

# Thomas Cook UK vereinheitlicht seine Außendarstellung



## Anwenderbericht: Thomas Cook UK



**Thomas Cook UK erzielt Durchgängigkeit seiner Prozesse in der Kundenkommunikation ohne bedeutende Systemveränderungen und setzt auf Lösung von Group 1 Software und Pitney Bowes**

Thomas Cook UK optimiert seine Kundenkommunikationsstrategie und entscheidet sich für die DOC 1 Series 5 Suite von Group 1 Software. Bei der Suche nach einer geeigneten Lösung für ein koordiniertes Customer Communication Management (CCM) setzte das Unternehmen vier Schwerpunkte: Zugriff auf Kundeninformationen aus verschiedensten Datenquellen, Bereitstellung dieser Informationen über die verschiedenen Business-Applikationen, einheitliche Dokumentenformatierung und -generierung für mehr Effizienz in der Produktion und Verteilung über diverse Kommunikationskanäle sowie die Möglichkeit, Kundeninformationen zentral zu archivieren bzw. schnell wieder aufzufinden, um bei der Beantwortung von Kundenanfragen einen hochwertigen Service liefern zu können.

Thomas Cook wurde 1841 gegründet und ist weltweit der bekannteste Markenname in der Touristik. Mit 16.000 Mitar-

beitern und einem Netzwerk von 1.050 Zweigstellen operiert Thomas Cook in Großbritannien und in der ganzen Welt. In den letzten Jahren ist Thomas Cook durch einige Akquisitionen beträchtlich gewachsen und umfasst nun sieben wichtige Markennamen aus der Branche der Reiseveranstalter. Darunter befinden sich unter anderem JMC, Club 18-30 oder Neilson, die trotz ihrer Zugehörigkeit zu Thomas Cook ihr eigenes spezifisches Image beibehalten haben. Die Produkte von Thomas Cook werden über die verschiedensten Kanäle vertrieben – Geschäftsstellen, Callcenter, [www.thomascook.com](http://www.thomascook.com) und Thomas Cook TV. Darüber hinaus ist Thomas Cook Mitglied im »T4«, einer kooperativen Vereinigung der größten britischen Reisebüros, die untereinander Produkthanfragen ihrer Partner bearbeiten.

Problematisch war vor allem, dass die Thomas Cook-Gruppe eine ganze Reihe von unterschiedlichen Systemen für die Auftragsabwicklung verwendete und Rechnungsformate nicht einheitlich gestaltet waren. Das Unternehmen stand vor einer echten Herausforderung, da ein einheitlicher und effizienter Kundenservice zusehends erschwert wurde. Eine Lösung sah

die Firmengruppe einzig in der Konsolidierung der Systeme.

Bei der Umsetzung dieses Vorhabens legte der Konzern Wert darauf, großen finanziellen Aufwand, zeitliche Unterbrechungen sowie das Risiko, das ein Ersetzen bewährter Systeme in sich bergen würde, zu vermeiden. Die neue Lösung sollte zukünftig Daten aus den bestehenden Systemen der Thomas Cook Group verarbeiten können und den Kunden der verschiedenen Einzelunternehmen eine konsistente Außen- darstellung präsentieren. Dieser Konsolidierungseffekt sollte nicht nur für die Systeme der verschiedenen Unternehmen, sondern auch für die verschiedenen Vertriebskanäle gelten.

»Für die Bedürfnisse von Thomas Cook UK war DOC1 Series 5 von Group 1 Software die bestgeeignete Lösung. DOC1 stellt eine komplett integrierte Lösung dar, die eine Umsetzung unserer Kundenkommunikationsstrategie ermöglicht. Ergänzend kam die Soft- und Hardware von Pitney Bowes hinzu, um die Durchgängigkeit des Prozesses bis hin zur Auslieferung der Kundenmitteilungen, Rechnungen, Tickets oder den gezielten Angeboten von zusätzlichen Produkten problemlos zu gewährleisten«, so die Aussage von Marian Manson, Programme Manager, IT and Projects bei Thomas Cook UK.

»DOC1 Series 5 stellt die Basis der CCM-Lösung von Group 1 Software dar. Die Suite vereinfacht den Datenzugriff und die - aufbereitung, optimiert die Dokumentenerstellung und -verteilung und gewährleistet einen gesicherten Zugang zu Informationen. Die Lösung sorgt für einen schnellen Return on Investment, indem sie den Einsatz der bisherigen Systeme weiterhin erlaubt, Daten aus verschiedensten Quellen kombiniert, diese in ein einheitliches Format bringt und somit für Abrechnungs-, Marketing-, Analyse- und Management- anwendungen verwertbar macht«, ergänzt Marian Manson.

Die Verwendung der prozessorientierten Lösung für die Dokumentengenerierung und die Postverarbeitung führte zu großen Einsparungen im Dokumentenaufkommen und im Batch Management, indem ein einheitliches Erscheinungsbild in allen Unternehmen des Thomas Cook Konzerns und den Vertriebskanälen aufgebaut wurde. Geschäftsstellen und Callcenter können Daten online aus dem Archiv aufrufen, um Kundenanfragen optimal handhaben zu können. Je nach Kundennachfrage können individuell und variabel Cross Selling-Angebote integriert werden, wodurch sich das Marketing bedarfsorientiert gestalten lässt.

»Dank der Group 1/Pitney Bowes-Lösung ist Thomas Cook nun in der Lage, sein Datenmanagement über verschiedenste Datenquellen hinweg zu organisieren, seine Effizienz zu steigern, die Informationsaufbereitung für das Management zu optimieren, und den Kunden ein nach außen einheitliches Bild zu liefern – ohne dass die bestehende Infrastruktur ausgetauscht werden musste«, so Marian Manson 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 thomascook.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, flythomascook.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 Touristikkonzern.

### 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  
Rosenheimer Straße 143 b  
D-81671 München  
T +49 (0)89-462387-0  
F +49 (0)89-462387-44  
eMail info@group1.de  
Internet www.group1.de