch in der Vergangenheit als besonders professionell gezeigt, dem Kunden ca. 2 bis 3 Wochen vor seiner Ankunft das genaue Programm nochmals detailliert zuzusenden (Mail od. Post).
