

ADITO online beflügelt Hahn Air Interline Services

- **ADITO CRM-Lösung gewährleistet kundengezielte Ausrichtung interner Prozesse sowie Bereitstellung aller Daten im Internet für permanente, internationale Verfügbarkeit**
- **CRM-Spezialist ADITO setzt sich gegen 14 Mitbewerber durch**

Geisenhausen, 16. August 2010. Alle Prozesse rund um Customer Relationship Management (CRM) koordiniert die international agierende Hahn Air Lines GmbH jetzt mit ADITO online. Die neue Software ermöglicht eine enge Kundenbindung durch umfassende und zentral verwaltete Kontakthistorien, vereinfachte Kommunikationswege sowie eine Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit von Daten weltweit via Internet. Die webbasierte Kundenmanagementlösung von ADITO Software, Geisenhausen, unterstützt das Unternehmen mit ihrer durchgängigen Flexibilität aufgrund des modularen Aufbaus, der damit verbundenen Möglichkeit, die Funktionalitäten bei Bedarf jederzeit zu erweitern, und der komfortablen Bedienbarkeit. Über 50 User aus allen Abteilungen nutzen das leistungsstarke CRM-System zur effizienten Abbildung ihrer jeweiligen Abläufe und profitieren insbesondere von der zentralen Verfügbarkeit aller im Tagesgeschäft relevanten Informationen.

Flexibles CRM für ein flexibles Unternehmen

Ein klares und ausgefeiltes Konzept stand am Beginn der Suche der Hahn Air Lines GmbH nach einem geeigneten CRM-System: Die neue Lösung sollte unter anderem funktionsseitig in die bestehende IT-Umgebung integrierbar sowie einfach zu bedienen, vielseitig ausbaubar und zentral aufgebaut sein. Die bisher eingesetzte selbst programmierte Software hatte den stetig steigenden Anforderungen nicht mehr genügen können. Modularität war ebenfalls ein wichtiges Kriterium bei der Entscheidungsfindung und es galt gleichzeitig, der firmeninternen Strategie Rechnung zu tragen, möglichst ein mittelständisches Softwarehaus als Partner zu verpflichten. „Wir haben die Software von insgesamt 15 Anbietern auf Herz und Nieren geprüft und uns schließlich für ADITO online entschieden, weil wir in dieser Lösung die größten Entsprechungen mit unseren vorab definierten Anforderungen gesehen haben“, erinnert sich Marco Fresu, Projektleiter bei Hahn Air.

Innerhalb von sechs Monaten wurde ADITO online entsprechend der erforderlichen Änderungen angepasst und getestet, denn „als flexibel agierendes Unternehmen brauchen wir natürlich ein ebenso flexibles CRMSystem“, kommentiert Marco Fresu. In diesem Zusammenhang ist die Anpassungsfähigkeit der Software von Bedeutung – einen Großteil der Modifikationen konnte das Hahn Air Team dabei selbst durchführen. Zur gleichen Zeit fanden zudem die Schulungen der Key-User statt, die später alle weiteren Mitarbeiter mit den Funktionalitäten der intuitiv bedienbaren Lösung vertraut gemacht haben.

Ein Client – eine Anwendung

Am Unternehmensstandort in Dreieich nutzen seit dem Echtstart Anfang März mehr als 50 Anwender aus allen Abteilungen, darunter Kundenbetreuung Airlines/Reisebüros, Marketing und Rechnungswesen, das breite Funktionsspektrum von ADITO online. Zur gezielten Ausrichtung der verschiedenen internen Prozesse bilden beispielsweise die jetzt zentral verwalteten Kontaktadressen und Historien zu den einzelnen Kunden, Partnern, Reisebüros und Reisebüroagenturen sowie auch die Integration einen wichtigen Grundstein. Über die grafische Oberfläche lassen sich darüber hinaus Workflows definieren und jederzeit anpassen, die zu einer deutlichen Automatisierung der Arbeitsgänge beitragen. Die CRM-Lösung unterstützt gleichzeitig auch die Entwicklungsabteilung, die mit der Bereitstellung aller relevanten Daten im Internet beauftragt ist. Mitarbeiter können dadurch innerhalb von Sekunden nach einer Übertragung bereits weltweit darauf zugreifen.

„Die vielen unterschiedlichen Excel-Tabellen aus verschiedensten Quellen gehören heute der Vergangenheit an – sie wurden ersetzt durch ein einziges Zugangsprogramm für alle Mitarbeiter, das jede notwendige Information übersichtlich bereithält“, resümiert Marco Fresu zufrieden. „Der Support via Service-Client punktet mit guten Antwortzeiten und schließlich können wir mit ADITO online auch die Vorgaben erfüllen, ökologisch aktiv zu sein und unser Geschäft CO₂-neutral darzustellen, da wir damit firmenintern den Gedanken des ‚papierlosen Büros‘ erfolgreich umsetzen.“ In den nächsten Monaten werden sukzessive zusätzliche Einsatzmöglichkeiten erschlossen, die sich mithilfe von ADITO online optimieren lassen.

Hintergrundinformationen Hahn Air

1994 in Dreieich (Frankfurt/Main) zunächst als regionale Fluglinie in Deutschland gegründet, agiert Hahn Air heute als Weltmarktführer mit den drei Bereichen Hahn Air Lines, der 1999 als Ticketing-Service gegründeten Hahn Air Interline Services GmbH sowie Hahn Air Systems, die seit 2006 IT-Leistungen für Fluggesellschaften anbietet. Als Partner und Anbieter von Verkaufs- und Distributions-Serviceleistungen für viele Fluggesellschaften betreibt Hahn Air die führende universelle E-Ticketing-Plattform in der Airline-Industrie mit einem Portfolio von 220 Fluggesellschaften. Hinzu kommen die Kooperation mit allen wichtigen neun GDS (Global Distribution System) weltweit und die Spezialisierung in der Bereitstellung von Ticketing-Services für Reisebüroagenten in über 170 (nicht-)BSPs /ARC-Ländern weltweit. Darüber hinaus ist Hahn Air der Partner von über 80.000 Reisebüros (ca. 85.000 Kontakte) weltweit und die erste Fluggesellschaft, die AirCore®, das modernste Inventory- (Bestands-) und Reservierungssystem von UNISYS betreibt. Mit 90 Mitarbeitern erwirtschaftete das Unternehmen im Jahr 2009 einen Umsatz von 240 Millionen Euro. Weitere Informationen sind unter <http://www.hahnair.com> erhältlich.

Hintergrundinformationen zu ADITO

Die ADITO Software GmbH, Geisenhausen, entwickelt seit ihrer Gründung 1988 Software für die Bereiche Vertrieb, Marketing und Service. Mit den Programmen ADITO online, ADITO performance und ADITO columbus zählt das Unternehmen zu den führenden Herstellern hochflexibler Business- und CRM-Software. Bekannte Unternehmen, darunter Franz Kaldewei GmbH & Co. KG, GfK AG, Herrenknecht AG und Ravensburger Spieleverlag GmbH, setzen auf Service, Innovationsstärke und Kontinuität von ADITO. Weitere Informationen sind unter <http://www.adito.de> erhältlich.

20100816_adi

Weitere Informationen:

ADITO Software GmbH
Andreas Schulz
Gutenbergstraße 1
D – 84144 Geisenhausen
Telefon: +49 (0) 87 43 / 96 64-0
Telefax: +49 (0) 87 43 / 96 64-120
a.schulz@adito.de
<http://www.adito.de>

Ansprechpartner für die Presse:

ars publicandi GmbH
Kontakt: Martina Overmann
Schulstraße 28
D – 66976 Rodalben
Telefon: +49 (0) 63 31 / 55 43-13
Telefax: +49 (0) 63 31 / 55 43-43
MOvermann@ars-pr.de
<http://www.ars-pr.de>
Autorin: Sabine Sturm