

CASE STUDY · TUI Reisbescheiden

INDUSTRIE · Reisbranche



TUI biedt klanten fraaie gepersonaliseerde reisbescheiden

In het kort

Klant

TUI Nederland is met 1,2 miljoen klanten de grootste reisonderneming van Nederland.

Uitdaging

Versterk het onderscheidende vermogen van alle TUI-merken door persoonlijke communicatie en maak het productieproces van reisbescheiden flexibeler.

Oplossing

Automatiseren van het gehele productieproces van reisbescheiden, waarbij data uit diverse informatiesystemen wordt gecombineerd.

Resultaten

Iedere klant ontvangt een fraai opgemaakt boekje met daarin alle reisbescheiden in de volgorde van gebruik en informatie afgestemd op zijn individuele situatie. Daarbij bespaart TUI fors in FTE's en meer dan 50% op papierkosten in het productieproces. De doorlooptijd van productie is verkort tot maximaal 1 werkdag.

In de reisbranche worden reisorganisaties geconfronteerd met toenemende concurrentie. Het onderscheidend vermogen van een reisorganisatie wordt mede daardoor steeds belangrijker. Enige tijd geleden heeft TUI de strategische keuze gemaakt om de klant in al zijn communicatie centraal te stellen. Als onderdeel daarvan wilde het bedrijf onder andere de presentatie en de inhoud van de reisbescheiden verbeteren. Ook de doorlooptijden van de productie moesten korter en betrouwbaarder worden.

TUI Nederland is met een omzet van 1,2 miljard euro en 1,2 miljoen vakantiegangers de grootste reisonderneming van Nederland. Het bedrijf ontstond in 1995 uit een fusie van Arke en Holland International. TUI Nederland maakt onderdeel uit van het Duitse TUI AG, marktleider op Europees niveau. TUI Nederland heeft 2.500 medewerkers en voert verschillende merken, waaronder de touroperatormerken Arke, Holland International, KRAS SterVakanties en ROBINSON. Daarnaast heeft TUI Nederland haar eigen airline ArkeFly. De retailgroep van TUI Nederland omvat circa 220 reisbureaus van Arke en Holland International en de websites arke.nl, lastminute.nl en seatonly.nl.

Klantbeleving en efficiency

Voor de reiziger zijn de reisbescheiden het eerste tastbare bewijs dat de langverwachte vakantie voor de deur staat. Tot de reisbescheiden behoren o.a. vluchtgegevens, kofferlabels, hotelvouchers, transfervouchers, informatie over de bestemming en geboekte excursies. Hoewel TUI de reisbescheiden voor alle afzonderlijke merken al in een set aan haar reizigers aanbood, was er veel ruimte voor verbetering qua presentatie, samenstelling, inhoud en productie. De reisbescheiden was in feite een stapeltje losse, enkelzijdig door een matrix printer geprinte, onpersoonlijke documenten. Sortering en bundeling vond handmatig plaats, wat niet alleen arbeidsintensief maar ook foutgevoelig was. Gedurende piekperiodes werden hierdoor de doorlooptijden te lang, waardoor tijdige levering in het gedrang kwam. Daar moest verandering in komen. Het bedrijf ging daarom op zoek naar een oplossing.

Strengere eisen

De oplossing moest aan een aantal eisen voldoen. Zo moest het systeem voldoende flexibel en eenvoudig in gebruik zijn, informatie uit meerdere systemen kunnen combineren, het specifieke formaat van de reisbescheiden aan kunnen en deze in de juiste volgorde dubbelzijdig kunnen printen, conform de huisstijl van meerdere merken. Tot slot moesten voor de ontvanger niet zichtbare barcodes toegevoegd kunnen worden om de geautomatiseerde inpakstraat te kunnen aansturen. Na een intensief selectietraject koos TUI voor de Enterprise Document Presentment-software van StreamServe. De oplossing werd in gebruik genomen na een implementatietraject van 3 maanden.

“De flexibiliteit is flink toegenomen en de doorlooptijd van de productie van reisbescheiden verkort. De manier waarop de diverse TUI-merken zich nu presenteren naar klanten is persoonlijk en daardoor klantvriendelijker.”

— **Hans Drost**, Manager System Development, TUI



Meer informatie kunt u vinden op:

Internet www.streamserve.nl
Email info.nl@streamserve.com
Telefoon +31 (0)10 711 51 00

Onderscheidend vermogen

De aanschaf van de StreamServe-software leverde TUI diverse voordelen op. Zo heeft TUI de productie van zijn reisbescheiden vergaand kunnen automatiseren waardoor de doorlooptijd beperkt is tot maximaal 1 werkdag, zelfs in piekperioden. De koppeling met diverse bedrijfsinformatiesystemen heeft er toe geleid dat de informatie in de reisbescheiden exact is afgestemd op de individuele klant. Reizigers ontvangen nu voor vertrek een mooi opgemaakt handzaam en persoonlijk boekje, dubbelzijdig via de laserprinter geprinte pagina's, consistent conform huisstijl van het specifieke merk, met alle relevante reisinformatie en heel handig in de volgorde van gebruik bij elkaar gebracht

Maarten Groot Wassink, application developer ICT bij TUI, licht de meerwaarde van StreamServe toe: "StreamServe is uitermate geschikt voor het in goede banen leiden van dit ingewikkelde printproces. Voordat we StreamServe gebruikten, waren in pieksituaties zo'n 15 mensen druk met het verzamelen en bundelen van losse printjes om deze vervolgens handmatig te verwerken. Op drukke dagen waren we afhankelijk van extra tijdelijk personeel. Door dit arbeidsintensieve proces te automatiseren, hebben we minder werknemers in dienst en hoeven we minder personeel in te huren voor het verwerken van reisbescheiden. Daarnaast besparen we door het dubbelzijdig printen 50% op papier. De investering in StreamServe verdiende zich binnen een jaar terug."

Damiejel Hering, application developer ICT vult aan: "De voordelen voor TUI houden niet op bij het minder arbeidsintensief maken van het proces. Ook is de flexibiliteit toegenomen. Zelfs tijdens piekdagen kunnen we nu de doorlooptijd van maximaal 1 werkdag garanderen, terwijl het versturen van onjuiste of zelfs het ontbreken van documenten is uitgesloten. De manier waarop TUI zich hiermee aan haar klanten presenteert is echt onderscheidend te noemen."

Interessant om te vermelden is dat StreamServe een voor de reiziger niet zichtbare, barcode op de reisbescheiden plaatst, op basis van de over de reiziger bekende informatie, zodat in de inpakstraat volautomatisch, dynamisch marketing brochures op basis van de reisinformatie kunnen worden toegevoegd. Met de toenemende harde concurrentie biedt deze gerichte persoonlijke communicatie een belangrijke meerwaarde.

Na de productie van de reisbescheiden worden deze verspreid richting de reisbureaus. Door de inzet van een voor de reiswereld uniek track& trace systeem kan de medewerker op het reisbureau via een website precies achterhalen waar de reisbescheiden zich in het distributieproces bevinden.

Toekomst

TUI verwacht in de toekomst StreamServe in te zetten voor alle document gerelateerde processen, zowel voor print als digitaal. Voor reizen die online geboekt zijn, worden de reisbevestiging en de factuur al door StreamServe vervaardigd en dit zal in de nabije toekomst ook voor CRM gerelateerde e-mail het geval zijn.

