



# Customer Relationship Management für die Touristik | emerald



 Powered by  
**Windows Azure**

powered by  
**DYNAMIC** ■  
**Travel**  
Components

## Emerald

Emerald hilft Ihnen bei allen Aspekten des „Customer Lifecycle Managements“. Beginnend vom Erstkontakt über die Buchung und die daraus resultierende Klassifikation bis hin zu Kundenfeedback und Wiederholungsreisen, analysieren und steuern Sie Ihre Kundenbeziehungen.

## Ihre Kunden – Ihr Potenzial

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 Sekunden.
- **Besser:** Emerald bietet dank umfassender Kundenhistorie und bi-direktionaler Anbindung an unterschiedliche Veranstaltersysteme optimalen Service durch die richtigen Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort.



## 10 Gründe, Emerald als Ihre CRM-Lösung einzusetzen

- **zentraler Zugriff auf alle kundenrelevanten Informationen in einer Datenbank**
- **orts- und zeitunabhängiger Browser-Zugriff**
- **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**
- **Unterstützung von Unternehmens-Hierarchien mit den jeweiligen Datenzugriffsrechten und Datensichten**
- **automatisierte Prozesse zur Pflege der Kundenhistorie**
- **automatisierbare Anreicherung von Kundendaten abhängig vom Buchungsverhalten**
- **einfache Integration in bestehende IT-Umgebungen und Datenaustausch mit anderen Systemen**



## Beschreibung einiger Emerald Module

### 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 verschiedene Ausprägungen, die sich in der Auswahlmöglichkeit der Suchkriterien unterscheiden.

### Beschwerdemanagement

Eine professionelle Beschwerde-Abwicklung mit reibungsloser Bearbeitung kann unzufriedene Kunden in zufriedene Wiederkehrer verwandeln. Emerald unterstützt die Erstellung und Nachverfolgung von Beschwerden. Vom ersten Kontakt an haben Sie alle Fakten im Blick und sorgen für eine zügige Abwicklung.

### Dynamische Fragebögen

Emerald ermöglicht Ihnen, Fragebögen dynamisch zu definieren, die ihre Kunden online bearbeiten können (z.B. zur Erhebung der Kundenzufriedenheit nach der Rückkehr). Anschließend können Sie die Fragebögen direkt auswerten.

### Outlook Integration

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

### Automatische Datenanreicherung

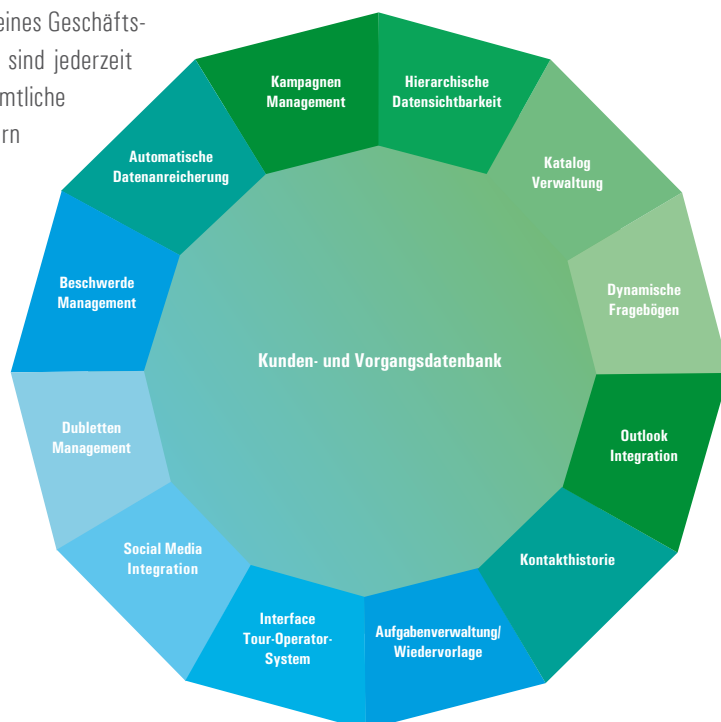
Emerald kann Kunden entsprechend ihres Buchungsverhaltens klassifizieren und, basierend darauf, automatisch mit verschiedenen Kunden-Merkmalen versehen. So erstellt Emerald für Sie Kundenprofile, ohne dass die Kunden Ihnen diese Details über sich selbst mitgeteilt haben. Dadurch lernen Sie Ihre Kunden besser kennen und können deren Vorlieben bei Marketingaktionen berücksichtigen.

### Dubletten Management

Emerald ermöglicht es dem Anwender, Dubletten zu suchen und zusammenzuführen. Dabei werden sämtliche Daten wie Kontaktgeschichte, Buchungen, Beschwerden und Katalogbestellungen von der Dublette an die definierte Originalkartei angefügt.

### Mobile Version

Durch seine webbasierte Oberfläche kann Emerald von jedem internetfähigen Gerät über den Browser angesprochen werden. Dadurch ermöglicht Emerald Ihnen und Ihrem Außendienst/Vertrieb den direkten Zugriff auf das System von überall und unterstützt vor, während und nach dem Kundenbesuch.





## Über uns

Die ISO Travel Solutions GmbH ist spezialisiert auf die Entwicklung, den Vertrieb und Support von touristischen Softwarelösungen in internationalen Märkten. Das daraus gewonnene Know-how steht auch in Projekten im Rahmen von Beratungsdienstleistung zur Verfügung. Das Unternehmen deckt den gesamten Bereich der Touristik ab und bietet eigene Produkte für Reiseveranstalter, Zielgebietsagenturen/Reisebüros und weitere Leistungsträger sowie Airlines. Die Lösungen sind bei vielen namhaften Unternehmen im In- und Ausland im Einsatz.

Seit 1979 agiert die ISO auf dem Markt und hat sich seither zu einem internationalen IT-Dienstleister entwickelt. Der Konzentration auf spezielle Märkte folgend, entstanden mehrere schlagkräftige und innovative Unternehmen unter dem Dach der ISO-Gruppe. Dazu zählen heute neben der ISO Travel Solutions die ISO Software Systeme, die Software Engineering

und Beratung erbringt, die ISO Professional Services, spezialisiert auf SAP und IT-Infrastrukturdienstleistungen, und die ISO Recruiting Consultants, der Personaldienstleister mit IT-Fokus.

400 fest angestellte Mitarbeiter arbeiten an mehreren Standorten im gesamten Bundesgebiet sowie in Schwesterunternehmen in Österreich, Polen, den Vereinigten Arabischen Emiraten und Kanada. Die Unternehmen ISO Software Systeme, ISO Travel Solutions und ISO Professional Services der ISO-Gruppe mit Ihren Standorten in Nürnberg, München und Offenbach sind nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert.

Eine detaillierte Referenzliste senden wir Ihnen gerne zu.



World's Leading  
Travel Technology Provider

## Kontakt

### Zentrale

#### 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

– Ein Unternehmen der ISO-Gruppe –

### ISO-Gruppe weltweit

Österreich | Kanada | Polen

