

ISO Travel Solutions GmbH  
Herr Markus Kretschmer  
Eichendorffstr. 29  
90491 Nürnberg  
DEUTSCHLAND

Salzburg, am 19.04.2007

Betreff: **Zusammenarbeit mit ISO Travel Solutions**

Sehr geehrter Herr Kretschmer,

der Reiseveranstalter TUI ReiseCenter / Terra Reisen ist Marktführer in Österreich und Ungarn im Bereich erdgebundenen Urlaub. Die Schwerpunkte von Terra Reisen liegen in den Zieldestinationen Italien, Kroatien und Österreich.

Das Reservierungssystem OCEAN der Firma ISO wurde in der TUI Gruppe bereits beim Veranstalter Wolters Reisen eingesetzt und befand sich beim Veranstalter Airtours gerade in der Einführung, als auch wir uns entschieden haben, das System einzuführen. Diese Entscheidung ist im April 2003 gefallen, das System wurde im Juni installiert und bereits zum 01.12.2003 erfolgte die Freischaltung für die externen Buchungen. Insgesamt betrug die komplette Projektlaufzeit also nur 7 Monate.

Unter der Projektkoordination der TUI InfoTec hat ISO das System in dieser Zeit um Funktionen für uns erweitert. Dabei handelte es sich im wesentlichen um Erweiterungen für den österreichischen Markt im Bereich der Abrechnung, sowie um einige Komfortfunktionen für die Stammdatenverwaltung. Die Auslieferung erfolgte in drei Stufen. Die erste Stufe umfasste die Standardversion, mit der wir sofort beginnen konnten unsere Stammdaten anzulegen. Mit zwei Folgelieferungen hat ISO dann im vorgegebenen Projektzeitrahmen die Erweiterungen ausgeliefert.

In späteren Projektstufen wurden noch die Anbindung an das österreichische Reservierungssystem „CETS“ geliefert, sowie ein Internetmodul, das unseren Leistungsträgern den Online-Zugriff auf ihre Daten im OCEAN und somit deren Online-Pflege ermöglicht.

Die Lieferungen der ISO entsprachen dem vorgegebenen Inhalt und der Qualität und es wurde auch der Kostentrahmen eingehalten.

Durch die Windows-konforme, grafische Oberfläche ist OCEAN relativ leicht zu erlernen, so dass wir nach nur wenigen Tagen mit der Schulung der Stammdatenanlage beginnen konnten. Für uns war dabei von Vorteil, dass wir in OCEAN weitaus mehr Produkte erfassen bzw. abbilden konnten, als im vorherigen System. Dieser Vorteil wird durch die erweiterten Buchungs-Möglichkeiten der OCEAN Vorgangsmaske noch verstärkt. Die Batchsteuerung des Systems entlastet uns zudem von zahlreichen alltäglichen Routinetätigkeiten.

Aus technischer Sicht ist OCEAN als ein bemerkenswert stabiles System zu bezeichnen. Dabei hat sich auch Oracle als Datenbanksystem in jeder Hinsicht bestens bewährt. Besonders hervorzuheben sind hier die vielfältigen Auswertungsmöglichkeiten mit unterschiedlichsten Werkzeugen. Auch die Anpassbarkeit des OCEAN an individuelle Anforderungen und Prozesse – sei es durch Parametrisierung oder durch Software-Erweiterungen – zeugt von der Flexibilität und Qualität des System.

In all den Jahren unserer Partnerschaft zeigte ISO sich den Vorschlägen der Anwender offen gegenüber und setzte zahlreiche Maßnahmen in der Vergangenheit um, zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Hierzu zählen die jährlichen „User Groups“, die ständige Investition in neueste Technologien und der stetige Ausbau der OCEAN-Funktionen, sowie die kontinuierliche Erweiterung des OCEAN-Teams. Sowohl das Projektmanagement während der Projektlaufzeit als auch die spätere Kundenbetreuung durch das ISO Supportteam sind als professionell, sehr kompetent und hilfsbereit zu bezeichnen.

Mit OCEAN verfügt Terra Reisen über ein Reservierungssystem mit dem wir auch in Zukunft die Anforderungen des Marktes optimal erfüllen können.

Gerhard Meister  
Verkaufsleitung  
Terra Reisen