



CHANGE MANAGEMENT UND INTERAKTIVITÄT

Jede Änderung erzeugt überlicherweise Widerstände. Für die Einführung eines Online Buchungssystems kann das bedeuten, dass Ihre Reisenden bereits in den frühen Phasen der Einführung das Programm ablehnen.

VOM BETROFFENEN ZUM BETEILIGTEN

Die Einführung bzw. Nutzung eines Online-Buchungssystems wird oftmals als eine subjektive "Verschlechterung" eines altbewährten Service empfunden. Den Reisenden (Betroffenen) wird durch das Management (Beteiligte) aufgetragen, ab einem bestimmten Zeitpunkt einen Buchungsweg zu nutzen, den diese bislang nicht kennen.

Zielsetzung unseres Change Management Ansatzes ist es, diese "Betroffenen" zu "Beteiligten" zu machen und Ihnen Vorteile und Nutzen einer Online-Buchung erfolgreich zu vermitteln.

UNSER CHANGE MANAGEMENT PROGRAMM

Bei dem Aufbau eines Akzeptanzprogramms folgen wir einem Fahrplan, den wir individuell - gemeinsam mit Ihnen - Ihren Bedürfnissen anpassen.

1. Entwicklung einer eindeutigen Strategie und eines eindeutigen Zieles
2. Bildung eines Projektteams
3. Entwicklung und Initiierung eines Kommunikationsplanes
4. Ein Gefühl von Dringlichkeit schaffen
5. Kurzfristige Teilziele definieren und das Erreichen kommunizieren
6. Nutzen und Vorteile festigen und kommunizieren
7. Die neuen Konzepte und Methoden in der Unternehmenskultur verankern

Unsere Rolle

Von Seiten American Express unterstützt Sie entweder Ihr Account Manager oder ein dedizierter Usage Manager bei der Umsetzung des des Change Managements.

Der Usage Manager verfügt über die erforderlichen Fachkenntnisse in der Implementierung eines Online-Buchungssystems sowie über das erforderliche technische Wissen, das Verständnis für die Dynamik des Geschäftsreisemarktes und umfangreiche Erfahrung im Change Management.

Ihre Rolle

Sie benennen einen verantwortlichen Projektleiter, der die Steuerung des Projektes innerhalb Ihrer Organisation übernimmt. Dieser Verantwortliche ist direkter Ansprechpartner und Schnittstelle für den Usage Manager.

Daher sollte der verantwortliche Projektleiter in die Lage versetzt werden, erforderliche Änderungen innerhalb der Organisation mit Unterstützung der internen Abteilungen / Funktionsträger umzusetzen.