



# The new digital revolution

How modern tech stacks are transforming the guest experience





TODAY'S AGENDA

# Agenda

- Die aktuelle Situation
- Digitalisierung der Guest Journey
- AMAN's digitale Reise
- Q&A



# Vortragende



**Marcel Stiller**

Director Business Development,  
Cendyn



**Olivier Jolidon**

Head of CRM & Business Intelligence,  
Aman Resorts



ABOUT

# Cendyn

Cendyn ist ein Katalysator für digitale Transformation in der Hotelbranche.

Durch unsere integrierte Technologieplattform helfen wir Hotels auf der ganzen Welt dabei, ihre Rentabilität und Gästetreue zu steigern. Die Plattform versorgt Umsatz-, eCommerce-, Vertriebs-, Marketing- und Verkaufsteams mit zentralisierten Daten, Applikationen und Analysen, damit sie die Nachfrage steigern und das Wachstum beschleunigen können.





ABOUT

# AMAN Resorts

Aman betreibt mehr als 30 exklusive und renommierte Resorts und Hotels an einzigartigen Orten in Asien, Europa, Afrika, Amerika und der Karibik und plant, sein Portfolio in den nächsten Jahren zu erweitern. Jedes Haus ist von der Landschaft und der Kultur, in der es liegt, inspiriert und geprägt. Es empfängt seine Gäste wie das Zuhause eines engen Freundes, vermittelt ein Gefühl von Frieden und Zugehörigkeit und bietet gleichzeitig unvergleichliche Dienstleistungen und außergewöhnliche Gästeerlebnisse.

Ā M A N

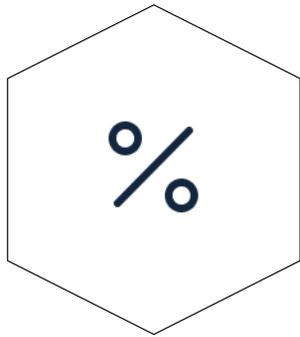


1

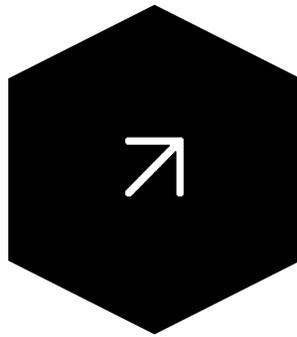
Die aktuelle Situation



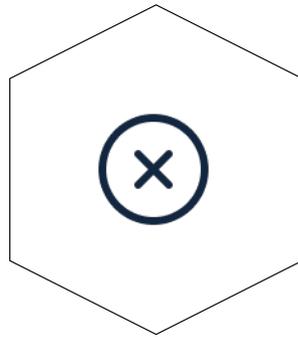
# Der Einfluss der Pandemie



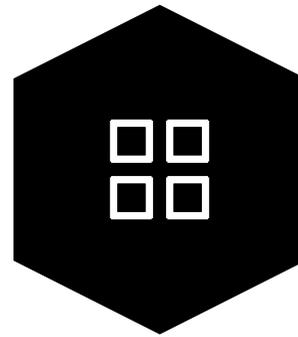
EINFLUSS AUF  
DIE BELEGUNG



FORTGESCHRITTENE  
ERWARTUNGEN  
DER GÄSTE



REISE-  
BESCHRÄNKUNGEN



VERALTETE  
TECHNOLOGIEN



MITARBEITERMANGEL



# Erfahrungswerte aus 2021

## SEGMENTE

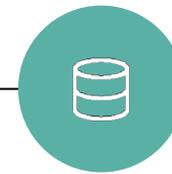
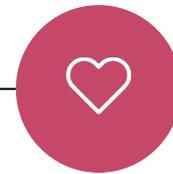
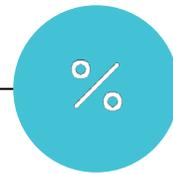
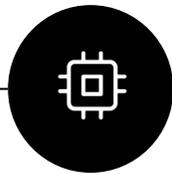
Neue Segemente:  
Bleisure und Workcation

## REVENUE

Wichtigkeit von Non-  
Room Revenue

## DATENSOURCEN

Eigens erhobene Daten  
sind ausschlaggebend



## BUCHUNGEN

Verkürzte  
Buchungszeitfenster

## TECHNOLOGIE

Zunehmende Bedeutung  
von Digitalisierung und  
Technologie

## TEAMWORK

Bereichübergreifende  
Zusammenarbeit ist  
entscheidend



# Daten waren noch nie so wichtig

- ① Teams haben sich verändert
- ① Kontaklose Technologie ist notwendig um den Gasterwartungen gerecht zu werden
- ① Isolierte Daten
- ① Mangelnde Transparenz
- ① Cookies von Drittanbietern werden abgeschafft





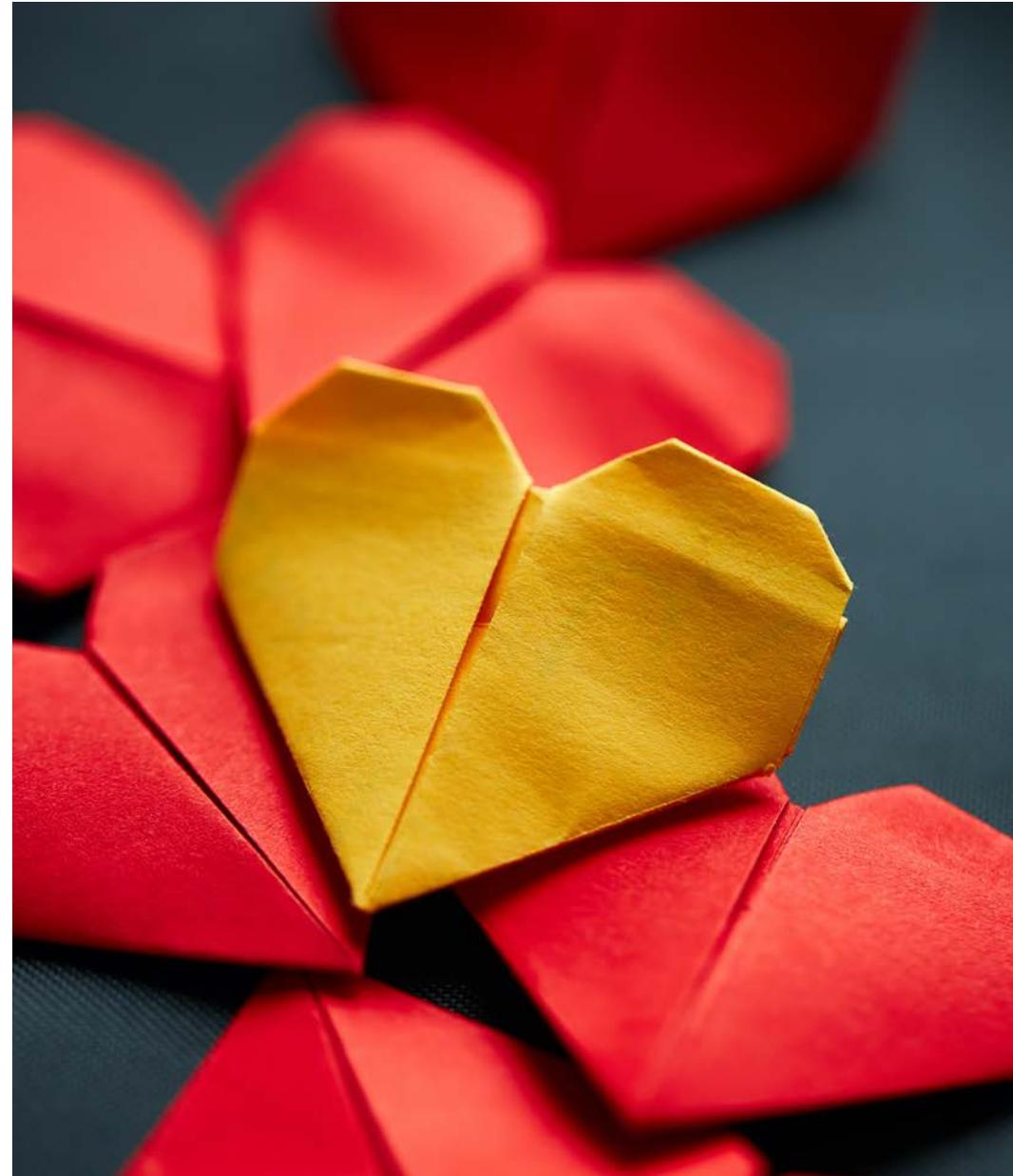
2

Wie Daten und Personalisierung  
zusammenarbeiten, um das  
Gästerlebnis zu digitalisieren



# Die Macht Ihrer Daten

- Priorisieren Sie eigens erhobene Daten
- Genaue und zuverlässige Informationen über Ihre Gäste
- Einzigartig relevant für Ihr Unternehmen
- Einhaltung der Datenschutzbestimmungen
- Höchste Datenqualität zum Nulltarif





## PERSONALISIERUNG

# Personalisierung ist ein MUSS, nicht länger ein "nice to have"

Erweiterete Personalisierung in E-Mails steigert den Umsatz um bis zu **17%** im Vergleich zu einfachen Personalisierungstaktiken wie "Hallo, Vorname".

- Relevancy Group study

**76%** der Kunden erwarten von Unternehmen, dass sie Ihre individuellen Bedürfnisse und Erwartungen verstehen.

- "State of the Connected Customer" by Salesforce Research

Personalisierung kann die Akquisitionskosten um bis zu **50%** senken und die Effizienz der Marketingausgaben um **10%** bis **30%** steigern.

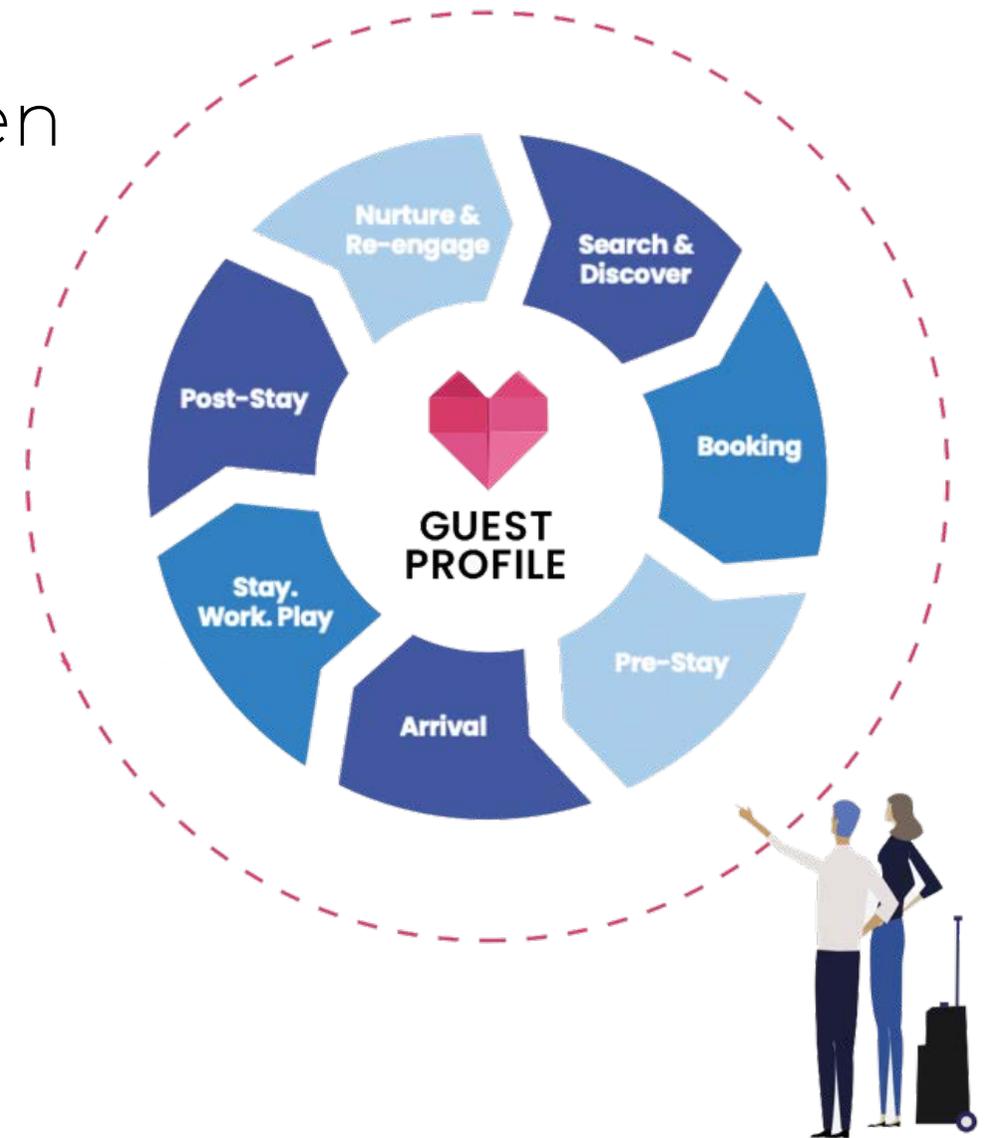
- McKinsey & Company



DIGITALISIERUNG

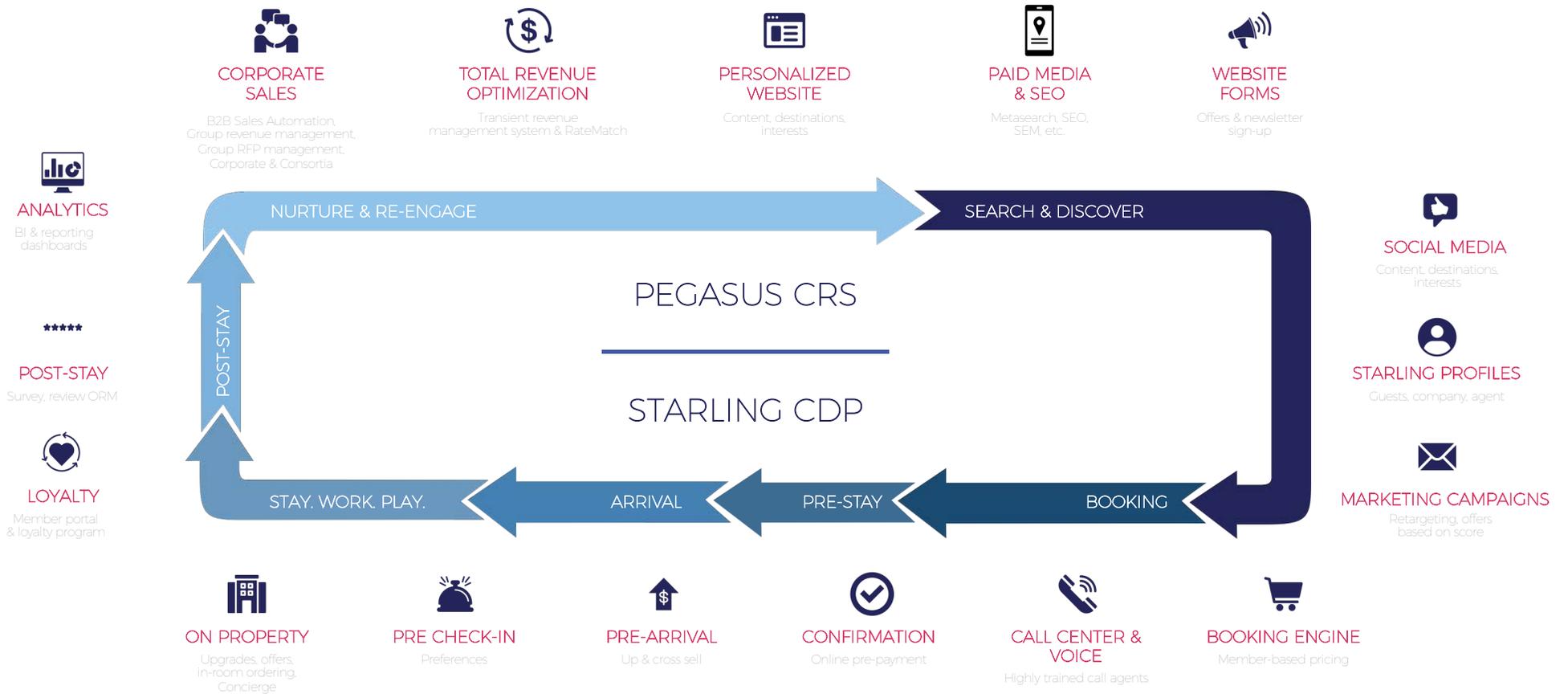
# Verbesserung des gesamten Gästeerlebnisses

Nutzen Sie Technologie, um Daten über Ihre Gäste zu sammeln und Ihnen ein erwartungsgemäßes Erlebnis zu bieten.





# Nutzung eigens erhobener Daten entlang der Guest Journey





3

Aman's digitale Reise



# Herausforderungen

- ① Mehrere Öko- und isolierte Systeme
- ① Datenqualität (einheitlich)
- ① Datenfluss
- ① Personalisierte Kommunikation
- ① Nahtlose, geräteübergreifende Erfahrung
- ① Präzise Business Intelligenz

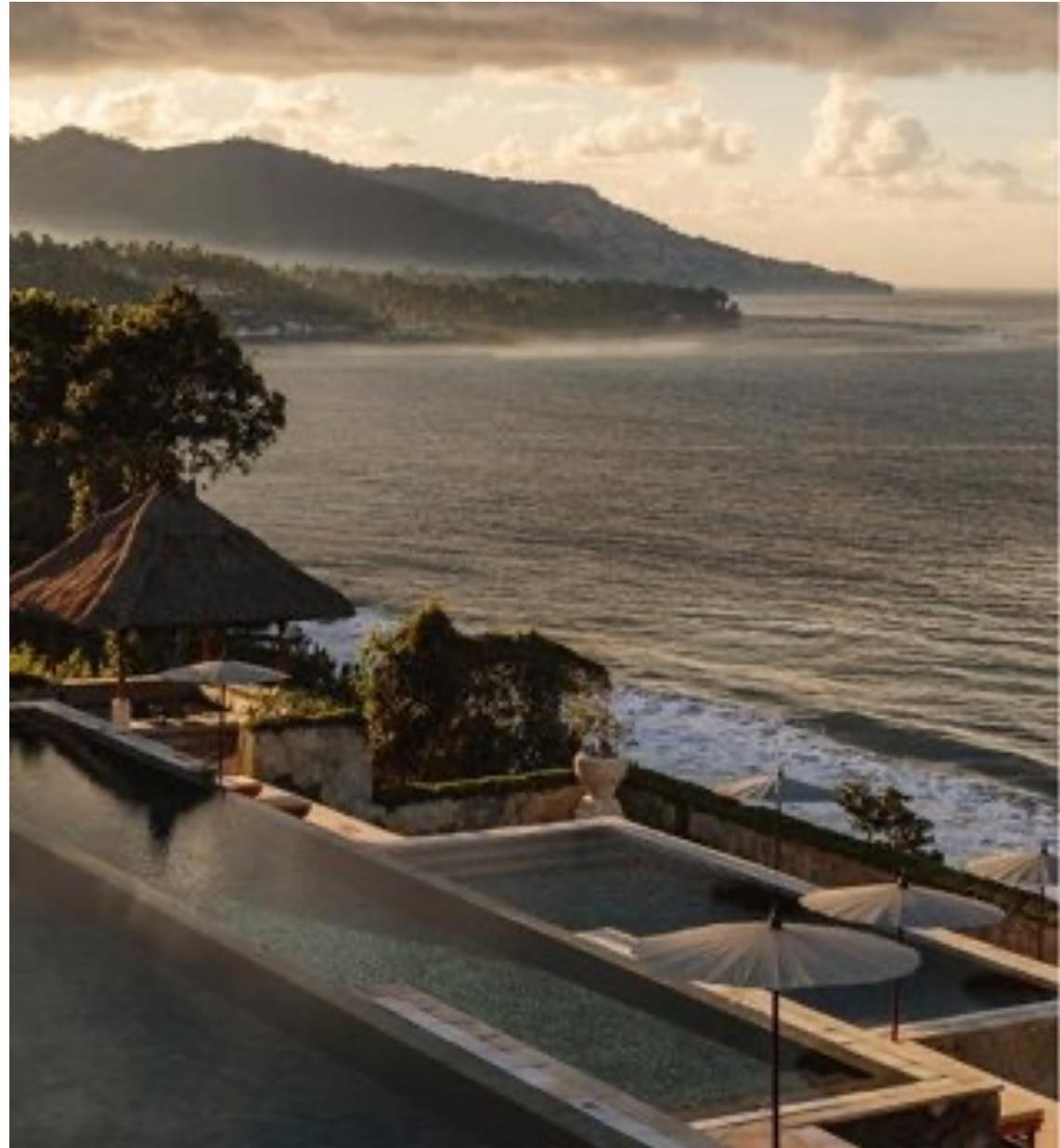




AMAN RESORTS

# Umsetzung

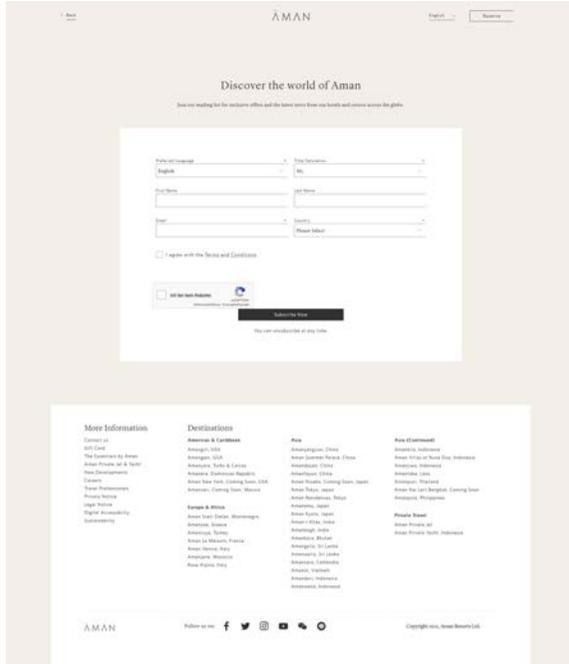
- CRM
- PMS & ORS Konnektivität
- Master templates für Marketing & Transaktional
- Newsletter Portal in 3 Sprachen
- B2B Sales Legacy
- Sales Campaign
- BI Analyzer
- DecisionMaker B2B Sales
- Zentrales Reporting





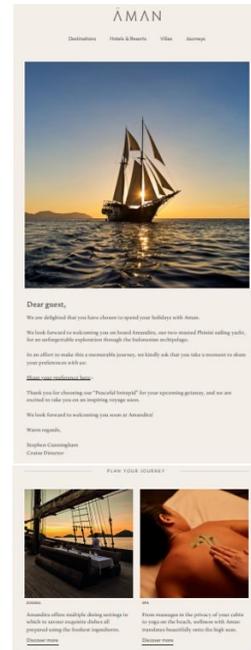
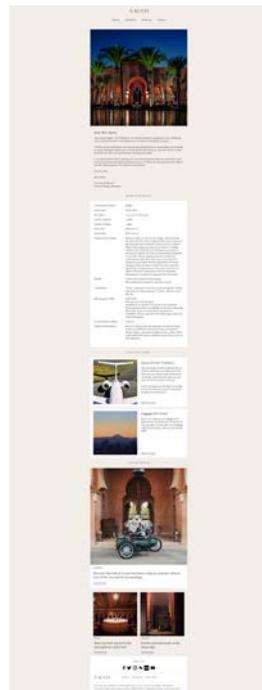
AMAN RESORTS

# Die Guest Journey - Beispiele

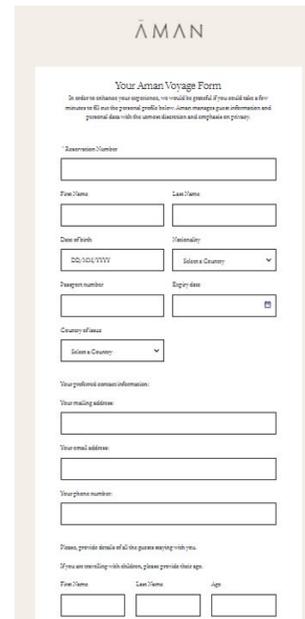


NEWSLETTER PORTAL

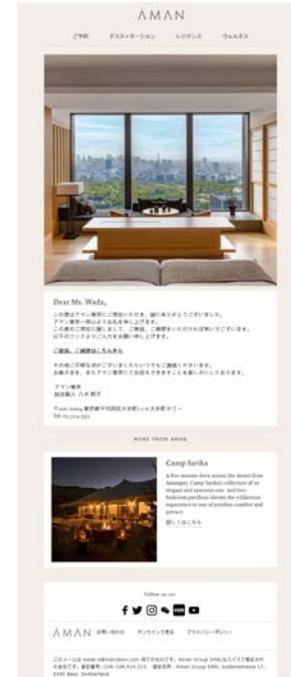
BESTÄTTIGUNGS-EMAIL



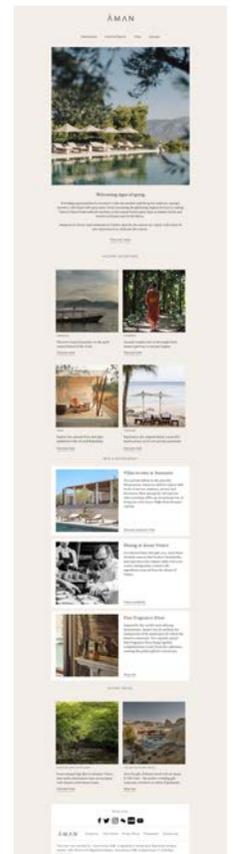
PRE-ARRIVAL EMAIL



MARKETING CAMPAIGN



POSTSTAY EMAIL





# Resultate



+5000  
DOUBLE OPT-INS  
Lifetime



138  
PERSONALISIERE  
KAMPAGNEN



STEIGENDE  
REPEAT RATE  
Year over Year increase



BESTE KAMPAGNE MIT  
56% ÖFFNUNGSRATE



NET PROMOTER SCORE  
ÜBER DEM  
DURCHSCHNITT



DURCHSCHNITTLICHE  
ÖFFNUNGSRATE +35%  
vs BENCHMARK



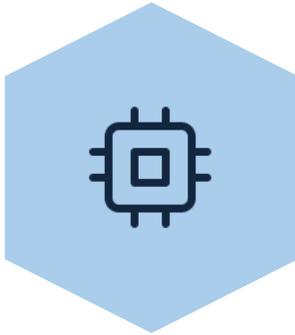
## Vision für die Zukunft

- Erkenntnisse generieren und operative Verbesserungen vorantreiben
- Aufbau einer exklusiven Gäste-Community und einer unvergleichlichen Markentreue
- Tracking der gesamten Guest Journey des AMAN-Gastes

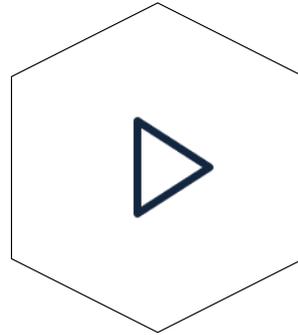


SUMMARY

# Understanding data is key for success



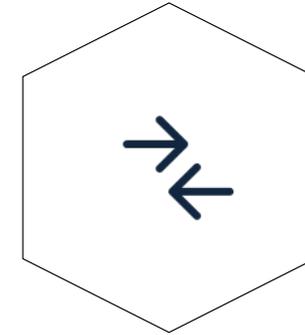
Use systems that encourage collaboration, automation and personalization



Automate tasks & optimize time

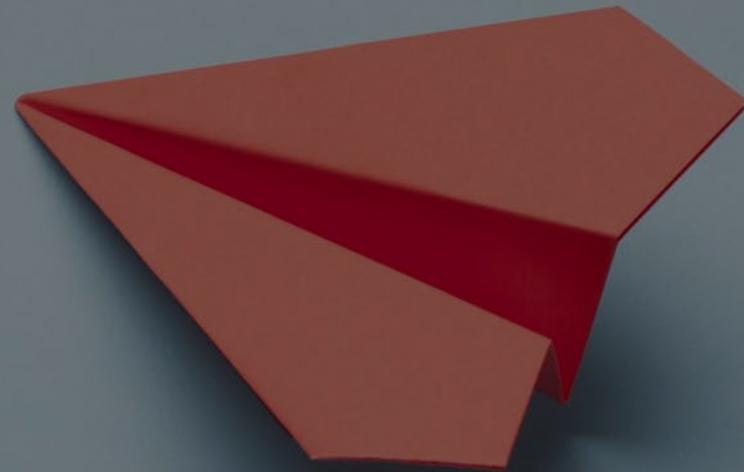


Use technology to WOW your guests



Connect technologies, centralize data and action guest data for a more personalized guest experience

Q & A





VIELEN DANK!

Wenn Sie weitere Informaionen darüber wünschen, wie Sie die Digitalisierung in Ihrem Hotel verbessern können, kontaktieren Sie uns unter [info@cendyn.com](mailto:info@cendyn.com)