



# REFERENZKUNDENBERICHT

## Explorer Fernreisen

Seit 45 Jahren bietet der Reiseveranstalter Explorer Fernreisen an. Die 18 Standorte des Unternehmens hat QSC vernetzt.

**EXPLORER**  
FERNREISEN

SICHER.  
INNOVATIV.  
AN IHRER SEITE.

**QSC** AG

# DAS NETZ ALS SERVICEBAUSTEIN

Eine Rundreise im Zug quer durch Alaska, im Ballon über Melbourne schweben, den Kilimandscharo besteigen oder einfach nur im türkisfarbenen Wasser der Malediven abtauchen – der Fernreiseppezialist Explorer hat nicht nur Fernziele aus aller Welt im Programm, sondern bietet darüber hinaus seinen Kunden den Service, flexible Bausteine individuell zu kombinieren. Das geht von der Buchung der Fluglinie über die Wahl eines Stopovers bis hin zu Leistungen aller Art am Reiseziel wie Mietwagen oder Ausflugsangebote. „Unsere Kunden bauen sich ihren Urlaub so zusammen, wie sie es möchten“, sagt Geschäftsführer Andreas Neumann. „Wir werben zwar auch mit Pauschalangeboten, aber letztlich ist unser Programm modular aufgebaut.“ Und das kommt gut an: Rund 70 Prozent der Kunden haben mehrmals bei Explorer gebucht, einige Familien bereits in der dritten Generation.

## KNOW-HOW AUS ERSTER HAND

Explorer ist seit 45 Jahren am Markt und bietet ausschließlich Fernreisen an. „Das hat den Vorteil, dass unsere Mitarbeiter sich wirklich nur um dieses Thema kümmern und wir sie intensiv schulen können“, sagt der Geschäftsführer. „85 der 120 Mitarbeiter sind als Berater tätig. Mehrfach im Jahr organisieren wir Informationsreisen für unsere Mitarbeiter, die ohnehin weltweit sehr viel unterwegs sind. Auch auf den großen Reisemessen in aller Welt sind wir vertreten. Mit diesem Know-how können wir unsere Kunden aus erster Hand bestens informieren.“

Im Unterschied zu den meisten anderen Anbietern ist Explorer selbst Veranstalter und vertreibt nur einen kleinen Teil seines Angebots über fremde Reisebüros. Die große Masse des Geschäfts wird über die eigenen Filialen abgewickelt. Der Endkunde kann sich zwar auf 2.000 Katalogseiten informieren, doch das eigentliche

Produkt wird über das Netz abgerufen – individuell und zeitnah zusammengestellt.

„Wenn man das mit der Industrie vergleichen würde, dann rufen wir weltweit Vorprodukte wie Hotelkontingente, Mietwagen oder Flugtarife ab, die wir im Kundendialog zum Endprodukt zusammenführen“, erklärt Andreas Neumann.

## FIRMENPORTRÄT

Unter dem Namen Explorer-Afrika-Expeditionen 1970 gegründet, waren bis Ende der 1980er-Jahre Expeditionsreisen von Düsseldorf nach Nairobi das Kerngeschäft des heutigen Reiseveranstalters Explorer Fernreisen. Neben der Zentrale in Düsseldorf hat das Unternehmen Niederlassungen in Hamburg, Hannover, Dortmund, Essen, Köln, Frankfurt, Mannheim, Stuttgart, München und Nürnberg.

Da die Geschäftspartner in der Regel in Übersee sitzen und die meisten Systeme internetgebunden sind, läuft ohne ein Datennetz gar nichts. Die Mitarbeiter nutzen das Netzwerk in den Filialen, um ihrer täglichen Arbeit nachzugehen oder um sich weltweit von beliebigen Orten über sichere Verbindungen einzuwählen.

## ZUKUNFTSSICHERES NETZ

Als der Netzbetrieb 2010 neu ausgeschrieben wurde, gab es eine Einladung an die QSC AG. „Das Angebot von QSC, die uns schon bei anderen Gelegenheiten als solider Provider aufgefallen ist, hat uns letztlich überzeugt, sodass wir zusammen unsere 18 Standorte von



**ANDREAS NEUMANN (r.)** Geschäftsführer  
**GILBERT MAURER (l.)** Technischer Leiter

„Das Netzwerk von QSC ist ein wesentlicher Baustein dafür, dass wir unsere Qualität und Leistung erbringen.“

Andreas Neumann

Hamburg bis München vernetzt haben“, sagt Gilbert Maurer, Technischer Leiter bei Explorer. „Für uns ist es sehr wichtig, dass das Netz auf die Zukunft ausgerichtet ist, um unser Wachstum auch auf der technischen Seite abzusichern.“ Ein weiterer wichtiger Aspekt für den Technischen Leiter ist die Zuverlässigkeit: „Das Netzwerk muss immer verfügbar sein. Deshalb ist es so konzipiert, dass es ausfallsicher ist.“ Über das Netz mit Schnittstelle in der Düsseldorfer Zentrale werden nicht nur die Buchungen abgewickelt, sondern auch alle kundenrelevanten Daten bereitgehalten, sodass die Mitarbeiter in allen Standorten jederzeit über den aktuellen Status informiert sind.

„Service heißt für uns auch, dass wir schnell sein müssen“, sagt Geschäftsführer Andreas Neumann. „Das gilt nicht nur für die Netzverbindung, sondern generell. Wenn ein Kunde zum Beispiel per E-Mail eine Reise anfragt und bucht, dann kann er anschließend persönlich in eines unserer Büros gehen, dort seine Reiseunterlagen abholen, zahlen oder sich ergänzende Informationen beschaffen. Das Netzwerk von QSC ist ein wesentlicher Baustein dafür, dass wir unsere Qualität und Leistung erbringen.“

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.qsc.de](http://www.qsc.de)

**QSC AG**

Zentrale:

Mathias-Brüggen-Straße 55

50829 Köln