

Umbrella.net

Business Management

# Auftragsbearbeitung: Zeit haben für das Wesentliche



# Zeit haben für das Wesentliche



## Was ist neu an umbrella.net?

Umbrella.net ist nicht das erste Auftragsbearbeitungs-System, aber es ist das erste in Österreich, das keine technische Installation im Reisebüro braucht und direkt über das Internet erreichbar ist. Es ist verglichen mit Wettbewerbssystemen besonders preiswert. Und es ist leicht zu lernen und ganz einfach zu bedienen, weil es sich auf wesentliche Arbeitsabläufe von Reisebüros konzentriert.

## Warum das System wechseln?

Reisebüros, die heute ohne elektronisches Auftragsbearbeitungs-System arbeiten, spüren schon am ersten Tag die positiven Wirkungen von umbrella.net: Bestätigungen und Rechnungen sehen professionell aus; sie können gedruckt oder gleich elektronisch verschickt werden. Alle wichtigen Angaben von Kunden werden übersichtlich erfasst. Auch Reisebüros, die bereits mit einem Mid-Office-System arbeiten, erleben sehr schnell die Vorteile von umbrella.net: Es ist keine Installation im Reisebüro notwendig, auch müssen keine Updates lokal eingepflegt werden. Umbrella.net ist sehr preiswert – es fällt lediglich eine monatliche Nutzungsgebühr pro Arbeitsplatz an: kein Kaufpreis, keine Wartungsgebühr. Vor allem mittelgroße und kleine Reisebüros, die auf ihre Kosten schauen, sollten einen Systemwechsel ernsthaft prüfen.

## Leicht zu lernen

Der Entwicklung von umbrella.net gingen umfangreiche Studien voraus, aus deren Ergebnissen konsequent logische, sofort verständliche Arbeitsabläufe entwickelt wurden. Der Trainings- und Umstellungsaufwand ist sehr gering. Für alle Bereiche stehen sogenannte „Videos“ zur Verfügung: Das sind online über das Internet abrufbare kurze Trainingseinheiten, die die Bildschirmangaben zeigen und erläutern.

## Neue Lösungen

Amadeus und das Schweizer Software-Unternehmen Umbrella stellen im österreichischen Markt eine neue Lösung für Auftragsbearbeitung vor. Das Produkt heißt umbrella.net. Damit lassen sich alle Kernfunktionen im Reisebüro bearbeiten: Kundenverwaltung, Bestätigungen, Reisepläne, Rechnungen, Auswertungen. Die Reisedaten werden automatisch aus Amadeus übernommen. Umbrella.net ist bereits an österreichische Anforderungen angepasst und wird als Internet-Lösung angeboten.

The screenshot displays the 'Auftrag : Reise nach Amsterdam (4)' interface. It is divided into several sections:

- Auftrag:** Shows order details like 'Reiseziel: Reise nach Amsterdam' and 'Einlaufwert: 0,00'.
- Finanzen:** Lists 'Umsatz: EUR 1.429,12', 'Nicht verrechnet: EUR 195,12', 'Offener Betrag: EUR 1.229,03', and 'Fällig: EUR 1.229,03'.
- Inhaber:** Identifies 'Frau Liselotte Zimmermann, Waldasse 44'.
- Dokumentensammler:** Lists 'Frau Liselotte Zimmermann, +43 1 345 76 76'.
- Rechnungen:** Shows 'Frau Liselotte Zimmermann' with a total of 'EUR 1.429,12'.
- Zahlungsmehrträge:** A section for additional charges.
- Leistungen:** A table of services:

Service	Start	End	Price
Flug Austrian Airlines	10.09.07	14.09.07	EUR 192,12
Berliner	10.09.07		EUR 192,00
Europäische Reiseversicherung			EUR 56,00
Bearbeitungsgebühr			EUR 80,00
- Teilnehmer:** Lists 'Herr Franz Zimmermann' and 'Frau Liselotte Zimmermann'.

Auftragsbearbeitung leicht gemacht.



## Kundendaten verwalten

Im Mittelpunkt steht der Kunde mit seinen Stammdaten, mit Informationen über seine Reisegewohnheiten und Interessen. Ein Reiseauftrag beginnt in der Regel mit einer importierten Buchung aus Amadeus. Es öffnet sich eine Auftragsmaske, in die Kundendaten automatisch übernommen oder neu angelegt werden. Auch die Verwaltung von Firmen und Familien ist in diesem Modul möglich.

## So einfach wird eine Reisebestätigung erstellt

Österreichische Reisebüros erstellen üblicherweise eine eigene Reisebestätigung für Kunden, die gleichzeitig Rechnung ist. Darauf stellt sich umbrella.net ein: Nach einer Reservierung über Amadeus, beispielsweise einer Neckermann-Reise, wird per Doppelklick ein Auftrag erstellt. Die Leistungsdaten von Neckermann wie Name der Kunden, Reisedatum, Strecke, Hotel und Gesamtpreis werden automatisch übernommen. Ergänzende Leistungen wie Parkplatz am Flughafen und Versicherung können manuell ergänzt werden. Im Zuge der Auftragserstellung kann auch die Rechnung automatisch erstellt werden. Die im Kundenprofil voreingestellten Zahlungskonditionen werden auf dieser Rechnung ausgewiesen.

## Übernahme von Flug- und Veranstalter-Daten

Bucht das Reisebüro einen Flug, ein Hotel oder einen Mietwagen, können die Daten automatisch aus Amadeus in umbrella.net übernommen und können dann in Rechnungen oder Bestätigungen verarbeitet werden. Die Übernahme touristischer Daten ist komplexer und ist darüber hinaus abhängig von der Unterstützung der Reiseveranstalter. Buchungsdaten von Dertour, Meier's Weltreisen, Neckermann und FTI werden so übernommen, dass eine manuelle Nachbearbeitung auf ein Minimum reduziert wird. Mit anderen Veranstaltern ist Umbrella im Gespräch, um eine ähnlich komfortable Datenübernahme zu realisieren.

## Den Alltag im Griff

Umbrella.net hilft den Reisebüro-Mitarbeitern – und in erster Linie natürlich dem Reisebüro-Leiter – alle Arbeiten und Aufträge im Griff zu behalten. Dazu gehören Terminkontrollen, Übersichten zu laufenden Vorgängen und Auswertungen, mit denen zum Beispiel auch überfällige Kundenzahlungen aufgezeigt werden.

Demo Travel Alpenstrasse 108A 5020 Salzburg	Herr Franz Mittermaier Breitenstrasse 22 6561 Ischgl
	Bank XXXX BLZ 11000, Kto.-Nr.: 111111111
	Ref. Sabine Orth Tel: +43 50 88 90 0 e-mail: sabine@demotravel.at
Salzburg, 16.04.2007	
<b>Rechnungs Nr. 5-001</b>	
Wir freuen uns Ihnen folgende Leistungen bestätigen zu dürfen:	
<b>Reise nach Barcelona</b>	
Teilnehmer :	Herr Franz Mittermaier Frau Susanne Mittermaier
	Betrag
	EUR 608.00
<b>Flug Austrian Airlines</b>	
10.05.2007	Flug von Wien nach Barcelona mit Austrian Airlines in Economy Class
	Abflugszeit 10:25
	Ankunftszeit 12:55
	Reisedauer 2:30
	Status OK
	Flug Nr. OS397
14.05.2007	Flug von Barcelona nach Wien mit Austrian Airlines in Economy Class
	Abflugszeit 14:00
	Ankunftszeit 16:25
	Reisedauer 2:25
	Status OK
	Flug Nr. OS398
Preis	2 235.00 470.00
	2 69.00 138.00

	<b>Dertour</b>		EUR 868.00
10.05.2007	<b>Barcelo Hotel Sants ****</b>		
14.05.2007	Plaza del Palacs Catalan S Barcelona ES 08014		
	Zimmertyp Doppelzimmer Verpflegung Frühstück		
Preis	2 434.00	868.00	
	<b>Europäische Reiseversicherung</b>		EUR 58.00
10.05.2007	Polizzen Nummer 2834772		
14.05.2007	Police Europa Kurzzeitschutz		
Preis	2 29.00	58.00	
	<b>Bearbeitungsgebühr</b>		EUR 80.00
Preis	2 40.00	80.00	
<b>Total</b>			<b>EUR 1'614.00</b>
Zahlung bis 26.04.2007			EUR 1'614.00
MwSt	A	0.0%	1'614.00 0.00 EUR 0.00
Gesamt MWST			
Preis- und Programmänderungen bleiben ausdrücklich vorbehalten. Für die durch unsere Vermittlung gebuchten Fauschalarangements oder Einzelleistungen sind die Allgemeinen Reisebedingungen in letztgültiger Fassung und eventuelle zusätzliche Vertragsbedingungen der einzelnen Reiseveranstalter sowie Leistungsträger massgebend.			
Ihre Reiseunterlagen sind nach Erhalt der Restzahlung ca. 7 - 10 Tage vor Abreise bei uns im Büro abzuholen.			
Falls Sie bei uns keine Storno- und Reiseabbruchkostenversicherung abgeschlossen haben, sind Sie für die Spesen einer Stornierung oder für allfällige andere Kosten (z.B. bei Umbuchung Ihrer Reise) selbst verantwortlich. Die Impfungen Diphtherie und Tetanus werden für alle Reisenden empfohlen. Für weitere Fragen betreffend Impfungen empfehlen wir Ihnen, Ihren Hausarzt oder das Tropeninstitut zu kontaktieren.			
Wir wünschen eine schöne Reise !			
mit freundlichen Grüßen, Ihr Demo Travel Reise-Team			

Reisebestätigung und Rechnung mit einem Klick.

## Schweizer Erfahrungen

Das Ehepaar Zenklusen führt erfolgreich zwei vorwiegend auf Touristik spezialisierte Reisebüro-Filialen als Kuoni Travel Partner im Schweizerischen Wallis:



„Die Umbrella-Version 2.0 macht einen sehr stabilen und durchdachten Eindruck. Umbrella.net ist das ideale Produkt für uns. Es eignet sich aus meiner Sicht für kleinere und größere Betriebe ganz ausgezeichnet. Es ist einfach zu erlernen – ich muss dazu meine Mitarbeiter nicht einmal in eine Schulung schicken.“

**Armand Zenklusen**  
Reisebüro Schweiz, Wallis

## Wer steht hinter umbrella.net?

Die Umbrella Organisation AG ist ein 1995 gegründeter, führender Anbieter von Mid- und Back-Office-Software in der Schweiz. Das interne Team umfasst etwa 15 Mitarbeiter in Support, Marketing und Entwicklung. Ein Teil der technischen Entwicklung wurde an externe Partner vergeben. Die Schlüsselkompetenzen werden jedoch intern gepflegt. Umbrella zählt viele kleine und mittlere Betriebe zu ihren Kunden, aber auch die beiden Schweizer Marktführer Kuoni und TUI nutzen ein Umbrella-System. Über die Umbrella-Applikationen werden daher weit über eine Milliarde Schweizer Franken Umsatz pro Jahr abgerechnet. Mit rund 2.000 Nutzern in der Schweiz verfügt Umbrella über einen Marktanteil von rund 60 Prozent. Gründer und Geschäftsführender Gesellschafter der Umbrella AG ist Martin Bachmann.



**Martin Bachmann,**  
Geschäftsführer Umbrella AG

## Ein einfaches und faires Preis-Konzept

Umbrella.net kann gemietet werden. Der monatliche Preis beträgt 40 Euro pro Arbeitsplatz. Zusätzlich wird eine einmalige Aufschaltgebühr von 350 Euro erhoben, in der die Einrichtung des Systems im Reisebüro und eine Grundschulung enthalten sind. Die Nutzung der Schulungsvideos ist kostenlos; ebenso der First-Level-Helpdesk bei Amadeus Austria. Die Datenübernahme aus Amadeus kostet 10 Cent pro Vorgang.

## Service in Österreich

Umbrella.net wird in Österreich von Amadeus angeboten. Zum Service gehört die Beratung über die Umbrella-Nutzung. Für Kunden gibt es dann eine Einführungs-schulung und einen First-Level-Helpdesk, falls Fragen im laufenden Betrieb auftreten. Amadeus vermittelt den Nutzervertrag zwischen Reisebüro und Umbrella AG, Wetzikon (Schweiz).



**Sabine Orth,**  
Umbrella-Spezialistin in Wien

Amadeus Austria Marketing GmbH  
Alpenstraße 108A, 5020 Salzburg, Austria  
T +43 (0)50 8890-0, F +43 (0)50 8890-80  
vertrieb@amadeus.at

Servicebüro Wien:  
Capistrangasse 10/6, 1060 Wien, Austria  
T +43 (0)50 8890-0, F +43 (0)50 8890-9  
vertrieb@amadeus.at

[www.at.amadeus.com](http://www.at.amadeus.com)

**amadeus**  
Your technology partner