

Projektbericht Migration : TCmanager integriert Zeit-, Kurs- und Trainerplanung mit Buchhaltung und Kundenpflege

Problem

Ein Seminaranbieter setzt für die Zeit-, Kurs- und Trainerplanung sowie seine Buchhaltung individuell hochspezialisierte aber nicht integrierte Systeme ein. Dadurch kommt es zu Zeitüberschneidungen für Trainer und zeitlich schlecht abgestimmte Kurse. Eine übergreifende Priorisierung der Kurse nach aktuellem Auftragseingang und –profitabilität ist überhaupt nicht möglich: das Trainingszentrum läuft trotz anscheinend guter Auftragslage an der Grenze der Profitabilität.

Lösung

Die *Einführung des TCmanagers* erforderte eine Datenmigration aus den zuvor separaten Systemen; dabei wurde sichtbar, dass „Platzhalter“ die Zeitplanung für das Management intransparent gemacht und fehlende Übersicht die verfügbaren Ressourcen verschwendet hatten. Die Trainerdaten waren mit den Kundendaten vermischt und Kurse, die als hochprofitabel galten, liefen durch Doppelbelegung mit Trainern und anderen Ressourcen oder sogar Zusatzleistungen an der Verlustgrenze.

Vorteil der Lösung

Zuverlässige Zeitplanung:

Durch automatische Abstimmung von Terminen mit Ressourcen entfallen Überschneidungen. Die Belegungen werden auch für mehrere Trainer, Räume oder Kurse parallel in Grafiken dargestellt, die interaktiv gleich als Benutzeroberfläche für Umplanungen dienen.

Kosteneffizienz durch Priorisierung:

Der aktuelle Buchungsstatus ist jederzeit für alle Kurse in einem vorgegebenen Zeitraum sichtbar, auch Kosten von Unterauftragnehmern, Trainerspesen oder Lehrmitteln sind jederzeit übersichtlich abrufbar. So können bei Ressourcenengpässen Kurse nach Profitabilität priorisiert werden.

Zeitliche Entzerrung

Die Kursplanung erfolgt lange vor dem eigentlichen Ablauf in kundenspezifischen Freibestufen (geplant, frei zur Buchung, frei zur Rechnungsstellung etc.), so dass auch die erforderlichen Ressourcen vorgehalten und der aus Trainingszentren bekannte „Freitagsstreß“ infolge Knappheit oder Überschneidungen von Ressourcen am folgenden Montag sicher vermieden werden kann.

Qualitätssicherung des Ablaufs

Die tatsächliche Teilnahme wird sofort zentral sichtbar; Stornierungen und Umbuchungen werden über Warte- und Interessentenlisten abgefangen und zu neuen Aufträgen statt „Totalverlusten“. Am Monats- oder Quartalsende sorgen Rechnungsläufe dafür, daß jeder Auftrag abgerechnet wird.

Erfolgsnachweis und -sicherung:

Von Auftragsbestätigungen über Teilnehmerlisten bis zu Erfolgssertifikaten werden alle Dokumente aus jederzeit aktuellen Daten erzeugt. Übergreifende Auswertungsmöglichkeiten können ebenso zur Prozessoptimierung eingesetzt werden wie für Kundenkontakte oder zum Telefonmarketing.

Projektergebnis

Allein schon durch Normalisierung, Konsistenzpflege und Entfernung von Dubletten ergab sich ein transparentes Bild der betrieblichen Abläufe auch gerade aus früheren Jahren: durch Integration der Bestandsdaten im TCmanager werden die vorgefundenen Probleme in Zukunft sicher vermieden.