



Customer Relationship Management für die Touristik | emerald



Emerald

ISO Travel Solutions bietet mit Emerald ein CRM-System, das speziell auf die Bedürfnisse der Touristik ausgerichtet ist. Beginnend mit dem Erstkontakt eines Kunden, unterstützt Sie Emerald bei dem gesamten Prozess der touristischen Wertschöpfungskette und allen damit verbundenen Aktivitäten.

Ihre Kunden – Ihr Potential

Neue Kunden zu akquirieren ist wesentlich aufwändiger, als Geschäftsmodelle mit bestehenden Kunden zu erweitern. Dennoch ist es wichtig, beide Aufgaben zu erfüllen. Emerald unterstützt Sie sowohl bei der Neukundengewinnung, als auch bei der Pflege bestehender Geschäftsbeziehungen und hilft Ihnen, diese effizient und möglichst automatisiert durchzuführen. Emerald speichert vom Namen über Adressen bis hin zu charakteristischen Merkmalen und bisherigem Buchungsverhalten sämtliche Informationen Ihrer Kunden.

Je besser Sie Ihre Kunden kennen und verstehen, desto genauer können Sie auf deren Bedürfnisse eingehen. Basierend auf diesen Informationen kommunizieren Sie effektiv und ohne Streuverluste, indem Sie ausschließlich Informationen übermitteln, die Ihre Kunden interessieren. Die teilautomatisierte Kontakthistorie macht Ihr Marketing transparent, denn

Sie können jederzeit auswerten, wen Sie wann und mit welchen Informationen kontaktiert haben. Damit sind alle Ihre Marketingmaßnahmen messbar.

So profitieren Sie von Emerald

- **Günstiger:** Emerald vermeidet Dubletten, automatisiert Prozesse und reduziert so Kampagnenkosten bis zu 60%.
- **Schneller:** Ihre Marketinglisten erstellt Emerald als zentrale Kunden-Datenbank binnen weniger Minuten.
- **Besser:** Emerald bietet dank umfassender Kundenhistorie und bi-direktionaler Anbindung an unterschiedliche Veranaltersysteme optimalen Service durch die richtigen Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort.



Modularer Aufbau von Emerald

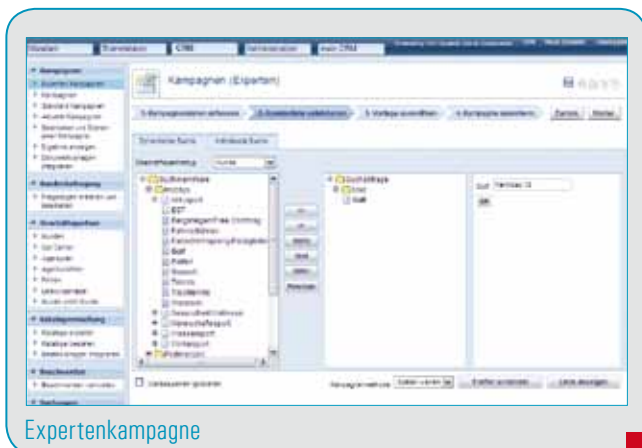


Module von Emerald

Kampagnenmanagement

Emerald bietet ein leistungsstarkes Kampagnenmanagement, um mit Ihren Geschäftspartnern in Kontakt zu bleiben. Dabei kann jederzeit der Erfolg einer Kampagne gemessen und ausgewertet werden. Das Kampagnenmanagement bietet drei Kompetenzebenen:

- **Standard Kampagne:** Erstellen Sie eine Kampagne mit nur vier Klicks.
- **Einfache Kampagne:** Hier haben Sie die Möglichkeit, verschiedene Suchkriterien zu kombinieren. Sie müssen kein Marketing-Profi sein, um mit dem geführten Arbeitsablauf selbst einfache Kampagnen zu erstellen.
- **Experten Kampagne:** Das Kampagnenmanagement für Marketing-Profis. Emerald kombiniert eine unbegrenzte Anzahl an Suchkriterien, die durch die logischen Operatoren UND, ODER oder NICHT verknüpft werden können.



Expertenkampagne

Geschäftspartnerverwaltung

Emerald bietet einen geführten Arbeitsablauf, um Basis- und spezifische Daten eines Geschäftspartners zu erfassen und zu speichern. Sie können dabei unterschiedliche Typen von Geschäftspartnern verwalten: Kunden, Agenturen, Agenturketten, Gruppen, Firmen und Leistungsträger. Diesen kann Emerald eine unbegrenzte Anzahl von frei definierbaren Charakteristiken und Kategorien für jeden Geschäftspartnertyp zuordnen. So stehen Ihnen sämtliche Kundendaten auf einen Blick zur Verfügung.

Beschwerdemanagement

Beschwerden sind ein unangenehmes, aber leider immer wieder auftretendes Thema. Aber gerade hier kann die reibungslose Bearbeitung entscheidend sein. Emerald unterstützt die Erstellung und Nachverfolgung von Beschwerden. Vom ersten Kontakt an haben Sie alle Fakten im Blick und Ihnen entgeht nichts.

Dynamische Fragebögen

Emerald ermöglicht Ihnen, Fragebögen dynamisch zu definieren und diese von Ihren Kunden ausfüllen zu lassen. Anschließend können Sie die Fragebögen direkt auswerten.

Aktivitätenverwaltung/Wiedervorlage

Emerald verwaltet Aktivitäten zu allen CRM-bezogenen Aspekten. Ein Benutzer kann mit verschiedenen Benutzergruppen und Aktivitäten verknüpft werden. Emerald unterstützt die Erstellung konkreter Aufgaben direkt aus den unterschiedlichen Workflows heraus. Die Nachverfolgungsfunktion zeigt stets den aktuellen Status der Aufgabe.

Outlook Integration

Mit einem integrierten Outlook-Plugin können Sie den kompletten E-Mail-Verkehr in der Kontakthistorie eines Geschäftspartners automatisiert ablegen lassen. Alle anhängigen Dateien sind jederzeit zur Ansicht oder zum Ausdruck verfügbar. Sämtliche Kontaktinformationen stehen allen Mitarbeitern jederzeit zur Verfügung.

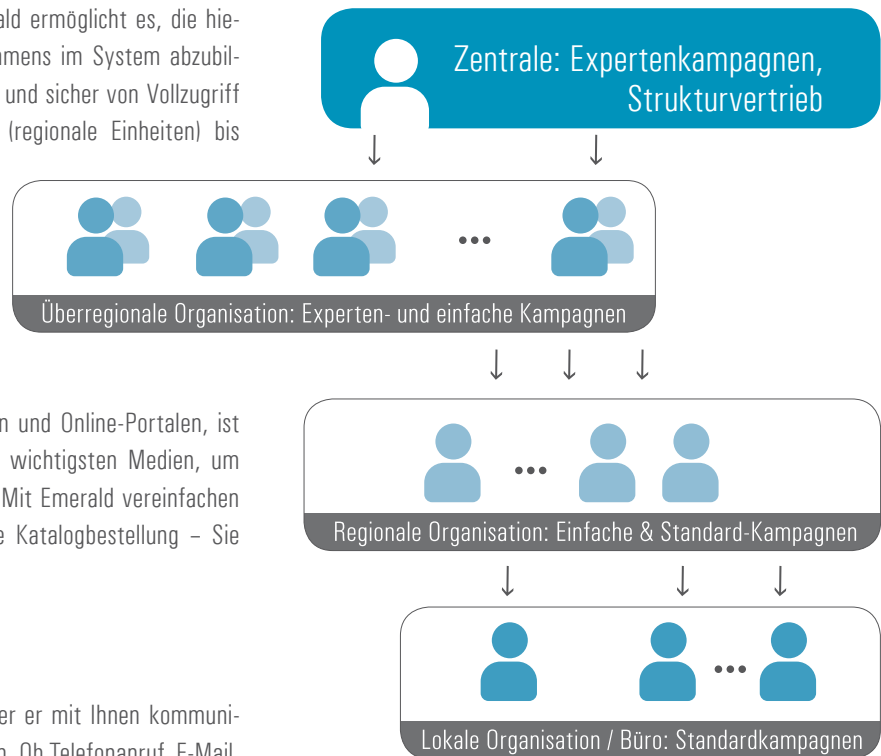
Dubletten Management

Emerald ermöglicht es dem Anwender, Dubletten zu suchen und zusammenzuführen. Dabei werden sämtliche Daten wie Kontakthistorie, Buchungen, Beschwerden und Katalogbestellungen von der Dublette an die Master-Kartei angefügt.



Hierarchische Datensichtbarkeit

Die Benutzerverwaltung von Emerald ermöglicht es, die hierarchische Struktur eines Unternehmens im System abzubilden. Der Datenzugriff kann flexibel und sicher von Vollzugriff (Zentrale), über partiellen Zugriff (regionale Einheiten) bis hin zu begrenztem Zugriff (lokale Büros) geregelt werden. Der Strukturvertrieb kann so perfekt abgebildet werden.



Katalogverwaltung

Auch in Zeiten von Web-Buchungen und Online-Portalen, ist der Katalog immer noch eines der wichtigsten Medien, um Kunden Angebote zu präsentieren. Mit Emerald vereinfachen Sie den Arbeitsablauf rund um die Katalogbestellung – Sie sparen Zeit und Geld!

Kontaktgeschichte

Egal wie Sie mit Ihrem Kunden oder er mit Ihnen kommuniziert, in Emerald geht nichts verloren. Ob Telefonanruf, E-Mail, Buchung, Beschwerde oder Kampagne, alle ein- und ausgehenden Aktivitäten werden in Emerald gespeichert und stehen immer zu Verfügung.

Automatische Datenanreicherung

In Emerald können Kunden entsprechend Ihrem vorangegangenen Verhalten klassifiziert und, basierend auf dieser Erkenntnis, mit verschiedenen Merkmalen versehen werden.

So lernen Sie Ihren Kunden besser kennen und können seine Vorlieben und Ihre Erfahrungen bei Marketingaktionen berücksichtigen.

10 Gründe, Emerald als Ihre CRM-Lösung einzusetzen

- **zentraler Zugriff auf alle den Kunden betreffenden Daten in einer Datenbank**
- **orts- und zeitunabhängiger Zugriff über Browser**
- **unbegrenzte Anzahl frei definierbarer Eigenschaften pro Geschäftspartner, die als Such- und Filter-Kriterien genutzt werden können**
- **geführte Arbeitsabläufe**
- **umfassendes Kampagnenmanagement auf drei Kompetenzebenen**
- **aktuelle Statistiken und konsolidierte Berichte über Kunden- und Buchungsdaten für Vertrieb und Controlling**
- **striktes Konzept der Datensichtbarkeit**
- **automatisierte Prozesse zur Pflege der Kundenhistorie**
- **automatisierbare Anreicherung von Kundendaten abhängig vom Buchungsverhalten**
- **einfache Integration in bestehende IT-Umgebungen und Datenaustausch mit anderen Systemen**



Dynamic Travel Components Strategie

- ISO stellt unter der Entwicklungsstrategie ISO Dynamic Travel Components (DTC) einen „Software-Baukasten“ mit zahlreichen Komponenten zur Verfügung. Vorteil dieser Service Orientierten Architektur (SOA) ist, dass die Komponenten sowohl separat als auch als integrierte Gesamtlösung für touristische Unternehmen verfügbar sind. Alle Komponenten sind komplett in Java entwickelt (J2EE) und können somit komplett webbasiert, also in gängigen Internet-Browsern, angewendet werden.
- Neben zahlreichen neuen Systemen der ISO basiert auch Emerald auf diesen Dynamic Travel Components. Dies bietet Ihnen eine Vielzahl an Vorteilen! So können Ihre Anwender das System von überall in gängigen Webbrowsern online einsetzen. Es müssen keine lokalen Installationen vorgenommen werden (und keine lokalen Updates). Weiterhin kann Emerald um beliebige zusätzliche Komponenten

und Services aus dem Portfolio der Dynamic Travel Components ergänzt und erweitert werden. Neben den reinen CRM Funktionen können Sie also wichtige touristische Funktionen und Services ergänzen, bis hin zu einem kompletten Reservierungssystem bzw. einem Reiseveranstaltersystem von ISO. Durch die hohe Flexibilität und Integrierbarkeit der Dynamic Travel Components kann Emerald aber auch sehr schnell in Ihre bestehende Systemlandschaft integriert werden und an Ihre bestehenden Systeme angeschlossen werden. Als Resultat kann Emerald alle wichtigen Daten mit Ihren heute im Einsatz befindlichen Systemen online austauschen. Emerald wird so für Sie zur zentralen Datenbank für all Ihre Kundendaten und sorgt so für eine hohe Automation all Ihrer Prozesse und für eine stark verbesserte Datenqualität in Ihrem gesamten Unternehmen.

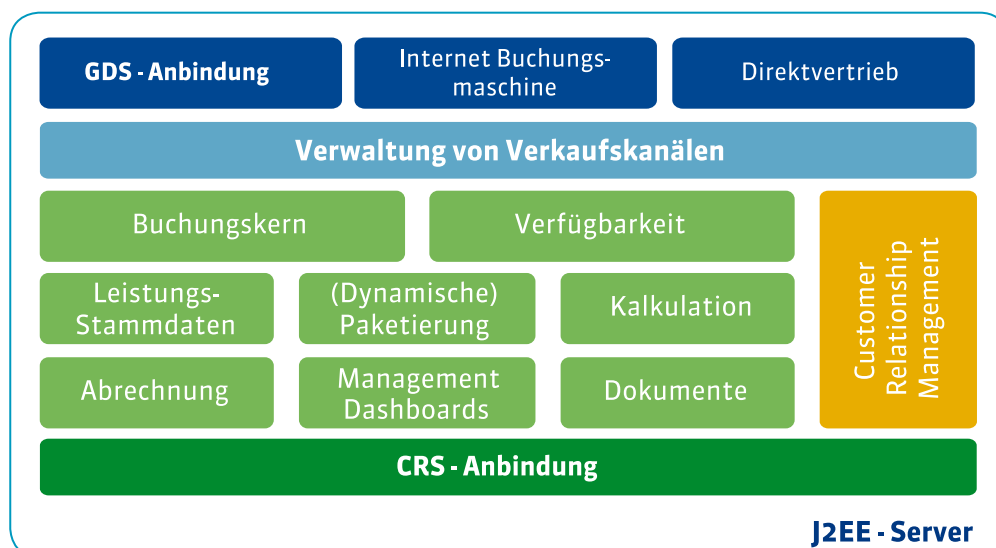


Touristik Software auf SOA

Die Service Orientierte Architektur (SOA) ermöglicht es Ihnen, in Emerald ausschließlich die Komponenten und Services zu nutzen, die Sie für Ihr Geschäft brauchen. Sie entscheiden, welche Komponenten Sie einsetzen möchten. Das installierte System ist nicht durch unnötige Funktionen überfrachtet und die Systemkosten reduzieren sich somit auf das absolut nötige Minimum. Gleichzeitig garantiert Ihnen dieser Ansatz eine hohe Investitions- und damit Zukunftssicherheit, da Sie das

System jederzeit und je nach Bedarf mit zusätzlichen Services ausbauen können.

Das folgende Bild zeigt Ihnen überblicksartig die verschiedenen zusätzlichen touristischen Komponenten und Services, die ISO mit den Dynamic Travel Components bietet und wie diese im Zusammenhang mit dem CRM Emerald eingesetzt werden können. Dabei sind alle Komponenten miteinander - also auch mit Emerald - vollintegriert.



ISO Dynamic Travel Components



SaaS – Software as a Service mit Emerald

Was bedeutet SaaS und welche Vorteile bietet es Ihnen?

SaaS – Software as a Service bietet Ihnen zwei entscheidende Vorteile:

- Wir übernehmen als Ihr Servicepartner die komplette Verantwortung für Ihre technische Systemumgebung.
- Sie können jederzeit unseren Service an Ihren Bedarf anpassen und halten so Ihre Kosten flexibel im Griff.

Um Ihnen SaaS anbieten zu können, erfüllen wir die entscheidenden Voraussetzungen:

1. Hosting als Dienstleistung ist Teil unseres Portfolios.
2. Emerald ist vollständig webbasiert. Sie können somit von jedem beliebigen Standort über eine sichere Internetverbindung auf Ihr System in unserer Hostingumgebung zugreifen.



Technische Aspekte

Wie alle ISO Dynamic Travel Components basiert auch Emerald auf einem J2EE Application Server und anderen Open Source Technologien. So ist Emerald vollständig plattformunabhängig und kann einfach in existierende Umgebungen integriert werden. Um zu gewährleisten, dass Ihre Kundendaten sicher und immer verfügbar sind, basiert Emerald auf Oracle, einem der weltweit führenden Anbieter von Datenbank-Technologie. Die ISO Travel Solutions ist zertifizierter Partner von Oracle und besitzt die entsprechende Erfahrung und fundiertes Wissen in diesem Bereich.



Neben den technischen Aspekten sind zudem folgende Gründe für eine SaaS-Entscheidung ausschlaggebend: Sie haben mehr Zeit und Potenzial für die Bedürfnisse Ihrer Kunden und Ihr Kerngeschäft. Sie benötigen kein zusätzliches Personal und keine Zeit, um einen reibungslosen Systembetrieb zu gewährleisten. Das übernehmen wir für Sie, genauso wie Updates einspielen, eine regelmäßige Datensicherung sowie die Wartung Ihrer IT-Landschaft. Sie haben Ihre Kosten im Blick!

Anstelle von hohen, unflexiblen und langfristigen Kostenblöcken für Hardware und Personal haben Sie ein völlig flexibles Investment-Modell. Sie erhalten eine monatsbasierte Abrechnung, abhängig von der Anzahl an Emerald-Benutzern. Sie haben für alle Themen rund um Ihr CRM einen Ansprechpartner: Uns.

Emerald in Windows Azure

Emerald ist das weltweit erste touristische CRM, das in der Microsoft Azure Cloud läuft. Sie können das System völlig bequem in der Cloud hosten lassen und zahlen dabei geringe Nutzungsgebühren flexibel in Abhängigkeit Ihres Anwendungsvolumens. ISO ist der weltweit exclusive Partner von Microsoft für touristische CRM Lösungen.



Integration mit Microsoft Surface

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Webseite: www.isotravel.de





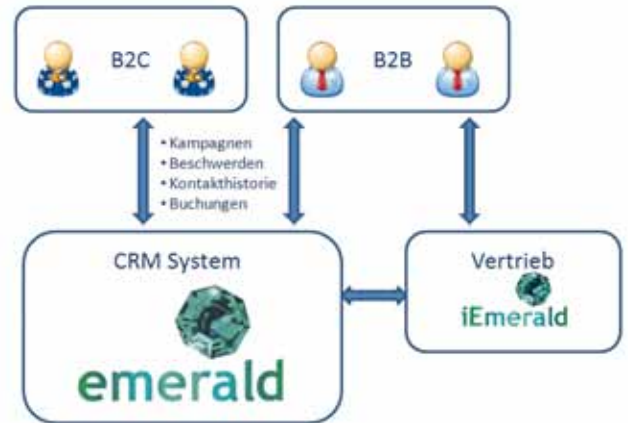
iEmerald

...ist die mobile Verbindung zwischen dem CRM System Emerald und Ihrem Vertrieb. Die Applikation für das iPhone bietet den idealen Support für Ihren Vertriebsmitarbeiter vor, während und nach dem Kundenbesuch.

Werden Sie mobil!

Nutzen für Sie:

- **mobile Datenpflege – alle Daten sofort im System verfügbar**
- **Aufgabenverteilung durch den Vertriebsmitarbeiter direkt von unterwegs aus**
- **Erhöhung des Verkaufspotenzials durch die richtigen Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort**



Vor dem Besuch

Vor dem Termin erhält der Mitarbeiter alle relevanten Informationen zum Kunden auf einen Blick. Zusätzlich erhält der Mitarbeiter Informationen über den letzten Besuch und eine aktuelle Übersicht der Zahlen des Kunden.

Durch die Umkreissuche sind auch kurzfristige Planänderungen kein Problem. Der Mitarbeiter kann einfach nachschauen, welche Kunden noch in der Nähe sind und seine Pläne entsprechend anpassen.

Nach dem Besuch

Nach dem Besuch können alle Daten, den Besuch betreffend, eingegeben werden. Alle eingegebenen Informationen werden direkt in Emerald übertragen. So stehen die Informationen auch den internen Mitarbeitern sofort zur Weiterbearbeitung zur Verfügung. Sparen Sie sich aufwändige Gesprächsberichte und deren Übertragung in Ihr CRM System.





Kontakt

ISO Travel Solutions GmbH

Eichendorffstraße 33
90491 Nürnberg

Tel. +49 911-99 594-0

Fax +49 911-99 594-129

info@isotravel.com

www.isotravel.de



Emerald CRM für die Touristik: Jetzt auch als Microsoft Azure Cloud Anwendung verfügbar.

Über uns

Die ISO Travel Solutions GmbH, ein Unternehmen der ISO-Gruppe, ist spezialisiert auf die Entwicklung, den Vertrieb und Support von touristischen Softwarelösungen in internationalen Märkten. Die Lösungen sind bei vielen namhaften Unternehmen im In- und Ausland im Einsatz (z.B. bei der Emirates Group in Dubai, einigen TUI Veranstaltern, Etihad Holidays in Abu Dhabi oder Air Canada Vacations in Montreal).

Die ISO-Gruppe zählt mit mehr als 30 Jahren erfolgreicher Marktpräsenz zu den fest etablierten Größen in den Bereichen IT-Beratung, Software-Entwicklung und damit verbundenen Service- und IT-Dienstleistungen. Dabei reichen unsere globalen Aktivitäten über Europa hinaus bis in die

zukunftsträchtigen Zielmärkte Südostasien, Naher Osten sowie Nord- und Südamerika. Insgesamt zählt die ISO-Gruppe über 350 Mitarbeiter in sechs Geschäftsstellen in Deutschland sowie weiteren Standorten in Österreich, Polen, Kanada und Dubai. Unsere Leistungen konzentrieren sich, neben der Softwareerstellung für die Touristikbranche, auf die Tätigkeitsbereiche Unternehmens- und Organisationsberatung, Systemanalyse und -konzeption sowie SAP-Beratung. Sämtliche Prozesse sind zertifiziert nach den Richtlinien des Qualitätsmanagementsystems gemäß DIN EN ISO 9001. Eine detaillierte Referenzliste senden wir Ihnen gerne zu.

