



Der Reiseconciierge: Die Rund-um-Betreuung für den Kunden

Optimierte und automatisierte Abläufe in der Kundenbetreuung von der Buchung bis zur Rückreise stellen sicher, dass der Kundenservice im Reisebüro **effizient** und **nachhaltig** ist.

Über den Reiseconciierge automatisch versendete E-Mails mit ergänzenden Angeboten und wertvollen Informationen rund um die gebuchte Reise generieren eine **hohe Chance auf gesteigerte Umsätze – ohne eine Mehr-Belastung am Counter**, dafür mit einem „Mehr“ an **Kundenzufriedenheit**.

Der Kunde erhält systemseitig bis zu **vier personalisierte E-Mails** an sinnvoll gewählten Touchpoints während seiner Customer Journey (*):

- 1. Happy Booking**
Alle Informationen rund um die Buchung
- 2. Mehrwert**
CrossSelling & AddOns
- 3. Happy Holiday**
Letzte Informationen vor Reisebeginn
- 4. Welcome Back**
Der Willkommensgruß nach der Reise

Das **Layout** für die E-Mails wurde zentralseitig mit Blick auf bestehende Designvorgaben der Kooperation erstellt und steht sofort zur Verfügung.

Die verwendeten **Grafiken und Texte verbreiten Vorfreude auf den bevorstehenden Urlaub**. Die Kundenansprache erfolgt **grundsätzlich im Namen des Reisebüros**.

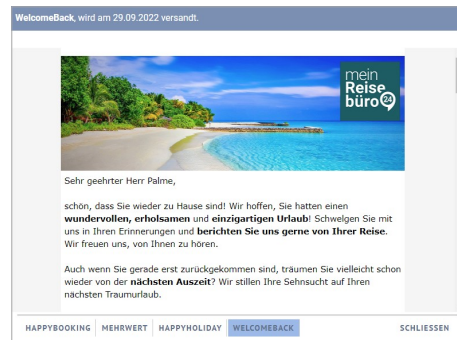
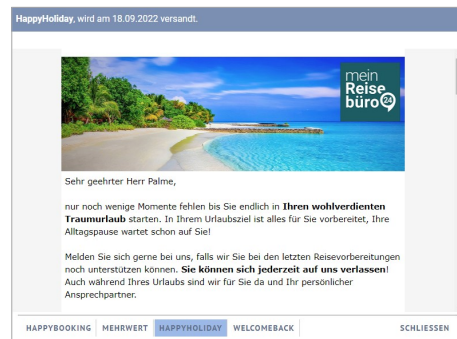
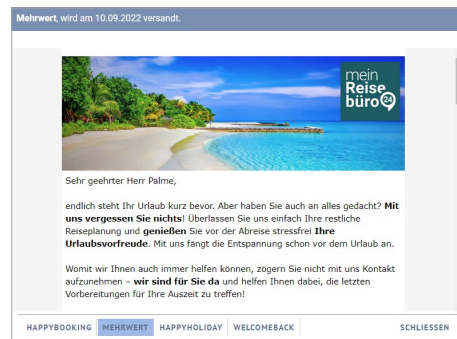
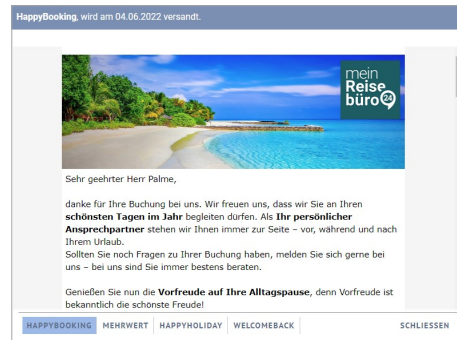
(*) Der Versand der E-Mails erfolgt nach dem Regelwerk:

Happy Booking	Buchung plus zwei Tage
Mehrwert	10 Tage vor Abreise (wenn zwischen Buchung und Abreise mehr als 21 Tage liegen)
Happy Holiday	Zwei Werktage vor Abreise
Welcome Back	Rückreise plus zwei Tage

Es können bei Bedarf ausgewählte E-Mails oder auch einzelne Angebote innerhalb der jeweiligen E-Mail vom Versand ausgenommen werden.

Werden systemseitig bereits gebuchte Zusatzleistungen im Vorgang analysiert, werden die Inhalte der Mails automatisch angepasst und um die entsprechende Zusatzleistungen reduziert.

Kunden, die grundsätzlich nicht mit den automatisierten E-Mails versorgt werden sollen, können entsprechend ausgenommen werden.





Ein **Dashboard im UI:Office** bietet eine **übersichtliche Darstellung der Kunden inklusive Filterfunktionen**.

Mit einem schnellen Blick ist zu jeder Zeit ersichtlich, **welche Kommunikation zu welchem Zeitpunkt ggf. bereits erfolgte und welche Kommunikation zu welchem Zeitpunkt zukünftig ansteht**.

Piktogramme visualisieren die **inhaltlichen Bestandteile** der E-Mails.

The screenshot shows the UI:Office interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Angebote', 'Reiseanbieter', 'Angebote Webseite', 'Reiseconciere', 'Angebotverfolgung', 'Termine', 'Kalender', 'Erfolge', 'Trends', 'Trends Kreuzfahrt', 'Mein Reisebüro', 'QuickGuide', and 'Aktuelles'. The main area displays a list of customers with columns for name, communication, and dates. A pop-up window for 'Paul Palme' shows a 'Kommunikationsplan' with items: 'Happy Booking' (14.04., Mail versandt), 'Mehrwert' (10.05., Mail versandt), 'Happy Holiday' (18.05., Mail versandt), and 'Welcome Back' (01.06., Warten auf Versand). To the right, 'Kontaktdaten' and 'Reise Leistungen' are visible.

Auch in der **Kundenansicht im Mid:Office** wird der Kommunikationsplan mit dem aktuellen Status dargestellt.

The screenshot shows the Mid:Office interface for customer 'Ina Boeckmann'. The top navigation bar includes 'Home', 'Aufgaben', 'Vorgang', 'Kunde', 'Zahlungen', 'Listen', and 'Auswertungen'. The left sidebar lists various actions like 'Kunde suchen / Neu', 'Aktueller Kunde', 'Fred Spider', 'UI-Office', 'Angebote', 'Reisen', 'Reiseconciere', 'Vorgänge', 'Dublettenprüfung', 'Kunden zusammenführen', 'Kundendaten prüfen', 'Kundenprofil löschen', 'Kundenradar', 'Kunden weltweit', 'Trendbarometer', and 'Inbox Newsletter'. The main area shows 'Transaktionsmails ertaubt' for 'AIDAbü' on 20.08.2022. The 'Kommunikationsplan' includes: 'Happy Booking' (Fr. 01.04., Mail versandt), 'Mehrwert' (Mi. 10.08., Warten auf Versand), 'Happy Holiday' (Do. 18.08., Warten auf Versand), and 'Welcome Back' (Do. 01.09., Warten auf Versand). 'Kontaktdaten' and 'Kundensteckbrief' are also visible.

Der Reiseconciere ist Bestandteil der Online-Plattform **meinReisebuero24.com**.

Stand 06 2022