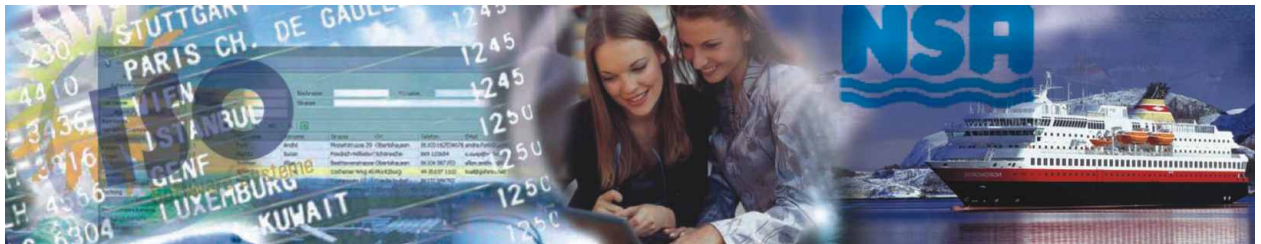


Einführung des touristischen Customer Relationship Management Systems (CRM) *EMERALD* bei der NSA Norwegischen Schiffsagentur



Ausgangssituation

Im August 2002 wurde bei der NSA Norwegischen Schiffsagentur die Entscheidung getroffen, *EMERALD* als Customer Relationship Management System einzusetzen. Ausschlaggebend für die Wahl des CRM Systems der Firma ISO Travel Solutions war die spezielle Ausrichtung *EMERALDs* an den touristischen Geschäftsprozessen und die Anbindung des CRM an das ISO Reiseveranstaltersystem *OCEAN*, welches ebenfalls neu bei NSA eingeführt wurde.

Projektverlauf

Im September 2002 wurde das Gesamtprojekt „Einführung der Systeme *OCEAN* und *EMERALD* bei NSA“ gestartet. In einer mehrstufigen Konzeptphase wurden in intensiver Zusammenarbeit mit NSA die fachlichen Anforderungen definiert.

Ziel der Einführung des CRM Systems war die Schaffung einer zentralen Kundendatenbank, welche einen sofortigen Zugriff auf alle relevanten Geschäftspartnerdaten von jedem Unternehmensstandort und zu jeder Zeit erlaubt. Es wurde entschieden, dass alle Altbuchungen aus dem Vorgängersystem IBIS und alle Kundendaten aus der Interessentendatenbank MaSys nach *EMERALD* überführt werden sollten. In *OCEAN* sollten stichtagsbezogen nur neue Buchungen angelegt werden. *EMERALD* ist somit das führende System in Bezug auf die Verwaltung der Kundendaten bei NSA.

In den ersten Projektmonaten stand die Einführung des Bausteinreservierungssystems *OCEAN* im Vordergrund, so dass mit der Einführung von *EMERALD* im Januar 2003 begonnen wurde. Die Anbindung an *OCEAN* ermöglicht es alle buchungs- und umsatzrelevanten Informationen zu einem Kunden auf einem Blick einzusehen.

Im Juli 2003 wurde *EMERALD* planungsgemäß in Betrieb genommen.

Lösung

Dank der zentralen Datenbasis kann NSA individualisierte Maßnahmen wie Beschwerdemanagement, Kontaktmanagement oder Kampagnenmanagement schnell und effizient

durchführen. Für NSA wurden ergänzende Funktionalitäten umgesetzt. Jetzt können auch Agenturveranstaltungen mit *EMERALD* verwaltet werden und ein neues, automatisches Katalogversandmanagement hilft bei der Bewältigung von Einzel- und Massenversandaufträgen.

EMERALD basiert auf modernster .NET Technologie. Durch die Integration von MS Word können Serienbriefe, z.B. für Kampagnen, direkt aus *EMERALD* erstellt werden. Überdies ermöglicht das System den Export von CRM-Daten nach MS Excel für statistische Auswertungen in tabellarischer und graphischer Form.

Statement

Herr Stolzenberg, Geschäftsführer von NSA bestätigt: „*EMERALD* wurde problemlos und in Zeit bei NSA eingeführt. Unsere Mitarbeiter arbeiten jetzt mit einem modernen und flexiblen CRM System, das sie bei der Arbeit mit unseren Kunden unterstützt und somit zu einer optimalen Kundenbetreuung beiträgt.“

Fazit

Mit der Einführung der CRM Lösung *EMERALD* bei NSA hat ISO ein weiteres touristisches Projekt unter Einhaltung der Budgetvorgaben fristgerecht und erfolgreich abgeschlossen.

Sie sind auf der Suche nach einer CRM Lösung für Ihr touristisches Geschäft und suchen einen IT-Partner, der die Touristik kennt und CRM Projekte verlässlich zu Ihrem Vorteil abwickelt?

Kontaktieren Sie uns!

Ihr Ansprechpartner

ISO Travel Solutions
Eichendorffstrasse 29
90491 Nürnberg

Telefon: +49 (0)9 11 / 99 59 43 33

Telefax: +49 (0)9 11 / 99 59 41 29

e-Mail: info@isotravel.com

www.isotravel.com

DEUTSCHLAND

München

Nürnberg

Frankfurt

Stuttgart

ÖSTERREICH

POLEN