



emerald

The Jewel for your Tour-Operator-Business



Entwicklung und Einführung einer Call-Center-Applikation für die Thomas Cook AG

München

Nürnberg

Frankfurt

Stuttgart



Ausgangssituation:

Die Thomas Cook AG entschied sich im September 2002 für die Einführung einer Call-Center-Applikation für alle regionalen Service-Center und die zentralen Service-Einheiten und Produkt-Service-Teams der Veranstaltermarke Neckermann-Reisen zur Erfassung aller eingehenden Anrufe und Optimierung der Arbeitsabläufe.

Mit der ISO-Lösung wird eine optimale Basis für zukünftige, innovative Erweiterungen geschaffen.

Um die internen Abläufe zu optimieren, war es unerlässlich diese Systeme abzulösen und durch eine verlässliche und erweiterbare Applikation zu ersetzen. In einer Evaluierung mehrerer Systeme namhafter Hersteller wurde die neue, speziell für Tour-Operator entwickelte Lösung „Emerald“ der Firma ISO Software Systeme ausgewählt.

ISO wurde beauftragt dieses System an die Anforderungen und Abläufe in den Service-Einheiten der Thomas Cook

AG optimal anzupassen und die notwendigen integrativen Workflows zu gewährleisten.

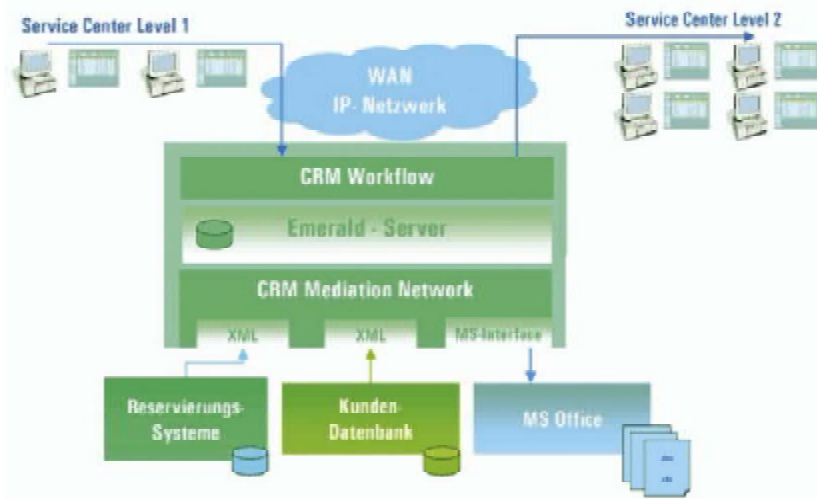
Anforderungen

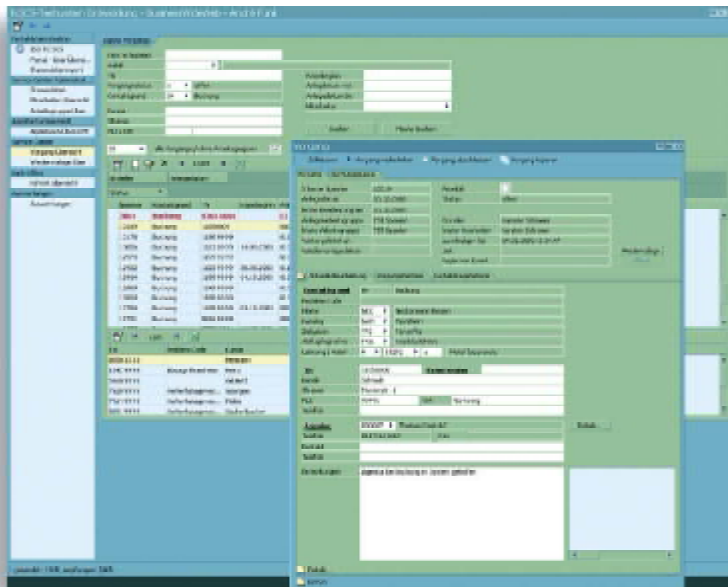
Da das System auf die Erfassung von bis zu 300.000 Vorgängen pro Monat ausgelegt werden sollte, war eine wichtige Anforderung die schnelle, verlässliche und ergonomische Erfassung der notwendigen Informationen.

Unerlässlich bei der Bearbeitung bestehender Vorgänge ist eine übersichtliche, aber umfassende Darstellung der Information, um den Mitarbeitern der Service-Einheiten einen raschen Überblick über den Vorgang zu erlauben.

Ein Teil der erfassten Vorgänge soll als Basis für die Weiterbearbeitung in den zentralen Fachabteilungen dienen und muss deshalb auf einfache Art an andere Abteilungen weitergeleitet werden können. Statistiken über Erstlösungsquote pro Anfragetyp, mittlere Laufzeiten, mittlere Liegezeiten und andere Kennzahlen sollen eine kontinuierliche Verbesserung der Arbeitsabläufe auf Basis der Applikation erlauben.

Auf Grund der Erfahrungen mit den bisherigen Systemen legte die Thomas Cook AG Wert auf eine ausbaufähige und investitionssichere technologische Basis.





Nach weniger als 3 Monaten Projektarbeit für Anforderungs-Analyse, Anpassungen, Integration, Einführung und Schulungen arbeiten inzwischen ca. 150 Mitarbeiter erfolgreich mit dem neuen System.

Statement

„Dank des touristischen Know-Hows von ISO nicht nur im Bereich der Tour-Operator-Systeme sondern auch im Umgang mit den notwendigen Prozess-Abläufen konnten unsere Anforderungen an das neue CRM-System zu unserer größten Zufriedenheit erfüllt werden“ erklären Colette Rückert-Hennen, Direktorin Kundenmanagement und Nicola Kalmus, Geschäftsführerin Call- und Service-Center bei der Thomas Cook AG.

Lösung

Mit ISO als Systemhaus und 20jähriger Erfahrung in der Entwicklung von Systemen für die Touristik waren ideale Voraussetzungen geschaffen, dass CRM-Produkt Emerald optimal anzupassen und in die Infrastruktur des Touristik-Konzerns zu integrieren.

Emerald basiert auf .NET und dem SQL-Server von Microsoft. Durch den Einsatz einer hochproduktiven Software-Produktions-Umgebung konnten binnen kürzester Zeit alle notwendigen Anforderungen umgesetzt werden:

- Für die Service-Einheiten wurden spezielle Dialoge speziell für die dort notwendigen Arbeitsabläufe entwickelt und bilden somit die optimale Basis für die Erfassung und Bearbeitung der Vorgänge.
- Die Etablierung einer zentralen Datenbasis für alle Prozesse der Service-Einheiten erlaubt die integrierte Darstellung unterschiedlichster Prozess-Informationen und bietet den verschiedenen Anwendergruppen optimale Unterstützung.
- Die Ablauf-Überwachungen und Statistiken erlauben kontinuierliche Bewertung und Optimierung der Abläufe.

Im Dezember 2002 wurde das System erfolgreich bei sieben regionalen Service-Centern und mehreren, zentralen Abteilungen mit mehr als 150 Mitarbeitern in Betrieb genommen.

Ausblick

Vor den nächsten Entwicklungs-Schritten wird die etablierte Lösung auch an anderen Thomas Cook Standorten und an weitere Abteilungen verteilt. Als Weiterentwicklung ist eine hohe Integration mit den bestehenden Reservierungssystemen zur optimalen Kombination von Vorgangsverwaltung und Buchungsbearbeitung geplant.



Ihr Ansprechpartner

ISO Software Systeme
Frank Schröder
Eichendorffstrasse 29
90489 Nürnberg

Telefon

+49(0)911 / 99 59 4-0

Telefax

+49(0)911 / 99 59 4-129

eMail

Frank.Schroeder@isogmbh.de