



Factsheet

3W– Dienstverlening Internationale Reizen

Nieuwe ontwikkelingen

3W, Werken voor Nederland, WereldWijd | 3W, Werken voor Nederland, WereldWijd | 3W, Werken voor Nederland, WereldWijd | 3W, Werken voor Nederland, WereldWijd

"Zelfstandig je dienstreizen regelen en bewaken is wel zo prettig! Hieronder lees je wat we binnen 3W doen om je daar nog beter bij te ondersteunen."

Nieuwe afspraken met een oude bekende

3W heeft - onder regie van BZK - een rijksbrede Europese aanbesteding voor internationale reizen uitgezet. De huidige reisagent VCK Travel kwam als beste uit de bus, en zal per 1 december 2018 onder een nieuw contract internationale reizen voor ons gaan verzorgen. Het contract heeft een looptijd van 4 jaar met een optie tot verlenging van 2 x 1 jaar.

Paul Heemskerck, directeur 3W kijkt met vertrouwen uit naar een continuering van de samenwerking met VCK Travel. Paul: *"Uiteraard staat hierbij het leveren van een hoogwaardige, klantgerichte dienstverlening aan de reizigers voorop"*.

De zakelijke reiswereld is continue in ontwikkeling. 3W zal daarom nauw met VCK Travel optrekken om verdere innovatie en professionalisering van het Travel & Expense Management (TEM) te realiseren.

Service nummer 4040 TEM

Vanaf 17 september 2018 is de servicedesk TEM 3W onder het nieuwe servicenummer 070-348 4040 bereikbaar.

Hiermee wordt de bereikbaarheid van de servicedesk TEM 3W sterk verbeterd. Je kunt de servicedesk benaderen wanneer je technische problemen ondervindt bij het gebruik van TEM of wanneer je ondersteuning nodig hebt bij het boeken van een meer complexe reis.

Het komt in de praktijk regelmatig voor dat de servicedesk TEM 3W ook wordt benaderd met vragen die via de online hulpmiddelen (o.a. online assistent, FAQ, tutorials) afgehandeld kunnen worden of via SSP te beantwoorden zijn.

Het nog beter toegankelijk maken van deze informatie is onderdeel van het project TravelPoint. Om dit al op korte termijn beter te stroomlijnen worden momenteel de FAQ's en werkinstructies geëvalueerd en op meer gestructureerde wijze gepubliceerd op de website van 3W www.sso3w.nl.

Project TravelPoint

Met de introductie van TEM komt er meer nadruk op het "Travel Self Support" van reizigers. Niet alleen het zelfstandig boeken en declareren, maar juist ook het bewust zijn van de kaders in de regelgeving en de keuze voor de economisch meest voordelige reis, staan hierbij centraal.

Als reiziger of manager wordt van je verwacht om een verantwoorde afweging te maken bij je keuze. Om je hierbij te helpen zal 3W zorgen dat de benodigde informatie en ondersteuningsmiddelen eenvoudig toegankelijk te raadplegen zijn. Dit doen we via het 3W project, genaamd "TravelPoint".

TravelPoint moet een 'single point of entry' worden voor al je vragen over internationale reizen. Naast het gestructureerd toegankelijk maken van regelgeving, FAQ's, en werkinstructies zal TravelPoint zich ook richten op het versterken van de betrokkenheid van reizigers & managers. Dit doen we door het aanbieden van een digitaal platform t.b.v. dynamische informatievoorziening. Hierbij kan worden gedacht aan blogs & vlogs, reiziger ervaringen en instant informatie van de reisagent.

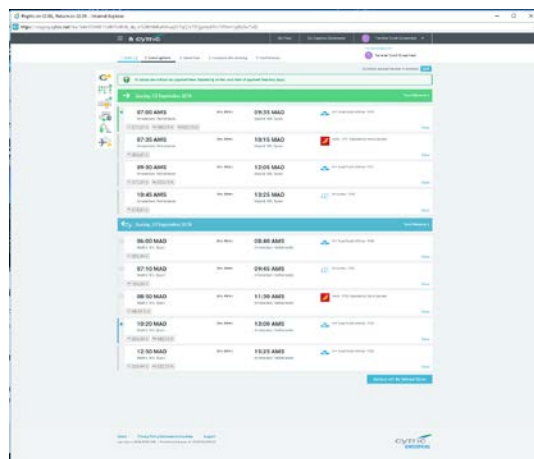
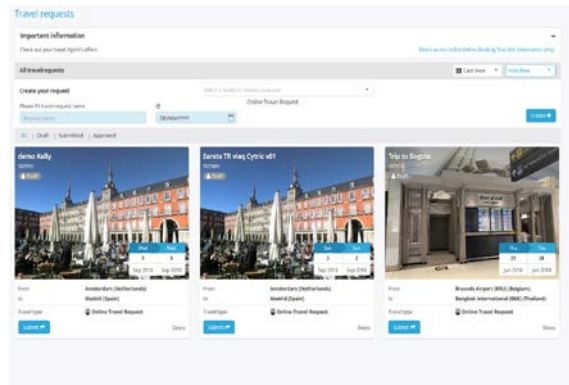
Onderzocht wordt of binnen de 3W website een sub portal 'Travel' kan worden ingericht. We streven er naar om medio 2019 TravelPoint als sub portal volledig operationeel te hebben.

Nieuwe look & feel TEM – online booking tool Cytric

Uiterlijk begin 2019 zal een nieuwe release beschikbaar komen van TEM en het online boeken.

De reisapplicatie is op veel punten aangepast en krijgt een modernere look en feel. Het overzicht op reisaanvragen en de reisaanvraag zelf is vereenvoudigd en overzichtelijker ingericht.

Het onderdeel voor declaraties is grotendeels vergelijkbaar met de huidige opzet maar vereenvoudigd in opzet en navigatie.



De bestaande applicatie voor online boeken wordt ook vervangen door een nieuwe release (Cytric). Ook deze online booking tool is eenvoudiger van opzet en sluit dichter aan op bestaande boekingsites.

In de komende periode wordt de upgrade naar de nieuwe releases verder voorbereid en getest. Daarnaast zal het bestaande pakket aan online hulpmiddelen (o.a. online assistent, FAQ, tutorials) worden aangepast. Het startmoment van de nieuwe release wordt uiteraard ruim van tevoren aangekondigd en begeleid.

3W, Werken voor Nederland, WereldWijd

3W | WereldWijd Werken is een interdepartementale, vraag-gestuurde Shared Service Organisatie en maakt onderdeel uit van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. 3W levert producten en diensten ter ondersteuning van diegenen die voor de Nederlandse overheid in het buitenland werken, reizen en verblijven.