



Beter inzicht in customer lifecycle versterkt doelgerichte communicatie met klanten

transavia.com kiest Alterian voor het management en de analyse van marketingdata

transavia.com maakt een volgende stap in de verdere professionalisering van haar klantbenadering. Tijdens de gehele customer lifecycle wil de low cost luchtvaartmaatschappij relevante klantcontactmomenten signaleren en daar concrete marketingacties aan koppelen. Met de keuze voor Alterian marketingdatabase en data-analyse oplossingen kan de luchtvaartmaatschappij actuele gegevens uit verschillende systemen en kanalen snel in één marketingdatabase integreren. In combinatie met krachtige tools voor klantsegmentatie en data-analyse is de marketinginformatie bovendien snel te vertalen naar specifieke en relevante interactie met klanten.

Klantprofielen

Paul Jansen, Manager Marketing Intelligence bij transavia.com: "**Alterian is zeer goed in staat om de complexiteit en dynamiek van onze activiteiten goed vast te leggen. De focus ligt in eerste instantie bij datamanagement en -analyse. We zullen geleidelijk meer bronnen gaan inzetten om klantprofielen verder te verfijnen. Als we de data goed op orde hebben, is het eenvoudig om gegevens vanuit verschillende perspectieven te benaderen. Afhankelijk van het contactmoment zijn er meerdere ingangen, bijvoorbeeld gegevens over boekingen en passagiers. Door snel analyses en selecties te maken, kunnen we adequaat inspelen op specifieke klantbehoeften, bijvoorbeeld met relevante aanbiedingen.**" transavia.com baseert een groot deel van haar marketing intelligence-activiteiten op de marketingdatabase en data-analyse oplossingen van Alterian. Deze keuze is een belangrijke stap in de verdere professionalisering van haar klantbenadering.

"**De persoonlijke klantbenadering die transavia.com voor ogen heeft, sluit naadloos op onze strategie waarbij we onze klanten helpen om customer engagement te realiseren**", zegt Hayo Baas, Business Solutions Consultant bij Alterian. "**Door alle klantgegevens slim te combineren en snel goede profielen samen te stellen, kan transavia.com effectiever relaties met klanten opbouwen. Bovendien leveren de resultaten van deze gerichte marketingactiviteiten weer waardevolle input voor toekomstige activiteiten. Op die manier leidt customer engagement niet alleen tot een betere klantrelatie op de korte termijn, maar biedt het ook een stevige basis voor succes op de lange termijn.**"

De luchtvaartsector is zeer dynamisch. Het transactievolume is hoog en er zijn veel contactmomenten via verschillende kanalen. Scherp sturen op actuele klantinformatie en marketingdata is zeer belangrijk om klanten effectief te kunnen benaderen. De database die transavia.com voor dit proces gebruikte, bood beperkte mogelijkheden. De hoeveelheid gegevens die de organisatie effectief kon beheren was begrensd. Verder was slechts een eenvoudige weergave van de klantgegevens mogelijk. Data-analyses en segmentatie waren tijdrovend en leverden slecht een beperkt inzicht in de specifieke klantbehoeften op. Deze situatie sloot niet meer aan op de marketingstrategie.

Compleet klantbeeld

Tijdens het selectieproces voor een nieuwe marketingdatabase maakte Alterian indruk op de Marketing Intelligence-afdeling van transavia.com. De Alterian marketingdatabase kan actuele gegevens uit verschillende bronnen en kanalen, zoals het klantinformatiesysteem, callcenter, e-mail en klachten, combineren en integreren. Aangevuld met krachtige analytics krijgt transavia.com toegang tot een beter inzicht in de actuele situatie en is het mogelijk om snel verbanden te leggen en koppelingen te realiseren. Dit resulteert in een compleet klantbeeld, waardoor het voor transavia.com mogelijk wordt gesegmenteerde doelgroepen op het juiste moment te benaderen. Dat proces wordt vergemakkelijkt door mogelijkheden voor een directe koppeling met campagnetools en de integratie van marketingresultaten in de marketingdatabase.

Na het verbeteren van haar datamanagement en -analyse zal transavia.com in de vervolgfase ook de mogelijkheden voor koppelingen met oplossingen voor marketing- en e-mailcampagnemanagement gaan onderzoeken. Door het open karakter van de Alterian-oplossingen heeft transavia.com op dit gebied ruime mogelijkheden.

Over transavia.com

De low cost luchtvaartmaatschappij transavia.com verzorgt charters en lijndiensten naar zomer- en winterbestemmingen binnen Europa en landen rond de Middellandse Zee. In Nederland is transavia.com marktleider op de vakantievliegmarkt. Onze klanten zijn touroperators, die we ook ondersteunen met eigen internetportals, en consumenten, met wie we communiceren via onze dagelijks actuele website www.transavia.com.