



Lösungen für Reise- und Tourismusdienstleister mit Microsoft Dynamics CRM

Anbieter in der Reise- und Tourismusbranche stehen heute vielfältigen Herausforderungen gegenüber. Auf der einen Seite werden die Kunden immer anspruchsvoller – eine Entwicklung, die insbesondere durch die Allverfügbarkeit von Informationen und Meinungen im Internet und den sozialen Netzwerken beschleunigt wird. So möchten Kunden 24 Stunden am Tag an sieben Tagen der Woche mit ihrem Touristikpartner kommunizieren, ohne Beschränkung auf die üblichen Bürozeiten. Auf der anderen Seite halten die internen Informationssysteme mit den rasanten Veränderungen im Markt nur schwer Schritt. Allen voran fehlt es den meisten Anbietern an einem zuverlässigen Gesamtbild ihrer Kunden, Bucher und Reisenden, was eine effektive, professionelle Betreuung mit langfristiger Perspektive erschwert.

Abhilfe schaffen Lösungen für ein modernes Kundenmanagement, die sämtliche Touchpoints berücksichtigen und eine durchgängige Steuerung der Beziehungen unterstützen – strukturiert und doch individuell und persönlich. Eine solche Lösung ist Microsoft Dynamics CRM, die sich einfach an branchenspezifische Gegebenheiten anpassen lässt und nahtlos in Ihre vorhandene IT-Infrastruktur integriert werden kann. Die Erweiterung um integrierte Portalwelten sichert die permanente Ansprechbarkeit.

„Mit Microsoft Dynamics CRM haben wir erstmalig eine komplette 360-Grad-Sicht auf den Kunden, die uns alle wichtigen Informationen und relevanten Kennzahlen liefert. Als Basis für Marketing und Vertrieb erschließt uns das völlig neue Möglichkeiten. Die integrierten Self-Service-Funktionen auf Azure-Basis schaffen eine neue Kunden-nähe.“

*Mireille Kenter,
Marketing Manager,
SRC Reizen*

Die wichtigsten Vorteile



360-Grad-Ansicht Ihrer Kunden

- Zusammenführung sämtlicher kundenbezogener Vorgänge und Daten für ein durchgängiges Relationship Management
- Einfache Integration in weitere Unternehmenssysteme für zentrale, konsistente Stammdatenpflege und Transaktionssteuerung



Persönliche, maßgeschneiderte Ansprache

- Leistungsstarke Multi-Channel-Kampagnen mit Performanceanalysen, Tracking und Lead Scoring
- Steuerung von Aktivitäten in klassischen, digitalen und sozialen Medien



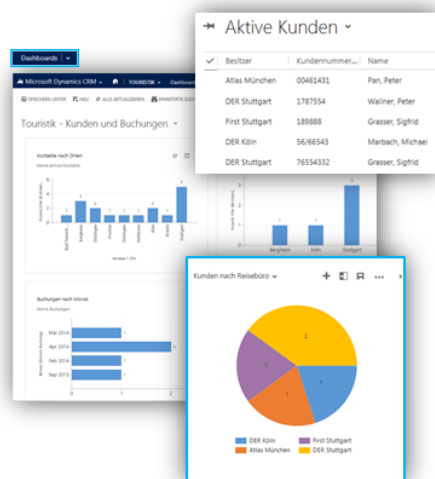
Bessere Kundenbindung durch professionellen Service

- Übergreifendes Kundenmanagement für alle Prozesse in Marketing, Vertrieb, Service
- Konsistente Kundenerlebnisse – ob in Reisebüros oder Agenturen vor Ort, im Call-Center oder via Self-Service im Web

Funktionen und Highlights

- **Integriertes Relationship Management:** Profitieren Sie in Marketing, Vertrieb und Service von einer ganzheitlichen Sicht auf Kundendaten, Interessensprofile, Buchungshistorien und Servicefälle, und nutzen Sie diese Informationen als Basis für zielgerichtete Kampagnen und Angebote.
- **Intelligentes Marketing:** Mit Dynamics CRM erhalten Sie die richtigen Werkzeuge, um jeden Kontakt zum passenden Zeitpunkt individuell anzusprechen und neue Potenziale in Ihrer Kundenbasis aufzudecken. Verbessern Sie die Kampagnensteuerung mithilfe von Fortschrittskontrollen, Workflows, Statusmeldungen sowie Reporting und Analysen.
- **Omni-Channel-Unterstützung:** Verfolgen Sie sämtliche Interaktionen und Transaktionen in Echtzeit und über alle Kanäle und Touchpoints hinweg. Die Funktionen für Integrated Marketing Management (IMM) helfen Ihnen, Ihre Kundeninteraktionen erfolgreich zu planen, umzusetzen und zu kontrollieren sowie den ROI zu messen.
- **Effektiver Vertrieb:** Dank der hoch intuitiven Benutzeroberfläche und der eingebetteten Microsoft Office-Funktionen können Sie sich leichter auf zentrale Verkaufsaufgaben konzentrieren. Interaktive Dashboards und Auswertungen liefern Ihnen aussagekräftige Ergebnisse in Echtzeit – für ein Höchstmaß an Transparenz.
- **Professioneller Service:** Ihre Mitarbeiter in der Kundenbetreuung können auf Knopfdruck praktische und aufschlussreiche Informationen abrufen, um Gespräche und Interaktionen mit Ihren Kunden individuell und konsistent zugleich zu gestalten und auf Anfragen und Reklamationen schnell und kompetent zu reagieren.
- **Leistungsstarke Funktionalität für Self-Service-Portale:** Bieten Sie Ihren Kunden im Web eine zentrale Anlaufstelle, um individuelle Reisepläne zusammenzustellen, Preise kalkulieren zu lassen und Antworten auf Fragen zu finden. Zudem können Kunden in einem geschützten Bereich Stammdaten und Angaben zu Reisenden selbst pflegen, Reiseunterlagen abrufen und hier auf Wunsch individualisierte Angebote erhalten (Up- und Cross-Selling).
- **Social Marketing, Social Selling und Social Care:** Treten Sie mit Ihren Kunden und Interessenten über eingebettete, kontextuelle Werkzeuge in sozialen Netzwerken in Kontakt. Reagieren Sie rasch auf Fragen und Beschwerden, und identifizieren Sie wichtige Trends und Wünsche, um neue Angebote zu entwickeln.
- **Mobil und digital:** Dynamics CRM ist für die unterschiedlichsten Endgeräte verfügbar, ob PC, Tablet oder Smartphone, und kann nahtlos in Ihre Onlineumgebung eingebunden werden, sodass Sie Ihren Mitarbeitern eine moderne, durchgängige Arbeitsumgebung zur Verfügung stellen können.
- **Homogene, einfach zu administrierende IT-Infrastruktur:** Setzen Sie auf Standardtechnologie von Microsoft, erweitert durch zertifizierte Partnerlösungen, die Ihre Branchenerfordernisse im Detail abdecken. Die CRM-Lösung ist flexibel anpassbar und lässt sich in Ihre vorhandene IT-Landschaft und in Buchungsplattformen wie beispielsweise WBS Blank integrieren.

Erfahren Sie jetzt mehr über Microsoft Dynamics CRM – die innovative CRM-Software, die Sie bei der Herausforderung unterstützt, differenzierte und überzeugende Kundenerlebnisse zu bieten: www.microsoft.de/crm



Im Profil: QS solutions, Lösungspartner für die Reise- und Touristikbranche

Die Firmengruppe QS solutions beschäftigt in Amersfoort, NL, und am deutschen Standort in Köln derzeit insgesamt 60 Mitarbeiter. Der Microsoft Gold-Partner ist spezialisierter Lösungsanbieter für Customer Relationship Management sowie Microsoft SharePoint und Azure-basierte Services.

Seit 2004 steht QS solutions für fachliche Kompetenz, hohe technologische Expertise und besonderes Verständnis für mittelständische Einsatzszenarien.

www.qsolutions.de

