



Effiziente Daten bei Best Western mit Business Process Management

Effiziente Daten bei Best Western mit Business Process Management

Die internationale Hotelkette Best Western vereint 4.200 unternehmerisch unabhängige Hotels in mehr als 90 Ländern unter einer Marke - damit ist sie eine der größten Hotelketten weltweit. Als Dienstleistungspartner verfolgt Best Western das Ziel, den wirtschaftlichen Erfolg und die Wettbewerbsfähigkeit seiner Partnerhotels zu steigern. In Deutschland und Luxemburg gehören mehr als 200 Hotels zur Best Western Hotels Deutschland GmbH, die im Jahr 2014 einen Gesamtumsatz von rund 680 Millionen Euro erwirtschaftet haben.

Über interne Befragungen erhält die in Eschborn ansässige Best Western Hotels Deutschland GmbH wichtige, marktstrategische Informationen von ihren Partnerhotels. Die gewonnenen Ergebnisse werden beispielsweise bei der Aufbereitung der Webseiten oder der Erstellung von Flyern und Katalogen genutzt, um den eigenen Kunden zielgruppengenaue Angebote machen zu können. Weitere Anwendungsgebiete sind Abfragen bezüglich Programmteilnahmen sowie Sonderaktionen zum Verkauf über die Servicezentrale. Diese erfragten Auskünfte benötigt die Zentrale so schnell und unkompliziert wie möglich von allen angeschlossenen Hotels, ohne dass hier ein größerer manueller Aufwand entsteht.

Durch das stetige Hotelwachstum von Best Western Hotels Deutschland erwies sich die bislang eingesetzte Technik als nicht mehr ausreichend. Die vorhandene Lösung war nicht in der Lage, für alle Hotels sämtliche Daten zuverlässig abzufragen und zu speichern und auf neue Anforderungen schnell und flexibel zu reagieren. Ebenfalls gab es im alten System kein Prozessmanagement mit den heutigen Funktionen wie Modellierung im Standard BPMN 2.0 und Automatisierung, einfache Integration bestehender Systeme, Aufgabenlisten, E-Mail-Erinnerungen, Prozessüberwachungen und Ähnliches. Dadurch war für das zuständige Team bei Best Western nur schwer nachvollziehbar, welches Hotel die gewünschten Daten geliefert hatte und bei welchem Haus noch einmal nachgehakt werden musste.

Schnell stand deshalb der Entschluss fest, auf ein leistungsfähigeres System umzusteigen. Im Rahmen einer in Auftrag gegebenen Machbarkeitsstudie wurden deshalb von einer Beratungsfirma drei mögliche Systeme vorgeschlagen, die den gestiegenen Anforderungen gerecht werden konnten. "Diese Systeme haben wir uns im Nachgang an die Studie angeschaut, testweise Prozessaufgaben darüber erstellen lassen und uns dann für BPM inspire von Inspire Technologies entschieden", erläutert Dirk Osse, Direktor Reservierungs- und Webtechnologie, den Weg hin zur neuen Lösung.

Mit Hilfe von Inspire Technologies steht der Best Western Hotels Deutschland GmbH jetzt eine für den täglichen Workflow optimale und gut funktionierende Lösung zur Verfügung. Zahlreiche Aufgaben laufen jetzt weitgehend automatisiert ab, wie beispielsweise der Versand einer Erinnerungs-E-Mail, Eskalationen, Vertreterregelungen oder der Austausch mit bestehenden Systemen oder Media Asset Management (MAM). "Mit Hilfe von BPM inspire konnte der manuelle Aufwand auf unserer Seite spürbar reduziert werden", betont Dirk Osse. Der Ausbau des vorhandenen Systems durch weitere Funktionen und Prozessweiterungen ist aktuell bereits in Planung. Hierbei will man weitere Verbesserungen im Bereich der Usability erreichen und die Hotels durch Prozessoptimierungen unterstützen. Weitere Prozesse möchte die Best Western-Gruppe im nächsten Jahr gemeinsam mit Inspire Technologies umsetzen.

Potentiale bietet die Tourismusbranche reichlich: Ob im Bereich Beschwerde- und Reklamationsmanagement, Post- und Rechnungsverarbeitung, Vertragsmanagement, CRM- und Kundenmanagement oder, um mit BI & BPM Daten auch automatisiert in Prozessen z.B. bei der Optimierung von Auslastungen oder Kampagnensteuerung zu nutzen. Erst mit einer zentralen Prozessverwaltung und übergreifenden Lösungen sind Unternehmen auch für weiteres Wachstum gerüstet und für die Zukunft gut aufgestellt.

Pressekontakt

Inspire Technologies GmbH

Herr Stefan Epler
Leopoldstraße 1
78112 Sankt Georgen

bpm-inspire.com
kontakt@bpm-inspire.com

Firmenkontakt

Inspire Technologies GmbH

Herr Stefan Epler
Leopoldstraße 1
78112 Sankt Georgen

bpm-inspire.com
kontakt@bpm-inspire.com

Die Inspire Technologies GmbH entwickelt skalierbare Business Process Management (BPM)-Software zur effizienten Modellierung, Implementierung, Automatisierung sowie Auswertung von Geschäftsprozessen. Kernstück des Angebots ist BPM inspire, welche seit 1996 am Markt besteht und über ein qualifiziertes Partnernetz vertrieben wird. Drei klare Produktlinien - smart process, premium und integration - sorgen dafür, dass Systemintegratoren, Beratungshäuser, Softwarehersteller, OEM-Partner und Branchenspezialisten ihren Kunden stets ein passgenaues, leistungsstarkes Prozesssteuerungstool zur Verfügung stellen können. Durch ein offenes Schnittstellenkonzept bietet BPM inspire alle notwendigen technischen Voraussetzungen, um Geschäftsprozesse durchgängig zu automatisieren und mit anderen Softwareprodukten zusammenzuarbeiten.

Mehr Informationen zur Inspire Technologies GmbH und den Partnermöglichkeiten finden Sie unter www.bpm-inspire.com sowie per E-Mail Anfrage (partner@bpm-inspire.com) oder Telefon 07724 85990-16.