

Smart registervård för resande kunder

Ticket säljer inga egna resor, men erbjuder ändå marknadens bredaste utbud. Med hjälp av InfoTorg kan de hålla kontakten med kunderna – både före avresa och efter hemkomst – utan att riskera att tappa bort någon på vägen.

UTMANINGEN

Ticket säljer inga egna resor, men erbjuder ändå marknadens bredaste utbud. Det innebär att de måste vara extra noga med att vårda sina kundrelationer, så att kunderna fortsätter att välja Ticket som leverantör. För att kunna hålla en nära kontakt med kunderna – både före avresa och efter hemkomst – behövde de höja kvaliteten i sina register.

LÖSNINGEN

Ticket håller sina kundregister aktuella med hjälp av InfoTorg som veckovis uppdaterar förändringar som skett, till exempel namn- eller adressändringar och avlidna. Dessutom lägger InfoTorg till personnummer på de kunder som saknar denna uppgift.

RESULTATET

Nu kan Ticket arbeta både tids- och kostnadseffektivt med sin kundkontakt, både per telefon och mejl. Tillsammans med InfoTorg undersöker de möjligheten att ta sin registervård till en ny nivå. Till exempel genom att öka graden av automatisering av nykundsregistrering och enklare uppdateringar.



Foto Stefan Tell

”Att ha ett uppdaterat, välfungerande kundregister är A och O för att lyckas med kundvård”
Anneli Widerberg, CRM-ansvarig Ticket.


För reseföretaget Ticket spelar det ingen roll om kunderna handlar via webben, per telefon eller på plats i butiken – målet är att alla ska välja att handla även sin nästa resa med företaget.

– Eftersom vi säljer resor från alla arrangörer är det extra viktigt att vi skapar en personlig relation med kunderna. Därför påminner vi dem, både före och efter resan, om att det är vi som har förmedlat resan, säger Anneli Widerberg, CRM-ansvarig på Ticket.

Rätt uppgifter för fungerande kundvård

Ticket har ett välutvecklat kundvårdsprogram som bland annat innebär att man kontaktar kunderna både via mejl och telefon.

– För att kunna göra det på ett effektivt sätt behöver vi ett fungerande kundregister. Vi uppdaterar veckovis hela vårt befintliga kundregister, så att alla eventuella förändringar kommer in i våra register.



För reseföretaget Ticket spelar det ingen roll om kunderna handlar via webben, per telefon eller på plats i butiken – målet är att alla ska välja att handla även sin nästa resa med företaget.

Dessutom skickar vi även kontinuerligt in alla nya kunduppgifter till InfoTorg så att de kan personnummersättas, säger Anneli Widerberg. Att ha ett uppdaterat, välfungerande kundregister är A och O för att lyckas med kundvård, menar hon:

– Även om vi mig veterligen aldrig har råkat ut för det, skulle gamla adressuppgifter kunna innebära att vi skickar reklam till någon som avlidit eller har sekretessbelagda uppgifter. Att vi har kvalitet på all vår data är jätteviktigt.

Smarta framtidslösningar

Eftersom Ticket säljer via tre olika kanaler – butik, telefon och webb – är en av utmaningarna att få insamlingen av kontaktuppgifter och uppdateringen av dessa att fungera så smidigt som möjligt.

– Genom att automatisera uppdateringarna i högre grad skulle vi kunna frigöra tid för våra säljare så att de kan koncentrera sig på att ge våra kunder den bästa servicen.

Därför har Anneli Widerberg inlett en dialog med InfoTorg för att hitta nya lösningar som kan spara mycket tid i framtiden.

– Vi har en väldigt bra relation. Jag uppskattar att de är lyhörda för våra önskemål och kommer med lösningar som är anpassade för Tickets specifika behov.

OM INFOTORG BEVAKNING

InfoTorg Bevakning är en flexibel registervårdstjänst som enkelt kan anpassas till ett specifikt företags behov. I grundutförandet bevakas namn, personnummer och adress, men detta kan kompletteras med mer information, såsom fast och mobil telefoni, betalningsanmärkningar och konkursinformation.

OM TICKET

Ticket är den största privat- och affärsresebyrå i Sverige och andra största privatresebyrå i Norge. Nu finns man även med affärsresebyråer i Norge och Finland samt via www.ticket.dk i Danmark.

Tickets uppgift inom Privatesor är att göra det enkelt för kunden att hitta och boka rätt resa. Genom en enda kontakt får kunden överblick över marknadens breda utbud och kan därmed göra jämförelser.