



## Retarus WebExpress lo hace posible: Thomas Cook en diálogo con 10.000 agencias de viajes.

Thomas Cook es uno de los consorcios turísticos más grandes de Europa. En el margen de sus diferentes acciones de ventas y de márketing, la empresa cada mes envía numerosos mailings a sus 10.000 agencias de viajes en Alemania. Para poder realizar tal tarea de manera rápida y fiable, y poder, ya de antemano, calcular claramente los costes de estos envíos, Thomas Cook utiliza Retarus WebExpress, la plataforma de mensajería basada en web para la realización de medidas de comunicación integradas vía correo electrónico, fax y SMS.

La rama del turismo es una de las industrias que más sufre la presión competitiva causada por las nuevas vías de distribución digital: En el reporte "ITB World Travel Trend Report" de noviembre del 2007 la cuota de mercado de las reservaciones en línea se cifró con un 36 por ciento de las reservaciones en total realizadas en esta rama, tratándose de un valor en constante aumento. Tanto los operadores turísticos como las agencias de viajes están sujetos a dicha presión competitiva.

Ya que ni los operadores turísticos ni las agencias de viajes tienen la posibilidad de competir en cuanto a los precios – la ventaja de los ofertantes en línea está a la vista – deben focalizar su atención en la prestación de servicios óptimos a sus clientes: Ello incluye información actual y acertada acerca de destinos, tarifas, ofertas globales o especiales, así como la organización de prestaciones de servicios adicionales, como p.ej. el alquiler de coches o los servicios de guardería.

Siendo el segundo proveedor más grande de servicios y productos turísticos en Alemania, la Thomas Cook AG depende de que la comunicación con las agencias de viajes cooperantes se efectúe de modo estrecho, continuo y fiable. Por ello, el consorcio turístico utiliza desde comienzos del año 2008 Retarus WebExpress, la plataforma de mensajería basada en web, para comunicarse con sus socios comerciales. Esta plataforma permite dirigir de modo sencillo los mailings y envíos múltiples de fax en el margen de acciones de ventas y márketing, enviándolos rápida y fiablemente a través de la infraestructura de comunicación en los centros de cálculo de Retarus.



*“Retarus WebExpress para nosotros resulta ser la solución ideal, mediante la cual podemos sacar el mayor provecho de las individuales características y ventajas de fax y correo electrónico en la comunicación interempresarial.”*

Lea Halm, Directora Marketing de diálogo, Thomas Cook AG

### Ofertas actuales para 10.000 agencias de viajes

El departamento de marketing de diálogo de la Thomas Cook AG cada mes realiza reiteradas campañas de fax que comprenden informaciones de ventas y marketing destinadas a cerca de 10.000 agencias de viajes en Alemania. Durante mucho tiempo, los destinatarios sólo se contactaban vía fax para informarlos acerca de ofertas especiales o campañas particulares de ventas. Mensualmente se trata de unas 170.000 páginas de fax, repartidas entre más de una docena de campañas, mediante las cuales se promocionan ofertas actuales del día, viajes de último minuto, viajes a ciudades y actividades especiales entre otras. Adicionalmente, se envía información específica de ventas a las 1.200 agencias de viajes afiliadas a Thomas Cook de modo directo o mediante el modelo de franquicias.

En la plataforma de mensajería WebExpress de Retarus, Thomas Cook ha encontrado una herramienta de alto rendimiento y fácil manejo para la gestión de sus campañas tanto para el envío por fax como por correo electrónico. Desde ya, las agencias de viajes tienen la libertad de escoger entre ser informados vía fax o correo electrónico. “Retarus WebExpress es la única solución en el mercado que permite sacar el máximo provecho posible de las individuales características y ventajas de fax y correo electrónico en la comunicación interempresarial”, explica Lea Halm, encargada del marketing de diálogo en la Thomas Cook AG de Alemania durante la fase de implementación.

### Información repartida en el momento preciso

Retarus WebExpress, la plataforma de mensajería basada en web, permite enviar las medidas de comunicación integradas de manera individual y selectiva vía fax, correo electrónico o SMS, así se trate de mailings directos, publicidad ad hoc, informaciones de prensa o comunicados a empleados o de crisis. WebExpress es de manejo altamente sencillo y su implementación requiere de muy poco tiempo. Thomas Cook no tiene que mantener una infraestructura propia de comunicación ni facilitar líneas de fax ya que ni las más complejas campañas de mailing requieren de más que un acceso a internet.

Las diferentes unidades del grupo Thomas Cook (p.ej. Viajes Thomas Cook, Viajes Neckermann o el especialista en viajes de último minuto Bucher) redactan los mailings para las diversas campañas de ventas y marketing, y las transmiten al departamento central de marketing de diálogo de Thomas Cook. Allí, se crea la lista de distribución para el envío por fax y correo electrónico en base al banco de datos CRM. A continuación, se realiza el envío personalizado a través de la infraestructura en los centros de cálculo de Retarus.

### Control exacto de éxito y gastos

Igual de comfortable resulta ser la evaluación de las medidas de comunicación: WebExpress permite verificar el envío de un mailing por internet en tiempo real. Se documenta de manera automatizada cuántas páginas de fax se transmitieron con éxito, cuáles destinatarios no pudieron ser alcanzados y cuáles correos electrónicos o mensajes SMS se enviaron correctamente. Los informes respectivos se elaboran en formato Excel y permiten actualizar continuamente las listas de distribución. Informes adicionales, que contienen presentaciones gráficas de los envíos realizados en los tres medios, forman una base para poder controlar a largo plazo el éxito de todas las campañas.

Finalmente, aún la facturación de campañas de mailings mediante Retarus WebExpress es un asunto fácil de comprender. Todo lo relacionado a servidores, líneas de fax etc. forma parte del servicio de los centros de cálculo de Retarus. Se facturará únicamente el servicio efectivamente prestado, o sea, cada página de fax, respectivamente el número de correos electrónicos enviados. Así, los costes de cada campaña resultan ser absolutamente transparentes y claramente calculables ya de antemano.

#### FastFacts

- Envío de campañas de correo electrónico, fax y SMS
- Personalización en los tres medios desde una sola lista de distribución
- Administración central y manejo sencillo vía navegador de web
- Informes detallados con opción de reenviar
- Facturación transparente gracias a “pago por uso”
- Soporte de la Lista Robinson del BITKOM y de listas de bloqueo particulares
- Personalización apta para Unicode
- Idiomas: alemán, español, francés, inglés, italiano