

Erfolgsgeschichte | Cloud-Telefonie

DER Reisebüro

Kunden individuell beraten
dank Digitalisierung

The future is exciting.

Ready?



vodafone
business

Die DER Reisebüros digitalisieren ihre Kommunikation mit One Net Business von Vodafone

Mit der cloudbasierten Telefonanlage One Net Business sind die DER Reisebüros immer optimal für Kunden erreichbar und können bei der Reiseberatung hoch individualisierte Angebote machen.

Digitalisierung spielt für die Reisebranche eine entscheidende Rolle

Die DER Reisebüros sind ein Teil der DER Touristik Group, die zu den führenden europäischen Reisekonzernen zählt. Sie vereint unter ihrem Dach namhafte Marken wie Dertour, ITS, Meiers Weltreisen, ADAC Reisen und viele weitere sowie Spezialanbieter etwa für Kultur- oder Studienreisen, Wohnmobilreisen, Individual- und Gruppenreisen. Die DER Touristik ist eine hundertprozentige Tochter der Rewe Group. Der Reisekonzern beschäftigt 10 500 Mitarbeiter in 16 Ländern und erwirtschaftete 2018 einen Umsatz von 6,7 Milliarden Euro. Der DER Touristik Group angeschlossen sind rund 500 eigene DER Reisebüros, etwa 480 Franchisenehmer und circa 1000 Kooperationspartner. Der Reisebürovertrieb der DER Touristik ist der größte Reisevertrieb und der zweitgrößte Reiseveranstalter Deutschlands. In der sich stark verändernden Reisebranche setzen die DER Reisebüros voll auf Digitalisierung. Das Unternehmen verfolgt ein Omnichannel-Vertriebskonzept, bei dem es für Angebotspräsentation, Beratung und Buchung insbesondere auf die Verknüpfung von Onlinepräsenzen und den Reisebüros vor

Ort baut. Hinzu kommt die Digitalisierung vieler Geschäftsprozesse – beispielsweise die Möglichkeit, dass Kunden reiserechtliche Informationen auf digitalem Weg erhalten und bei der Buchung auf einem der rund 1700 Tablets unterschreiben, die in den 500 DER Reisebüros Standard sind. Solche Prozessoptimierungen erlauben den Mitarbeitern, sich stärker auf die individuelle Beratung ihrer Kunden zu konzentrieren und tragen zudem zu mehr Nachhaltigkeit und Umweltschutz bei – etwa durch den Verzicht auf Papierausdrucke.

Cloud-basierte Telefonie macht hochspezialisierte Experten bei Bedarf in jedem Reisebüro verfügbar

Hinzu kommt, dass die Reisebranche von einem hohen Maß an Spezialisierung geprägt ist. Experten für gezielte Urlaubswünsche wie Kitesurfen in Spanien oder Tauchen auf den Malediven können Interessenten auf hohem Niveau passgenau beraten, stehen aber naheliegenderweise nicht in jedem Reisebüro zur Verfügung. Deshalb sollten sie nach Bedarf von jeder Filiale hinzugezogen werden können. Auch davon unabhängig spielt die Erreichbarkeit durch die



Bei der Ansprache von Reiseinteressenten setzen die DER Reisebüros auf Digitalisierung und ein Omnichannel-Konzept. Im Fokus steht die optimale Beratung – die Buchung kann wahlweise online oder im Reisebüro erfolgen.

© xxxxxxxx

„Unsere Entscheidung fiel auf One Net Business, weil diese Lösung alle gewünschten Funktionen bietet, leicht zu bedienen ist und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis bietet. Außerdem hat Vodafone von Anfang an alle unsere Anforderungen verstanden und überzeugend umgesetzt.“

Alexander Breitzkreutz, Vice President IT and Processmanagement DER Reisebüro

Kunden für die DER Reisebüros eine entscheidende Rolle. Sie schrieben deshalb eine neue Telefonanlage aus, die sich gut in die zunehmend digitalisierten Abläufe integrieren lässt und reisende oder an anderem Ort arbeitende Mitarbeiter problemlos mobil erreichbar macht. Die Wahl fiel dann auf One Net Business von Vodafone.

Viele Stärken im täglichen Einsatz

Die cloud-basierte Telefonanlage von Vodafone erfüllt alle Vorgaben der DER Reisebüros und bietet ihnen alle in ihrer Ausschreibung formulierten Optionen – sowie einiges mehr. So können die Reisebüros ihre vorhandenen Internet-Leitungen weiterverwenden, zum Telefonieren nutzen die Mitarbeiter die auf ihren Desktop-PCs integrierte One-Net-Business-App als „Softphone“. Mit „One Numbering“ – der Nutzung nur einer Rufnummer für alle Endgeräte – bleiben Mitarbeiter bei Bedarf unter ihrer Bürodurchwahl auch auf ihrem Mobiltelefon erreichbar. Wenn sie einen Kunden von dort zurückrufen, erscheint die Büronummer im Telefondisplay. So wird es sogar möglich, dass Reiseexperten, die eine Gruppe auf Bildungs- oder Pilgerreisen begleiten, weiter für andere Kunden erreichbar bleiben. Alle Einstellungen der Telefonanlage wie etwa Rufumleitungen lassen sich von den Administratoren des Unternehmens oder auch von geschulten Mitarbeitern über eine bedienungsfreundliche Weboberfläche leicht selbst vornehmen.

„Vodafone hat uns bei den nach unserer Ausschreibung durchgeführten Präsentationsterminen absolut überzeugt. Unsere Entscheidung fiel auf One Net Business, weil diese Lösung alle gewünschten Funktionen bietet, leicht zu bedienen ist und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis bietet. Außerdem hat Vodafone von Anfang an alle unsere Anforderungen verstanden und überzeugend umgesetzt“, sagt Alexander Breitzkreutz, Vice President IT and Processmanagement bei den DER Reisebüros.

„Nach einer Eingewöhnungsphase hat sich die überwiegende Anzahl der Mitarbeiter mit den Softphones angefreundet und deren Vorteile gegenüber konventionellen Telefonen schnell erkannt“, berichtet Alexander Breitzkreutz über den zu diesem Thema realisierten Change-Prozess. „Heute bestätigten unsere Mitarbeiter eine sehr hohe Zufriedenheit mit ihrer Kommunikations- und Arbeitsplatzausstattung“.

Was sind die Vorteile der Lösung?

- Virtuelle Telefonanlage lässt sich perfekt in digitalisierte Prozesse integrieren
- Einfache Bedienung, hohe Qualität und hoher Komfort
- Experten werden unabhängig von ihrem Aufenthaltsort nach Bedarf in allen Reisebüros verfügbar
- Mobilfunkintegration bindet auch mobile Mitarbeiter ein
- Steigerung von Mitarbeiterzufriedenheit und Effizienz

VIER FRAGEN ZUR DIGITALISIERUNG AN ALEXANDER BREITKREUTZ, VICE PRESIDENT IT, DER REISEBÜRO

1. Warum haben Sie sich entschieden, mit Ihrem Unternehmen den Schritt in die Digitalisierung zu gehen?

Breitzkreutz: Digitale Angebote und Prozesse sind in der Reisebranche extrem wichtig. Um unsere Marktposition zu halten und auszubauen, müssen wir unsere Kunden über alle Kanäle bedienen.

2. Was sind aus Ihrer Sicht die größten Chancen, die sich aus der Digitalisierung ergeben?

Breitzkreutz: Wir setzen die digitalen Möglichkeiten konsequent ein. Bereits vor einiger Zeit haben wir unsere Desktops virtualisiert, in der Beratung wurden Tablets eingebunden und so weiter. Wir sehen uns auch Themen wie VR an – wobei dies auch eine Frage des Contents ist. Da müssen wir prüfen, in welcher Qualität und in welchem Umfang wir Inhalte etwa von Hotels, Airlines, Mietwagenfirmen, Ausflugsanbietern und so weiter bekommen können. Wenn dies gelingt, könnten wir mit AR, VR oder 360-Grad-Videos dazu beitragen, dass bei unseren Kunden die Vorfreude steigt.

3. Worin liegen die größten Risiken, wenn ein Unternehmen die Digitalisierung verschläft?

Breitzkreutz: Um weiterhin erfolgreich zu sein, ist eine Offenheit für Veränderungen der Marktsituation und das Hinterfragen der eigenen Produkte, Systeme und Prozesse unverzichtbar.

4. Was würden Sie Unternehmen raten, die sich in einer ähnlichen Situation befinden?

Breitzkreutz: Die Beratung in den Reisebüros wurde immer wieder als nicht zukunftssträftig bezeichnet. Die letzten Jahre haben das Gegenteil gezeigt. Herausforderungen sind neben Konsolidierungen im Markt sicherlich auch der Eintritt neuer Player aus anderen Branchen und der Umgang damit. Die Verknüpfung der Strategien für Online- und stationären Vertrieb, also ein Omnichannel-Konzept, wird in den nächsten Jahren weiterhin einen hohen Stellenwert haben. Darüber hinaus ist die Anpassung an die sich verändernden Kundenanforderungen immer ein essentieller Punkt.



In Concept Stores experimentieren die DER Reisebüros bereits mit Virtual-Reality-Präsentationen von Urlaubserlebnissen und anderen digitalen Serviceangeboten.

© xxxxxxxx

Woran arbeiten die DER Reisebüros und Vodafone als nächstes?

Weitere Einsatzmöglichkeiten der virtuellen Telefonanlage wurden von Anfang an mit konzipiert und werden nun schrittweise eingeführt – so zum Beispiel das dezentrale Routing von Anrufen über die Webseiten zu einem verfügbaren Mitarbeiter. Darüber hinaus sprechen die DER Reisebüros und Vodafone bereits darüber, wie sie auch auf anderen Feldern verstärkt zusammenarbeiten können. Zu diesen Themen zählen etwa der Einsatz von Virtual Reality und Augmented Reality im Umfeld von Reisebüros oder die Nutzung von IoT-Lösungen in Kooperation mit Reiseveranstaltern – beispielsweise die sichere und komfortable Nutzung von Smartphones als Schlüssel für Hotelzimmer oder Apartments.

AUF DEN PUNKT: DER REISEBÜRO

Die DER Reisebüros sind Teil der DER Touristik Group und zählen somit zu den führenden europäischen Reisekonzernen. Die Gruppe vereint unter ihrem Dach namhafte Marken wie Dertour, ITS, Meiers Weltreisen, ADAC Reisen und viele weitere.

BRANCHE: Tourismus

MITARBEITER: rund 2000

VODAFONE-LÖSUNGEN: Vodafone One Net Business

DER Deutsches Reisebüro GmbH & Co. OHG
Emil-von-Behring-Str. 6; 60439 Frankfurt
www.der.com



Mehr Informationen erhalten Sie unter
www.vodafone.de/business oder telefonisch kostenlos
bei Ihrem Vodafone BusinessTeam unter **0 800/172 12 34**
Vodafone GmbH, 40549 Düsseldorf