



## Thomas Cook in contatto con 10.000 agenzie viaggi: con Retarus WebExpress è possibile

Thomas Cook AG è uno dei Tour Operator leader in Europa. Il Gruppo invia ogni mese numerose mailing a circa 10.000 agenzie di viaggio tedesche in seno a diverse azioni commerciali e di marketing. Per garantire velocità, affidabilità e costi trasparenti è stata scelta Retarus WebExpress, una piattaforma web messaging per l'invio di campagne che integrano e-mail, fax ed sms.

Il settore turistico è forse tra i più soggetti alla pressione concorrenziale attraverso i nuovi canali digitali di distribuzione. Il rapporto stilato dall'ITB a novembre del 2007 indica che la quota di mercato delle prenotazioni online è pari al 36% dell'intero volume di prenotazioni del settore evidenziando una tendenza al rialzo.

Tour Operator e agenzie viaggi sono sottoposti alla pressione concorrenziale in eguale misura e non la possono fronteggiare unicamente con la politica dei prezzi poiché su tale fronte gli operatori turistici online partono ovviamente avvantaggiati. È necessario quindi focalizzare l'attenzione su un servizio ottimale per la clientela fornendo informazioni attuali e affidabili sulle mete dei viaggi, tariffe, offerte speciali e pacchetti all-inclusive fino ad offrire servizi aggiuntivi come il noleggio di auto o il babysitting.

Thomas Cook AG, secondo fornitore di servizi e prodotti turistici in Germania, deve potere fare affidamento su una comunicazione rapida, costante ed affidabile con le agenzie viaggi con cui coopera.

Per la comunicazione con i suoi partner il Tour Operator utilizza dall'inizio del 2008 la nuova piattaforma di messaging basata su Web Retarus WebExpress. L'invio di circolari fax e di mailing nell'ambito di azioni commerciali e di marketing può essere gestito ora in modo più semplice. L'infrastruttura di comunicazione dei centri di elaborazione Retarus consente inoltre l'invio veloce ed affidabile.



*“Retarus WebExpress è per noi la soluzione giusta che permette di sfruttare al meglio le caratteristiche ed i punti di forza di fax e e-mail nella comunicazione business to business.”*

Lea Halm, responsabile di Dialog Marketing, Thomas Cook AG

### Offerte attuali per 10.000 agenzie viaggi

La divisione Dialog Marketing di Thomas Cook AG invia ogni mese numerosi fax contenenti informazioni commerciali e di marketing a circa 10.000 agenzie viaggi in Germania. Per lungo tempo i destinatari sono stati informati su offerte speciali e azioni commerciali particolari esclusivamente via fax : fino a 170.000 pagine di fax al mese, oltre una dozzina di azioni fax per pubblicizzare offerte del giorno, viaggi last minute, visite a città, speciali iniziative ed altro.

A ciò si aggiungono le informazioni commerciali specifiche per le 1.200 agenzie viaggi che sono associate direttamente a Thomas Cook o in franchising. Con l'innovativa piattaforma di messaging WebExpress di Retarus, Thomas Cook dispone ora di uno strumento di gestione delle campagne per l'invio combinato tramite posta elettronica e fax. Sono quindi le stesse agenzie viaggi a decidere se ricevere il materiale per fax o per e-mail. “Retarus WebExpress è l'unica soluzione sul mercato che permette di sfruttare al meglio le caratteristiche e i punti di forza di fax ed e-mail nella comunicazione business to business”, spiega Lea Halm, che durante la fase di implementazione nella sede di Thomas Cook AG a Oberursel, presso Francoforte sul Meno, era responsabile della divisione Dialog Marketing.

### Informazione precisa al momento giusto

La piattaforma di messaging basata su Web Retarus WebExpress offre la possibilità di inviare campagne integrate, che si tratti di direct mailing, pubblicità ad hoc, comunicati stampa, comunicazioni urgenti o rivolte ai dipendenti, in modo individuale e mirato tramite posta elettronica, fax o SMS.

Retarus WebExpress è semplicissimo da utilizzare ed rapido da implementare. Thomas Cook non ha dovuto mettere a disposizione né una propria infrastruttura di comunicazione né linee fax. Per potere gestire anche complesse azioni di mailing, è sufficiente un semplice browser. Le singole unità organizzative di Thomas Cook (ad esempio Viaggi Thomas Cook, Viaggi Neckermann o Bucher, lo specialista dei viaggi last minute) raccolgono i contenuti delle mailing per le singole azioni commerciali e di marketing e le trasmettono alla divisione Dialog Marketing centrale di Thomas Cook. Dalla banca dati CRM viene quindi creata la lista di distribuzione per l'invio di fax ed e-mail. Infine viene eseguito l'invio personalizzato tramite l'infrastruttura di server e di telecomunicazione dei centri di elaborazione Retarus.

### Controllo trasparente dei costi e dei risultati

L'analisi delle campagne effettuate non potrebbe essere più semplice: Web-Express consente di tracciare il mailing in tempo reale tramite browser. Inoltre vengono documentati con precisione il numero di pagine trasmesse e giunte a destinazione, i destinatari non raggiunti e i messaggi di posta elettronica o gli SMS inviati correttamente. Le analisi disponibili in formato Excel facilitano quindi l'aggiornamento continuo e la gestione della lista di distribuzione. I grafici dei report di invio per tutti i mezzi di comunicazione forniscono un'ottima base per controllare i risultati a lungo termine di tutte le campagne.

Con Retarus WebExpress anche la fatturazione delle azioni di mailing diventa un'operazione semplice e chiara. Il servizio di assistenza dei centri di elaborazione Retarus si occupa dell'infrastruttura di comunicazione, ossia server, linee fax e così via. Vengono fatturate solo le prestazioni effettivamente erogate, ovvero ogni pagina giunta a destinazione e il numero dei messaggi e-mail inviati. Ne consegue che i costi di ogni singolo invio sono del tutto trasparenti e facilmente calcolabili prima dell'avvio della campagna.

#### FastFacts

- **Invio di campagne tramite posta elettronica, fax e SMS**
- **Personalizzazione dei tre mezzi di comunicazione con un'unica lista di distribuzione**
- **Amministrazione centrale e semplice utilizzo tramite browser**
- **Report dettagliato con opzione di rinvio**
- **Fatturazione trasparente 'pay per use'**
- **Supporto della lista di blocco Robinson rilasciata da BITKOM in Germania e delle liste di blocco personalizzate**
- **Personalizzazione Unicode ready, ad esempio greco o cirillico**
- **Lingue: francese, inglese, italiano, spagnolo, tedesco**