



Perfekte Landung in der Webinar-Welt

Condor trägt den schönen Titel „Deutschlands beliebtester Ferienflieger“. Hinter dem unbeschwertem Urlaubsgefühl, das Reisende empfinden, wenn sie zu einer der rund 90 Condor Destinationen in Europa, Afrika und Nordamerika einchecken, steckt ein hochkomplexes Business. Dazu gehört auch die Kommunikation mit einer Vielzahl interner und externer Stakeholder. Lesen Sie hier, wie Condor mittels edudip next die Kommunikation mit Mitarbeiter:innen, B2B-Partner:innen und Kund:innen erfolgreich neu aufstellte – und seither immer neue Potenziale der Softwarelösung entdeckt.

AUSGANGSLAGE

Interne Kommunikation? Komplex!

Die interne Kommunikation ist bei einem Großunternehmen mit über 4.000 Mitarbeiter:innen ohnehin eine Herausforderung – bei einer Airline erst recht, denn die Berufsgruppen sind äußerst unterschiedlich und die Mitarbeiter:innen verteilen sich über die halbe Welt auf viele Standorte, Flughäfen und Maschinen. Neben der Verwaltung, Personal an Flughäfen oder in der Condor Technik ist vor allem das fliegende Personal zu nennen, welches den überwiegenden Teil der Arbeitszeit in der Luft verbringt. Die Informationen welche für die jeweilige Abteilung relevant sind, unterscheiden sich sehr stark. So interessiert sich das Personal an Board beispielsweise weniger für neue Marketingkampagnen, während die Mitarbeiter:innen im Marketing

eher weniger Nutzen über die Information einer neuen Cockpit-Software für die noch bessere Vorhersage von Wetterdaten relevant ist. Die Informationen dort zu kommunizieren wo sie wirklich benötigt werden, ist daher nicht immer einfach.

Hoher Informationsbedarf bei Vertriebspartnern

Vertriebskanal sind die Reisebüros, die verschiedene, sehr komplexe Buchungssysteme verwenden. Die Mitarbeiter:innen dort müssen wissen, wie sie bestimmte Angebotsbestandteile von Condor buchen können, wie sie ihre Provision verdienen und vieles weitere – da wird es schnell kompliziert und Webinare wären ein ideales Wissensvermittlungsformat. Sowohl intern als auch im Kontakt mit Partnern und Kunden nutzte Condor bereits digitale Tools. „Aber mit Slack und Microsoft Teams kamen wir da schnell an unsere Grenzen“, erinnert sich Marketing Manager Hess. Und so begann die Suche nach einem unkomplizierten Tool für Videokonferenzen und Webinare.



MADE &
HOSTED
IN GERMANY



ANFORDERUNGEN

Airlines haben ein Sicherheits-Gen

Größtmögliche Sicherheit ist bei Airlines Teil der DNA – und das gilt auch für Datensicherheit. Daniel Hess: „Bei uns ist bis ins Detail definiert und dokumentiert, welche personenbezogene Daten wir sammeln, wie wir sie verarbeiten, wo wir sie speichern, mit welchen Partnern wir sie teilen, wie wir unsere Dienstleistungen damit verbessern und vieles weitere.“ Für Condor war deshalb klar, dass eine neue Videokonferenzlösung maximal sicher sein musste und bei den anfallenden Daten DSGVO-Konformität über den gesamten Zyklus gewährt sein sollte.

Einfachheit als Grundbedingung

Die eingangs beschriebene Diversität der Zielgruppen, die mit der neuen Lösung erreicht werden sollten, erfordert einen sehr niederschweligen Zugang: Es gilt etwa, Mitarbeiter:innen zu erreichen, die nicht am PC arbeiten und deshalb mobil teilnehmen müssen. Oder Webinare für externe Partner:innen anzubieten, die sich nicht erst Software oder Plug-ins installieren möchten um teilzunehmen. Und auch den Veranstalter:innen sollte es leicht gemacht werden: Gefordert war ein Tool,



das alle wichtigen Funktionen bietet, dabei aber so einfach in der Nutzung ist, dass sich niemand abgeschreckt fühlt, selbst Meetings, Veranstaltungen oder Webinare zu veranstalten. Daniel Hess: „Wir wollten keine 50 Menüpunkte, sondern nur die Funktionen, die zählen, die man wirklich braucht.“

LÖSUNG

Aus Safety ins ganze Unternehmen

Um 2.500 fliegerische MitarbeiterInnen während Corona innerhalb von nur sechs Monaten zu schulen, hatte die Safety-Abteilung edudip next erstmals im Unternehmen genutzt. Auch der Betriebsrat durfte sich die Anwendung für die erste digitale Betriebsratssitzung der Unternehmensgeschichte ausleihen. Und bei dieser wurde auch Daniel Hess erstmals auf edudip next aufmerksam und war angetan: „Das Erlebnis war positiv, die Übertragungsqualität super und die Gestaltungsmöglichkeiten der Software machten die Veranstaltung zielführend, lebendig und unterhaltsam.“

Professionelle Übertragungsqualität

Das war der Startschuss zum unternehmensweiten Einsatz von edudip next, denn die Lösung hatte alles, was Condor sich wünschte – Stichworte zum Beispiel Teilnehmer:innen-Management, Einladungsversand

und Übertragungsqualität. Hess: „Wir kennen das von anderen Tools: Wenn man den Bildschirm teilt, sehen ihn zwar alle, aber nicht in ausreichender Auflösung, kleine Schriften sind schlecht erkennbar und so weiter. Das ist bei edudip next deutlich besser. „

ERGEBNISSE

Internationalen Rollout unterstützt

Neben der internen Anwendung zum Beispiel für Meetings und Schulungszwecke setzt Condor das Tool verstärkt auch in der externen Kommunikation ein – und entdeckt hier völlig neue Möglichkeiten. Ein Beispiel war der Markteintritt in der Schweiz mit dem neuen Startflughafen Zürich. Um die Markenbekanntheit und die Wahrnehmung von Condor bei den neuen Vertriebspartnern zu steigern, organisierten Daniel Hess und seine Kolleg:innen zum Launch ihr erstes Webinar.

Ab dem ersten Webinar reibungslos gelaufen

„Da ging es zunächst mal darum, uns vorzustellen: Welche Destinationen fliegen wir an? Welche Services bieten wir? Die Teilnahme war sehr zahlreich und das hat unseren Markteintritt bei kleinem Aufwand extrem gut unterstützt. Und ich bin sicher: Keiner hat gemerkt, dass es unser erstes Webinar war – dank edudip next lief alles einwandfrei.“

„Das Feedback auf unsere Webinare von Seiten der Vertriebspartner war von Anfang an durchweg positiv.“

Daniel Hess, B2B Marketing-Manager, Condor Flugdienst GmbH

Kompetenz-Booster für Vertriebspartner

Ein weiteres edudip Anwendungsfeld sind Webinare zur Bewerbung der Condor Zielgebiete. Dabei stellt Condor Reisebüro-Mitarbeiter:innen die angeflogenen Destinationen, Flugzeiten und das Produkt an Bord vor informiert über regionale Klimaunterschiede, über Hotels, Freizeitmöglichkeiten und anderes. „Die Reisebüros nehmen sich eine Stunde Zeit und können ihre Kunden anschließend kompetent beraten – eine echte Win-win-Situation“, sagt Daniel Hess.

Durch Partnerschaften Kosten verringert

Erfreulicher Nebeneffekt: Condor bindet teils auch weitere Touristikanbieter als Webinar-Partner ein. Ein Mehrwert für die Reisebüros, die so weitere fachliche Informationen ihres Interessensgebiets mit an die Hand bekommen, ein Vorteil aber auch für Condor selbst. Denn der Verkauf dieser Webinar-Präsenz dient



zusätzlich der Cash-Generierung im Rahmen von Marketingvereinbarungen.

Nutzungszahlen in die Höhe

Auch bei technischen Themen richtet Condor sich heute mit Webinaren an die Reisebüros. Daniel Hess: „Wir zeigen zum Beispiel neue Buchungs-Tools, wie und was man einbuchen kann, welche Provisionen die Agenturen erhalten können, welche technischen Herausforderungen es gibt und so weiter. Bei den Tools bemerken wir nachher regelmäßig, wie die Nutzungsraten steigen.“ Die zugehörigen Präsentationen mit erklärenden Screenshots sendet die Software nach den Webinaren automatisiert an alle Teilnehmer:innen.

Messbarer Erfolg auch auf Social Media

Der Erfolg all dieser neuen Aktivitäten lässt sich sehen – und messen. Daniel Hess berichtet zum Beispiel, dass in den Webinaren auf die geschlossene Condor Facebook Gruppe für Reisebüros hingewiesen wird. Im Anschluss an die Webinare sei dort dann immer ein deutlicher Zulauf zu verzeichnen. Auch so lässt sich die Bindung zu Vertriebspartner:innen stärken.

Nächstes Ziel: B2C-Kommunikation

Für die Zukunft hat Daniel Hess schon viele weitere Ideen, auch für B2C-Zielgruppen: „Wir können zum Beispiel auf Reisemessen den Leuten einen QR-Link anbieten: Du bist Griechenland-Fan? Super, dann schau doch in drei Wochen bei unserem Griechenland-Webinar für Reisende rein – wir stellen Dir unsere 15 Destinationen dort vor. Scanne einfach den Teilnahme-Link.“ Sein bisheriges Fazit zu edudip next: „Es hat sich für uns in jedem Fall gelohnt, die Software anzuschaffen; sie ist intuitiv, bringt uns kommunikativ weiter und wir erreichen unsere Ziele damit.“

„edudip next ist aufgeräumt, es ist lean, es ist superintuitiv. Den Helpdesk habe ich anfangs drei- oder viermal kontaktiert, da wurde mir immer kompetent und zügig weitergeholfen.“

Daniel Hess, B2B Marketing-Manager, Condor Flugdienst GmbH

Der Kunde

Condor Flugdienst GmbH

Condor bringt ihre Gäste als Deutschlands beliebtester Ferienflieger seit über 66 Jahren an die schönsten Urlaubsziele der Welt. Jährlich fliegen über neun Millionen Gäste mit Condor ab den neun größten Flughäfen in Deutschland, ab Zürich in der Schweiz und Wien in Österreich zu rund 90 Zielen in Europa, Afrika und Nordamerika. Condor betreibt eine Flotte von über 50 Flugzeugen, die vom unternehmenseigenen Wartungsbetrieb, der Condor Technik GmbH, nach höchsten Sicherheitsstandards an den Standorten Frankfurt und Düsseldorf gewartet werden.

Im Frühjahr 2022 stellte Deutschlands beliebtester Ferienflieger seinen neuen Markenauftritt vor: Condor ist Urlaub und Urlaub ist gestreift. Inspiriert von Sonnenschirmen, Badetüchern und Strandliegen trägt Condor jetzt Streifen in fünf Farben. Damit wird die Entwicklung vom Urlaubsflieger zu einer einzigartigen und unverwechselbaren Urlaubsmarke deutlich. Vorgestellt wurde das neue Design mit der ersten A330neo, die ab Herbst 2022 für Condor abhebt. Denn als deutscher Erstkunde wird Condor ab dann 16 Langstreckenflugzeuge des Typs A330neo einflotten. Der 2-Liter-Flieger der neuesten Generation ist dank modernster Technologie und maximaler Effizienz mit 2,1 Litern pro Passagier auf 100 Kilometern bei höchstem Kundenkomfort europäischer Spitzenreiter.

Condor Flugdienst GmbH
An der Gehespitz 50
63263 Neu-Isenburg

www.condor.com →

Über edudip

Die 2010 in Aachen gegründete edudip GmbH ist Deutschlands Nr. 1 für einfache Videokommunikation. Die Software edudip next ist ein führendes Tool für effiziente Webinare, Online-Meetings und -Schulungen – alles vereint in einem intuitiv nutzbaren Dashboard. Entwicklung und Support sind ausschließlich in Deutschland angesiedelt. Personenbezogene Daten werden nur auf deutschen Servern gespeichert, sodass durchgehende DSGVO-Konformität gewährt ist. edudip next steht für einfaches Handling, persönlichen Service sowie Datensicherheit und Qualität, made in Germany.

www.edudip.com
edudip GmbH
Deutschlands Nr. 1 für einfache Videokommunikation
Jülicher Straße 306
52070 Aachen
info@edudip.com
+49 241 91605-0

