



PRESSEMITTEILUNG

Neue Plattform BEST-Connect hebt Digitalisierung der Reisebüros auf ein neues Level

Filderstadt/EI Gouna, 7. November 2019. Die Reisebüro-Kooperation BEST-REISEN hat auf ihrer Jahrestagung in der ägyptischen Ferienstadt El Gouna „BEST-Connect“ vorgestellt, eine neue Digitalplattform zur umfassenden vollautomatisierten Personalisierung von Reisebüroangeboten. „Damit starten wir eine neue Zeit“, sagte Cornelius Meyer, Vorstand Marketing & Vertrieb von BEST-REISEN. Für die BEST-Connect-Nutzer schnürt die Kooperation ein neues Leistungsbündel, das ein ganzheitliches Vorteilspaket in Sachen Digitalisierung umfasst.

BEST-Connect ist bereits live. Die Plattform analysiert die bestehenden Kundendaten aus den Mid-Office-Systemen und lernt mit Funktionen der Künstlichen Intelligenz, diese Daten zu verstehen, zu analysieren und vor allem, auf ihrer Grundlage den Bedarf der Kunden zu prognostizieren. „Durch das Netzwerk unserer Kooperation können alle Daten der Reisebüros von- und miteinander lernen, während jedes Mitglied die absolute Hoheit über seine Kunden behält“, sagte Cornelius Meyer. Ziel ist es, vollautomatisiert die richtigen Reiseleistungen zum richtigen Zeitpunkt dem richtigen Kunden anzubieten.

„Die Ergebnisse von BEST-Connect werden im Lauf der Zeit immer passgenauer, das heißt, die Angebote für die Kunden werden immer attraktiver“, so Cornelius Meyer. Darüber hinaus werde BEST-REISEN die Umsätze der Mitglieder durch Zusatzverkäufe deutlich optimieren. „Ob Versicherung, Sitzplatzreservierung oder andere Leistungen – das System meldet sich, wenn es das Potenzial für einen Zusatzverkauf erkennt, und zwar gleich mit einem passenden Angebot“, sagte Cornelius Meyer weiter. „Der ausgesuchte Mietwagen entspricht dem Bedarf des Kunden, und der Vorschlag zur Parkplatzbuchung geht nicht irgendwann raus, sondern genau dann, wenn die Wahrscheinlichkeit am höchsten ist, dass die Kunden das Angebot nutzen werden. Kundendaten bilden das Verhalten der Menschen ab. BEST-Connect ist unser Weg, Kundendaten zukunftsweisend professionell zu nutzen. Das hat in der Touristik noch niemand so grundlegend und konsequent getan.“

Für die Reisebüros übernimmt BEST-Connect mit einer Kombination aus CRM- und Marketingautomation eine große Zahl von Abläufen, angefangen mit der Prüfung, ob die Kundendaten vollständig und einsatzbereit sind. Auf einfache Weise legt jedes teilnehmende Reisebüro die Kriterien für die Kundenselektion fest, BEST-Connect schickt dann die richtigen Angebote an die richtigen Kunden – über jeden gewünschten Kanal: Social Media, Newsletter, Website oder Messenger-Dienst. Auch automatische Bewertungslinks für „Google Business“ oder klassische Aktionen wie Geburtstags- oder Welcome-Back-Grüße wickelt BEST-Connect ab, übrigens außer per E-Mail auch per Postkarte als „Print on

Demand“. Die BEST-REISEN-Zentrale übernimmt darüber hinaus auf Wunsch die Komplettabwicklung der Kampagnen: Sie meldet, welche Selektionskriterien für die Kooperationskampagnen gelten, die Reisebüros entscheiden, ob sie dabei sind oder nicht.

Mit der Plattform BEST-Connect kommt für die Büros auch eine eigene Homepage sowie die Anbindung an die Paxlounge von Paxconnect. Ergänzt wird BEST-Connect zudem durch eine Progressive Web App, die wie ein personalisiertes Reisebüroportal funktioniert, das auch offline verfügbar ist. Hier finden die Kunden ihre aktuellen Reisepläne, Informationen zum Urlaubsort, Flugzeitenänderungen, aber auch ihre Reisehistorie und andere persönliche Informationen zu ihren Reisen. Außerdem steht hier ein virtuelles Schließfach bereit für Reiseunterlagen, Passkopien und andere Dokumente. Innerhalb dieses Bereichs können die Kunden zudem Termine vereinbaren oder mit ihrem Reisebüro chatten – sie haben also weltweit die Möglichkeit zur schnellen und unkomplizierten Kontaktaufnahme.

Über Push-Nachrichten bekommen die Kunden über die Progressive Web-App auf Wunsch auch Angebote für Ausflüge und Aktivitäten im Zielgebiet, immer auf den persönlichen Bedarf zugeschnitten und in Verbindung mit der Reisebüroagentur.

„Wir werden nicht warten, bis die Digitalisierung unseren Markt umkrempelt, sondern wir stellen uns den Herausforderungen und versetzen uns selbst in die Position des Angreifers“, sagt Cornelius Meyer, Vorstand Marketing & Vertrieb von BEST-REISEN. „Deshalb stellen wir uns entsprechend auf und werden mit dem Fokus der Kundenzentrierung alles, was digitale Vorteile bringt, auch digital aufsetzen. Für unsere Kunden vereinen wir alle Möglichkeiten eines Onliners mit den lokalen Stärken des Reisebüros, denn so können wir unsere Kernkompetenz, nämlich den Menschen mit seinem Know-how, über alle Kanäle inszenieren und als klaren Vorteil gegenüber den anonymen Anbietern aus dem Netz ausspielen, während wir gleichzeitig unserer Kooperation als Ganzes eine völlig neue Stärke verleihen.“

Über die BEST-REISEN: Die BEST-REISEN ist eine Vertriebskooperation, die ausschließlich Reisebüros gehört. Sie vereint vor allem leistungsstarke, inhabergeführte Reisebüros, die sich durch eine ausgeprägte Dienstleistungsqualität sowie einen besonders qualifizierten Beratungsservice auszeichnen. Heute zählt die BEST-REISEN AG mit Hauptsitz in Filderstadt bei Stuttgart rund 610 Mitglieds-Reisebüros. Die BEST-REISEN hat eine Doppelspitze: Vorstand Finanzen & IT ist Frank Winkler, Vorstand für Marketing & Vertrieb ist Cornelius Meyer. Aufsichtsratsvorsitzende ist Antje Landwehr.