

CEM-Software zur Gestaltung *touristischer Serviceprozesse*



Reklamationsmanagement

- Leistungsbezogene Reklamationsbearbeitung
- Kategorisierung
- Kompensationen
- Beantwortung E-Mails, Briefe

Integration von Reservierungs-Systemen

- Buchungen
- Kunden
- Agenturen
- Produkte
- Flüge

Integriertes Umfrage-Tool

- Zufriedenheitsbefragungen
- Service-Qualität
- Net Promoter Score
- Beliebige Befragungen selbst erstellen
- Buchungs- und produktbezogen

Leistungsänderungen vor und während der Reise

- Hotel-Overbookings
- Flugzeitänderungen
- Krisenmanagement
- Streiks
- Massen-Infos
- Weiterbelastungen an Verursachern



Stellungnahmen einholen

- Webbasierte Workflows
- Einbindung aller Leistungsträger und Service-Stützpunkte

Reporting

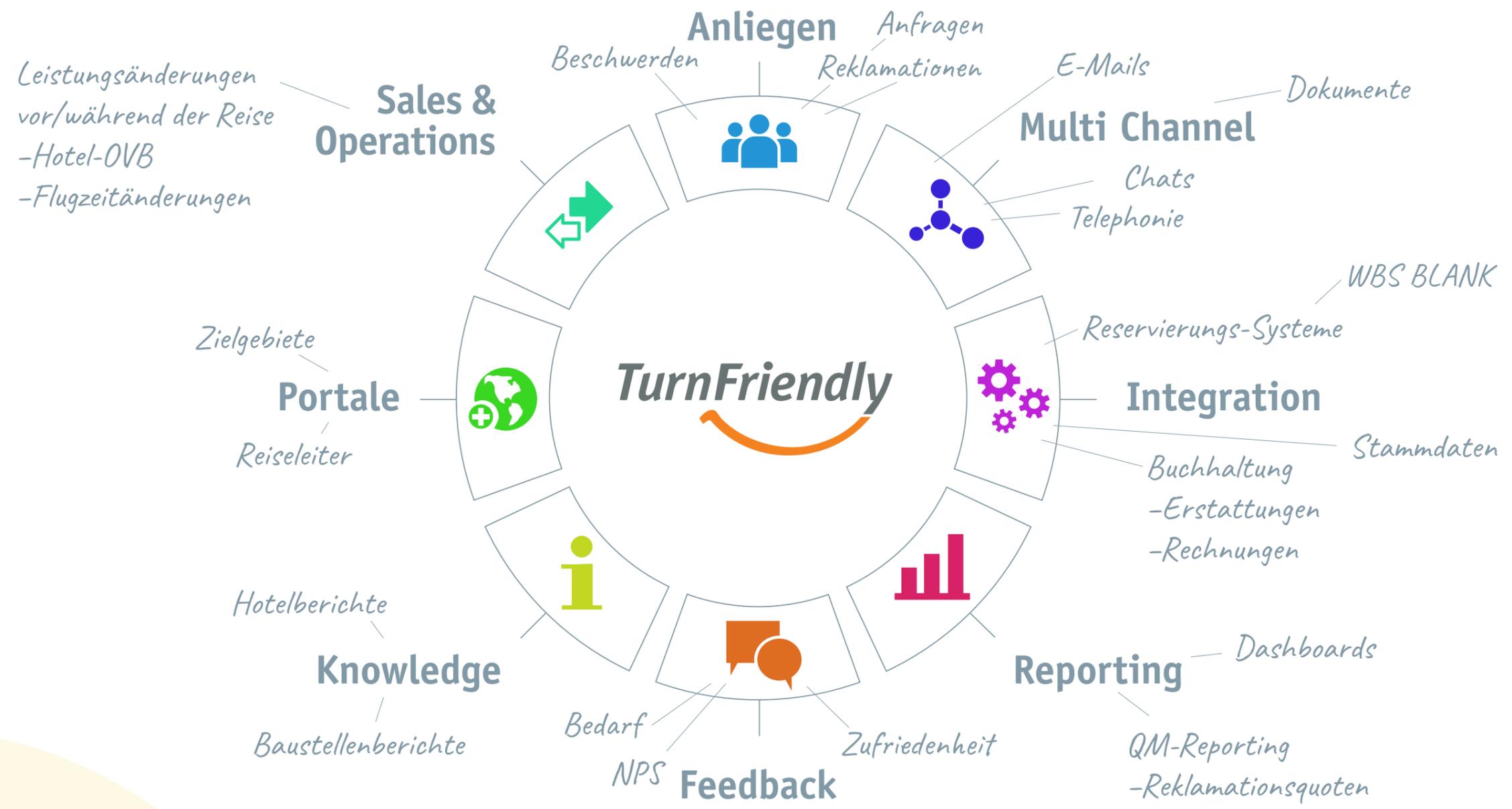
- QM-Statistiken
- Kundensicht
- Kostensicht
- Produktsicht
- BI
- Dashboards



Customer Experience Management für die Touristik



- 1 Schlanke **CRM** System
- 2 Integriertes **Umfrage**-Tool
- 3 Professionelles **Reklamationsmanagement**
- 4 Integration Stammdaten & **Reservierungen**
- 5 Unkompliziertes **Dokumentmanagement**
- 6 Webbasierte **Workflows**
- 7 Aktive **Knowledge-Management**
- 8 Detailliertes **Reporting**



Spezialisiert auf
touristische Serviceprozesse
vor, während und nach der Reise





Verbesserte Kundenerlebnisse führen zu einer vorteilhaften Differenzierung im Markt



Prozesse basieren auf touristischen Daten

- Buchungen und alle Leistungen sind die Grundlage für effiziente Serviceprozesse
- Integriertes Arbeiten in einem System
- Service-Prozesse vor, während und nach der Reise



Arbeiten im Team mit einem System

- Jeder kennt sich aus
- Vollständige Dokumentation in elektronischen Buchungs-Akten
- Du wirst wesentlich schneller sein



Touristische Workflows bis ins Zielgebiet

- Stellungnahmen für Hotels, Reiseleiter, Mietwagenfirmen und sonstige Leistungsträger
- Freigabeprozesse für Erstattungen und Weiterbelastungen
- To-do-Listen mit Wiedervorlagen und Ampelfunktion



Automatisierung und Systematisierung

- Automatisches Handling von Eingangs-E-Mails und Briefen mit Inhaltserkennung
- Automatische Bereitstellung von Wissensdokumenten, die zur Buchung passen
- Skill-based routing von Service-Anfragen und Reklamationen

20 Jahre Branchenerfahrung:
diese Unternehmen vertrauen uns

Weitere Infos unter
www.turnfriendly.com/travel

