



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

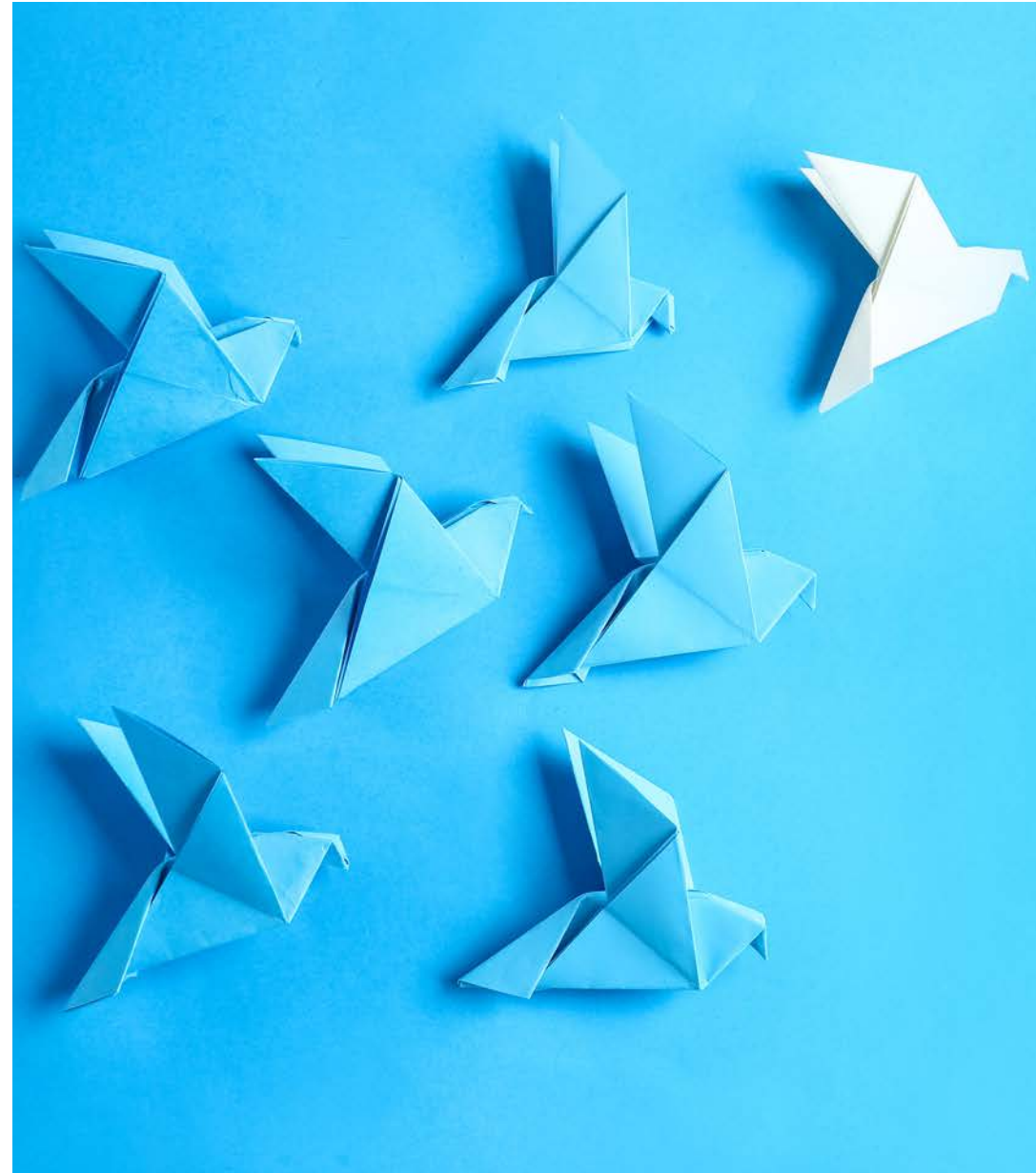


ABOUT

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

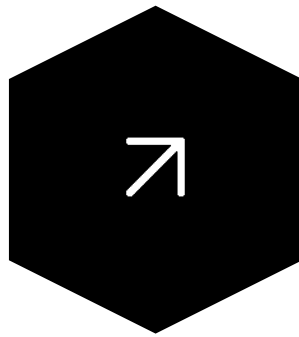
Die aktuelle Situation



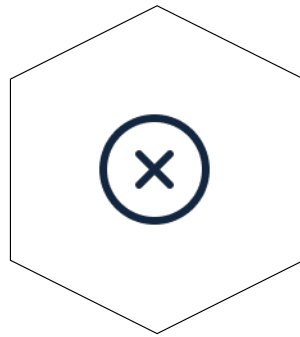
Der Einfluss der Pandemie



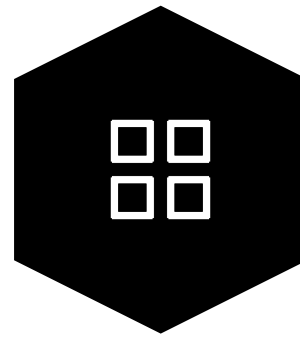
EINFLUSS AUF
DIE BELEGUNG



FORTGESCHRITTENE
ERWARTUNGEN
DER GÄSTE



REISE-
BESCHRÄNKUNGEN



VERALTETE
TECHNOLOGIEN



MITARBEITERMANGEL



Erfahrungswerte aus 2021

SEGMENTE

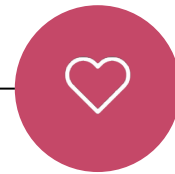
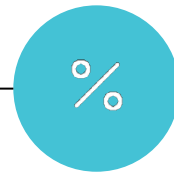
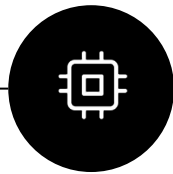
Neue Segemente:
Bleisure und Workcation

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





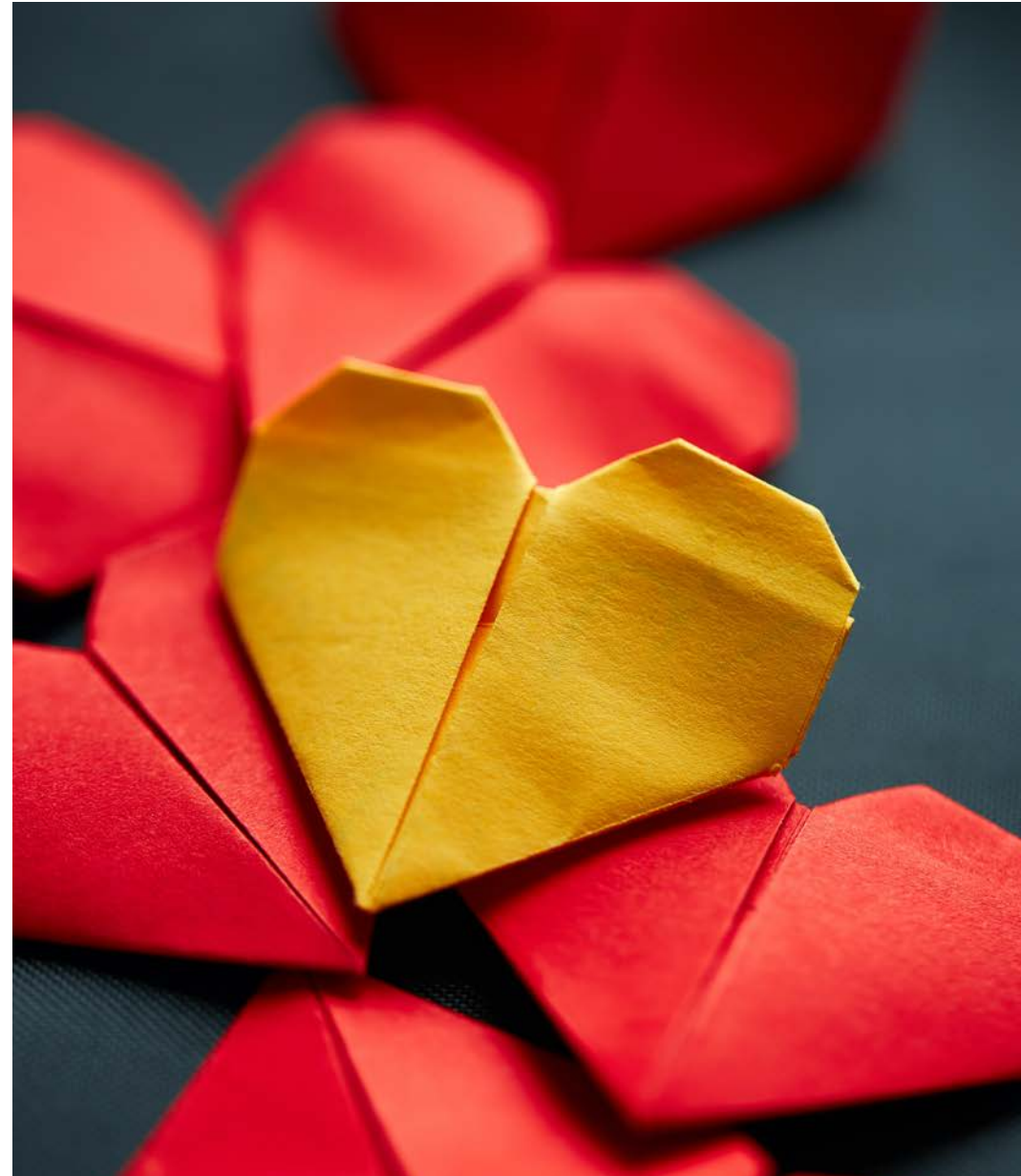
2

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.

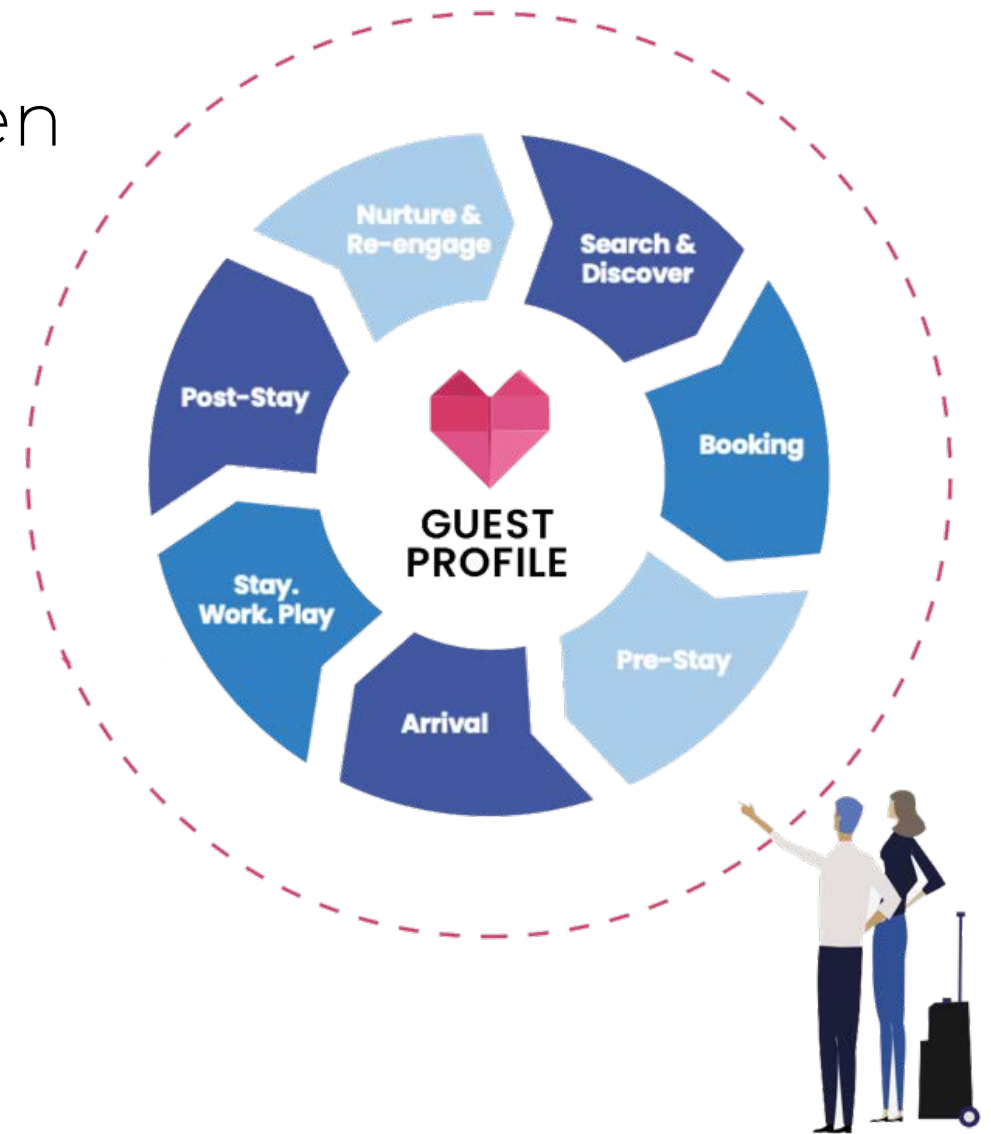
- "State of the Connected Customer" by Salesforce Research

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

- McKinsey & Company

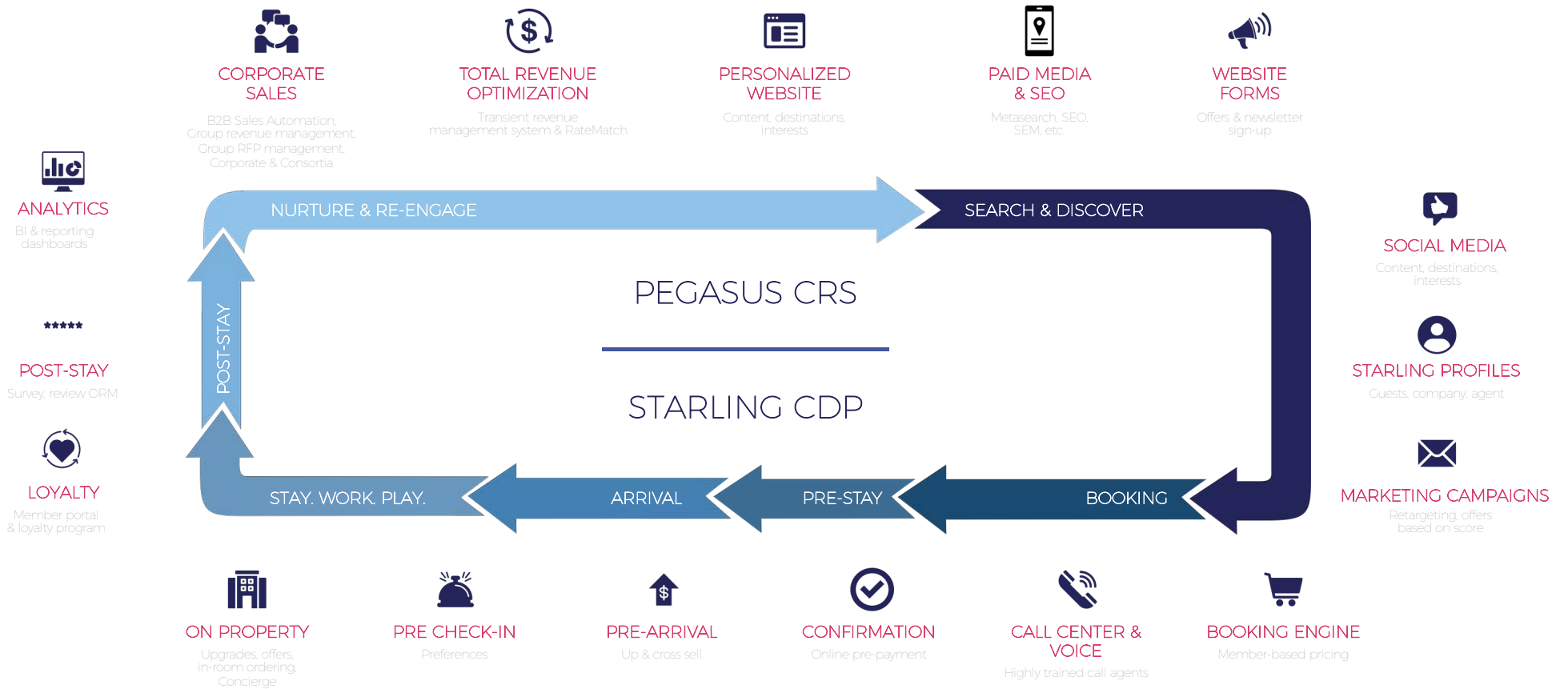
Verbesserung des gesamten Gästerlebnisses

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 Analyser
- DecisionMaker B2B Sales
- Zentrales Reporting





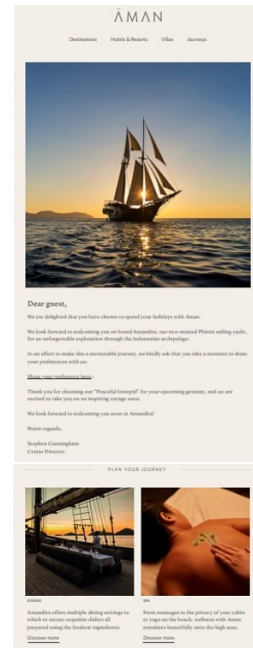
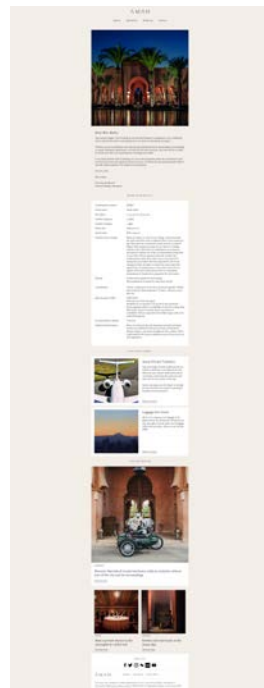
AMAN RESORTS

Die Guest Journey - Beispiele

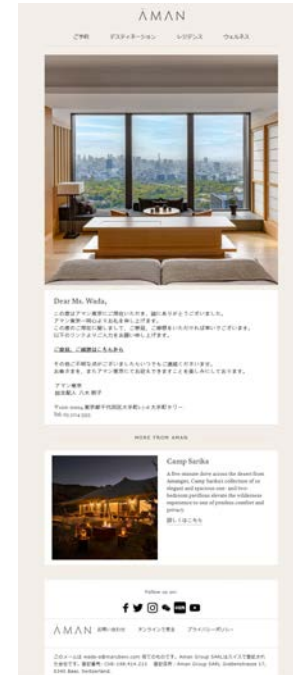
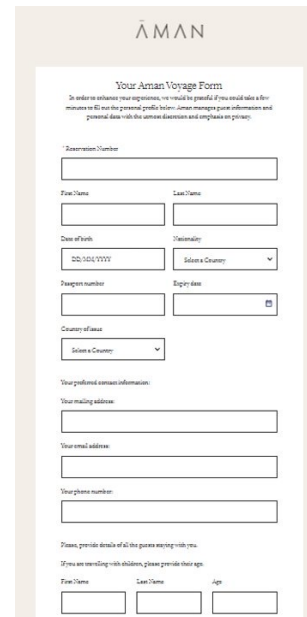


NEWSLETTER PORTAL

BESTÄTTIGUNGS-EMAIL

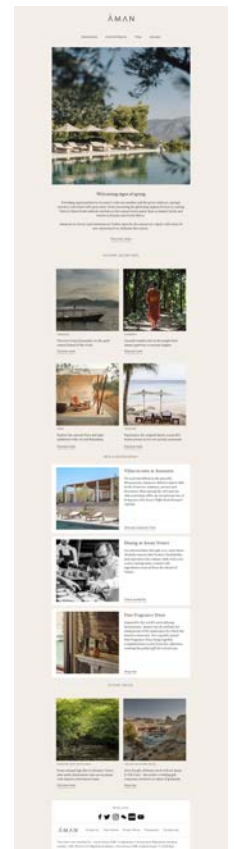


PRE-ARRIVAL EMAIL



POSTSTAY EMAIL

MARKETING CAMPAIGN





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



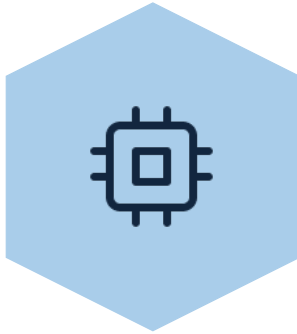
Vision für die Zukunft

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

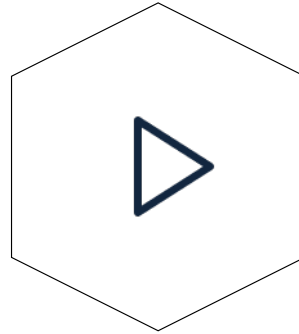


SUMMARY

Understanding data is key for success



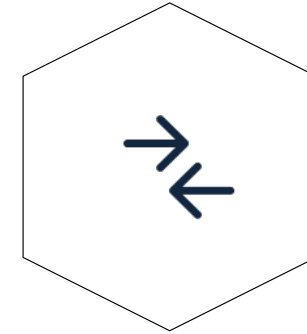
Use systems that encourage collaboration, automation and personalization



Automate tasks & optimize time

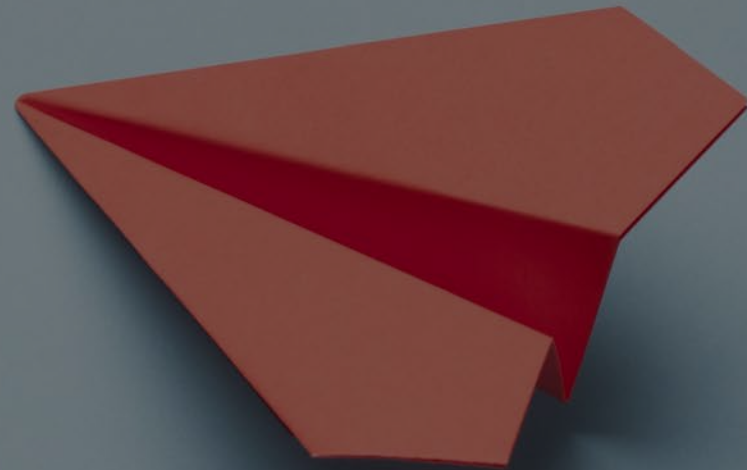


Use technology to WOW your guests



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