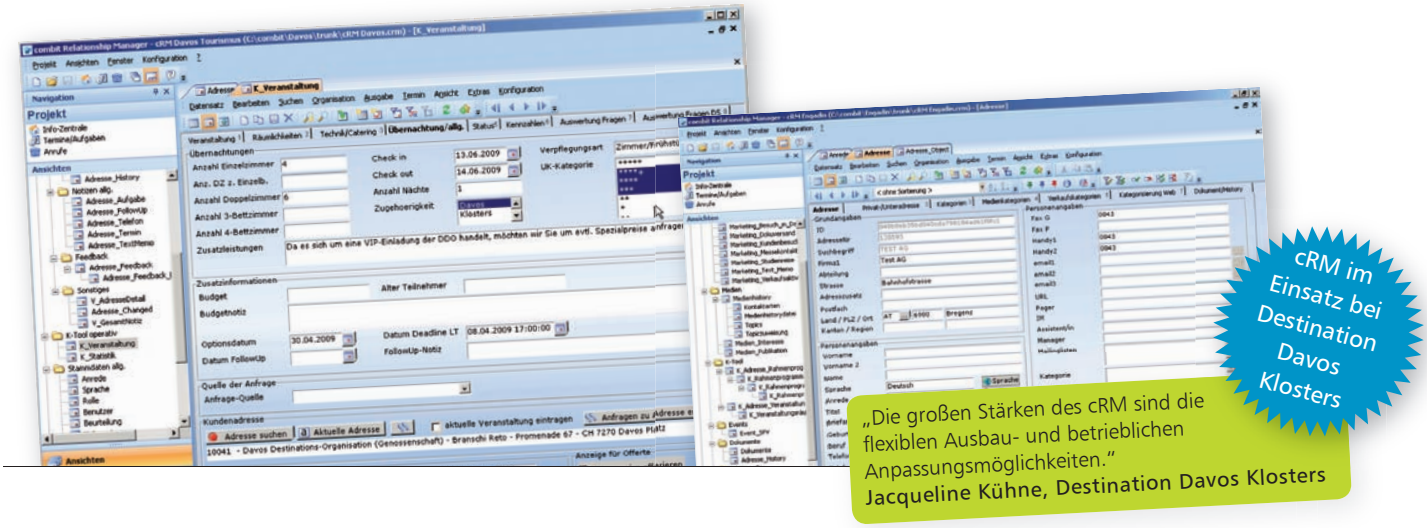
cRM Lösung

combit Relationship Manager I ONAX AG - it solutions



Der combit Relationship Manager sorgt im Tal und auf Gipfeln für beste Aussichten

Jedes Jahr lockt Europas höchstgelegene Kongressstadt viele Besucher aus aller Welt an. In der Saison 2008/09 zählte die Destination Davos Klosters rund 2,3 Millionen Übernachtungen. Kein Wunder, denn im schönen Luftkurort in der Schweiz gibt es viel zu erleben. Angefangen beim herrlichen Ski- und Wanderurlaub bis hin zu glamourösen Veranstaltungen und großen exklusiven Kongressen. Da liegt es in der Natur der Sache, dass der großen Nachfrage nach Hotels und Räumlichkeiten ein vielfältiges Angebot der Gastronomie und Hotelbranche gegenüber steht.

Herausforderung

Der täglichen Herausforderung, Angebot und Nachfrage perfekt zusammenzubringen, stellt sich das Team von der Destination Davos Klosters. Das Ziel: Kundenzufriedenheit weiter verbessern und sichern. Der Weg: Berge von Daten schnell erfassen, passende Angebote erstellen, Feedback der Kunden auswerten und Angebote der Hotels sowohl auf der Website als auch im Datenstamm aktualisieren. Viel Arbeit und eigentlich nur was für wahre Gipfelstürmer.

Lösung

Das Team der Destination Davos Klosters hat sich jedoch mit einer CRM-Software passend ausgerüstet und erzielt so große Erfolge. Der unersetzliche Begleiter der Mitarbeiter ist die flexible und branchenunabhängige CRM-Software combit Relationship Manager. Der zertifizierte cRM Solution Partner Gold ONAX aus der Schweiz hat die Lösung auf die gewünschten Anforderungen

Fakten

Organisation:
Destination Davos Klosters

Anpassung der cRM-Lösung:
Solution Partner Gold ONAX

Branche: Tourismus

Web: www.davos.ch, www.onax.ch

Herausforderung: Veranstaltungsmanagement, Austausch großer Datenmengen, Ergebnisse von Kundenumfragen erfassen und auswerten

Lösung: combit Relationship Manager

Erfolg: verbesserte Kundenzufriedenheit und Qualitätssicherung sowie deutlich geringerer Organisationsaufwand – insbesondere bei großen Events

abgestimmt und das Ergebnis überzeugt. „Die großen Stärken des combit Relationship Managers sind die flexiblen Ausbau- und betrieblichen Anpassungsmöglichkeiten“, so Jacqueline Kühne von der Destination Davos Klosters.

Die Lösung im Detail

Für die schnelle und optimale Erfassung der Kunden hat der IT-Spezialist ONAX verschiedene Registerkarten mit Brief- und Rechnungsadressen eingerichtet, die entweder klassisch per Hand oder automatisch ausgefüllt werden. Bei der automatischen Erfassung werden die Daten schnell und komfortabel aus dem Reservationssystem Deskline per Knopfdruck in den combit Relationship Manager importiert und gleichzeitig kategorisiert. Die Mitarbeiter können die Adressen dort bearbeiten und direkt per Knopfdruck wieder ins Web ausgeben. Das sorgt für eine immer saubere und aktuelle Adressverwaltung im combit Relationship Manager sowie auf der Website, ganz ohne großen Zeitaufwand.

Neben der Eingabe und Verarbeitung der Daten hat das IT-Unternehmen ONAX auch die detaillierte Angebotserstellung im cRM individuell angepasst. Dafür haben sie eine extra Ansicht mit separaten Registerkarten zusammengestellt, die Infos und Details zu Veranstaltungen, Räumlichkeiten, Technik und Übernachtungen enthalten. Bei einer Kundenanfrage wählt der Mitarbeiter einfach die gewünschten Optionen in der Registerkarte aus und gibt eine allgemeine Anfrage über das integrierte Reporting-Werkzeug combit List & Label aus. Automatisch werden die hinterlegten Preise, Beschreibungen und Fotos hinzugefügt. Der Rest ist ein Spaziergang. Der Mitarbeiter sendet eine eMail mit PDF direkt per Knopfdruck an die entsprechenden Hotels. Diese entscheiden, ob sie ein entsprechendes Angebot offerieren wollen. Und schließlich gehen die bestätigten Angebote per eMail oder Brief an den Kunden raus. Im cRM erfolgt gleichzeitig ein Vermerk und die Daten können später über List & Label ausgewertet und statistisch weiter verarbeitet werden. Ein echtes Wohlfühlerlebnis, denn das Ziel ist schnell und einfach erreicht.

Einen wahren Wissenspool im Unternehmensalltag bieten die Notiz-Registerkarten mit viel Platz für jegliche Kontakte. Ein kleines Tool mit großer Wirkung – sozusagen Alpenglück für jedermann. Denn alle Abteilungen verwenden zwar ihre eigenen Notizfelder, in einer gemeinsamen Übersicht führt der cRM dann aber alle Infos automatisch zusammen. Das erleichtert die Suche nach einem Stichwort und das persönliche Gespräch mit dem Kunden ungemein. Fazit: Der Kunde fühlt sich rundum gut aufgehoben. Die Bestätigung liefern individuelle Zufriedenheitsumfragen nach Aktionen. Das Team erfasst Feedback übers Internet und Telefon und wertet es statistisch aus. Spezielle Ansichten im cRM ermöglichen dabei die automatische und manuelle Aufnahme von Lob, Anregungen oder aber auch Kritik.

Erfolg

Man kann sagen, in Davos stehen die Berge zwar noch alle an ihrem Platz – doch beim Customer Relationship Management hat der cRM neue Welten eröffnet. „Durch den Einsatz des combit Relationship Manager können wir heute mehr auswerten, als früher“, so Britta Mast von der Destination Davos Klosters und führt weiter aus: „das Tolle ist, mit diesen Ergebnissen kann man direkt arbeiten“. Dank der Prozessoptimierung erzielt das Team außerdem großartige Erfolge bei der Qualitätssicherung und verringert gleichzeitig den Organisationsaufwand insbesondere bei großen Events.

© **combit GmbH,** Irrtümer und Änderungen vorbehalten! Die Angaben stellen nur Beschreibungen dar und enthalten keine Garantie der Beschaffenheit der Produkte. Alle genannten Produkte, Produktbezeichnungen sowie Logos sind Marken, eingetragene Warenzeichen oder Eigentum der jeweiligen Hersteller.

combit GmbH
Untere Laube 30
78462 Konstanz
Deutschland

Sales & Service Team
T +49 (0) 7531 90 60 10
F +49 (0) 7531 90 60 18
info@combit.net