
A n w e n d e r b e r i c h t

Das Prinzip Postkarte – Kundenbindung leicht gemacht

StayGuest, das Web-to-Mailing-Portal von ODS, ist auf die Anforderungen der Gastronomie- und Hotelbranche abgestimmt. Automatisierte Prozesse und die Xerox 700 Digital Colour Press machen es zum erfolgreichen Marketinginstrument.

Berlin, im September 2009

Ist das Frühstücksbuffet pünktlich angerichtet? Stehen frische Blumen am Empfang? Hat die Familie aus Zimmer 42 das zusätzliche Kinderbett erhalten? Sind Fischbesteck und Weißweingläser poliert? Die Reihe an Fragen und Aufgaben, denen sich Hotelmanager, Pensionsleiter oder Restaurantbesitzer täglich stellen müssen, ist quasi endlos fortzusetzen. Wen wundert es da, dass am Ende des Tages wenig Zeit bleibt, um sich noch mit ausgefeilten Marketingaktionen zu beschäftigen? Gerade kleinere und mittlere Häuser, die keine dedizierten Marketingverantwortlichen beschäftigen, können in puncto strategischer Kundenbindung oft noch Potenzial ausschöpfen.

An diesem Punkt setzt das Angebot der ODS - Office Data Service GmbH, ein Berliner Dialogmarketingunternehmen, an. Nachdem sich Mark Hermann und Sonja Bunthe, Vertriebsmitarbeiter und Marketing- bzw. Projektleiterin von ODS, über Monate hinweg mit den Anforderungen der Branche auseinandergesetzt, Gespräche mit Hotel- und Restaurantinhabern geführt und zahlreiche Marketing-Seminare für den Tourismusbereich besucht haben, ist ein völlig neuartiges Konzept entstanden: das Web-to-Mailing-Portal StayGuest. Damit lassen sich in fünf einfachen Schritten zu Hause am Computer Postkarten erstellen und individualisieren, um Hotelgäste oder Restaurantbesucher persönlich anzusprechen, auf Angebote aufmerksam zu machen oder mit einem Gutschein zu überraschen. Das Portal ist nach neunmonatiger Entwicklungszeit unter der URL www.StayGuest.de im letzten Jahr live geschaltet worden. Seitdem sorgt es mit themenspezifischen Motiven und Textvorschlägen dafür, dass Hotels oder Restaurants mit wenig Zeitaufwand professionelle Mailings erstellen können. Qualitätscheck, Druck und termingerechter Postversand übernimmt ODS und entlastet die Kunden so enorm.

„Auch im Tourismusgewerbe ist es viel schwieriger und kostenintensiver, neue Kunden zu werben, als Stammgäste zu halten. Mit StayGuest unterstützen wir unsere Kunden dabei, ihre Gäste emotional und persönlich anzusprechen, bringen sie immer wieder ins Gespräch und machen ein wirkungsvolles Marketinginstrument bezahlbar“, fasst Sonja Bunthe zusammen. „Während wir ursprünglich gedacht haben, dass besonders kleinere und mittlere Häuser

Weiteres Pressematerial zu diesem Anwenderbericht
ist im PR-Office unter www.pr4you.de abrufbar.

StayGuest nutzen, haben wir inzwischen festgestellt, dass auch große Hotels oder gar Ketten unseren schnellen und unkomplizierten Service zu schätzen wissen.“

Die Registrierung bei dem On-Demand-Service ist kostenfrei. Es entstehen keine regelmäßigen Gebühren oder Lizenzkosten. Ausgaben fallen lediglich an, wenn Anwender den Service nutzen: stückgenau je versendeter Postkarte. Dadurch besteht eine sehr hohe Kostentransparenz. Zudem ermöglicht das System den Nutzern die direkte Erfolgskontrolle, da die entstandenen Kosten für das Mailing genau mit der erzielten Response und den zusätzlichen Umsätzen abgeglichen werden können.

Von hohen Responseraten und Wiederholungstätern

Schon beim Anlaufen des Projektes in der Vorweihnachtszeit 2008 zeichnete sich der Erfolg von StayGuest ab. In den ersten zwei Monaten wurden bereits rund 20.000 individualisierte Postkarten verschickt. Aktuell nutzen bereits über 80 Hotels das Portal regelmäßig. Besonders die saisonal wechselnden Motive sowie die Möglichkeit, Postkarten mit eigenen Motiven und Textvorschlägen zu gestalten, werden positiv aufgenommen.

„Gäste persönlich ansprechen und informieren wird mit StayGuest zum Kinderspiel. Die einfache und verständliche Anwendung, eine große Motivauswahl, faire Preise und der persönliche Support haben uns überzeugt“, sagt Sabine Wolff, stellvertretende Direktorin Verkauf & Marketing des Holiday Inn Hamburg.

Sonja Bunthe: „Wir haben durchweg positives Feedback erhalten. Die Hotels freuen sich vor allem über die Benutzerfreundlichkeit und die hohen Responseraten, die sich so leicht erzielen lassen. Vor allem bei persönlichen Geburtstagsgrüßen erhalten viele Rückmeldungen von ihren Gästen. Ein Hotel hat mit nur 120 personalisierten Karten ein Winterangebot beworben und konnte nach einer Woche 15 feste Reservierungen verbuchen. Ein Beispiel, das zeigt, wie die persönliche und individuelle Ansprache überzeugt.“ Geschäftsführer Stefan Schröter ergänzt: „Wir sind sehr zufrieden mit dem Verlauf des Projektes. Viele Kunden sind Wiederholungstäter und nutzen den Service inzwischen regelmäßig.“

Noch viel Potenzial

Aktuell liegt der Fokus auf der breiten Marktdurchdringung im Hotel- und Gastronomie-Segment. Langfristig strebt ODS den Einsatz eines Web-to-Mailing-Portals aber auch für weitere Branchen an. Weiterhin plant StayGuest die Erweiterung der Formate auf Sondergrößen oder Klappkarten – hier bieten die Endverarbeitungsmöglichkeiten des Xerox Drucksystems noch viele neue Ansätze. Auch das Einbinden in andere Portale ist möglich. So gibt es beispielsweise bereits

Weiteres Pressematerial zu diesem Anwenderbericht
ist im PR-Office unter www.pr4you.de abrufbar.

eine Zusammenarbeit zwischen StayGuest und dem DRV (Deutscher Reise Verband) auf der Website www.pro-reisebuero.de. Ein weiterer Erfolg: StayGuest.de wurde im Rahmen des Innovationspreis IT 2009 von der Initiative Mittelstand als innovatives Produkt empfohlen und darf damit das offizielle Signet „Qualifiziertes Produkt“ tragen.

Kundenbindung auf Knopfdruck

Und so funktioniert das System: Der Anwender registriert sich unter www.StayGuest.de als Kunde, ohne dafür Software auf dem eigenen PC installieren zu müssen. Er hinterlegt den Namen des Unternehmens, die Adresse und stellt Logo, Unterschrift und andere Angaben bereit. In nur fünf Schritten ist eine individualisierte Postkarte versandfertig.

Im ersten Schritt wählt der Anwender den gewünschten Anlass für das Mailing aus. Hierzu gehören unter anderem Feiertage, die Geburtstage von Gästen, spezielle Arrangements oder kulinarische Spezialitäten entsprechend der Jahreszeit. Eine große Auswahl an attraktiven Motiven und fertigen Layouts helfen bei der Gestaltung. Bei Bedarf können auch eigene Motive verwendet werden. Die gelieferten Bilder und Logos werden von ODS geprüft, um die Qualität des Druckes garantieren zu können.

Im zweiten Schritt erfolgt die Auswahl des gewünschten Postkarten-Formates. Derzeit stehen DIN A6-Format, DIN-lang-Format oder das Maxi-Format zur Verfügung, weitere Formate sind bereits in Planung. Bei Schritt drei kann der Anwender die StayGuest-Textvorschläge für die Vorder- und Rückseite der Postkarte gegebenenfalls individuell bearbeiten.

Im vierten Schritt werden die Adressdaten als Excel- oder Text-Datei hochgeladen und der Versandtermin bestimmt. Im fünften und letzten Schritt erhalten die Kunden eine PDF-Vorschau zur Kontrolle und Freigabe des Postkarten-Mailings. Eine Service-Hotline, die ODS speziell für StayGuest eingerichtet hat, hilft, falls Fragen während des Prozesses aufkommen.

Die Produktion – optimale Qualität und verbesserter Workflow

Die StayGuest-Postkarten werden auf einer Xerox 700 Digital Colour Press mit einem Xerox EX Print Server powered by Fiery produziert. Für diese Anwendung kommt Xerox Colotech + Silk Coated 300g/m² zum Einsatz.

Um die Qualität der Druckerzeugnisse zu sichern, verwendet StayGuest ausschließlich hochauflösendes Bildmaterial und prüft auch die von den Anwendern gelieferten Motive und Logos auf ihre Druckqualität. Dank ihres robusten

Weiteres Pressematerial zu diesem Anwenderbericht
ist im PR-Office unter www.pr4you.de abrufbar.

Transfersystems und einer Druckgeschwindigkeit von bis zu 70 Farbseiten pro Minute liefert die Xerox 700 DCP sowohl bei kleinen, mittleren oder hohen Auflagen konsequent gute Ergebnisse. Das ist auch deshalb wichtig, da die StayGuest-Kunden sehr unterschiedliche Auftragsmengen ordern – angefangen bei wenigen Stückzahlen bis zu Auflagen mit mehreren Tausend Exemplaren.

Das System bietet mit einer Auflösung von 2400 x 2400 x 1 dpi eine ausgezeichnete Druckbildqualität und einheitliche Farbausgabe. Zur Anwendung kommt ein Emulsion Aggregation (EA)-Toner, mit dem eine matt glänzende Oberfläche ähnlich dem Offsetdruck erreicht wird. Der EA-Toner ist auf chemischer Basis hergestellt und ein patentiertes Produkt von Xerox. Die winzigen Tonerpartikel ermöglichen die Wiedergabe hochwertiger Halbtöne, sanfter Übergänge und Schattendetails. Die Qualität der Postkarten ist somit garantiert und unterstreicht damit das Image des Auftraggebers positiv.

Zeit sparen durch automatisierte Prozesse

Im Zuge der Entwicklung der StayGuest-Lösung hat ODS den Produktionsprozess insgesamt vereinfacht und beschleunigt: Den Auftragsbogen und eine Kopie der Auftragsbestätigung mit Informationen zu Druckzahlen, Format, Versandtermin und Porto-Optimierung erstellt das System automatisch. Das Druck-PDF wird im Produktionsverzeichnis gespeichert. Eine E-Mail informiert die Mitarbeiter in der Produktion, die den Digitaldruck der Postkarten starten. Auch die Ergebnisse der Qualitätskontrolle werden automatisch gespeichert. Die Karten durchlaufen anschließend noch den Schnittprozess und kommen dann in die Postauslieferung, um am gewünschten Termin versendet zu werden.

Die oben beschriebene Automatisierung des Workflows ermöglicht eine enorme Zeit- und Kostenersparnis in der Produktion und beim Versand. Wie gut und schnell das funktioniert, zeigt sich hieran: Wird ein Auftrag vor 12 Uhr ausgelöst, ist der Versand der individualisierten Postkarten noch am gleichen Tag möglich. Die weitgehende Automatisierung des StayGuest-Druckprozesses kommt ODS im klassischen Geschäft der Mailing-Produktion ebenfalls zugute: Auch hier wurde eine Steigerung der Produktivität erreicht.

„Die StayGuest-Lösung des Xerox Premier Partners ODS hat uns wirklich beeindruckt. Sie zeigt sehr anschaulich, wie Druckdienstleister auch in wirtschaftlich schwierigen Zeiten mit neuen Ideen Umsatz generieren und Kunden gewinnen können. StayGuest ist zudem ein tolles Beispiel dafür, wie die integrierten Xerox-Workflow-Lösungen unsere Kunden dabei unterstützen, neue Geschäftschancen zu nutzen“, so Britta Dannenberg, Manager Premier Partner, Xerox GmbH.

Weiteres Pressematerial zu diesem Anwenderbericht
ist im PR-Office unter www.pr4you.de abrufbar.

Weitere Informationen über den Service von StayGuest sind im Internet unter
www.StayGuest.de abrufbar.

Abdruck frei, Beleghinweis erbeten
1.328 Wörter, 10.213 Zeichen mit Leerzeichen

Weiteres Pressematerial zu diesem Anwenderbericht:

Sie können im Online-Pressefach schnell und einfach weiteres Bild- und
Textmaterial zur kostenfreien Verwendung downloaden:

<http://www.pr4you.de/pressefaecher/StayGuest>

Ansprechpartner für Rückfragen zu diesem Anwenderbericht

(1) StayGuest - ein Service der ODS - Office Data Service GmbH

Ansprechpartner: Sonja Bunthe

StayGuest
c/o ODS - Office Data Service GmbH
Ehrenbergstr. 16 A
D-10245 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 23 09 51 - 75
Fax: +49 (0) 30 23 09 51 - 88
E-Mail: presse@StayGuest.de
Internet: www.StayGuest.de

(2) PR-Agentur PR4YOU

Ansprechpartner: Marko Homann, Holger Ballwanz

PR-Agentur PR4YOU
Schonensche Straße 43
D-13189 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 43 73 43 43
Fax: +49 (0) 30 44 67 73 99
E-Mail: presse@pr4you.de
Internet: www.pr4you.de

Weiteres Pressematerial zu diesem Anwenderbericht
ist im PR-Office unter www.pr4you.de abrufbar.

Hintergrundinformationen:

Über StayGuest - ein Service der ODS - Office Data Service GmbH

StayGuest.de ist ein im September 2008 gestartetes Web-to-Mailing-Portal, welches sich auf die Hotel- und Tourismusbranche spezialisiert hat. Mit StayGuest.de lassen sich kleinere und größere Mailing-Kampagnen einfach und schnell selbst planen und durchführen. Die Kunden haben bei StayGuest.de die Möglichkeit, in fünf einfachen Schritten das Layout und den Text ihrer Postkarten zu gestalten und die entsprechenden Empfängerdaten hochzuladen. Druck und Versand werden dann von StayGuest.de durchgeführt. Zahlreiche Unternehmen aus dem Bereich Hotel und Tourismus nutzen heute schon regelmäßig den Service von StayGuest.de.

Weitere Informationen über den Service von StayGuest sind im Internet unter www.StayGuest.de abrufbar.

Über die ODS - Office Data Service GmbH

StayGuest.de ist ein Service der ODS - Office Data Service GmbH aus Berlin. Die ODS GmbH agiert seit 1995 mit den Leistungsschwerpunkten Direktmarketing, Digitaldruck und Postservice am Markt. Die rund 40 Mitarbeiter der ODS GmbH planen, koordinieren und realisieren die vielfältigsten Aktionen rund um den Druck und Versand. Ob Tagespostabwicklung, Mailings oder der Massenversand von Rechnungen, Schnelligkeit und Flexibilität zeichnen die ODS GmbH aus. In jeder Phase der Auftragsabwicklung kommt die modernste Kommunikations-, Datenverarbeitungs- und Produktionstechnik effizient zum Einsatz. Gemeinsam mit den Kooperationspartnern realisiert die ODS GmbH auch die komplexesten Versandaufträge.

Weitere Informationen über die ODS - Office Data Service GmbH sind im Internet unter www.o-d-s.de abrufbar.