



Dr. Fried & Partner

Unternehmensberater
für Marketing + Management

VERTRIEBSSTUDIE 2007

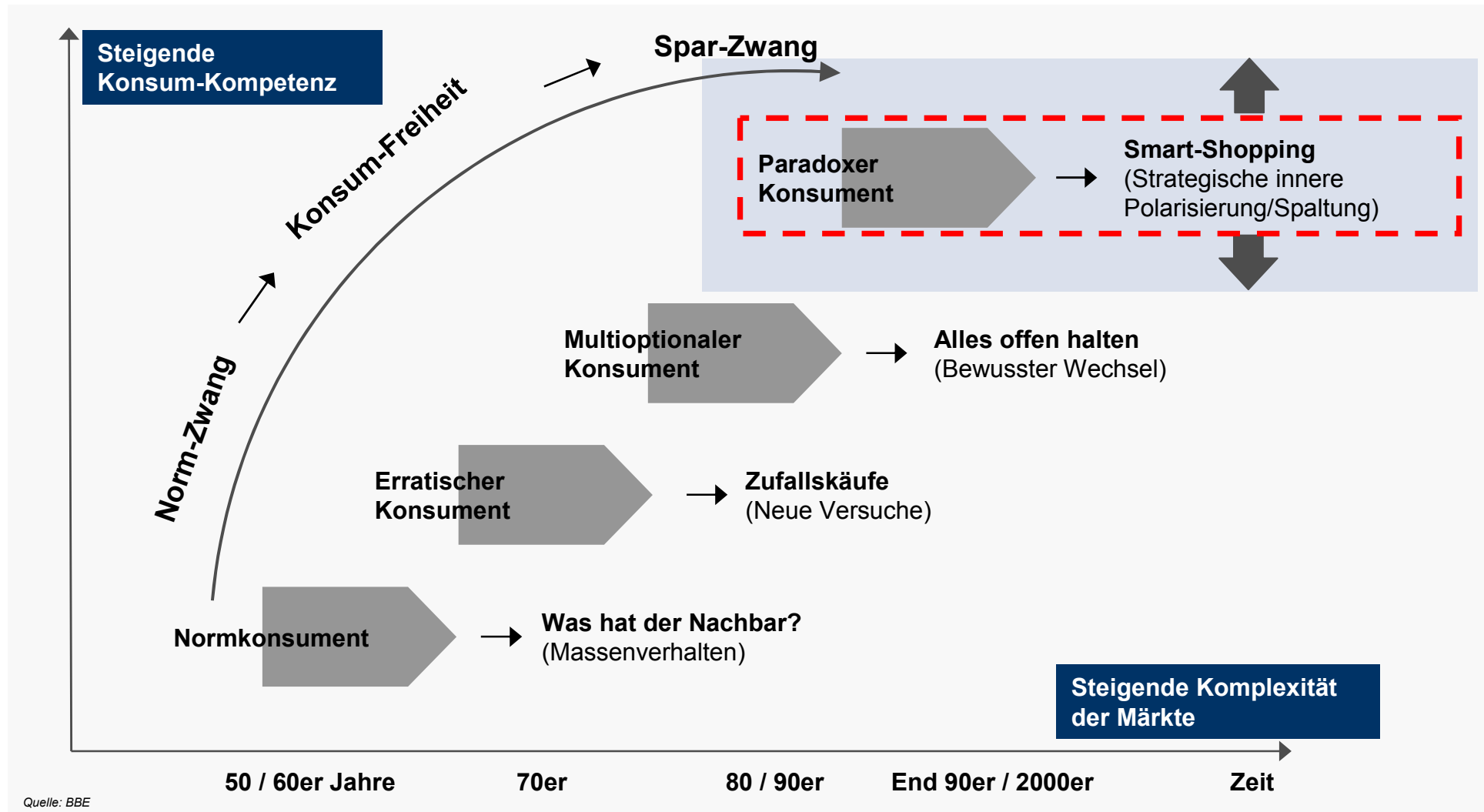
**Integrative Ansätze der Wertschöpfungsstufen
Produktion und Vertrieb**



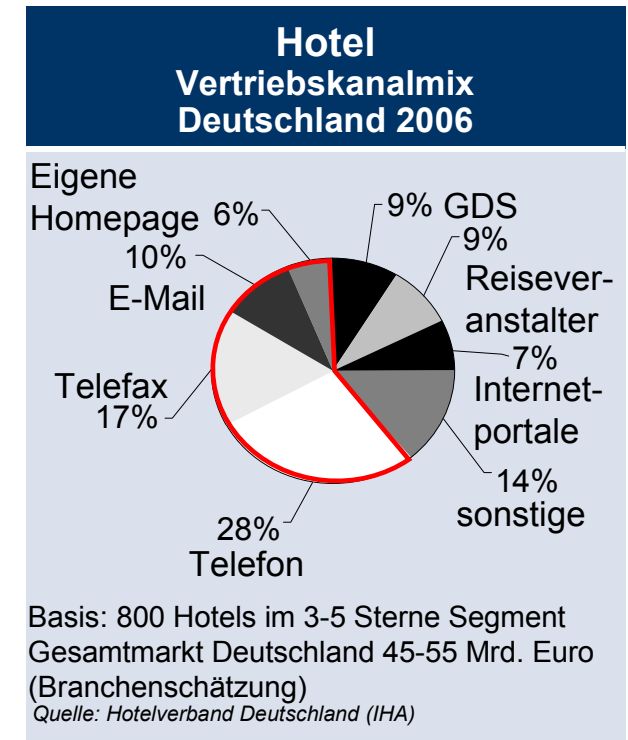
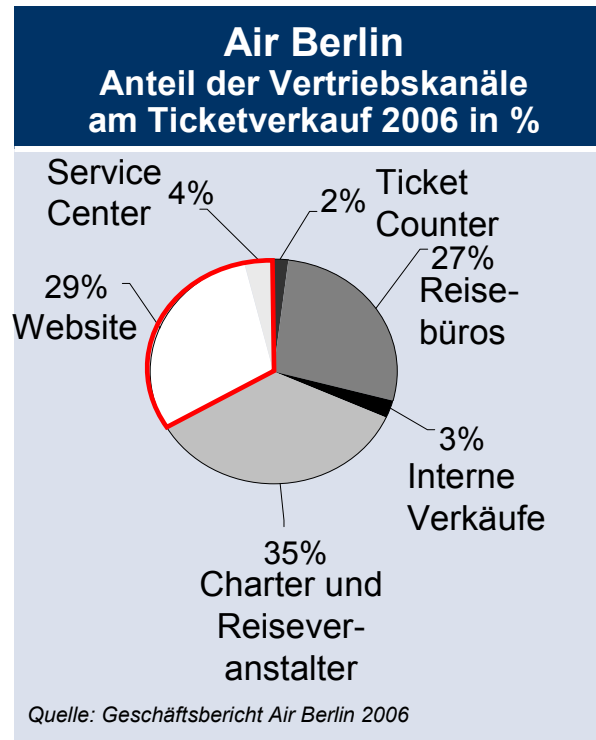
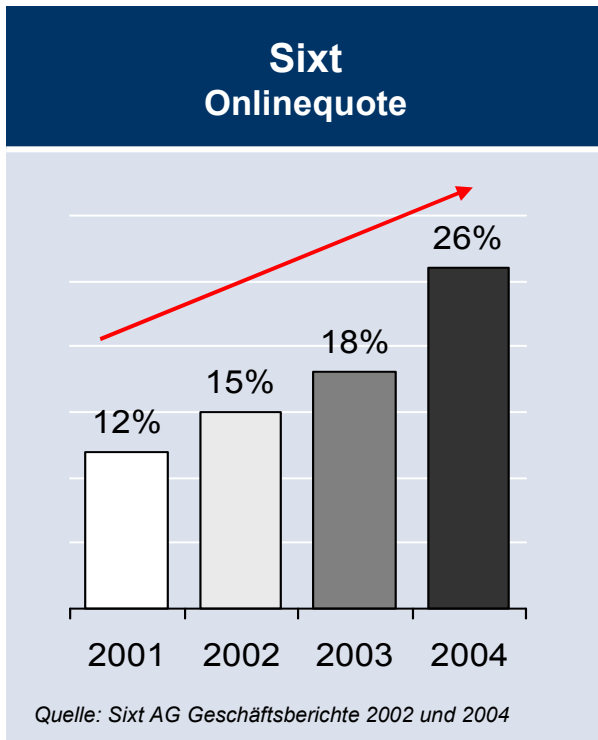
BELEK2007

 **DRV** Jahrestagung und
Deutscher Reisebürotag

Paradoxe Konsumenten erfordern differenzierte Ansprache durch Produkt- und Vertriebskonzepte

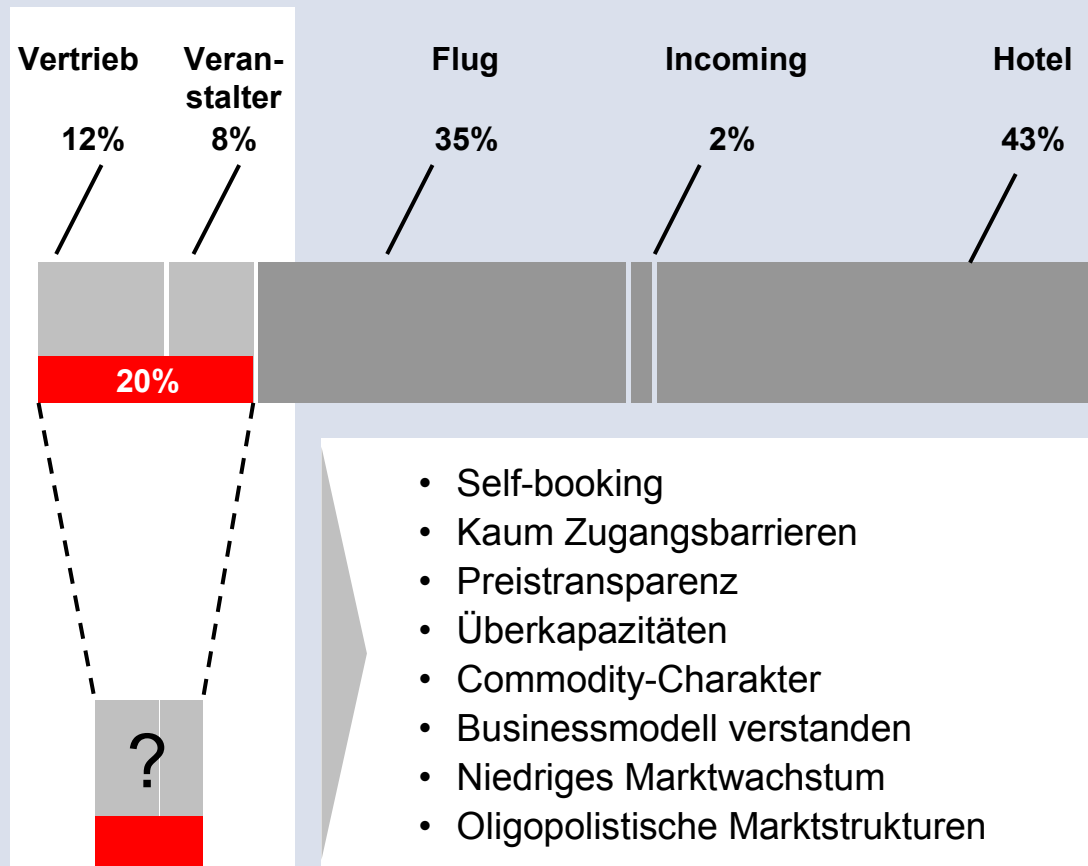


Die Leistungsträger suchen den direkten Weg zum Konsumenten - auch in der Touristik

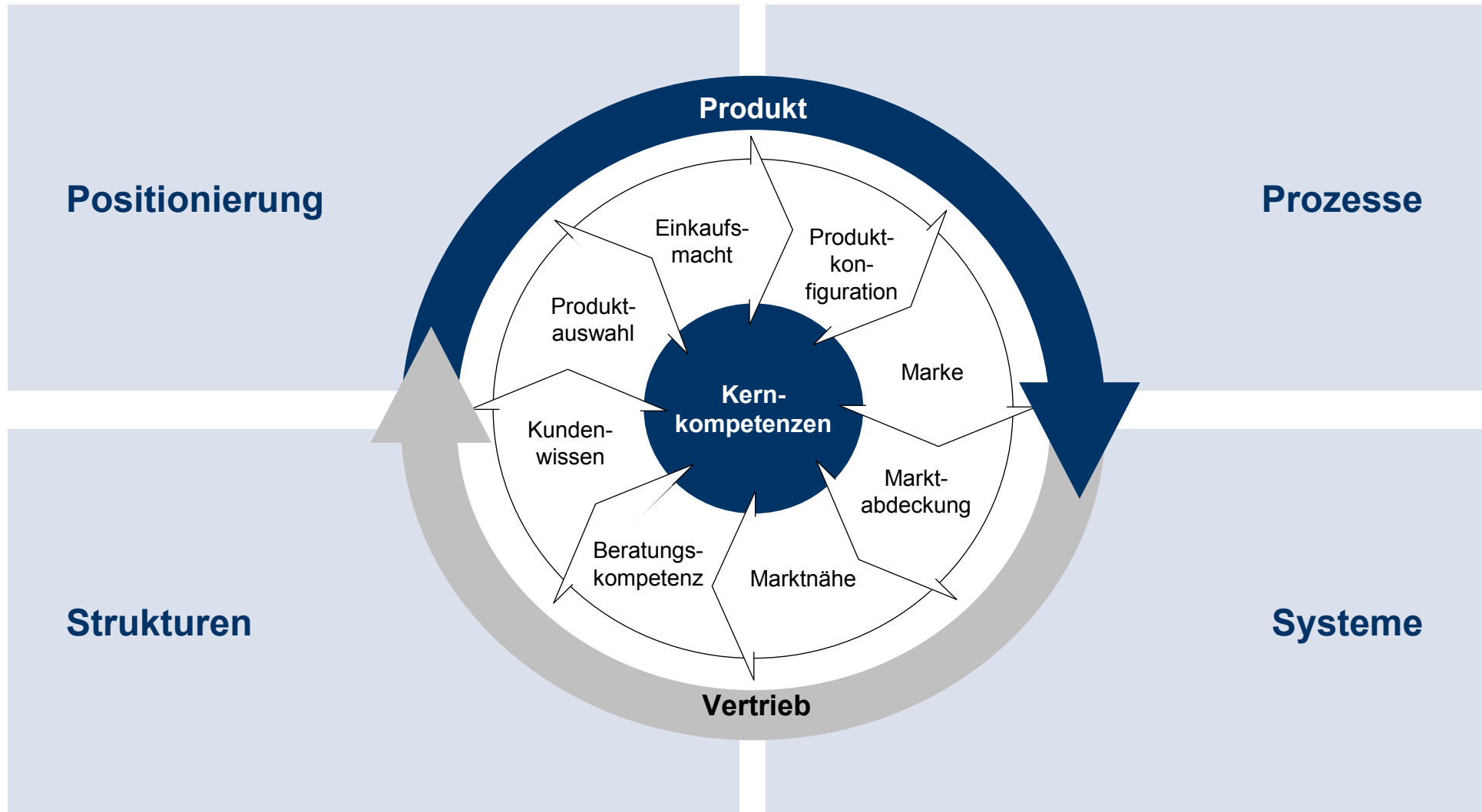


Marktveränderungen und Kundenanforderungen drücken auf Margen in Reiseproduktion und -vertrieb

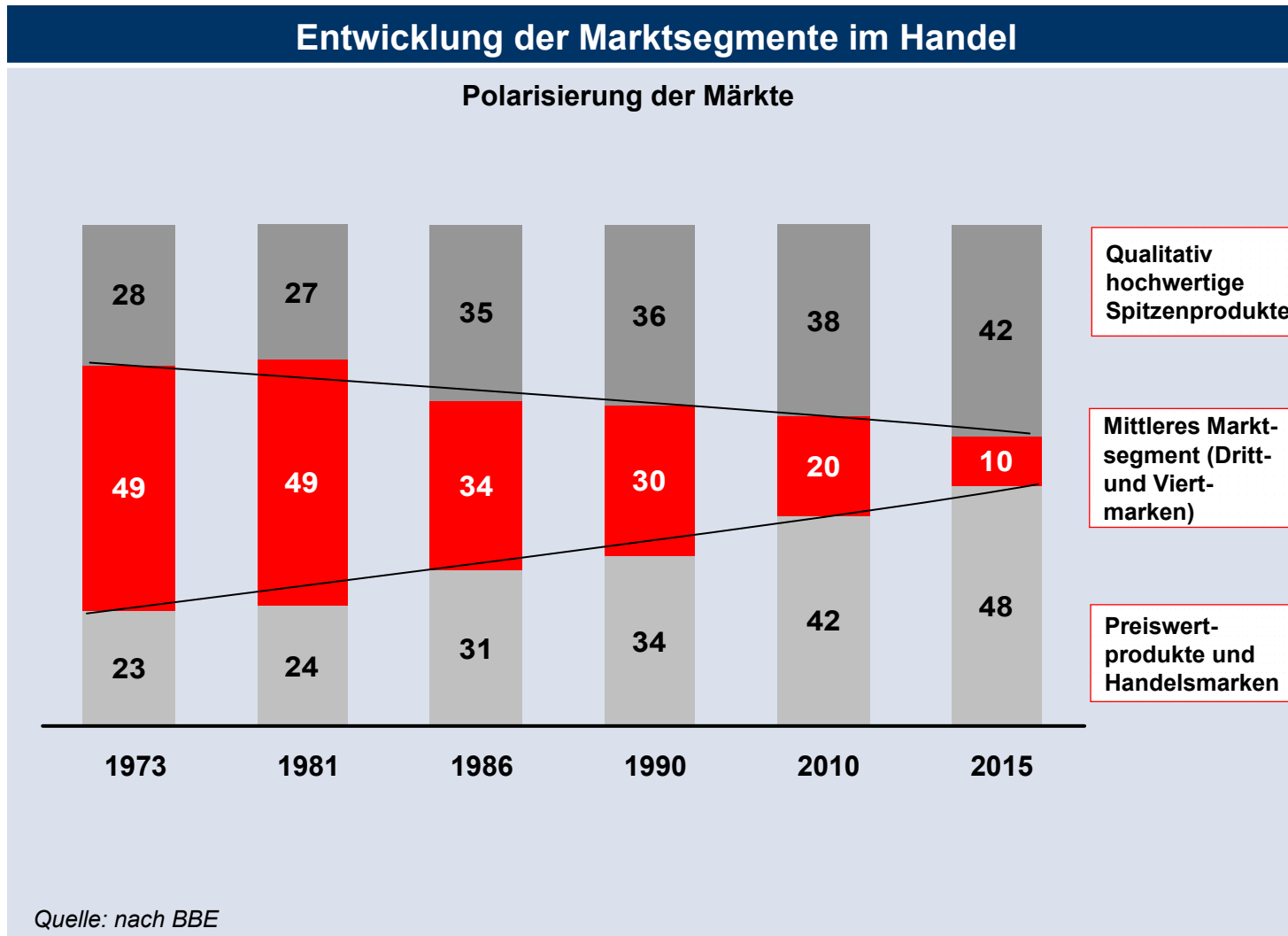
Ø- Wertschöpfungsanteile an der klassischen Pauschalreise



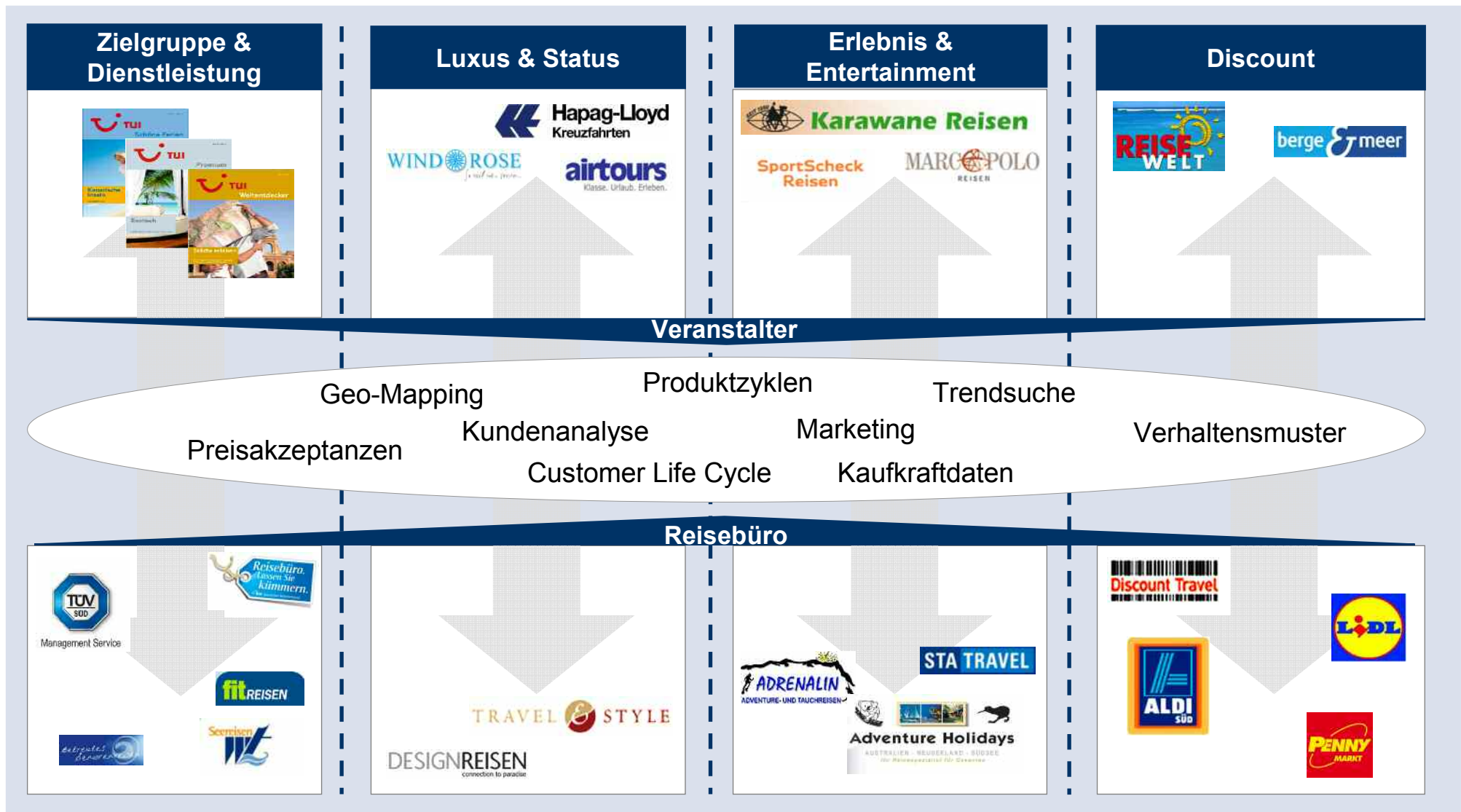
Veranstalter und Reisebüros sind in ihren Kernkompetenzen gefordert, um Vertriebspotenziale besser zu heben



Zwang zur Positionierung lässt sich unter anderem aus Entwicklung der Marktpolarisierung im Handel ableiten

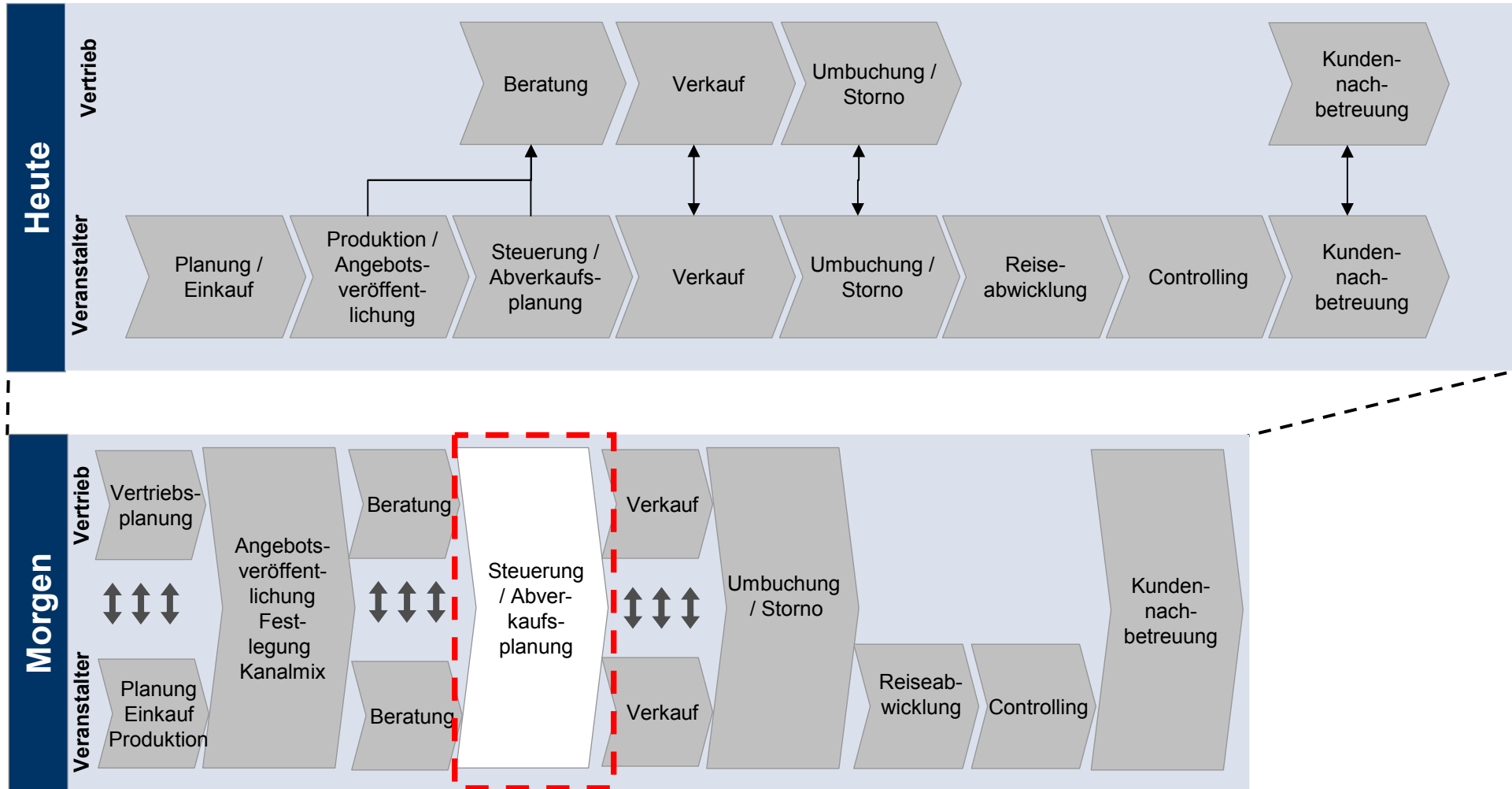


Abstimmung von Vertriebs- und Produktionsaktivitäten müssen über reine Markenpositionierung hinausgehen

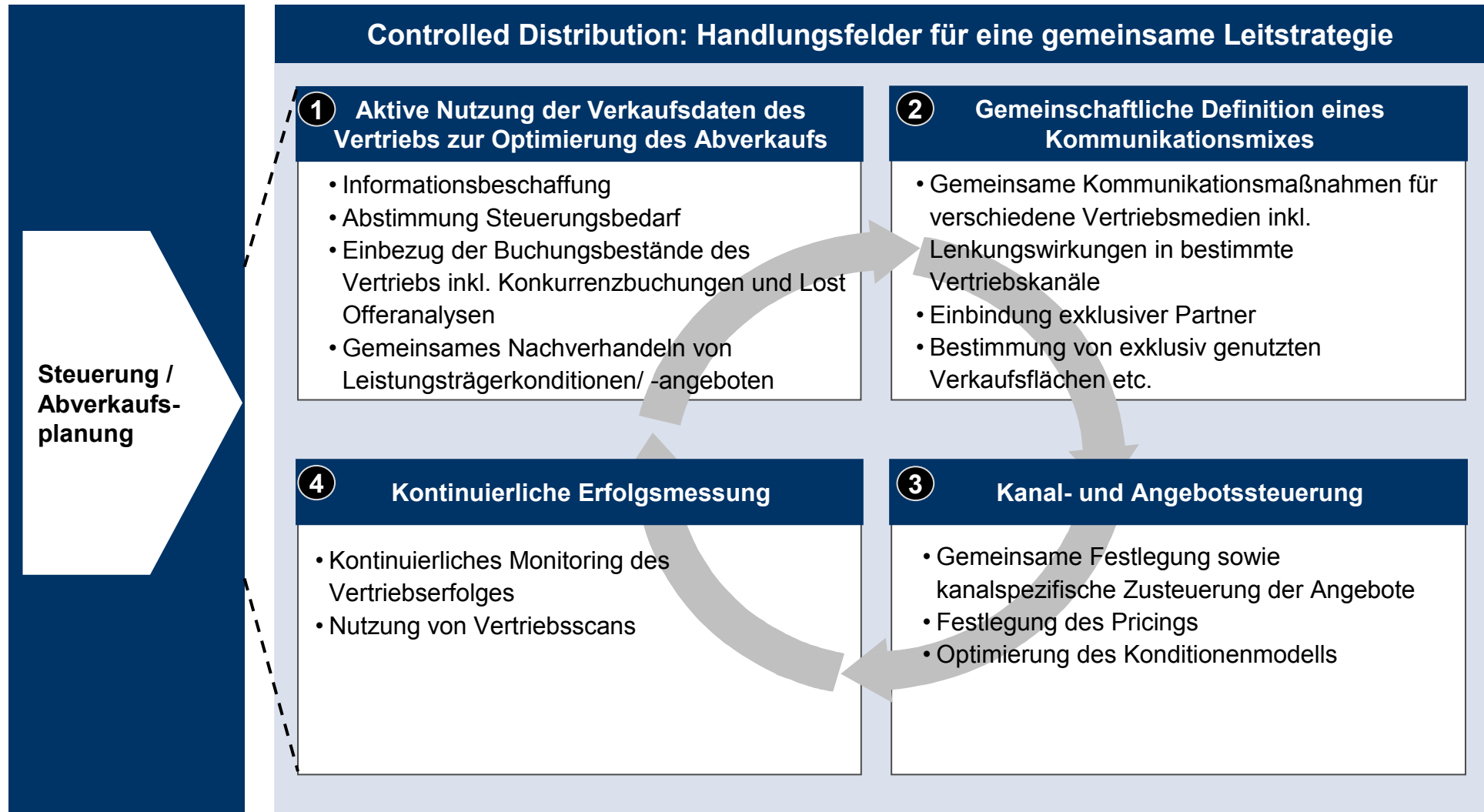


Abstimmung der Prozesse zur Stärkung der Partner bedingt (teilweise) Schwächung der Einzelmacht

Schematische Darstellung



Controlled Distribution als mögliche Leitstrategie zur gemeinsamen Steuerung und Abverkaufsplanung



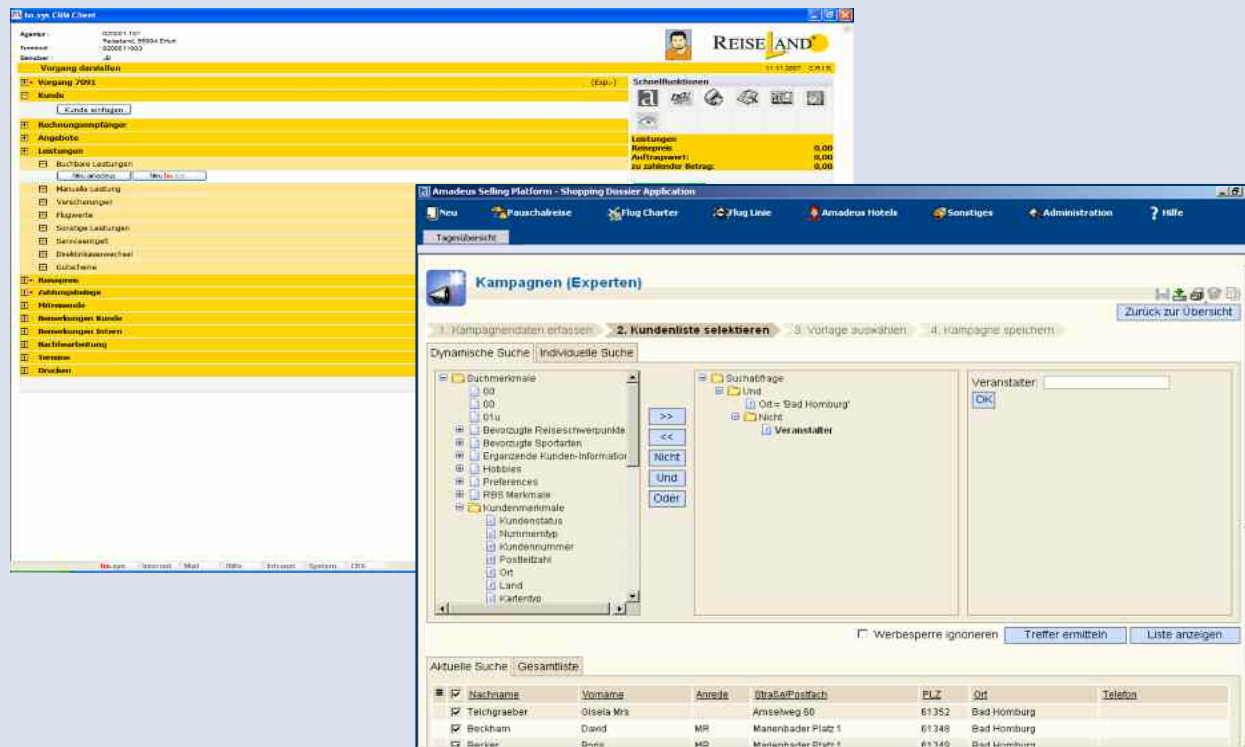
Integrative Systemlösungen unterstützen Reisevertrieb beim Ausbau seiner Kernkompetenzen

Produktion

Kunden-
management

Vertrieb

Amadeus / Selling Plattform und absolut backoffice / bo.sys



The screenshot displays two overlapping software windows. The background window is the Amadeus Selling Plattform, showing a customer profile for 'REISE AND' with various service categories like 'Rechtungempfehlung', 'Angebote', and 'Leistungen'. The foreground window is the 'absolut backoffice / bo.sys' interface, specifically the 'Kampagnen (Experten)' section. It features a search interface with 'Dynamische Suche' and 'Individuelle Suche' options. A search criteria list on the left includes 'Suchmerkmale' like '00', '01', '02', '03', '04', '05', '06', '07', '08', '09', '10', '11', '12', '13', '14', '15', '16', '17', '18', '19', '20', '21', '22', '23', '24', '25', '26', '27', '28', '29', '30', '31', '32', '33', '34', '35', '36', '37', '38', '39', '40', '41', '42', '43', '44', '45', '46', '47', '48', '49', '50', '51', '52', '53', '54', '55', '56', '57', '58', '59', '60', '61', '62', '63', '64', '65', '66', '67', '68', '69', '70', '71', '72', '73', '74', '75', '76', '77', '78', '79', '80', '81', '82', '83', '84', '85', '86', '87', '88', '89', '90', '91', '92', '93', '94', '95', '96', '97', '98', '99', '00'. The search results table at the bottom shows a list of customers with columns for 'Nachname', 'Vorname', 'Adresse', 'Straße/Postfach', 'PLZ', 'Ort', and 'Telefon'.

Nachname	Vorname	Adresse	Straße/Postfach	PLZ	Ort	Telefon
Teichgräber	Oisela Mrs	Amisweg 50		61352	Bad Homburg	
Beckham	David	MR	Manenbader Platz 1	61348	Bad Homburg	
Barber	Doris	MD	Metzenbader Straße 1	61346	Bad Homburg	

- Ansätze für ein integriertes Kundenmanagement:
 - Ad-hoc-Analysen
 - Auswertung des Nachfrageverhaltens
 - Personalisierte Angebote
 - Leistungsunabhängige Kontaktaufnahmen
 - Kampagnenmanagement
 - Lost Offer-Auswertungen
 - Segmentorientierte Kundenansprache

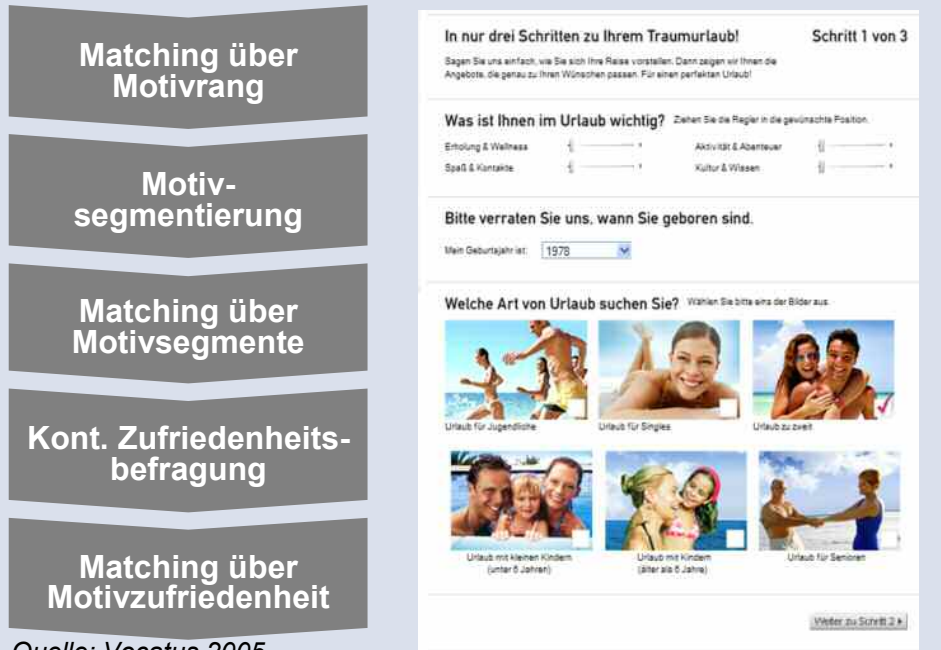
Geeignete Systemlösungen ermöglichen effiziente Kundensegmentierung und -services

assist Pharma (7x4 Pharma)



The screenshot shows the 'assist Pharma' website. The main content area features a headline: 'Bessere Arzneimittelversorgung durch patientenindividuelle Verblisterung von Arzneimitteln'. Below this, there is a detailed text block explaining the service, followed by a 'kontakt' section with address and phone information. A sidebar on the right contains a 'TV' section and a 'hilfe' section with links to FAQs.

L'tur



The screenshot shows the 'L'tur' website's vacation booking process. It includes a survey titled 'Was ist Ihnen im Urlaub wichtig?' with sliders for 'Erholung & Wellness', 'Spa & Kontakte', 'Aktivität & Abenteuer', and 'Kultur & Wissen'. Below the survey is a section 'Bitte verraten Sie uns, wann Sie geboren sind.' with a dropdown menu for 'Mein Geburtsjahr ist:'. The main content area asks 'Welche Art von Urlaub suchen Sie?' and displays six image-based options: 'Urlaub für Jugendliche', 'Urlaub für Singles', 'Urlaub zu zweit', 'Urlaub mit kleinen Kindern (unter 6 Jahren)', 'Urlaub mit Kindern (älter als 6 Jahre)', and 'Urlaub für Senioren'. A 'Weiter zu Schritt 2' button is visible at the bottom right.

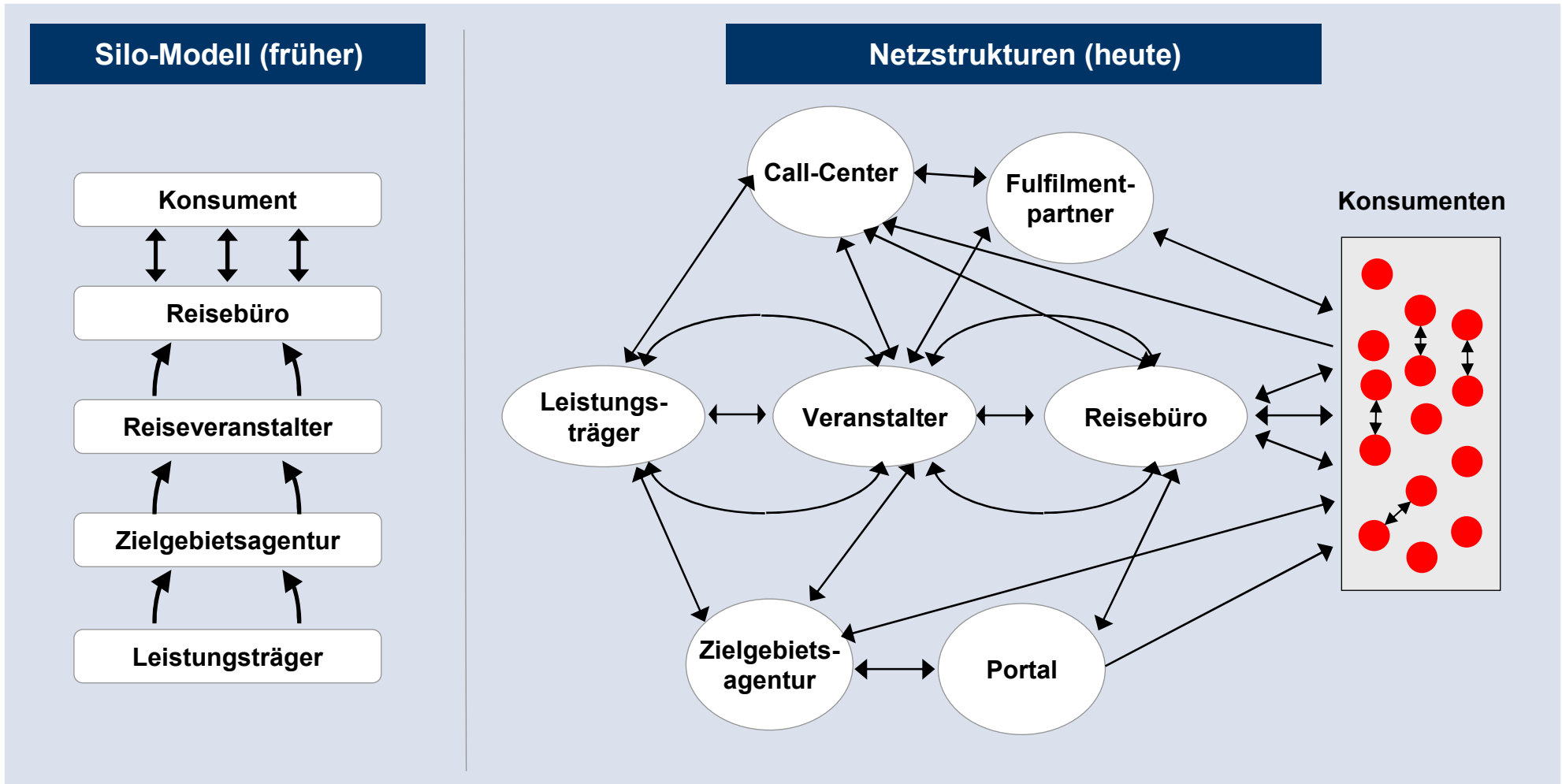
Quelle: Vocatus 2005

- **Kundenindividuelle Zusammenstellung von Medikamenten** für den B2B und B2C Bereich
- Bestellung, Abwicklung und Zahlung finden grundsätzlich **über teilnehmende Apotheken** statt
- Basis ist eine **intelligente Steuerung** und Umsetzung der kundenindividuellen „Mischung“

071115 | Dr. Markus Heller: Vertriebsstudie 2007

- **Segmentierung** ist die Basis der direkten Suche, des Direktmarketing und weitreichender Community-Funktionalitäten
- Zufriedenheitsbefragung ist Basis zur **Beratung von Hotelpartnern** und der **strategischen Einkaufsteuerung**

Die touristische Wertschöpfungskette weist zunehmend Netzcharakter auf



Reduzierung von Komplexität beginnt bei Nutzung spezialisierter Business Partner

Karstadt



- Gravis übernimmt die Elektrosparte in den neugeschaffenen Entertainmentbereichen in den Karstadt Warenhäusern
- Hugendubel und Weltbild werden das Buchangebot von Karstadt in 52 Warenhäusern übernehmen

Service/Fulfilment Leistungen in der Touristik



- Serviceanbieter übernehmen Dienstleistungen vor allem in den Bereichen Sales und Fulfilment
- Vorteile entstehen für die Auftraggeber hauptsächlich durch die transaktionsbasierten Vergütungsmodelle und die technologische Kompetenz der Anbieter



Dr. Fried & Partner

Unternehmensberater
für Marketing + Management

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**