

**Was ist der Unterschied zwischen dem „Paket-Tarif“ und dem „Flex-Tarif“?**

Beim Paket-Tarif haben Sie – ähnlich einem Volumenvertrag beim Handy – ein bestimmtes Volumen (100, 500, 1.000) an Anfragen. Es gibt kein zeitliches „Ablaufdatum“, bis wann das Volumen aufgebraucht sein muss. Sobald dieses Volumen aufgebraucht ist, können Sie ein neues „Paket“ kaufen. Alternativ wechseln Sie automatisch in den „Flex-Tarif“. Beim „Flex-Tarif“ erfolgt die Abrechnung pro Anfrage/Beratung.

**Kann ich als Reisebüro bestimmen, von welchen Veranstaltern die Angebote kommen?**

Ja, die Veranstalter können ausgewählt werden.

**Antwortet Adigi meinen Kunden 24/7 auf Anfragen?**

Die Erstkundenanfrage wird mindestens innerhalb einer Zeitspanne von 1 - 240 Minuten im Zeitraum von aktuell 10 - 20 Uhr werktags, Sonn- und Feiertags 14 - 20 Uhr beantwortet.

**Können Abflughäfen individuell vom Reisebüro voreingestellt werden?**

Beim Setup können Sie Ihren Standardflughafen / Ihre Standardflughäfen (beliebige Anzahl) einrichten. Für nachträgliche Einstellungen senden Sie die gewünschten Flughafen Kürzel per E-Mail an support@adigi.ai.

**Sind die Angebote auf Vakanz geprüft?**

Ja, alle Angebote werden unmittelbar vor Versand vakanzgeprüft.

**Landet man bei Klick auf das Angebot in der Buchungstrecke (IBE) des Reisebüros auf dessen Webseite?**

Ja, der Kunde wird direkt auf die IBE der Reisebüro-Webseite weitergeleitet.

**Was passiert, wenn das Reisebüro keine IBE hat?**

Die Links aus der Angebots-Mail können auch auf die Kontaktseite oder die Startseite des Reisebüros weitergeleitet werden. Wir empfehlen aber den Einsatz einer IBE (ist standardmäßig in jedem Technikpaket mit Webseite von Schmetterling Technology inkludiert).

**Kann man in die Kommunikation zwischen HolidayOffer und dem Kunden eingreifen?**

Das Reisebüro bekommt immer alle ausgehenden Angebote und die Folgekommunikation an den Kunden in Kopie (bcc). Das Reisebüro kann selbst entscheiden, ob und wann es in den automatisierten Prozess eingreifen will.

**Was passiert, wenn beide (Reisebüro + HolidayOffer) eine Antwort schreiben?**

Das kann nicht passieren, da alle Antworten des Kunden zunächst an HolidayOffer gehen. Sobald HolidayOffer eine E-Mail an den Kunden nicht automatisiert beantworten kann, geht diese automatisch ans Reisebüro.

**Kann ich einstellen, in welcher Ansprache („Du“ oder „Sie“) HolidayOffer die Angebotsanfragen an meine Kunden sendet?**

Die Einstellung, ob Kunden geduzt oder gesiezt werden sollen, wird derzeit allgemein beim Setup für das Reisebüro eingerichtet. Eine individuelle Unterscheidung je nach Anrede, die der Kunde benutzt, ist in Planung: Ein Kunde, der „Hallo Max“ schreibt, wird geduzt, jemand der „Hallo Herr Mustermann“ schreibt, gesiezt.

**Kann man HolidayOffer auch abschalten, wenn das Reisebüro die Kommunikation mit dem Kunden übernimmt?**

Reisebüros haben jederzeit die Möglichkeit, die automatische Kommunikation via HolidayOffer zu stoppen und die Kommunikation mit dem Kunden selbst zu übernehmen. Es ist auch möglich, die Kommunikation später doch wieder von HolidayOffer übernehmen zu lassen.

**Auf wie vielen Homepages kann ich die BeratungsBox einbinden?**

Sie können die BeratungsBox auf beliebig vielen Homepages nutzen, solange das E-Mail-Layout (Farben, Absender, Telefonnummern usw.) identisch ist.

**Ist es möglich, die BeratungsBox selbst zu testen?**

Ja, unter <https://www.adigi.ai/infos/beratungsbox> können Sie testen. Geben Sie einfach Ihre Reisebüro-E-Mailadresse ein und stellen Sie Ihre Angebots-Anfrage.

**Werden individuelle Kommentare des Expedienten bei der Weiterleitung der Kundenanfrage berücksichtigt?**

Ja, das ist ein guter und simpler Weg, um weitergehende Infos über Kunden an HolidayOffer zu übermitteln.

**Können auch Favoriten-Hotels ausgewählt werden, die dem Kunden unterbreitet werden?**

Diese Funktion ist in Planung.

**Erhalte ich als Reisebüro die Angebots-E-Mail immer im CC? Wie haben wir Zugriff auf die verschickten Angebote?**

Alle ausgehenden E-Mails an Kunden erhalten Sie immer in Kopie (bcc). Dadurch sehen Sie auch die verschickten Angebote je Kunde. Damit Sie, gerade wenn die Konversationen mit den Kunden mehrmals hin und her geht, den Verlauf leicht nachvollziehen können, werden zu jeder Angebots-E-Mail die jeweiligen Eingaben des Kunden als Anhang mitgesendet. Der Anhang ist im gängigen .eml-Format und kann mit allen E-Mail-Programmen geöffnet werden.

**Gehen nur Pauschalreisen?  
Wie ist die Antwort auf Nur-Flug oder Bausteinreisen oder Mietwagen?**

Derzeit können wir Anfragen zu Pauschalreisen und Nur-Hotel beantworten. Mietwagen und Reiseversicherung sind konkret in Planung, auch weitere Reisearten werden später folgen.

**Wird vertraglich festgehalten, dass die Kunden-E-Mail beim Reisebüro verbleibt und nicht später von adigi weiterverwendet werden darf? Können wir sicher davon ausgehen, dass unsere Kundenadressen nicht irgendwann für Marketingzwecke verwendet werden?**

adigi wird immer nur im Auftrag des Reisebüros Kunden anschreiben und niemals die Adressen oder sonstige Kundendaten für andere Zwecke verwenden. Dies ist im Auftragsdatenverarbeitungsvertrag geregelt, den Sie hier herunterladen können: <https://adigi.eversign.com/embedded/3cfa67645f5044b19544b3b593b555a8>

**Welches ist die Absender-Adresse der Angebots-E-Mails?**

Für den Kunden erscheint immer das Reisebüro als Absender: "Mustermann Reisen (mustermann-reisen@meinurlaubsangebot.de)"

**Welche Beratungssysteme und IBEs können eingesetzt werden?**

Sie können alle gängigen IBEs (z. B. URANIA, Traveltainment) oder Beratungssysteme (z. B. XENA, Bistro Portal) nutzen. Die Quelle der Angebote von HolidayOffer ist derzeit Amadeus/Traveltainment.

**Wenn eine Buchung über das Reisebüro erfolgt ist, wie erfährt HolidayOffer davon? Nicht, dass im Nachgang HolidayOffer nochmals beim Kunden nachfasst?**

Leiten Sie einfach eine Angebots-E-Mail per E-Mail an die E-Mail-Adresse Ihres Reisebüros von Adigi „@meinurlaubsangebot.de“ mit einem Vermerk „hat gebucht“ o. ä. weiter. Sobald eine Midoffice-Anbindung verfügbar ist, können wir diese Infos auch automatisiert holen (Funktion in Planung).

**Seit wann gibt es adigi?**

adigi ist 2019 gegründet worden, die Idee zu adigi ist bereits einige Zeit vorher in der Praxis bei Nix-wie-weg entstanden.

**Wie genau funktioniert die „Preis-Leistungs-Sortierung“ bei der automatisierten Angebots-Erstellung?**

Leitgedanke dabei ist die Frage: “Was würde ein perfekter Reiseberater empfehlen?” HolidayOffer bietet dabei nicht einfach nur das billigste Hotel an, das so einigermaßen passt, sondern berücksichtigt vielmehr die Leistungen der Angebote.

Positiv wirkt sich z. B. aus:

- mehr Hotelsterne
- bessere Weiterempfehlung
- näher am Strand
- bei Kindern: Miniclub, Wasserrutsche, ...
- Direktflug, gute Flugzeiten
- kürzlich erbaut oder renoviert
- bessere Verpflegung
- bessere Zimmertypen

...

Da alle Faktoren immer mit dem tatsächlichen Angebotspreis gewichtet werden, ist sichergestellt, dass eben die angebotene Mehrleistung ihren Preis auch wert ist. Die Kunden schätzen das: Der gebuchte Reisepreis liegt um +15% über dem Durchschnitt.

**Wie aufwändig ist das Setup?  
Gibt es Wartungsaufwand?**

Wir kümmern uns um alle technischen Details. Wenn Sie das Technikpaket mit Webseite von Schmetterling Technology beziehen, hinterlegen wir automatisch die BeratungsBox auf Ihrer Webseite. Falls Sie die Webseite selbst erstellt haben, kann die BeratungsBox mit lediglich einer Zeile Code in die Webseite integriert werden. Auch alle Updates, Änderungen etc. werden zentral von uns gesteuert.

**Wie funktioniert die BeratungsBox?**

Die BeratungsBox ist ein Freitextfeld, in das Kunden ihre Urlaubswünsche oder Fragen eingeben können. Es gibt keine Vorgaben oder Formularfelder. HolidayOffer ist in der Lage, auch unstrukturierte Eingaben zu interpretieren und passende Angebote zu erstellen.

Demnächst verfügbar: In der BeratungsBox wird demnächst nach einer Telefonnummer gefragt, denn oft ist es praktisch, wenn Reisebüros ihre Kunden zum Angebot anrufen können.

## Welche Einsatzbereiche gibt es für die BeratungsBox?

Die BeratungsBoxen sind ideal, um Nutzer auf der Website zu halten und Absprünge (bounces) zu verhindern. Sind sie z. B. in der IBE unterhalb der Hotelangebote eingebaut, bieten sie Urlaubssuchenden die unkomplizierte Möglichkeit, weitere Wünsche anzugeben, statt zur nächsten Website zu wechseln, wenn nicht passendes gefunden wurde.

---

## Was genau zählt als "eine Anfrage", was ist mit Nachfragen?

Zu einer Anfrage zählen immer auch alle Nachfragen, Rückfragen, Änderungswünsche etc., die von / an die gleiche E-Mail-Adresse des Kunden geschickt werden. Die Anzahl der im Preis enthaltenen Nachfragen etc. ist nicht begrenzt, erst nach 30 Tagen Inaktivität des Kunden wird eine neue Anfrage erzeugt.

In der herkömmlichen, manuellen Bearbeitung sind Nachfragen zu Angeboten oft mit einem höheren Aufwand verbunden als die Anfrage selbst, da die Angaben der vorherigen E-Mails erst zusammengeführt werden müssen. Bei HolidayOffer hingegen ist der gesamte Prozess immer mit enthalten!