

INDIVIDUALISIERBARKEIT



MIDOCO

OPTIMIZING WORKFLOWS



TMC KERNPROZESSE
AUTOMATISIEREN

AUTOMATISIERUNG



KONNEKTIVITÄT





INHALTSVERZEICHNIS

- 3 MIDOCO
- 4 BESONDERE HERAUSFORDERUNGEN
- 5 LÖSUNGEN
- 6 IMPLEMENTIERUNG
- 7 FAZIT

AUF DEM WEG ZUR
EFFIZIENZ

6+ Mio
VERARBEITETE
AIRLINE
TICKETS

25.000+
TÄGLICHE
AKTIVE
NUTZER

11+ Mio
TOURISTISCHE
LEISTUNGEN

11 Mrd €
VERARBEITETER
REISEUMSATZ

EIN TEAM VON
55*
SPEZIALISIERTEN
EXPERTEN

BENUTZT VON
3000+
REISE
AGENTUREN

* MIDOCO Zentrale
in Hilden, Deutschland

MIDOCO hat es sich zur Aufgabe gemacht, Reiseunternehmen bei der Prozessautomatisierung und -optimierung zu unterstützen. Die Software ist so konzipiert, dass sie alle Aspekte der Reiseprozesslandschaft nach einer Buchung abbildet.

Die Erfolgsfaktoren für Effizienz sind **Konnektivität**, **Automatisierung**, **Funktionalität** und **Individualisierung**.

Premium-Reisemarken nutzen MIDOCO für den
Betrieb ihrer Kerngeschäftsprozesse.



The top half of the image features a dark blue background with a faint, geometric pattern. On the left, a green airport sign with a white arrow pointing up and the word 'Departures' is visible. On the right, a white circle contains a white puzzle piece icon. A white line connects the top of the puzzle piece to the sign.

DAS MIDOCO DESIGN

MIDOCO ist eine 100 % SaaS Lösung und eine intelligente Mid-Office-Software, die über ihre Kommunikationsschicht mit den meisten Front- und Backend-Lösungen von Drittanbietern sowie mit jedem anderen Zusatzsystem integriert und kommuniziert werden kann.

MIDOCO verfügt über eine flexible Workflow-Schicht, die Ihren Geschäftsbetrieb automatisiert und es Ihnen ermöglicht, die Lösung mit der besten Passform für jede Funktion zu nutzen.

Gleichzeitig ermöglicht die modulare Serviceebene von MIDOCO den Kunden die Umsetzung ihrer spezifischen Szenarien, die vom Einsatz eines einzelnen MIDOCO-Moduls bis hin zum vollwertigen Einsatz als zentrales Rückgrat der IT-Landschaft eines Geschäftsreisebüros reichen können.

MIDOCO wurde nach einem modularen Ansatz entwickelt, der es Geschäftsreiseagenturen ermöglicht, zu entscheiden, welche Module verwendet und was automatisiert werden soll. Fast alle Funktionalitäten sind Module, die Sie ein- und ausschalten können, so dass MIDOCO in jedes Szenario eines Ihres Geschäftsumfeldes implementiert werden kann.



TASK MANAGEMENT



AUFTRAGSBEARBEITUNG



CRM



TRANSACTION FEE
MANAGEMENT



BUCHHALTUNG



BUSINESS
INTELLIGENCE

BESONDERE HERAUSFORDERUNGEN

MIDOCO hat es sich zur Aufgabe gemacht, Lösungen für die Herausforderungen zu liefern, mit denen Geschäftsreisebüros heute konfrontiert sind. Die Hauptthemen auf der Tagesordnung sind niedrige Margen, technologischer Fortschritt, sich ändernde Vertriebsstrategien von Reiseanbietern, Vorschriften und Märkte.

Niedrige Margen

Unternehmen müssen nachhaltige Geschäftsmodelle entwickeln, um wettbewerbsfähig zu sein und zu bleiben. In der Geschäftsreisebranche sind die Margen traditionell niedrig. Um das richtige Gleichgewicht zwischen Kosten und Erlösen zu finden, müssen Geschäftsreiseagenturen ständig Wege zur Effizienzsteigerung finden.

Der technologische Fortschritt hat ein großes Potenzial zur Optimierung der Arbeitsabläufe geschaffen. Um effiziente Arbeitsabläufe zu realisieren, ist es unerlässlich, skalierbare Geschäftsmodelle einzusetzen.

Technologischer Fortschritt

Der technologische Fortschritt ist eine erstaunliche Chance, da er dazu beitragen kann, die Effizienz zu steigern und Fehler zu reduzieren. So sehr es sich auch um eine Chance handelt, so sehr ist es doch eine Herausforderung, da früher erfolgreiche Strategien in neuen digitalen Umgebungen scheitern können. Die Vorbereitung auf Veränderungen ist ein Wettbewerbsvorteil. Traditionell sind Geschäftsreiseagenturen mehr Vertriebs- als Technologieorganisationen.

Die Wertschöpfungskette verändert sich und wird immer komplexer. Deshalb brauchen Sie einen kompetenten Partner, der Ihnen hilft, Ihr technologisches Rückgrat zu entwickeln und Ihr Wachstum zu sichern.

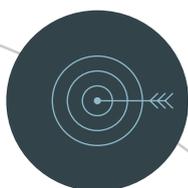
Sich verändernde Vertriebsstrategien von Reiseleistungsträgern

NDC hat eine ganze Reihe neuer Buchungsquellen geschaffen, die immer beliebter werden und sich weiter entwickeln werden. Damit werden sie schließlich Teil der Wertschöpfungskette in einer Geschäftsreiseagentur. Die Anbindung einer wachsenden Anzahl von Buchungsplattformen und die Aktualisierung der Schnittstellen kann die Kernkompetenz einer Geschäftsreiseagentur überschreiten. Mit einer wachsenden Anzahl von Buchungsquellen ergibt sich eine klare Herausforderung.

Die Verwaltung mehrerer Buchungsquellen verändert Ihre technologischen Geschäftsanforderungen und macht das Reporting wesentlich komplexer. Sie schaffen Behelfslösungen wie passive Segmente, die zeitaufwendiger und kostspieliger werden, wenn Sie die Nutzung mehrerer Systeme erhöhen. Darüber hinaus sind sie wartungsintensiv, da sich technologische Entwicklungen wie NDC ständig ändern. Die Anpassung an diese Veränderungen im Markt kann nur dann zu einem Wettbewerbsvorteil führen, wenn Sie eine Lösung einsetzen, die die Skalierbarkeit der Nutzung mehrerer Buchungsquellen gewährleistet.

Markt und Regulierung

Wie jeder Markt unterliegt auch der Markt für Geschäftsreisen Vorschriften, politischen Veränderungen und Rahmenbedingungen, die sich auf das Ökosystem auswirken. Dies können unter anderem die Besteuerung von Reisedienstleistungen, Einwanderungsgesetze oder der Datenschutz sein. Geschäftsreiseagenturen müssen in der Lage sein, sich an diese Aspekte der sich verändernden politischen Rahmenbedingungen anzupassen. Eine Technologie wie MIDOCO hilft Ihnen, den Aufwand zu reduzieren, Strategien neu anzupassen und unterstützt Sie dabei, Chancen zu nutzen.



LÖSUNGEN

Der MIDOCO Ansatz

Die MIDOCO-Architektur bietet Lösungen für allgemeine und marktspezifische Herausforderungen, denen sich eine Geschäftsreiseagentur stellen kann. Die Software bietet Konnektivität, Funktionalitäten, Automatisierung und Individualisierbarkeit, die eine marktspezifische operative Ausführung ermöglichen. Automatisierung und Konnektivität reduzieren die Kosten. Konnektivität und Funktionalität ermöglichen den Zugriff auf mehrere Buchungsquellen und nutzen die Chancen des technologischen Fortschritts. Die Anpassung umfasst unter anderem ganz individuelle Anforderungen aber auch Regulierungs- und Marktspezifika.

HERAUSFORDERUNGEN



MIDOCO



Wie Konnektivität ihr Marge verbessern kann

Die MIDOCO Schnittstellenarchitektur ermöglicht es Ihnen, vom technologischen Fortschritt zu profitieren, indem auf Sie mehrere Buchungsquellen zugreifen können und so Ihre Margen durch Kostensenkung verbessern.

Anbindung reduziert Kosten

Als Bindeglied in Ihrer IT-Umgebung verfügt MIDOCO über mehr als 70 Schnittstellen zu Front- und Backend-Systemen. Die Architektur von MIDOCO ist flexibel in der Unterstützung aller Integrationsansätze, so dass der Kunde die Aufgabenverteilung zwischen MIDOCO und Backend-Systemen vorantreiben kann. Dies ermöglicht es den Kunden, eine effektive System- und Prozesslandschaft zu gestalten, was zu Kostensenkungen und einem effizienteren Ressourceneinsatz führt.

Skalierbarer Zugriff auf Full Content reduziert Kosten

Im Rahmen der digitalen Entwicklung sind in den letzten Jahren neue Vertriebs-technologien entstanden, die es jedem Leistungsträger ermöglichen, ihre Produkte über verschiedene Kanäle zu vertreiben. Darüber hinaus erfordern neue Vertriebsstrategien, dass Reisebüros auf mehrere Quellen zurückgreifen müssen, um das verfügbare Angebot auf dem Markt anzubieten. Der Import von GDS-Schnittstellendatensätzen ist technisch so einfach wie die Anbindung an Direct-Connect-Schnittstellen oder Aggregatoren für Fluggesellschaften, Autovermieter oder Hotels.

VERBINDEN SIE MIDOCO MIT:



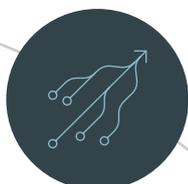
Neben der technischen Konnektivität aus der Integrationsmiddleware kann der MIDOCO Content Loader auch die Datenstrukturen der gängigen Sourcing-Kanäle verarbeiten. Ob Direct Connect oder GDS, der automatisierte Post-Ticketing-Prozess ist mit MIDOCO identisch. Als Geschäftsreisebüro können Sie von kostengünstigeren Buchungsquellen profitieren, da MIDOCO der Schlüssel zur Skalierbarkeit ist.

Zentrale Schnittstellenverwaltung reduziert Kosten

Die heute verwendete Technologie wird sich im Laufe der Zeit weiterentwickeln, was zu Veränderungen führt, die es zu bewältigen gilt. Die Verwaltung mehrerer Schnittstellen und deren Aktualisierung wird mit zunehmender Anzahl Ihrer Bezugsquellen immer zeitaufwendiger und komplexer. MIDOCO wurde entwickelt, um diesen Aspekt des Multi-Sourcing zu managen. Damit Sie können sich auf den Vertrieb konzentrieren, während die Wartungskosten stabil gehalten werden.

Webservices sparen Entwicklungskosten

Als Schlüsselement seiner Kommunikationsfähigkeiten bietet MIDOCO eine breite Palette von Webservices für die Bereitstellung, Verarbeitung und Sammlung von Daten zu und von MIDOCO Mid-Office an. Dieser Service ist für alle MIDOCO-Module wie Auftragsabwicklung, CRM, Aufgabenverwaltung, Buchhaltung etc. verfügbar und reduziert die Kosten durch effiziente Kommunikationsmöglichkeiten.



WIE FUNKTIONALITÄT EFFIZIENZ STEIGERT



In den letzten 14 Jahren hat sich MIDOCO zu einem System entwickelt, das die wesentlichen Herausforderungen der Midofficeumgebungen im Reisebereich löst. MIDOCO ist bestrebt, die Erwartungen eines Reiseunternehmens an Midoffice-Software zu übertreffen.

Zentrale Auftragsbearbeitung spart Zeit

Der Kern der MIDOCO Midoffice-Software ist eine hochflexible Workflow-Engine, die jeden Automatisierungsgrad ermöglicht. MIDOCOs Fähigkeit, die Rechnungsstellung, die PNR-Verarbeitung, den BSP-Abgleich, die Berechnung von Transaktionsgebühren sowie Buchungen von Fluggesellschaften, Hotels und Autovermietungen aus allen Quellen zu verwalten und zu staffeln, ist eine Schlüsselfunktion der Anwendung.

Aufgabenmanagement optimiert die Allokation von Ressourcen

Das MIDOCO Aufgabenmanagement überwacht die nahtlose und genaue Ausführung von Arbeitsabläufen. Es kann jedem Agenten Aufgaben zuweisen, die dann direkt in der MIDOCO UI oder seinem aktuellen System arbeiten können.

Weitere Funktionen zur Aufgabenverwaltung umfassen die Kontrolle durch den Vorgesetzten, Warteschlangen für den Stapeldruck und die geplante Wiederholung von Aufgaben. Selbstverständlich können die gesamten Aufgabenverwaltungsprozesse beliebig automatisiert werden.

Kosten- und Zeitersparnis durch effizientes Transaktionsgebührenmanagement

Eine ausgeklügelte Regemaschine führt das intelligente Workflow-Routing aus und ermöglicht die multidimensionale Berechnung von Transaktionsgebühren, darunter Flugtickets, Hotels, Autos oder die Kombination dieser Komponenten. Transaktionsgebühren können auf Grundlage von Kontext- und Transaktionsinformationen berechnet werden. Mehrere Gebühren pro Ticket, gebündelte Gebühren oder vollautomatische und regelbasierte Gebühreuzuweisungen sind für den Transaktionsgebührenmanager von MIDOCO selbstverständlich. Die Fähigkeit, komplexeste Transaktionsgebührenmodelle mit geringem Verwaltungsaufwand zu implementieren, stellt sicher, dass Sie die Bedürfnisse jedes Kunden in jedem Detail und zu niedrigen Kosten erfüllen können.

PCI/DSS-Zertifizierung senkt Kosten für die Bearbeitung durch Drittanbieter

Die Software ist PCI/DSS Level 1 zertifiziert und kann den Kreditkartenprozess vom Ticketing bis zur Rechnungsstellung verwalten und automatisieren. Durch die interne Durchführung des gesamten Zahlungsprozesses entfällt die Notwendigkeit, in zusätzlichen Aufwand für die Nutzung von Zahlungsdiensten Dritter zu investieren.

Zeitersparnis durch touristische Buchhaltung im MIDOCO Fibu Modus

Bei Bedarf kann MIDOCO das touristische Nebenbuch sowohl neben dem Hauptbuchhaltungssystem als auch mit diesem verbunden führen. Jede Buchung kann leicht auf die ursprünglichen Transaktionen zurückgeführt werden. Dies ermöglicht eine integrierte Sicht auf das Geschäft der Geschäftsreiseagentur für das Rechnungswesen/Revisionspersonal.

Umsatzsteigerung durch integriertes MIDOCO CRM

MIDOCO eignet sich hervorragend als "Single Point of Truth" für Kundenkontakt- und transaktionsspezifische Daten. Die webservicebasierte Architektur von MIDOCO ermöglicht es Ihnen, ein hocheffizientes und präzises Kundenmanagementsystem zu entwerfen.

Einhaltung der DSGVO und kosteneffiziente Bearbeitung damit zusammenhängender Anfragen

MIDOCO kann alle transaktionsbezogenen Dokumente wie Rechnungen, E-Mails oder Anrufprotokolle im MIDOCO Dokumentenmanagement speichern.

Die Datensätze werden automatisch nach Dokumenttyp sortiert, so dass Kunden eine einzige Quelle für alle Datensätze haben.

Darüber hinaus können die DSGVO-Anforderungen durch die Umsetzung von Aufbewahrungs- und Löschrichtlinien sowie die Möglichkeit, personenbezogene Daten unter Beibehaltung buchhalterischer Daten zu löschen, erfüllt werden. Mit seiner sicheren Datenbank, den Aktivitätsprotokollen und den Berichtsfunktionen können Sie sicher sein, dass alle im MIDOCO-System durchgeführten oder gespeicherten Transaktionen DSGVO-konform sind.

MIDOCO ist für die Automatisierung aller SARs (Subject Access Request) ideal aufgestellt. Der DSGVO-Handler kann alle Kundendatensätze lokalisieren und/oder eine Anonymisierung oder Löschung auslösen, falls dies im Rahmen eines automatisierten Genehmigungsprozesses erforderlich ist.

Analyse durch reibungslose Datenexporte vereinfachen

Die MIDOCO-Datenbankstruktur ermöglicht eine 360-Grad-Sicht auf Ihr Geschäft. Die Software wird mit Business Intelligence-Lösungen von Drittanbietern verbunden und bietet umfangreiche Funktionen für den Datenexport.

WIE INDIVIDUALISIERUNG DIE PRODUKTIVITÄT STEIGERT



Die MIDOCO Workflow Layer- und Rules-Engine ermöglicht es, jede Funktionalität und Systemverbindung im Einsatz an Ihre spezifischen Anforderungen und Arbeitsabläufe anzupassen. Dies verhindert, dass Sie ineffizientes Arbeiten installieren, erhöht Ihre Leistung und wirkt sich damit positiv auf Ihre Marge aus.

Individualisiertes Transaktionsgebührenmanagement erhöht die Wettbewerbsfähigkeit

Die Fähigkeit, spezifische Transaktionsgebührenmodelle zu implementieren, versetzt Sie in die Lage, jedes Modell zu realisieren, das Ihre potenziellen Kunden bei einem Lieferanten haben könnten. Mit seinen erweiterten Abrechnungsfunktionen und der umfassenden Gebühren-Engine bietet MIDOCO Ihnen eine Plattform, um selbst komplexe Kundenverträge abzubilden. Dies stellt sicher, dass alle fälligen Einnahmen eingezogen werden und erspart die Notwendigkeit, dass diese Berechnungen außerhalb Ihres Systems manuell durchgeführt werden.

WIE DIE AUTOMATISIERUNG IHRE RESSOURCENALLOKATION OPTIMIERT



Ein optimaler Datenaustausch innerhalb Ihrer IT-Landschaft reduziert die Kosten

Ihre IT-Umgebungseinstellungen haben Einfluss darauf, wie Sie Ihre Prozesslandschaft betreiben, migrieren oder weiterentwickeln können. Die Installation von MIDOCO als technisches Rückgrat gibt Ihnen die Möglichkeit, sich veränderte Geschäftssituationen anzunehmen, indem Sie Ihre Systemkommunikation entsprechend modifizieren.

Erzielen Sie den besten ROI durch die ausgewogene Balance zwischen Automatisierung und manueller Verarbeitung

Passen Sie Ihre Prozesslandschaft an den Automatisierungsgrad an, der für Ihr Unternehmen am besten geeignet ist. In einigen Fällen hat die persönliche und manuelle Bearbeitung von Aufgaben einen besseren Einfluss auf Ihren ROI als die Automatisierung. Manuelles Eingreifen bleibt bei MIDOCO immer eine Option.

Jeder Prozess, der sich auf eine Funktionalität oder Anbindung bezieht, kann in MIDOCO automatisiert werden. Die Möglichkeit, einen großen Prozentsatz Ihrer Arbeitsabläufe zu automatisieren, reduziert die Kosten durch weniger manuelle Eingriffe und Fehlerreduktion. Dies hat unmittelbare Auswirkungen auf die Zuweisung der verfügbaren Ressourcen.

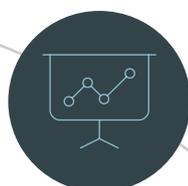
Kostensenkung durch Wegfall manueller Tätigkeiten

Jeder Prozess, der auf eine Buchung folgt, unabhängig von seiner Herkunft, kann vollständig automatisiert werden. Auftragsabwicklung, Transaktionsgebührenberechnung, Rechnungsstellung, Ticketverarbeitung, Rückerstattungen, Stornierungen, Ausgleich von Abrechnungen, Verlängerungen, PNR-Splits und sogar EMDs können unabhängig von der Buchungsquelle Teil eines automatisierten Workflows werden. Die Zeit Ihrer Agenten kann freigegeben werden, um an mehr Ticketverkauf oder Aufgaben mit höherer Priorität zu arbeiten.

Kosteneinsparungen durch Fehlerreduktion

Automatisierung erhöht die Genauigkeit und Aktualität Ihrer Dienste. Das MIDOCO Aufgabenmanagement unterstützt Sie bei der Organisation aller Komponenten Ihrer Dienstleistung. In Kombination mit einer hochgradig anpassbaren Regelmaschine kann jede Aktivität nach Ihren Bedürfnissen geplant und automatisiert werden.

Indem Sie dem System die Berechnung von Transaktionsgebühren oder anderen Zahlen ermöglichen, vermeiden Sie die Möglichkeit menschlicher Fehler und reduzieren den Zeitaufwand für komplexe Berechnungen.



Projektumfang definieren

Der Schlüssel zum Erfolg unserer Kunden ist es, schnell Ergebnisse zu erzielen. Dank des modularen Best-of-Breed-Ansatzes kann der anfängliche Projektumfang auf die Implementierung von Schlüsselfunktionen konzentriert werden, die die höchste Kapitalrendite erzielen. Durch diesen Ansatz kann auch die Komplexität im Vergleich zu einer vollständigen "All in One" -Implementierung reduziert werden, die zum kurz- und langfristigen Erfolg beiträgt.

Schnittstellenentwicklung und Individualisierung

Mit einem klaren Umfang und definierten Benutzeranforderungen haben wir die Basis für die Konfiguration der Schnittstellen und bei Bedarf Entwicklung neuer Schnittstellen zur Anbindung von Systemen des Kunden an MIDOCO. Parallel dazu wird die MIDOCO Workflow-Engine so konfiguriert, dass sie den Geschäftsprozessen des Kunden entspricht. Phase 2 liefert eine vernetzte Umgebung.

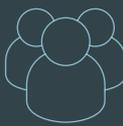
Einrichten der Module

Sobald eine vernetzte Umgebung hergestellt ist, werden die einzelnen Module auf die spezifischen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten, um die dritte Phase abzuschließen.

Übernahme und Prüfung der Stammdaten

Sobald das MIDOCO-System vollständig konfiguriert ist, wird es in unsere Stagingumgebung gestellt, zunächst für interne Tests, gefolgt von den Benutzerakzeptanztests des Kunden. Nach erfolgreichem Bestehen der Abnahmetests werden die Stammdaten migriert und das System in die Produktion gebracht. Der Übergang kann je nach Kundenwunsch entweder phasenversetzt, parallelgeschaltet oder als Hard-Cutover durchgeführt werden.

FAZIT



Jahrzehnte Erfahrung in der Reisebranche kombiniert mit modernster Cloud-Technologie und einem kostengünstigen SaaS-Geschäftsmodell liefern MIDOCO-Kunden einen beeindruckenden ROI. MIDOCO ist zu 100% auf den Reisesektor ausgerichtet und arbeitet mit Geschäftsreiseagenturen, Reiseveranstaltern, Fluggesellschaften, Reisebüroorganisationen und OTAs zusammen. Die modulare Architektur und die Integrationstools ermöglichen es, die Lösung vollständig auf Ihre Anforderungen abzustimmen.

Das SaaS-Architektur- und Bereitstellungsmodell liefert schnelle und reibungslose Updates, die sicherstellen, dass Ihr MIDOCO-System immer auf dem neuesten Stand ist. MIDOCO ist skalierbar für Ihre Umgebung und wurde bei einer Vielzahl von Kunden erfolgreich implementiert, vom Einzelhändler bis hin zu multinationalen Reiseunternehmen. Unser agiler Implementierungsansatz bietet uns den Rahmen, um unsere Lösung schnell, zuverlässig und hocheffizient einzusetzen.

Darüber hinaus bieten wir allen unseren Kunden eine Live-Übersicht über Projektfortschritt und -status - wir glauben an absolute Transparenz. MIDOCO ist ein Spezialist für Reisetechologie, der eine auf Ihre spezifischen Anforderungen zugeschnittene Lösung entwickelt, die sicherstellt, dass Sie ein leistungsstarkes, schlankes und effizientes System betreiben.

MIDOCO

OPTIMIZING WORKFLOWS



LASSEN SIE UNS REDEN!

Kontaktieren Sie info@midoco.de, besuchen Sie www.midoco.de
oder rufen Sie uns an **+49 2103 2874 - 0**



PCI DSS
CERTIFIED



GDPR
COMPLIANCE