

## Nichts ist so stark wie ein Produkt, dessen Zeit gekommen ist

Ansprechpartner:  
Christoph Köhne  
Telefon 0 29 41 / 30 01  
Telefax: 0 29 41 / 31 00  
Email: [info@tures.com](mailto:info@tures.com)

---

### Innovative CRM-Software vernetzt Zweigstellen, Callcenter und Homeagenten über das Internet

---

**Lippstadt.** Das auf die Touristik spezialisierte Lippstädter Softwarehaus TURES GmbH bietet mit „[r@mon Web](#)“ eine innovative Internet-Version seiner CRM-Software „[r@mon office](#)“ an. „[r@mon Web](#)“ verknüpft die Vertriebskanäle der Reisemittler und bietet ausgefeilte Tools für den Multichannel-Mix. Kunden- und Vorgangsverwaltung, Angebots- und Informationsdatenbanken, statistische Analysetools, Termin- und Aufgabenplaner sowie zahlreiche Schnittstellen zu externen Systemen sind zentrale Bestandteile der neuen Software. „[r@mon Web](#)“ wird auf einem durch TURES betriebenen Server gehostet. Die Expedienten greifen über das Internet zu, ohne daß sie vorher eine Software installieren müssen. Wichtiger Vorteil ist die Unabhängigkeit vom Standort des Reisebüros. Der Zugang vom Kunden aus oder die Anbindung von Zweigstellen und Homeagenten stellt nun kein Problem mehr dar.

„[r@mon Web](#)“ ist ein CRM (Customer Relationship Management)-System, das Meilensteine hinsichtlich ganzheitlicher Kundenfocussierung setzt. Alle Tools dienen dem gleichen Ziel: dem Kunden einen den bestmöglichen Service zu bieten, und zwar bezüglich Datenqualität, Quantität, Aktualität, Bearbeitungszeit und Individualität der Betreuung.

Basis des Systems ist der Kundenstamm, der durch das integrierte Kontaktmanagementsystem verwaltet wird. Zu jedem Kunden können neben der Adresse Notizen, Vorgänge, Aktivitäten und Präferenzen hinterlegt werden. Per Mausclick lassen sich jederzeit detaillierte Kundenprofile abrufen.

Die kundenindividuelle Angebotserstellung wird mit Hilfe des Content Management Systems zum Kinderspiel. Passend zur Kundenanfrage können maßgeschneiderte Angebote aus der TURES Reisedatenbank entnommen und um die entsprechenden Hintergrundinformationen (Hotelbeschreibung, Länderinfo, Wetter etc.) ergänzt werden. Sogar Internet-Datenbanken von Fremdanbietern lassen sich schnell und einfach einbinden. Schnittstellen

**Customer Relationship  
Management**

**Kontakt-Management**

**Content-Management**

zu den Reservierungssystemen Start und Merlin sind bereits vorhanden.

Die erstellten Angebote können wie in konventionellen Systemen ausgedruckt oder per Email versendet werden. ‚r@mon Web‘ bietet aber noch viel mehr: Auch der programmgesteuerte Versand per Fax oder SMS ist möglich! Vorteil: Der Schriftverkehr mit dem Kunden, egal über welches Medium oder welchen Mitarbeiter, ist vollständig dokumentiert und kann jederzeit abgerufen werden. Selbstverständlich kann ‚r@mon Web‘ auch eingehende Fax-, SMS- und sogar Voice-Nachrichten verwalten.

### **Multichannel-Mix**

Zahlreiche Office-Tools unterstützen den Expedienten bei der täglichen Arbeit. Die integrierte Textverarbeitung stellt für jede Aktivität (Angebotserstellung, Rechnung, Buchungsbestätigung etc.) Vorlagen zur Verfügung, die individuell angepaßt werden können. Vorgangs- und Buchungsverwaltung, Terminplaner, Postfach und Statistiken lassen keine Wünsche mehr offen und decken fast das gesamte touristische Leistungsspektrum ab.

### **Office Tools**

Herausragendes Merkmal der neuen TURES-Software ist die Groupwarefunktionalität. Die Mitarbeiter eines Teams können orts- und zeitunabhängig mit dem gleichen Datenbestand arbeiten. Bearbeitete Datensätze werden gegen weitere Zugriffe gesperrt, Änderungen werden allen Mitgliedern im Team sofort angezeigt. ‚r@mon Web‘ ist damit das ideale Werkzeug zur Vernetzung von Zweigstellen sowie der Anbindung von Callcentern und mobilen Homeagenten.

### **Groupwarefunktionalität**

Die technischen Voraussetzungen für den Einsatz von ‚r@mon Web‘ sind gering. Ein 100 MHz-Pentium-PC mit 64 MB Arbeitsspeicher, Internet Explorer ab Version 5.5 und ein Internet-Anschluß über mind. 56k-Modem genügen.

### **Voraussetzungen**

Der Preis für die netzwerkfähige Vollversion beträgt einmalig EUR 499,- und monatlich EUR 99,-. Hinzu kommen nutzungsabhängige Gebühren, die auf der TURES-Homepage unter <http://www.tures.com> abgerufen werden können.