



Högt onlineanvändande

Så lyckades vi med vår implementation

Jenny Westerlund
HR Controller / Travel Manager
Relacom

Innehåll

- ◆ Jenny Westerlund, Travel Manager och HR Controller på Relacom
- ◆ Lyckad implementering ny resebyrå – högt onlineanvändande
- ◆ Kort presentation av Relacom
- ◆ Kravspecifikation
- ◆ Intern process resor Relacom
- ◆ Resenärsp profiler
- ◆ Information
- ◆ Statistik
- ◆ Framgångsfaktorer



Relacom Sverige
Den ledande, oberoende och globala
leverantören av nättjänster

Vad vi gör

	 Relacom Construction	 relacom@network	 relacom@office	 relacom@home	 Orbion Consulting
VEM:	Operatörer & nätägare, telekom och el	Operatörer & nätägare, telekom och el	Företag	Konsumenter	Operatörer & nätägare, företag
VAD:	- Bygg, installation, drift, projektering och underhåll	- Installation, drift och underhåll - Projektering, nätplanering, design, teknisk implementering, installation av kundnära utrustning och nätutrustningar	Installationer, drift och underhåll, säkerhet, helhetslösningar	Konsumentinriktade tjänster med fokus på bredbandshemmet	Tekniska konsulter inom Telecom, IT och Energi.
VARFÖR:	Bistå fastnäts- och mobiloperatörer med installation & service, för sänkta kostnader och ökad servicenivå	Bistå fastnäts- och mobiloperatörer med installation & service, för sänkta kostnader och ökad servicenivå	Hjälper kunden att göra det mesta av dagens moderna kommunikationslösningar		

Bakgrund

- ◀ Relacom består av fem affärsområden i fem bolag som tillsammans har cirka 1500 anställda i Sverige
 - Relacom AB
 - Relacom Construction AB
 - Relacom Enterprise Solutions AB
 - Orbion Consulting AB
 - Relacom Resource AB
- ◀ Förhållandevis enkla rese mönster
 - Största delen av resorna inom Sverige
 - Oftast resor tur-och-retur samma orter
 - Vana resenärer – de vet om de bör flyga eller åka tåg till exempel, de vet var de vill bo
 - Många av våra tekniker reser med egen bil och vill endast boka övernattnin



Bakgrund

- ◀ Tankar på byte av resebyrå våren 2010
- ◀ Krav på bra onlinebokningssystem
- ◀ Hos dåvarande resebyrå låg onlineanvändandet på 30% (maj 2010)
- ◀ Första kontakt med ny resebyrå i mitten av juni 2010
- ◀ Avtal signerat i början av juli 2010
- ◀ Startdatum för nya resebyrå sattes till 1 september 2010 – vi hade alltså mindre än två månader på oss att få allt på plats, sommarmånaderna...
- ◀ Under perioden juni, juli och augusti tog jag emot 251 mail från vår nya resebyrå och skickade själv minst lika många...



Kravspecifikation

☛ Mål 1 – inga bokningar utanför resebyrån

☛ Varför boka genom resebyrån?

- Säkerheten, när vi bokar våra researrangemang genom Resebyrån kan de alltid svara för var vår personal befinner sig om vi är i behov av att snabbt komma i kontakt med en anställd som befinner sig på resande fot
- Försäkring, samtliga resenärer som bokar sina resor genom Resebyrån omfattas av en kompletterande reseförsäkring
- Professionellt genomförda bokningar där bästa möjliga resealternativ bokas med hänsyn till att behov och policyregler tas i beaktande
- Relacoms avtal används vilket ger volymrabatter
- Information och statistik tillhandahålls för att ytterligare kunna förbättra processen
- Förenkla hanteringen av reseräkningar då de flesta resorna som bokas genom resebyrån faktureras vårt resekonto

☛ Mål 2 – samtliga bokningar online

☛ Varför boka online?

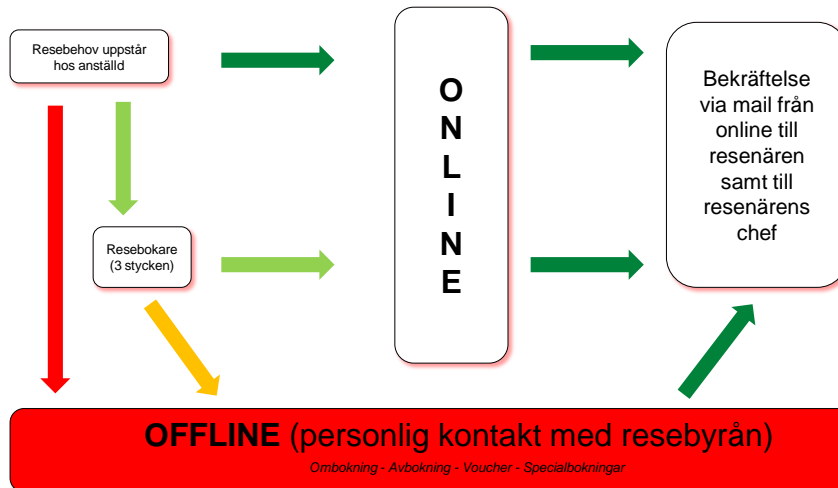
- Tekniker ute på vägarna om dagarna, men med dator – enkelt för dem att boka när som på dygnet
- Enkelt för resenären att jämföra tider och priser
- Resurser, spara resurser jämfört med att ha resebokare inhouse som gör bokningarna
- Pris, lägre bokningsarvoden vid onlinebokning än vid offlinebokning
- Det är dock inte möjligt att ha samtliga bokningar online med den lösning vi har då ombokning, avbokning, voucher och specialbokningar kräver manuell hantering och alltså blir offlinebokningar

☛ Ovan leder till krav på ett okomplicerat onlinesystem

- Mycket användarvänligt onlinebokningssystem, självinstruerande
- Lätt för användaren att komma igång, färdiga resenärprofil
- Onlinesystemet skulle ägas av resebyrån

Flödes-schema resebokningar

Samtliga bokningar skall göras via resebyrån!



Resenärprofil

- ◆ Profiler online (och offline)
 - Här valde vi att läsa in medarbetarna profiler så att de enkelt skulle kunna boka från dag ett och så att vi lika lätt kan göra uppdateringar vid till exempel omorganisationer.
 - Profilerna uppdateras minst månadsvis och innehåller:
 - Namn på den anställda
 - Hemadress
 - Mobiltelefonnummer
 - Bolag
 - Kostnadsställe som personen är knuten till som skall belastas för kostnaden av resebokningen
 - Mailadress till den anställda, för bokningsbekräftelse
 - Mailadress till den anställdes chef, för bokningsbekräftelse
 - Profilerna uppdateras med hjälp av en excellfil (kommaseparerad csv-fil) som överförs via en ftp-server
 - Filen stäms av så att informationen stämmer överens med de krav som ställs av företaget som har vårt resekonto
- ◆ Resenären måste själv uppdatera sin profil med:
 - Kreditkort för hotellbekräftelser, hyrbil och internetflyg som inte faktureras resekontot
 - Eventuella bonusprogram resenären är knuten till, exempelvis SJ, SAS, hotellprogram
- ◆ Nya anställda läggs enkelt till i excellfil
- ◆ Personer som slutar, manuell hantering hos resebyrån

Information

- ◆ Se till att ledningen är med på, och i ett tidigt skede är upplysta om all information som går ut!
- ◆ Informationen gick från dels vår personaldirektör, dels från mig som Travel Manager
- ◆ I mitten av augusti informerade samtliga ledare om byte av resebyrå genom mail
 - Informationen vidarebefordrades från dem till samtliga anställda
- ◆ Sista augusti gick information via mail till samtliga medarbetare om byte av resebyrå
 - Information om nya resebyrån
 - Information om hur man bokar
 - Själv via online
 - Genom resebokare
 - Länkar till bokningssida
 - Information om vilka man ska vända sig till med frågor
 - All kontakt med resebyrån skall gå genom resebokarna på Relacom
- ◆ Uppdatering av information på Intranätet
(i stort sett ordagrant samma information som gick ut i mailet till samtliga anställda)
 - Information om nya resebyrån
 - Information om hur man bokar
 - Själv via online
 - Genom resebokare
 - Länkar till bokningssida
 - Information om vilka man ska vända sig till med frågor
 - All kontakt med resebyrån skall gå genom resebokarna på Relacom

Ingen information med kontaktuppgifter till nya resebyrån gick ut

Information mail och Intranätet

- **Tjänsteresa**
Relacoms resebyrå heter Resebyrå AB, se www.resebyranab.se för mer information om resebyrå.
- **Samtliga resor och hotell bokas enligt nedan:**
- **Genom Resebyråns självbokningsystem**
Resebyrå har ett av Sveriges enklaste självbokningssystem! Deras självbokningssystem är därför förstahandsvalet när du ska boka din resa. Du loggar in på www.resebyranab.se med din e-mailadress och ett personligt lösenord. Första gången du loggar in använder du din e-mailadress och lösenord resebyran123.
OBST! Du får inte ha samma lösenord hos Resebyrå som du har på din dator.
I dokumentbiblioteket nedan finner du en manual att använda när du bokar din resa via Resebyråns självbokningsystem. På www.resebyranab.se finns också en online-demo, som du även när via denna länk: http://resebyranab1.no/online_demo_eng/
- **Genom Relacoms resebokare**
På Relacom finns två resebokare. Behöver du hjälp med din bokning kontakta du Jenny Westerlund eller Sanna Ahltop Bergqvist.
 - Jenny Westerlund Travel Manager 0709-652303 jenny.westerlund@se.relacom.com
 - Sanna Ahltop Bergqvist Receptionist Marievik 08-653 90 301 sanna.ahltop-bergqvist@se.relacom.com
- **Det är inte tillåtet att boka hotell, flyg eller tåg direkt till hotellet, flygbolagen eller SJ. Alla bokningar skall gå genom Resebyrå Online eller genom Relacoms resebokare.**
Anledningarna till detta är:
 - Säkerheten, när vi bokar våra researrangemang genom Resebyrå kan de alltid svara för var vår personal befinner sig om vi är i behov av att snabbt komma i kontakt med en anställd som befinner sig på resande fot
 - Försäkring, samtliga resenärer som bokar sina resor genom Resebyrå omfattas av First Travel aid, en kompletterande reseförsäkring
 - Professionellt genomförda bokningar där bästa möjliga resealternativ bokas med hänsyn till att behov och policyregler tas i beaktande
 - Åltsgruppsavtal, Relacoms avtal och volymrabater
 - Information och statistik tillhandahålls för att yttre parter kunna förbättra processen
- **Resenärprofil**
Alla anställda på Relacom har en personlig resenärprofil. Grunduppgifterna i resenärprofilen uppdateras av Relacom, men du som resenär är själv ansvarig för att hålla övriga uppgifter i resenärprofilen uppdaterade.
- Vid bokning av **internetflygbolag, hotell och hyrbil** så behövs ett kreditkort vara registrerat i resenärprofilen då dessa produkter inte går på resekontot. Kreditkort registreras under fliken **Kreditkort**, markera där **Annat kort**. Se också dokumentet nedan.
- **Resor mellan Bromma flygplats och kontoret i Marievik**
Rekommenderat färdväg mellan flygplatsen i Bromma och kontoret i Marievik är SL-buss 152. Den avgår utanför terminalen till höger och går till Liljeholmen. Därifrån är det max 10 min promenad till kontoret. Kontrollera busstiderna på www.sl.se
- **Reseförsäkring**

Statistik

- **Vad är högt onlineanvändande?**
 - Allt över 50% är riktigt bra.
 - Låg användning ligger runt 10%.
 - Ett optimalt resande för att boka online är inrikesresor från A till B.
 - Har man många resebeställare på företaget så är det oftast lättare att få en högre användarprocent.
- **Målsättning 80%**
- **Perioden 1 september 2010 – 31 december 2010**
 - Flygresor inrikes – 76% online (529 bokningar)
 - Tågresor inrikes – 73% online (751 bokningar)
 - Hotellbokningar inrikes – 78% online (656 bokningar)

 - Flygresor Europa – 72% online (76 bokningar)
 - Flygresor Skandinavien – 52% (52 bokningar)
 - Flygresor Kontinentala – 33% online (9 bokningar)



Våra framgångsfaktorer

- ◆ Bra enkelt onlinesystem
 - Lätt för resenären att själv göra bokningen
- ◆ Profiler Online
 - Att läsa in medarbetarna profiler så att de skulle kunna boka från dag ett och så att vi enkelt kan göra uppdateringar vid omorganisationer till exempel.
 - Månadsvis uppdatering av profilerna så att de alltid innehåller fräsch information
- ◆ Resebokare
 - Våra anställda bokar de flesta av sina resor själva då onlinesystemet är väldigt användarvänligt
 - Vi valde att ha tre personer anställda av Relacom med behörighet att boka åt samtliga anställda (jag själv, receptionisten på vårt huvudkontor, vd-sekreterare). **Mesta delen av arbetet går åt till support.**
 - Veckan efter implementeringen tömde vi resebokare våra kalendrar för att kunna lägga all vår tid till support
- ◆ Hjälp från resebyrån
 - Vi tog jättemycket hjälp av vår resebyrå – de är vana vid implementeringar
- ◆ Information, Information, Information
 - Var tydlig
 - Hellre lite för mycket information än för lite

TACK!

