

Gut informiert in den Urlaub mit den individuellen Reise-Booklets der Thomas Cook AG



Anwenderbericht: Thomas Cook



Die Thomas Cook AG hat ihre Kundenkommunikation über verschiedene Kanäle hinweg weiter vereinheitlicht. Ein wichtiger Aspekt dabei war für den Reiseexperten die Generierung von bedarfsgerechten Reisedokumente in Form eines individuellen Reise-Booklet für jeden Gast. Gesucht wurde eine leistungsfähige und kosteneffiziente Komplettlösung für die bedarfsgerechte Kundenansprache.

Thomas Cook ist der zweitgrößte Anbieter von touristischen Leistungen und Produkten im deutschen Markt sowie weltweit. Im Geschäftsjahr 2005/2006 betrug der Umsatz mit Veranstalterprodukten und Flugtickets in Deutschland rund 3,6 Milliarden Euro. Im Veranstaltermarkt hält Thomas Cook einen Marktanteil von rund 20 Prozent. Rund 1.400 Reisebüros – eigene und im Franchise betriebene Büros – bilden einen Eigenvertrieb, der maßgeblich dazu beiträgt, dass sich im vergangenen Geschäftsjahr 4,7 Millionen Gäste für ein Veranstalterprodukt des Hauses entschieden haben. In Deutschland beschäftigt Thomas Cook rund 4.200 Mitarbeiter: in der Konzernzentrale, im Bereich der Reiseveranstalter, bei der Airline Condor und im Vertrieb. Mit so beliebten

Veranstaltermarken wie Neckermann Reisen, Thomas Cook Reisen oder auch dem Last Minute-Spezialist Bucher deckt Thomas Cook in Deutschland den gesamten Bereich touristischer Leistungen für verschiedene Zielgruppen ab. Fast jeder Kundengruppe kann Thomas Cook ein spezifisch zugeschnittenes Angebot unterbreiten. Zudem verbindet die Fluggesellschaft Condor die Flughäfen Deutschlands mit den schönsten Urlaubszielen weltweit.

Bisher erhielten Kunden, die mit Neckermann Reisen, Thomas Cook Reisen oder auch Aldiana eine Reise buchten, Reiseunterlagen wie Anschreiben, Informationen zum Zielgebiet, Voucher für den Aufenthalt im Hotel, mehrseitige Flugtickets pro Teilnehmer und ähnliche Dokumente, in Form zahlreicher loser Blätter. Es konnte somit leicht passieren, dass die Blattsammlung durcheinander geriet oder einzelne Seiten verloren gingen. Für die Thomas Cook AG Grund genug, die lose Blattsammlung durch gebundene Dokumenten-Booklets zu ersetzen und dem Endkunden durch eine verbesserte Kundenkommunikation einen echten Mehrwert zu bieten.



Bei der Suche nach einer geeigneten Lösung für eine Kundenkommunikation, die den einheitlichen Aufbau und das Branding der Dokumente mit individuell zusammengestellten Unterlagen für jeden Reisenden kombinieren sollte, setzte das Unternehmen die folgenden Schwerpunkte: »Wichtig waren uns die gezielte Verarbeitung und Bereitstellung von Kundeninformationen aus unseren Buchungssystemen, die Schaffung einer einheitlichen, strukturierten und intelligenten Dokumentenformatierung und -generierung sowie Möglichkeiten für eine zentrale Archivierung aller Kundeninformationen, um bei der Beantwortung von Kundenanfragen den bestmöglichen Service bieten zu können. Für alle diese Anforderungen dachten wir an eine einzige, durchgehende Software-Lösung, die alle diese Schritte abdeckt«, erklärt Jürgen Neumann, Leiter Shared Services Kundendokumente bei Thomas Cook.

»Aufgrund der sehr positiven Erfahrungen mit der Customer Communication Management-Lösung (CCM) der Group 1 Software bei Thomas Cook in Großbritannien und den definierten Anforderungen von Thomas Cook in Deutschland erschien uns die Lösung als die am besten geeignete. Das Produkt bietet eine vollständig integrierte Lösung und ermöglicht uns die Umsetzung unserer Strategie zur kostenoptimierten Verbesserung der Kundenkommunikation. Zudem erfüllt die CCM-Lösung alle technischen Anforderungen und das bei höchster Performance und Nutzerfreundlichkeit«, ergänzt Neumann.

Die CCM-Lösung von Group 1 Software ist eine durchgängige Lösung für den gesamten Prozess der bedarfsgerechten Kundenkommunikation. Sie deckt diesen Prozess lückenlos ab und gewährleistet durch vielfältige analytische Möglichkeiten die gezielte Kundenansprache. Die Lösung unterstützt den Datenzugriff und die Datenintegration, die Datenanalyse und -aufbereitung, die Dokumentenformatierung und -generierung, das Output Management und die Archivierung bietet Möglichkeiten zur Verbesserung des Kundenservices.

Die CCM-Lösung mit ihren Modulen bildet bei der Thomas Cook AG die verschiedensten Prozesse ab. »Das Datenintegrationsmodul Data Flow ist einerseits für die klassische Datenverarbeitung und -integration verantwortlich. Dabei werden die Buchungsdaten zu den Pauschal- und

Individualreisen aus den Buchungssystemen Topix-City und Nurvis als XML-Files angeliefert. Data Flow, auf Basis von AIX, übernimmt diese Daten und integriert sie mit Informationen aus einer DB2-Datenbank zur Prozesssteuerung. Die dort enthaltenen Daten werden direkt von den Mitarbeitern aus den Fachbereichen eingepflegt. Es wird u. a. vermerkt, um welche Veranstaltermarke es sich handelt, welche Formulare in ein Booklet gehören, welche Beilagen dazu gesteuert werden und wo diese Booklets gedruckt und kuvertiert werden. Mit Data Flow wird somit der gesamte Verarbeitungsprozess eines Booklets effizient gesteuert«, erläutert Neumann.

Für die Formatierung der Dokumente und Formulare, die in dem jeweiligen Booklets zusammengefügt werden, verwendet Thomas Cook die DOC1 Suite aus der CCM-Lösung, mit seinen Komponenten den DOC1 Designer/Generate/Print. Zudem kann der Fachbereich über Message1 elektronische Beilagen wie individuelle Informationen zum Zielgebiet, Einreisebestimmungen, Hinweise zum Handgepäck oder Ansprechpartner selbst erstellen – ohne Unterstützung der IT-Abteilung, die dadurch entlastet wird. »Mit DOC1 verfügen wir über verschiedene Möglichkeiten, die generierten Dokumente über diverse Kommunikationskanäle zu verteilen beispielsweise in Papierform oder als elektronisches Dokument für unser Archiv« erklärt Neumann.

Auch für das Management der generierten Dokumente wird ein Modul der CCM-Lösung, die e2 Suite, eingesetzt. Die Lösung dient zur effizienten Archivierung, Speicherung, Verwaltung und dem Wiederauffinden von Massendokumenten, wie sie im Rahmen des Output Managements erzeugt werden. Der in der Dokumentenformatierungslösung DOC1 Suite generierte Druckdatenstrom wird mit der e2 Suite höchst effizient komprimiert und für die Suche indiziert. Die bei Thomas Cook erzeugten Reiseunterlagen bzw. Booklets werden als AFP-Druckdatenstrom ausgegeben und mit der e2 Suite archiviert. Durch die komprimierte Speicherung werden Plattenplatz, Datenbank- und Serverressourcen eingespart, was letztlich auch die Kosten senkt. Über die Indizierung wird sowohl dem Fachbereich als auch dem Kundenservice der schnelle Zugriff auf das jeweilige Einzeldokument oder das Booklet in der Originalansicht ermöglicht. Dies verbessert den Informationsstand der Mitarbeiter und fördert den Kundenservice.

Mit Hilfe der CCM-Lösung ist bei Thomas Cook eine neue Ära angebrochen. Kunden der Veranstaltermarken der Thomas Cook AG erhalten ihre Reisedokumente nun in Form eines Booklets, in das die Dokumente nach dem individuellen Reiseverlauf des jeweiligen Kunden sortiert sind. Die Voucher für die verschiedenen Leistungen sind so perforiert, dass sie problemlos heraustrennbar sind. Das Booklet beinhaltet beispielsweise Adressträger, Rail&Fly-Voucher, Fluginfo-Voucher oder alternativ Flugcoupons je nach Strecke, Hotel-Voucher sowie eventuelle Geschenk-Voucher. Die neuen Booklets sind für die deutschen Veranstalter Neckermann Reisen, Thomas Cook Reisen sowie für Aldiana eingeführt. Sukzessive werden jetzt Quellmärkte wie Belgien, Frankreich, Holland, Österreich, Polen, Ungarn und Tschechien umgesetzt.

»Wir sind mit der CCM-Lösung der Group 1 Software sehr zufrieden. Die Integration verlief gut und die Akzeptanz bei den Mitarbeitern war von Beginn an sehr positiv. Das neue System erlaubt uns eine viel breitere Flexibilität. Wir können schnell auf die unterschiedlichen Produkthanforderungen reagieren und haben für die Zukunft ein Tool, um den Marktanforderungen in den einzelnen Ländern gerecht zu werden. Da die Lösung in den kontinentalen Märkten von Thomas Cook und in Großbritannien eingesetzt wird, können wir damit zusätzliches Synergiepotential ausschöpfen. Gleichzeitig haben wir jetzt die Möglichkeit, Marketing-Aktionen, Textinformationen sowie Layout-Änderungen in den Reiseunterlagen gezielt und ohne großen internen IT-Aufwand durchführen«, erläutert Neumann.

Auch im Hinblick auf den wirtschaftlichen Nutzen hat sich der Einsatz der CCM-Lösung bereits bewährt. »Die Gäste der Thomas Cook AG werden direkt und persönlich angesprochen und erhalten nun ihre Reiseunterlagen in Form eines einzigen individuellen Booklets, in das zudem zusätzliche Informationen eingebunden werden können. Weiterhin erzielen wir mit den Booklets große Einsparungen bei den Porto- und Formularkosten. Bei einer Menge von über zwei Millionen Booklets für 15 Veranstalter und 5,5 Millionen Gästen pro Jahr im Kontinentalmarkt, entsteht auch im Cent-Bereich ein gewaltiges Einsparpotential. Das rechtfertigt auch die gesamten Projektkosten«, erklärt Neumann.

Das Projekt konnte aufgrund der guten Zusammenarbeit mit allen Beteiligten innerhalb eines Jahres erfolgreich umgesetzt werden. »Neben Mitarbeitern der IT von Thomas Cook und Group 1 Software waren auch Kollegen und Kolleginnen aus der Abteilung Dokumentenerstellung, der Druckdienstleister Arvato, Lufthansa Systems und die Firma ISO sowie die Kollegen

in den einzelnen Ländern am Projekt beteiligt«, freut sich Neumann. Zudem stoßen die neuen Booklets bei Reisebüros und Kunden auf eine sehr positive Resonanz. »Natürlich freut uns das, aber wir wollen das System noch weiter ausbauen. Für das nächste Geschäftsjahr planen wir, die Schnittstellen zur Dokumentenverfolgung auszubauen. Damit wird es für Reisebüros, Service-Center und Kunden einfacher, eine transparente Statusinformation über den Produktionsstand der jeweiligen Reiseunterlagen zu erhalten«, so Neumann abschließend.

Über Thomas Cook

Mit 11.000 Mitarbeitern ist Thomas Cook UK & Irland Marktführer in Großbritannien. Neben den Reisebüros gehören drei Callcenter, Thomas Cook TV und thomascok.com, eine der beliebtesten und höchstfrequentierten Reiseplattformen, zum Geschäftsbereich des Unternehmens. Außerdem unterstehen Thomas Cook mehr als zehn Reiseveranstalter, darunter Thomas Cook, JMC, Sunset, Thomas Cook Signature, Club 18-30, flexibletrips.com, Neilson, Latitude, Roomsandhotels.com, fly-thomascok.com, Sunworld Ireland and Style Holidays. Die Fluggesellschaft Thomas Cook Airlines UK ist mit 24 Flugzeugen die zweitgrößte Charterairline in Großbritannien, und Thomas Cook Publishing produziert Hunderte von spezialisierten Reiseführern.

Der Mutterkonzern von Thomas Cook UK & Ireland ist die Thomas Cook AG mit Sitz in Deutschland, Europas zweitgrößtem Touristikonzern.

Über Group 1 Software

Group 1 Software ist weltweiter Anbieter einer Komplettlösung für das Customer Communication Management (CCM) aus einer Hand. Die durchgängige Lösung deckt den gesamten Prozess der bedarfsgerechten Kundenkommunikation lückenlos ab und gewährleistet durch vielfältige analytische Möglichkeiten die gezielte Kundenansprache.

Die durchgängige Lösung erfordert keine Programmierung und zeichnet sich durch einfache Handhabung und hohe Leistungsfähigkeit aus. Sie ist modular aufgebaut, flexibel und branchenübergreifend einsetzbar und auf jede Aufgabenstellung skalierbar. Zu den Kunden von Group 1 Software zählen Commerzbank, Fiducia, LBS Nord, Novartis Pharma, Siemens, Swisscom u.a.



Group 1 Software GmbH
Grafinger Straße 2
D-81671 München
T +49 (0)89-462387-0
F +49 (0)89-462387-44
eMail info@group1.de
Internet www.group1.de