



## **Beispiel Angebot für**

**Zermatt Tourismus  
Bahnhofplatz 5  
3920 Zermatt, Schweiz**

**Herr Pascal Gebert  
e-Marketing & Sales Manager**

29. September 2015/TLE



## Inhalt:

Einleitung .....	3
CRM – Schlüsselbegriff unternehmerischen Erfolgs .....	3
Die Firma Toedt, Dr. Selk & Coll. ....	4
Überblick .....	4
Technologie dailypoint™ .....	4
Beratung und Support .....	4
Schulung.....	4
Kosten-Überblick dailypoint™ BOOKING MANAGER .....	6
Ausgangslage.....	6
Zusammenstellung Module der dailypoint™ Software Familie .....	6
Leistungsüberblick dailypoint™ BOOKING MANAGER .....	7
BOOKING MANAGER Beispiele der Gastkommunikation .....	8
Auszug aus der Kundenliste .....	10



## Einleitung

---

Nachfolgend aufgeführt ist ein Beispiel Angebot für den Einsatz von dailypoint™ BOOKING MANAGER. Dieses Beispiel Angebot basiert auf folgende Kriterien:

- PMS: Protel oder Micros Fidelio Suite 8
- Zimmer: 40 (15% Rabatt für < 50 Zimmer)
- Sprachen: 3

Das System dailypoint™ BOOKING MANAGER ist ein System für eine professionelle Gastkommunikation per E-Mail, im Speziellen rund um die Reservierung. Dazu zählen u.a. auch die vollautomatische und intelligente Pre- und Post-Stay Kommunikationen. dailypoint™ ist speziell auf die Besonderheiten der Hotellerie ausgerichtet und bietet neben den bereits erwähnten Leistungen den professionellen Versand von Email-Newslettern.

Dieses Beispiel Angebot ist ausschließlich für die Hotels der Zermatt Tourismus bestimmt. Die darin enthaltenen Informationen sind vertraulich zu behandeln.

Falls Sie Fragen oder Wünsche bzgl. dieser Ausführungen haben, stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an:

Teresita Leibenfrost  
Regional Director of Sales

P: +49 89 1893569 233  
Mobil: +49 170 161 0780  
Email: Teresita.Leibenfrost@TS-and-C.com

## CRM – Schlüsselbegriff unternehmerischen Erfolgs

---

Customer Relationship Management (CRM) ist der Schlüsselbegriff moderner Unternehmensführung und speziell für die Hotellerie ein Kernpunkt für nachhaltigen Erfolg. Die Lösungen von Toedt, Dr. Selk & Coll. (TS&C) fokussieren den Marketing-Bereich des CRM, im Speziellen sind dies die Bereiche Datenbereinigung, Datenanalyse und Kommunikation.

Die Kommunikation spielt für die Hotellerie eine ganz entscheidende Rolle, denn durch die Ortsgebundenheit des Hotelproduktes muss der Gast ständig erinnert werden, wenn ein Vergessen verhindert und Buchungsimpulse gesetzt werden sollen. Eine gezielte Gastansprache ist heute notwendiger denn je, um Gäste zu loyalisieren.

Das Management von TS&C arbeitet seit vielen Jahren im CRM-Bereich und hat eine umfangreiche Expertise in Praxis und Wissenschaft. Eine Auflistung an Fachartikeln und Buchbeiträgen steht unter [www.TS-and-C.com](http://www.TS-and-C.com) zum Download für Sie zur Verfügung.



## Die Firma Toedt, Dr. Selk & Coll.

### Überblick

TS&C wurde im Januar 2005 in München von Dipl.-Betriebswirt Michael Toedt, Rechtsanwalt Dr. jur. Robert Selk und IT-Spezialist Rainer Aumiller gegründet. TS&C ist Preferred Partner des Hotelverbands Deutschland (IHA) und zählt sowohl Einzelhotels, wie auch Hotelketten zu seinen Kunden und ist europaweit aktiv.

TS&C ist heute der wohl führende Anbieter im Bereich Big Data Marketing und Customer Relationship Marketing (CRM) für die Hotellerie und bietet ein auf Kundendaten wissensbasiertes Marketing. Mittels **dailypoint™** entsteht ein effizientes und messbares Marketing, das die individuellen Ansprüche eines jeden einzelnen Gastes berücksichtigt, den höchsten Qualitätsansprüchen gerecht wird und zugleich Ihr Hotelmarketing in ein Profit-Center verwandelt.

### Technologie **dailypoint™**

**dailypoint™** ist ein modular aufgebautes Marketingsystem, das für die Besonderheiten der Hotellerie entwickelt wurde. Es besteht aus zwei Bereichen, dem **dailypoint™ BOOKING MANAGER** und der **dailypoint™ 360°** Lösung. Mittels der 360° Lösung wird eine zentrale, saubere Kundendatenbank erstellt, in die alle relevanten Datenquellen integriert werden können (Big Data Ansatz) und über die sämtliche Marketingaktionen aufgesetzt, koordiniert, ausgeführt und analysiert werden.

Alle Systeme werden über das Internet genutzt und ermöglichen so ein schnelles und kosteneffizientes Arbeiten. Weder eine spezielle Hard- oder Software werden benötigt, es genügt ein handelsüblicher PC mit Internetanschluss. Teure Installationen, Wartungen oder Reisekosten gehören somit der Vergangenheit an.

Mit der **dailypoint™** Software Familie können Hotels nahezu den gesamten Marketingkreislauf mit einer Produktfamilie abdecken. Wo normalerweise eine Vielzahl von verschiedenen Anbietern benötigt und somit ein Qualitäts-Marketing unmöglich wird, bietet **dailypoint™** alles aus einer Hand.

### Beratung und Support

Die **Kombination aus Beratung und intelligentem Technologie-Einsatz** ist einzigartig und unterscheidet das Unternehmen grundlegend von anderen Marktteilnehmern wie Unternehmensberatungen, Werbeagenturen bzw. reinen Softwareanbietern. Das Besondere ist, dass Kunden von TS&C die Freiheit haben, ob sie die lizenzierte Software selbst nutzen wollen oder aber das TS&C Dienstleistungsangebot in Anspruch nehmen.

TS&C besteht aus einem Team von Experten im Bereich Hotel-Marketing und Software-Programmierung. **Professional Services (Support)** ist Ihr direkter Ansprechpartner, der Sie in allen Belangen der täglichen Zusammenarbeit betreut, sozusagen ihr outgesourcter Mitarbeiter. Zu diesen zählen u.a. das komplette Kampagnen-Management, die Erstellung von Analysen und der technische Support. Bitte beachten Sie, dass die Mitarbeiter reaktiv arbeiten und lediglich auf Ihre Anfragen reagieren. Kosten entstehen somit nur dann, wenn Ihr Account-Manager auf Ihren Wunsch hin für Sie tätig wird. Im **Consulting (klassische Beratung)** unterstützen wir Sie bei der Strategie-Entwicklung oder umfassenden Einzelprojekten. Darunter fallen z.B. die Erstellung von Marketingplänen, die Erarbeitung und Umsetzung einer Loyalty-Strategie oder die Einführung eines Bonus-Programms. Arbeiten des Consulting Teams bedürfen eines entsprechenden Projektauftrags.

### Schulung

Um das notwendige Know-How zu erhalten, haben Sie die Wahl aus Individual-Schulungen bei Ihnen im Unternehmen oder Sie besuchen die **dailypoint™ ACADEMY**. Mehrmals jährlich bieten wir Ihnen Intensivkurse an, in denen Sie in Kleingruppen von maximal 8 Teilnehmern den sicheren Umgang mit den Systemen erlernen.



**Key Facts und Vorteile vom dailypoint™ BOOKING MANAGER:**

- ✓ Automatischer Versand von Angeboten, Reservierungen und Stornierungen im HTML-Format
- ✓ Integration der hoteleigenen Corporate Identity in professionell gestaltetem Design
- ✓ Versand im Responsive Design für eine korrekte Darstellung auf allen Systemen wie Ipads, Smart Phones und PCs
- ✓ Zentrales webbasiertes System, keine Installation oder Reisekosten
- ✓ Dynamische Inhalte wie Bilder und Texte basierend auf verschiedenen Zimmertypen, Buchungscodes und dem jeweiligen Gastprofil
- ✓ Zielgruppenorientierte Cross-Selling-Angebote ermöglichen gesteigerte Umsätze
- ✓ Einfaches Anpassen der Inhalte durch WYSIWYG Editor
- ✓ Personalisierte Bilder für mehr Emotionen bereits bei der Reservierungsbestätigung
- ✓ Manuelle Bearbeitung der Inhalte vor Versand inkl. Textbausteinen
- ✓ Druckerfreundliche Version der Bestätigungen
- ✓ Optional: Kalenderintegration bei Outlook, Yahoo und Google mail,
- ✓ Druckerfreundliche Version, Concierge Informationen uvm.
- ✓ Versand über white-listed Server garantieren
- ✓ Individuelle Empfängeradresse unabhängig vom Gastprofil im PMS (bei Reservierung von Geschäftskunden)
- ✓ Kompatibel mit allen gängigen PMS-Systemen wie Micros Suite 8, OPERA, Protel, Infor, hetras





## Kosten-Überblick dailypoint™ BOOKING MANAGER

### Ausgangslage

dailypoint™ bezieht seine Daten aus folgenden Datenquellen:

Die Daten werden von dem entsprechenden PMS automatisch an dailypoint™ übermittelt.

Bitte lizenzieren Sie bei Ihrem PMS Partner die entsprechende Schnittstelle. Wir unterstützen Sie gerne bei Gesprächen mit Ihrem PMS Anbieter.

### Zusammenstellung Module der dailypoint™ Software Familie

Die Kosten für den dailypoint™ BOOKING MANAGER und sämtlichen Modulen (S. 7) berechnen sich wie folgt:

- einmaliger Setup
- monatliche Lizenz

Aufgrund unseres großen Interesses, mit Ihrem Haus zusammenzuarbeiten, bieten wir Ihnen die nachfolgende Lösung an:

dailypoint™ Software Familie	einmaliger Setup	mtl. Lizenz
BOOKING MANAGER (Interface zu PROTEL / MICROS FIDELIO S. 8) Basiert auf 40 Zimmer (15% Discount für <50 Zimmer) und drei Sprachversionen	7.722 €	297€
<b>Kosten Gesamt</b>	<b>7.722 €</b>	<b>297 €</b>

**Bitte beachten Sie, dass es sich hierbei um ein Beispiel Angebot (Stand September 2015) handelt. Die Preise sind freibleibend und können jederzeit variieren. Die genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.**



## Leistungsüberblick dailypoint™ BOOKING MANAGER

<b>01 Data Cleansing</b>	
Light Check für Online Marketing	✓ (bis zu 4.000 DS inkl. p. M.)
<b>02 Campaign Management</b>	
E-Mail Newsletter System	✓
Inklusiv E-Mails pro Monat <sup>2</sup> Jede verschickte Email, unabhängig von deren Inhalt, wie z.B. Gästefragebogen/Pre&Post/Newsletter wird in der Summierung inkludiert	5.000 E-Mails p. M.
zusätzliches E-Mail-Kontingent 50.000/100.000/200.000 Mails, Laufzeit 6 Monate, Preise auf Anfrage	buchbar
<sup>2</sup> Jede weitere Email wird mit 0.025€ verrechnet.	
<b>03 Confirmation System <sup>3</sup></b>	
<b>dp Booking Manager</b> (Kombiangebot: Anfrage via Web, Offer Tool (bis zu 5 Roomtypes, 5 Ratecodes, 5 Packageodes), Confirmation System und Cancellation System) inkl. 1 Stunde Anwendertraining & 2 User	✓ 3 dynamische Bausteine + 1 Regel
<sup>3</sup> Jeweils drei Sprachen sind inkludiert, jede weitere Sprachimplementierung auf Anfrage.	
<b>04 Marketing Automation <sup>4</sup></b>	
Pre-Stay-Communication (inkl. dynamisierte Inhalte)	✓
Post-Stay-Communication (inkl. dynamisierte Inhalte)	✓
<sup>4</sup> Jeweils drei Sprachen sind inkludiert, jede weitere Sprachimplementierung auf Anfrage.	
<b>05 Communication-Channel</b>	
Email	✓
<b>06 mögliche Add-ons Emailing System</b>	
Emailing-User	✓ 3 User
Email Template (inkl. Responsive Design) <sup>5</sup> Kunde übermittelt Template via PDF/HTML und wird von TS&C aufgesetzt und mit Blindtext versehen	✓ 1 Template inkl.
<b>07 Web</b>	
Newsletter An-/Abmeldung (via Java Script Code für Webseite)	✓
<b>08 Consulting &amp; Support</b>	
Individuelles Anwendertraining	✓ 2 h
<b>09 Security &amp; Safety</b>	
Dailypoint secure transfer tool	✓

-Weitere Module auf Anfrage erhältlich -



## BOOKING MANAGER Beispiele der Gastkommunikation

Sollte die Email nicht richtig angereicht werden, klicken Sie bitte hier.

**SANS SOUCI**  
WIEN

GUTEN TAG HERR [REDACTED],

herzlichen Dank für Ihre Anfrage und Ihr Interesse am Sans Souci Wien.  
Gerne senden wir Ihnen unser unverbindliches Angebot:

<b>ANREISEDATUM:</b>	Mi, 17.07.2013
<b>ABREISEDATUM:</b>	Do, 18.07.2013
<b>RESERVIERUNGSNUMMER:</b>	[REDACTED]
<b>ZIMMERPREIS:</b>	[REDACTED] EUR / Nacht
<b>RATE:</b>	Kann bis 24 Stunden vor Anreise storniert oder geändert werden.
<b>ANZAHL PERSONEN:</b>	Erwachsene: 1
<b>ANZAHL NÄCHTE:</b>	1 Nacht
<b>GESAMTPREIS:</b>	[REDACTED] €

**LUXURY**

Großes Doppelzimmer, Badezimmer mit Dusche und separatem WC (30 m²).

**MEHR INFORMATION**

**PREISE**

Unsere Preise sind pro Zimmer und Nacht, inklusive Frühstücksbuffet und aller Taxen, angeboten.

### IM SANS SOUCI WIEN SIND DIESE LEISTUNGEN FÜR SIE INKLUDIERT

#### Buffet-Frühstück

Mo bis Fr von 07:00 - 10:30 Uhr / Sa, So und an Feiertagen von 07:00 - 11:00 Uhr

Frisches Obst und Gemüse, Bio-Produkte, ofenwarmes Gebäck, Müsli und Vollwertkorn, frische Eiergerichte, Käsevariation und Vulcano-Schinken; Fruchtsäfte, 1 Glas Champagner und eine große Auswahl an Kaffee- und Teespezialitäten.

#### Sans Souci Spa Club

Pool täglich von 07:00 - 22:00 Uhr, Spa-Bereich täglich von 09:00 - 22:00 Uhr

Luxuriöser Wellness- und Beautybereich auf 450 m² mit eigener Spa-Rezeption, 20 m langem Sport Pool, Sonnenbank und Fitnessbereich mit Technogym-Geräten von Antonio Citterio (Cardio, Kraft und Kinesis); 3 Saunen inkl. Ladies' Spa, Sanarium, Dampfbad und 2 Behandlungsräumen (Behandlungen können extra gebucht werden). Flauschiger Bademantel und Slippers stehen Ihnen für die Dauer Ihres Aufenthalts zur Verfügung.

#### Diese Extras sind bei uns Standard:

- WLAN Internet kostenlos
- Telefon, SAT-TV, Pay-TV, Radio, Stereo-Sound im Zimmer und Badezimmer
- Klimaanlage, Safe
- Teestation
- Großer Schreibtisch
- Kosmetikspiegel (mit extra Beleuchtung), Fön, luxuriöse Pflegeprodukte
- Diverse Tageszeitungen, exklusiver Wien City Guide
- 24 Stunden Rezeption
- Concierge-Service
- Valet Parking und Koffer-Service

Die Zimmer stehen Ihnen am Anreisetag ab 14:00 Uhr und am Abreisetag bis 12:00 Uhr zur Verfügung.

### BUCHUNGSBEDINGUNGEN

Für eine verbindliche Reservierung bitten wir um Ihre Kreditkartennummern samt Ablaufdatum als Garantie. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass es sich hierbei um ein unverbindliches Angebot handelt, das bei Nichtinanspruchnahme automatisch verfällt. Bitte beachten Sie, dass bei Änderungen des Anreise- und Abreisedatums sowie der Buchungsdauer zusätzliche Kosten entstehen können.

Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung und stehen für Rückfragen jederzeit gerne zur Verfügung.

Bis bald im Sans Souci Wien,

Silvana Drummer  
Reservation Manager

HOTELSANS SOUCI WIEN | BURGASSE 2 | 1070 WIEN  
T: +43-1-522 35 20 | E: [HOTEL@SANSOUCI-WIEN.COM](mailto:HOTEL@SANSOUCI-WIEN.COM)







Sölden, Montag, 24. Februar 2014

## Ein herzliches „Servus“ aus Sölden, Lieber Herr Toedt,

Wir freuen uns sehr, dass wir Sie bald persönlich bei uns im Bergland Hotel begrüßen dürfen. Und auch Sie dürfen sich freuen – auf einen ganz besonderen Urlaub, auf eine wohlverdiente Auszeit frei nach unserem Motto „aktiv entspannt genießen“! Ihren Wünschen entsprechend haben wir folgende Reservierung für Sie vorgenommen:

### Reservierungsdetails

Anreise: Fr, 18.04.2014  
Abreise: Mo, 21.04.2014  
Reservierungsnummer:   
Zimmerpreis:  / Nacht  
Anzahl Personen: Erwachsene: 2  
3 Nächte  
Gesamtpreis:  EUR

### Im Bergland inklusive:

- Gourmet-Halbpension mit reichhaltigem, gesundem Frühstücksbuffet sowie Langschläferfrühstück (ohne Zeitlimit) und abends einem mehrgängigen Genießer-Gourmetmenü abwechselnd mit Galadinnern und Themenbuffets gefüllte Minibar bei der Ankunft
- Benützung des 1.700m2 großen Sky Spa mit Indoor-Pool, Outdoor-Whirlpool, Saunalandschaft und vielem mehr
- aktive Entspannung auf den großzügigen Terrassenflächen
- ein abwechslungsreiches Sport- und Fitnessprogramm
- ein Parkplatz in der hoteleigenen Tiefgarage
- die Benützung unserer Bergland-Jugendlounge
- Depotmöglichkeiten für Räder und Skiausrüstung
- und vieles mehr...



### Noch mehr Wohlbefinden gefällig?

Unser erfahrenes Beauty- und Massage-Team geht gerne auf Ihre individuellen Vorstellungen und Bedürfnisse ein. Aufgrund der großen Nachfrage empfehlen wir Ihnen, sich jetzt schon Ihren Wunschtermin und Ihre Lieblingsanwendung zu sichern.

### So können Sie Ihren Aufenthalt vom ersten Moment an „aktiv entspannt genießen“!

Zu diesem Zweck finden Sie hier noch weitere Informationen für Ihre **persönliche Urlaubsplanung** :

- Die reservierten Zimmer stehen Ihnen am Anreisetag ab 16.00 Uhr zur Verfügung.
  - Am Abreisetag bitten wir um Check-out bis 11.00 Uhr.
  - Kuschelige Bademäntel und Fön befinden sich am Zimmer.
- Zur Bezahlung Ihrer Hotelrechnung bei Abreise bevorzugen wir Bargeld oder EC-Karte.
- Bei einer Stornierung gelten die Bestimmungen des österr. Hotelreglements, einsehbar unter [http://www.hotelverband.at/download/AGBH\\_061115.pdf](http://www.hotelverband.at/download/AGBH_061115.pdf)
- Damit dem Traumurlaub auch nichts mehr im Wege steht, buchen Sie doch sicherheitshalber noch Ihren [Urlaubsschutz](#).

## Auszug aus der Kundenliste

