

evidence – Erfolgsfaktor für
innovativen Tourismus

Das bisherige Dienstleistungsangebot für die Gäste in der Region Flims-Laax-Falera war äusserst erfolgreich. Um den Kunden jedoch weiterhin einen unmittelbaren und persönlichen Mehrwert bieten zu können, entschied sich die Weisse Arena Gruppe diese Dienstleistung mit Unterstützung eines Customer Relationship Managements (CRM) effizienter, gezielter und einfacher zu gestalten. Entstanden ist eine Anwendung, die für einen dienstleistungsorientierten und innovativen Tourismus spricht.

Das vielfältige Angebot und die unterschiedlichsten Bedürfnisse der Gäste bilden ein sehr komplexes Umfeld. Entscheidend war, dass die Lösung die grosse Anzahl der Schnittstellen und Medienbrüche unterstützt, die unterschiedlichen Interessen der Teilnehmer und Benutzer berücksichtigt und eine kurze Einarbeitungszeit der Mitarbeiter gewährleistet war, erklärt Andreas Bärtsch von der Weisse Arena Gruppe, Laax.

Ziele der CRM Lösung

Die Weisse Arena Laax Gruppe hat sich im Bereich CRM für eine Zusammenarbeit mit Swisscom Solutions und der GlauX Soft AG entschieden. Gemeinsam wurden folgende Ziele für den Tourismusanbieter definiert:

- Transparentes Angebot für den Urlaubsgast
- Einfacher Zugang und schnelle Abwicklung der relevanten Bestellprozesse

- Konsistente und aktuelle Information für die gesamte Urlaubsregion
- Historie sämtlicher Gäste-Interaktionen über Telefon, eMail und Web ist ersichtlich
- Effizientere Prozessabwicklung

Modulare Lösung

In enger Zusammenarbeit der drei Hauptakteure, die Weisse Arena Gruppe, Swisscom Solutions und der GlauX Soft AG, ist eine Lösung entstanden, die auf einer flexiblen und modularen Architektur basiert. Sowohl Business- als auch funktionale Aspekte werden durch die entsprechend gestaltete, technische Infrastruktur abgedeckt.

Eine zentrale CRM Lösung für alle Kundendaten ermöglicht den schnellen und flexiblen Datenaustausch mit den verschiedenen Systemen über eine EAI Plattform (Enterprise Application Integration). Dabei werden alle kundenrelevanten Daten in CRM gepflegt, während die funktionalen Aspekte der einzelnen POS Applikationen (Point of Sales) beibehalten werden.

Dem POS werden alle relevanten Kundendaten für eine optimale Verkaufsabwicklung (Cross Selling) zur Verfügung gestellt. Der Key Account Manager profitiert von einem Gesamtüberblick und ist in der Lage firmenbezogene Kontakte und Offerten gewinnbringend abzuwickeln.

Nutzen der CRM Lösung

- **evidence crm** ermöglicht einen Einblick in die Historie sämtlicher Gästeinteraktionen wie Telefonate, eMailkorrespondenz und Webbestellungen.
- Durch die integrierte Lösung von Evidence XP® CRM werden die Kundenprozesse effizienter und kostengünstiger umgesetzt.
- Dank der guten Gesamtübersicht kann das Cross Selling ausgebaut und Mehrumsatz erzielt werden.
- Die hohe Skalierbarkeit von **evidence crm** ermöglicht ein flexibles Wachstum mit weiteren Kundenservices und eine Ablösung von internen Insellösungen.

Kundenportrait

Die Weisse Arena Gruppe ist in der Vermarktung und in der Gestaltung ihres Dienstleistungsangebotes in der Region Flims-Laax-Falera äusserst erfolgreich. Täglich haben bis zu 20 000 Gäste auf 220 Pistenkilometern die Wahl zwischen 58 verschiedenen Pisten und 27 Transportanlagen. Stammgäste und neue Gäste werden bedürfnisgerecht angesprochen. Für den Kunden ist ein unmittelbarer Mehrwert zwingend.



Wir sprachen mit Herrn **Andreas Bärtsch**, Mitglied der Geschäftsleitung, Weisse Arena Laax

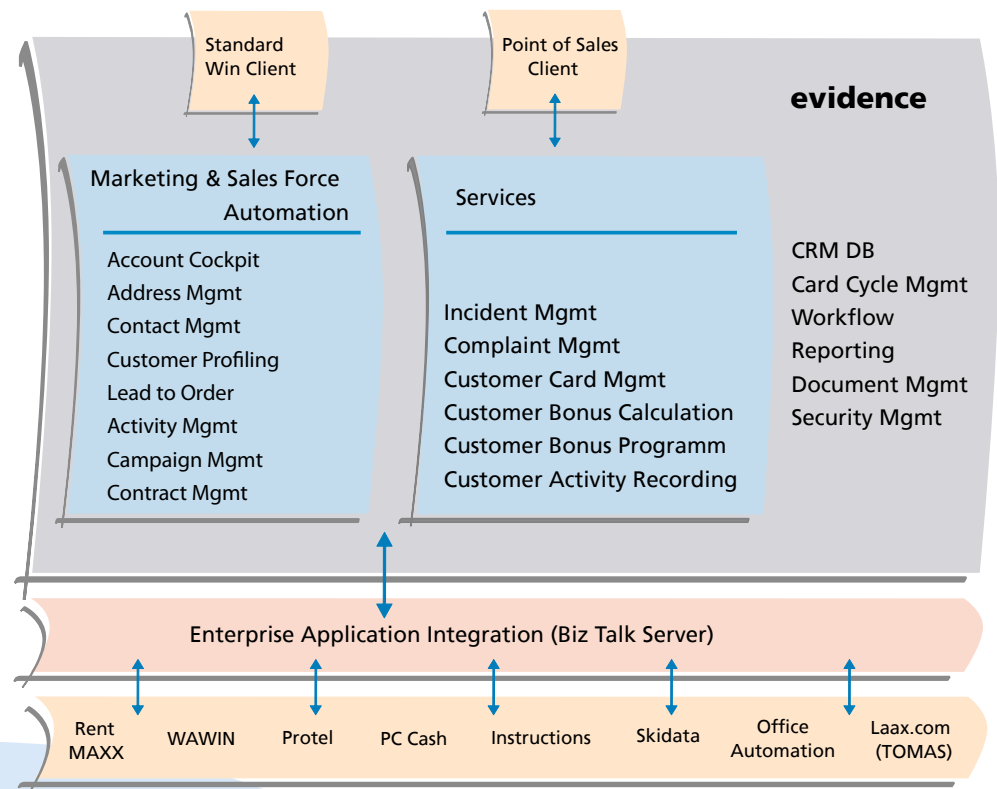
Sämtliche für die Gäste wichtigen CRM Informationen werden über www.laax.com online zur Verfügung gestellt, so zum Beispiel die Ski-Direct Informationen.

evidence crm wurde modular an die Kundenanforderungen parametrisiert und unterstützt heute die Prozesse Marketing, Sales Force Automation, Customer Card Management, Customer Bonus Program, Reklamationswesen und weitere Kundenservices.

denumsatz, Kundenbeziehung etc. abgeholt. Durch die zentral vergebene Kundennummer, die in allen Umsystemen referenziert wird, kann die logische Verbindung zu den restlichen Kundendaten und die integrierte Datensicht sichergestellt werden.

Systematisches Vorgehen

Die wichtigsten Voraussetzungen für die erfolgreiche Umsetzung der CRM Lösung waren eine systematische Vorgehensweise und der



Flexible Umsystemanbindung

Der Microsoft BizTalk Server bedient alle Systeme als Datendrehscheibe und liefert Daten von und zu allen teilnehmenden Systemen. Dabei werden die über ein Address Cockpit verwalteten und im CRM System als Address Master gehaltenen Adressdaten für alle Systeme über die EAI Komponente geliefert und gleichzeitig definierte Informationen zu Bonusstand, Kun-

Einbezug der Endbenutzer in einer frühen Projektphase. Swisscom Solutions übernahm die Gesamtverantwortung als GU und spezifizierte mit dem Kunden die Detailanforderungen. Glax Soft unterstützte die Swisscom Solutions beim Rapid Prototyping, der Parametrisierung der Kundenanforderungen, der Einführung und der technischen Schulung.