

Von der Handagenda zum computer-gestützten Reservationssystem

Raumvermietungen und der Verleih von Objekten sind in Verwaltungen der öffentlichen Hand Aufgaben, die Präzision und hohe Flexibilität erfordern. Gerade in grösseren Gemeinden oder Städten werden die Übersicht über die Reservationsobjekte schwieriger und die Ansprüche der Kunden gleichzeitig vielfältiger. In den Verwaltungen nimmt das Bedürfnis nach Vereinheitlichung und Vereinfachung der Arbeitsabläufe in diesem Bereich zu. Die Fachstelle öffentliche Anlagen der Stadtverwaltung Langenthal setzt deshalb seit kurzem ein computergestütztes Reservationssystem ein. «Die Schweizer Gemeinde» hat sich mit Lars Peterat, Mitarbeiter der Fachstelle öffentliche Anlagen in Langenthal, unterhalten.

«Schweizer Gemeinde»: Herr Peterat, was hat Sie bewogen, sich nach einer EDV-gestützten Lösung für die Reservationsverwaltung umzusehen?

Lars Peterat: Unsere Hauptanliegen waren ein professionelleres Erscheinungsbild der Unterlagen, die wir abgeben. Gleichzeitig strebten wir eine Vereinfachung und Vereinheitlichung der Arbeitsvorgänge an. So sollten etwa Reservations- und Verrechnungsvorgänge einheitlich und automatisiert auf der Verwaltung organisiert und bearbeitet werden. Wir wollten sämtliche öffentlichen Anlagen über ein einziges System verwalten.

Wie wurden solche Vorgänge in Ihrer Verwaltung bis anhin bearbeitet?

Sämtliche Arbeitsvorgänge wurden manuell erledigt. Weil bei diesem manuellen System auch Mehrfacherfassungen der Reservationsdaten notwendig waren, war dies teilweise sehr aufwändig.

Welches Fehlerrisiko brachte diese Arbeitsweise mit sich?

Fehlerrisiken bestehen natürlich immer, doch arbeiten wir in einem relativ gut durchorganisierten System und diese Punkte waren zumindest nicht ausschlaggebend. Allerdings waren die notwendigen Kontrollen auch wieder mit Mehraufwand verbunden.

Wie sieht der Markt für Reservationssoftware aus und wie haben Sie die von Ihnen eingesetzte Lösung gefunden?

Ich war sehr ernüchert. Ausser einigen Firmen, die das anbieten, was ich Konferenz- oder Bankettverwaltungsprogramme nenne, habe ich eigentlich nichts gefunden. Mit diesen Programmen lassen sich zwar einzelne Objekte verwalten, die Erfassung sämtlicher Anlagen in einem einheitlichen System ist dagegen nicht möglich. Eine sehr umfangreiche Lösung eines deutschen Anbieters war für uns überdimensioniert.



Die Stadt Langenthal bewirtschaftet ihre vermieteten Anlagen mit einem computergestützten Reservationssystem. (Bild: Stadt Langenthal)

Schliesslich haben wir über das Internet auf der Homepage der Firma conpro Consulting AG das Produkt conRes gefunden. Eine Demo-CD vermittelte uns den Eindruck, dass das Programm der Firma conpro unsere Basisanforderungen erfüllen könnte.

Welche Anforderungen haben Sie zusätzlich zu den bereits genannten an ein automatisches Reservationssystem gestellt?

Nebst Kriterien wie Bedienerfreundlichkeit und hoher Auskunftsbereitschaft waren wir an einem Programm mit flexiblen Anwendungen interessiert, denn die Vielfalt der zu verwaltenden Objekte bedingt eine ebenso vielfältige Verwendbarkeit der Software. Wir suchten ein dynamisch einsetzbares Programm, eines, das nicht nur auf einen speziellen Zweck ausgerichtet ist.

Wie gross war der Aufwand für die Einführung dieser Softwarelösung?

Während der Evaluationsphase portierte die Firma conpro ihre Reservationssoftware auf eine neue Technologie. Anfänglich schien das Projekt für uns damit nicht in Frage zu kommen, weil uns der Entwicklungszeitraum zu optimistisch kalkuliert schien. Nach verschiedenen Gesprächen entschlossen wir uns jedoch, auf das neue Produkt zu warten, weil sich damit unsere Anforderungen abdecken lassen sollten. Bestimmte zusätzliche Anforderungen von uns haben Anpassungen der erarbeiteten Standardlösung bedingt, Anpassungen, auf die wir im Entwicklungsprozess auch immer wieder Einfluss nehmen konnten. Nach abgeschlossener Testphase und Implementierung konnten wir jedoch innerhalb kurzer Zeit effizient mit der Software arbeiten. Die Einarbeitungszeit war minimal und die



Die Ansprüche der Mieter und Benutzer von gemeindeeigenen Anlagen – beispielsweise von Schulanlagen – nehmen zu. (Bild: Archiv)

Handhabung der Lösung unkompliziert, weil dazu einige elementare EDV-Kenntnisse ausreichen.

Wie gelang die Einbindung des Reservationsystems in die bestehenden Systeme?

Über eine eigene Schnittstelle ist die Integration in unser Finanzbuchhaltungsprogramm und die Office-Welt möglich. Eine vorrangige Bedingung von uns war, dass wir auch weiterhin mit den bei uns vorhandenen Instrumenten arbeiten konnten.

Die Stadt Langenthal, die Metropole des bernischen Oberaargaus, hat ein beachtliches Angebot an öffentlichen Anlagen: Zahlreiche Sportanlagen mit den zugehörigen Einrichtungen, Unterkunftsmöglichkeiten, eine Markthalle und verschiedene Veranstaltungslokale. Dieses Angebot muss entsprechend organisiert werden. Die Fachstelle öffentliche Anlagen, die etliche der besagten Objekte zu verwalten hat, strebt eine Optimierung der Raumauslastungen an. Reservationsanfragen müssen beantwortet, entsprechende Informationen kommuniziert und auch wieder geändert, Rechnungstellungen und Inkassovorgänge betrieben werden. Und schliesslich sollen die Kunden optimal über das bestehende Angebot informiert sein. Ziel ist es deshalb, diese vielfältigen Aufgaben zu koordinieren und zu optimieren.

Was hat das System gebracht? Welche Erleichterungen in den Arbeitsvorgängen ermöglicht eine solche automatisierte Lösung konkret?

Vorab ist – anders als bei Handagenden – die Terminplanung auf mehrere Jahre hinaus möglich. Und dann kann man sämtliche verwalteten Objekte auf einem Bildschirm handhaben, was einen sehr raschen und sicheren Überblick über vergebene oder noch freie Reservationsobjekte ermöglicht. Das heisst, mit einfachen Zugriffen hat man eine hohe Auskunftsbereitschaft.

Es ist unser Ziel, möglichst viele und detaillierte Informationen herausgeben zu können – zum Beispiel in Form eines Veranstaltungskalenders oder einer Übersicht über verfügbare Objekte. Es ist denkbar, dass wir einen solchen Belegungs- und Reservationsplan in Zukunft auch im Internet veröffentlichen.

Schliesslich erlaubt es das Programm auch, dass von verschiedenen Arbeitsplätzen zu gleicher Zeit auf dieselben Daten zugegriffen werden kann. Zwar nutzen wir diese Möglichkeit zurzeit aus Personalgründen nicht stark. Denkbar aber ist es, zumal in unserer Arbeit immer wieder Informationen von verschiedenen Bereichen in der Verwaltung benötigt werden.

Welche Anforderungen haben Sie an die Firma gestellt, die Ihnen das Produkt liefert?

Softwareprojekte sind immer langfristig ausgerichtet. Ein Vertrauensverhältnis zum Softwareanbieter war uns deshalb sehr wichtig. Zudem war für uns die Über-

conRes ist eine datenbankbasierende Software-Anwendung für das Reservationsmanagement. Mit dieser Software lassen sich die administrativen Arbeiten im Zusammenhang mit wechselnden Raumvermietungen oder dem Verleih von Objekten erledigen:

- Kalendarische Übersicht über reservierte Objekte;
- Erfassung von einmaligen oder wiederholten Belegungen;
- Flexible Zuordnung von Preisen und Konditionen;
- Eingabemöglichkeit für individuelle Zusatzinformationen;
- Berücksichtigung von Sperrperioden;
- Umfangreiche Kundendatenverwaltung;
- Verschiedene Ausgabedokumente (Bestätigungen, Rechnungen, Auswertungen);
- Möglichkeit zum Datenexport.

Die Reservationssoftware conRes ist als Client-Server-Anwendung konzipiert, kann aber auch auf einem Einzelplatz-PC eingesetzt werden.

conpro Consulting AG ist ein 1997 gegründetes Beratungsunternehmen mit Sitz in Bern. Das Unternehmen begleitet Informatik-, Organisations-, Web- und Security-Projekte, unterstützt die Planung, Realisierung und Wartung von IT-Umgebungen und bietet Software-Lösungen in den Bereichen Reservationsmanagement, Web-based learning und Web-basierende Befragungen an.

Weitere Informationen unter www.conres.ch

legung entscheidend, dass bei Zwischenfällen oder Fragen schnell reagiert werden kann. Dadurch, dass die Büros des Anbieters in Bern sind, schien uns auch das gegeben.

Welche Tipps würden Sie einer anderen Gemeinde- oder Stadtverwaltung geben, die sich ebenfalls mit dem Gedanken trägt, ein Reservationsystem einzuführen?

Man muss sich durch eine eingehende Bedürfnisanalyse sehr klar über Anwendungsbereiche sowie über Zielvorgaben und Anforderungen an die gesuchte Lösung werden. Sind diese nicht eindeutig und abschliessend definiert, verfügt man am Ende zwar vielleicht über eine Lösung, die verschiedene Anwendungen erlaubt, von denen aber nur wenige betriebswirtschaftlich sinnvoll genutzt werden können.

Interview: Stefan Humbel