



Retarus WebExpress macht's möglich: Thomas Cook im Dialog mit 10.000 Reisebüros

Die Thomas Cook AG ist einer der führenden Touristikkonzerne Europas. Jeden Monat verschickt das Unternehmen im Rahmen verschiedener Vertriebs- und Marketingaktionen zahlreiche Mailings an rund 10.000 deutsche Reisebüros. Um dies schnell, zuverlässig und zu transparenten Kosten zu gewährleisten, wird hierfür Retarus WebExpress eingesetzt, eine webbasierte Messaging-Plattform für den Versand integrierter Kommunikationsmaßnahmen per E-Mail, Fax und SMS.

Kaum eine Industrie bekommt den Wettbewerbsdruck durch neue – digitale – Vertriebswege stärker zu spüren als die Tourismus-Branche: Der „ITB World Travel Trend Report“ vom November 2007 beziffert den Marktanteil von Online-Buchungen am gesamten Buchungsaufkommen der Branche auf 36 Prozent – Tendenz steigend. Diesem Wettbewerbsdruck unterliegen Reiseveranstalter und Reisebüros gleichermaßen.

Dieser Herausforderung können weder Veranstalter noch Reisebüros durch einen Preiswettbewerb begegnen, denn hier sind Online-Anbieter naturgemäß im Vorteil. Stattdessen müssen sie sich darauf konzentrieren, ihrer Kundschaft optimalen Service zu bieten: Das beginnt bei aktuellen und zuverlässigen Informationen über Reiseziele, Tarife, Pauschal- und Sonderangebote und geht bis hin zur Organisation zusätzlicher Dienstleistungen wie Mietwagen oder Kinderbetreuung.

Als Deutschlands zweitgrößter Anbieter von touristischen Leistungen und Produkten ist die Thomas Cook AG folglich auf eine enge, kontinuierliche und zuverlässige Kommunikation mit den kooperierenden Reisebüros angewiesen.

Für die Kommunikation mit den Vertriebspartnern nutzt der Touristikkonzern seit Anfang 2008 daher die webbasierte Messaging-Plattform Retarus WebExpress. E-Mailings und Fax-Rundsendungen für Vertriebs- und Marketingaktionen lassen sich nun einfach steuern und über die Kommunikations-Infrastruktur in den Retarus-Rechenzentren schnell und zuverlässig versenden.



„Retarus WebExpress ist für uns die richtige Lösung, mit der sich die individuellen Besonderheiten und Stärken von Fax und E-Mail optimal in der Business-to-Business-Kommunikation nutzen lassen.“

Lea Halm, Leitung Dialog Marketing, Thomas Cook AG

Aktuelle Angebote für 10.000 Reisebüros

Die Abteilung Dialogmarketing der Thomas Cook AG verschickt jeden Monat mehrfach Faxaktionen über Vertriebs- und Marketinginformationen an zirka 10.000 Reisebüros in Deutschland. Lange Zeit wurden die Adressaten ausschließlich per Fax über Spezialangebote und besondere Vertriebsaktionen informiert. Pro Monat sind dies bis zu 170.000 Faxseiten, verteilt auf mehr als ein Dutzend Faxaktionen, mit denen aktuelle Tagesangebote, Last-Minute-Reisen, Städtereisen, spezielle Aktionen und so fort beworben werden. Hinzu kommen spezifische Vertriebsinformationen für die rund 1.200 direkt an Thomas Cook oder im Franchise-Modell angeschlossenen Reisebüros.

Mit der innovativen Messaging-Plattform WebExpress von Retarus nutzt Thomas Cook jetzt ein leistungsfähiges und einfach zu bedienendes Kampagnenmanagement-Tool für den kombinierten Versand per E-Mail und Fax. Seither können die Reisebüros selbst entscheiden, ob sie per Fax oder per E-Mail informiert werden möchten. „Retarus WebExpress ist die einzige Lösung auf dem Markt, mit der sich die individuellen Besonderheiten und Stärken von Fax und E-Mail optimal in der Business-to-Business-Kommunikation nutzen lassen“, erläutert Lea Halm, die während der Implementierungsphase bei der Thomas Cook AG in Oberursel bei Frankfurt am Main für das Dialog-Marketing verantwortlich war.

Passgenaue Information zur rechten Zeit

Die webbasierte Messaging-Plattform Retarus WebExpress bietet die Möglichkeit, integrierte Kommunikationsmaßnahmen – ganz gleich ob DirectMailing, Ad-hoc Publizität, Presseinformation, Mitarbeiter- oder Krisenkommunikation – individuell und gezielt per Fax, E-Mail oder SMS zuzustellen. Dabei ist WebExpress bemerkenswert einfach zu bedienen und rasch implementiert. Thomas Cook musste dafür weder eine eigene Kommunikations-Infrastruktur vorhalten noch Telefax-Leitungen bereitstellen. Um auch komplexe Mailing-Aktionen steuern zu können, ist nicht mehr nötig als ein einfacher Internet-Browser.

Die einzelnen Organisationseinheiten von Thomas Cook (z.B. Thomas-Cook-Reisen, Neckermann-Reisen oder der Last-Minute-Spezialist Bucher) stellen die Inhalte der Mailings für die einzelnen Vertriebs- und Marketingaktionen zusammen und übermitteln diese an das zentrale Dialog-Marketing von

Thomas Cook. Dort wird aus der CRM-Datenbank der Verteiler für den Fax- und E-Mail-Versand erstellt. Anschließend erfolgt der personalisierte Versand über die Server- und Telekommunikations-Infrastruktur der Retarus Rechenzentren.

Transparente Erfolgs- und Kostenkontrolle

Kaum weniger komfortabel funktioniert die Auswertung der Kommunikationsmaßnahmen: WebExpress ermöglicht es, den Versand eines Mailings in Echtzeit im Internet-Browser zu verfolgen. Zudem wird automatisch exakt dokumentiert, wie viele Faxseiten erfolgreich übertragen wurden, welche Anschlüsse nicht erreicht werden konnten und welche E-Mails oder SMS-Nachrichten erfolgreich versandt wurden. Diese Auswertungen werden im Excel-Format erstellt und erleichtern so die kontinuierliche Aktualisierung und Pflege des Verteilers. Grafisch aufbereitete Versand-Reports für alle Medien liefern die Basis für eine langfristige Erfolgskontrolle aller Kampagnen.

FastFacts

- **Versand von E-Mail-, Fax- und SMS-Kampagnen**
- **Personalisierung aller drei Medien aus einem Verteiler**
- **Zentrale Administration und einfache Bedienung per Browser**
- **Detailliertes Reporting mit Nachversandoption**
- **Transparente Abrechnung „pay-per-use“**
- **Unterstützt Robinsonliste des BITKOM und eigene Sperrlisten**
- **Unicode fähige Personalisierung, z.B. in Griechisch oder Kyrrilisch**
- **Sprachen: Deutsch, Englisch, Italienisch, Französisch, Spanisch**

Schließlich ist auch die Abrechnung von Mailing-Aktionen mit Retarus WebExpress eine überschaubare Angelegenheit. Alles was an Servern, Faxleitungen etc. erforderlich ist, gehört zum Service der Retarus Rechenzentren. Abgerechnet wird lediglich die tatsächlich erbrachte Leistung, also jede erfolgreich zugestellte Faxseite beziehungsweise die Anzahl der versendeten E-Mail Nachrichten. Die Kosten für eine Aussendung sind somit absolut transparent und bereits vor dem Versand einer Kampagne leicht kalkulierbar.