



Olga Heuser & Marilena Niemeyer

UNTERSTÜTZUNG DES PERSONALS MIT EINEM CHATBOT

Erfahrungen und Learnings der Hotels

Empire Riverside Hotel & Hotel Hafen Hamburg



2022

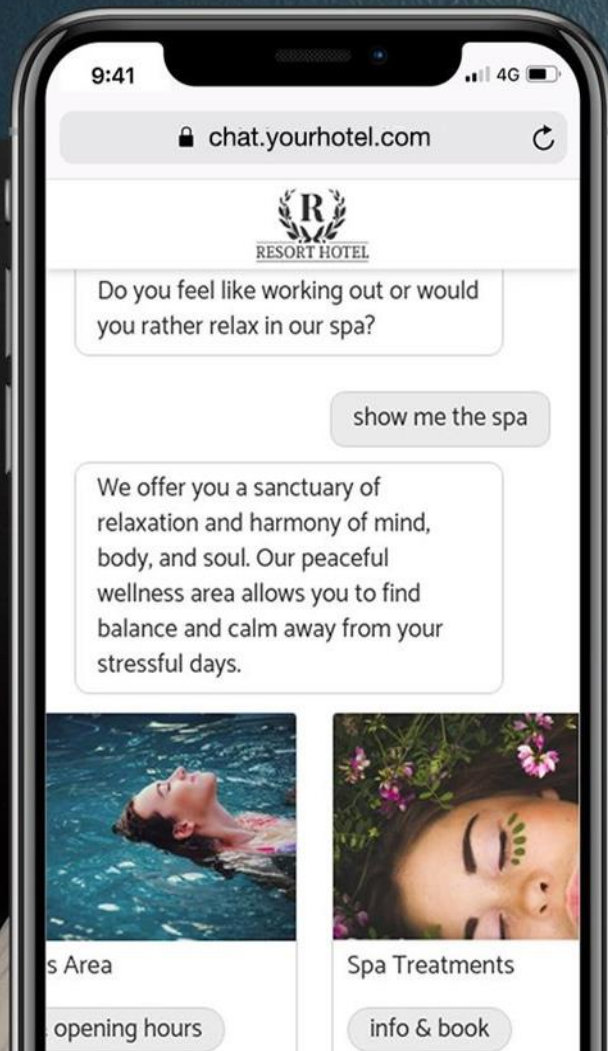


MOIN, ICH BIN MARILENA

- Marketing Campaign Manager
- Empire Riverside Hotel & Hotel Hafen Hamburg

HI, ICH BIN OLGA

- Gründerin & Geschäftsführerin
- DialogShift GmbH





Problematik



Software
Selection
Process



Setup



Ergebnisse
& Learnings

WORUM GEHT ES HEUTE?

DAS PROBLEM MIT DER KOMMUNIKATION



Wo liegt das Problem und was können wir optimieren?

- Kommunikation mit dem Gast vereinfachen
- 24/7 Erreichbarkeit
- mehrere Touchpoints anbieten

SOFTWARE SELECTION PROCESS



1. Ist die Lösung auf die Hotellerie ausgerichtet?
2. Wie hoch ist die Automatisierungsrate?
3. Wie ist die User Experience im Chatbot?

SETUP



PROZESS

BRAINSTORM

- Was ist das Ziel?
- Wie hoch ist die Relevanz?
- Welche Schnittstellen sind wichtig?
- Wer pflegt den Chatbot?
- Welche Benutzerrollen benötigen wir?

SETUP PROZESS

TECHNISCH



- (Fragen und) Antworten vorbereiten
- Integration in Website und weitere Kanäle (WhatsApp, Google, Gäste App ...)
- Tracking aufsetzen
- Team schulen

ERGEBNISSE Empire Riverside Hotel

STATISTIKEN Empire Riverside

01/04/2022 - 30/04/2022

Aktive Nutzer

1306

Livechats

88

Automatische Antworten

2167

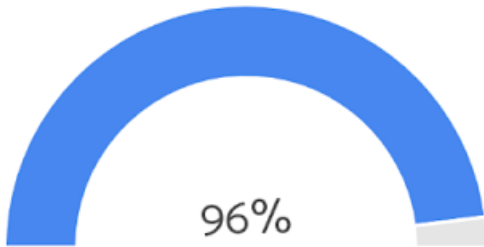
Weiterleitungen IBE

92

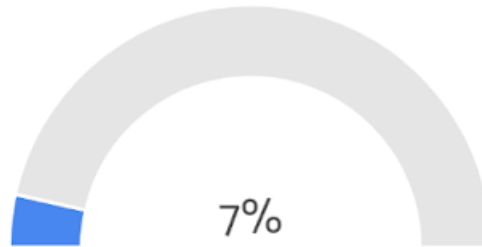
IBE Nächte

309

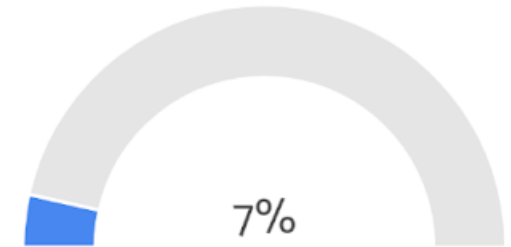
Automatische Antworten (%)



Livechats (%)



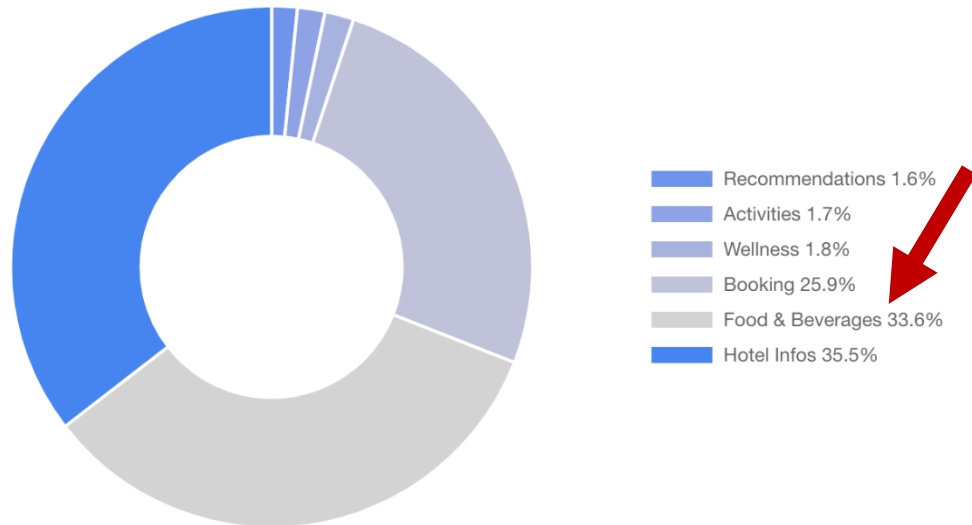
Weiterleitungen IBE (%)



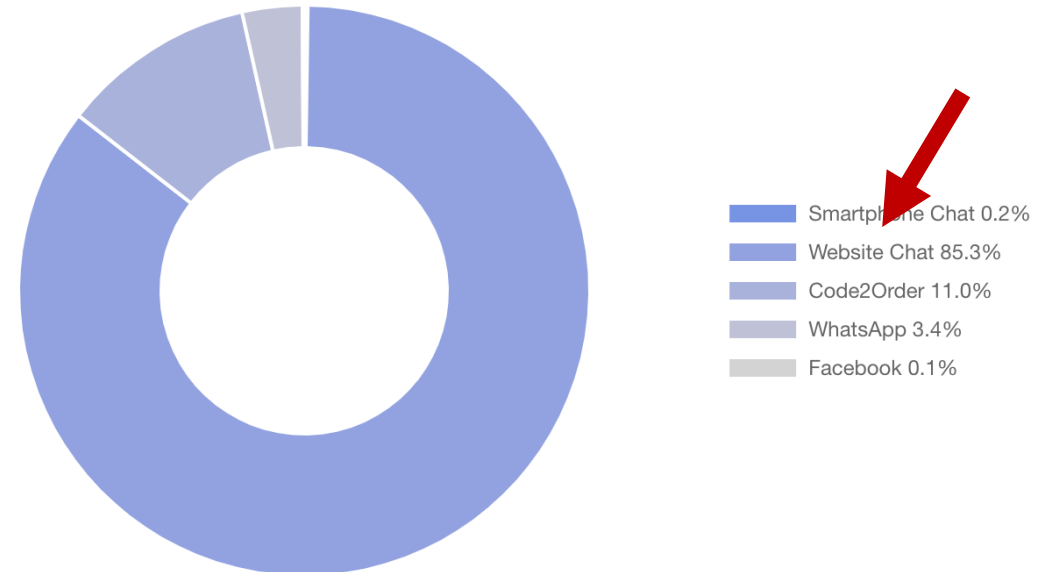
Realisierte Buchungen: 65
CVR: 4,97%

ERGEBNISSE Empire Riverside Hotel

Verhaltens-Scoring



Aufteilung nach Kanälen



Häufigste Intentionen

- Restaurant(s) ←
- Zimmer buchen
- Informationen zum Hotel
- Zimmerkategorien

ERGEBNISSE Hotel Hafen Hamburg

STATISTIKEN Hafen Hamburg

01/04/2022 - 30/04/2022

Aktive Nutzer

767

Livechats

90

Automatische Antworten

1387

Weiterleitungen IBE

142

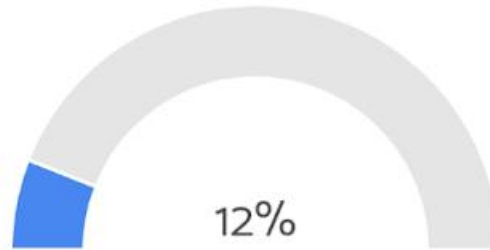
IBE Nächte

430

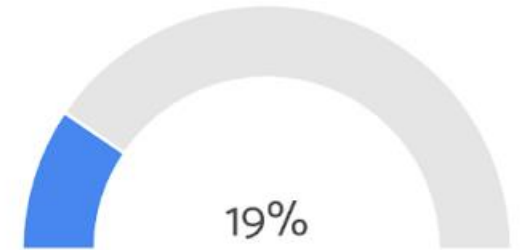
Automatische Antworten (%)



Livechats (%)



Weiterleitungen IBE (%)

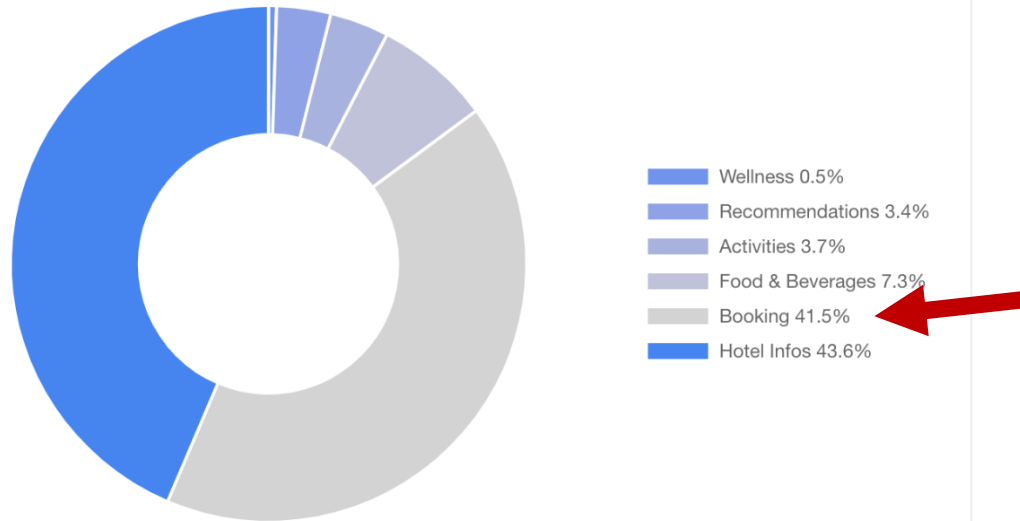


Realisierte Buchungen: 88

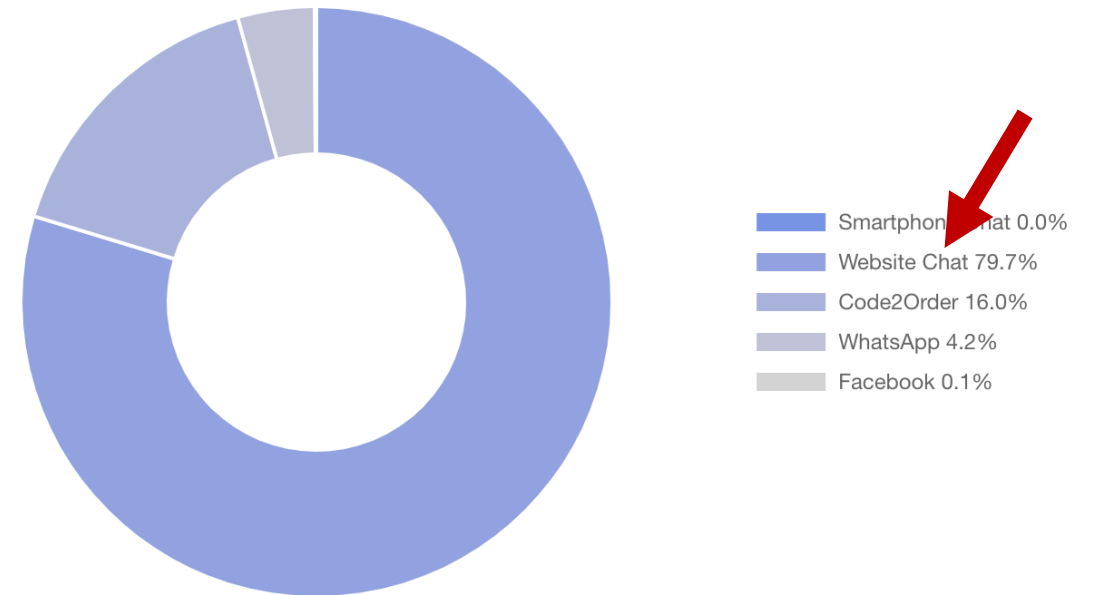
CVR: 11,47%

ERGEBNISSE Hotel Hafen Hamburg

Verhaltens-Scoring



Aufteilung nach Kanälen



Häufigste Intentionen

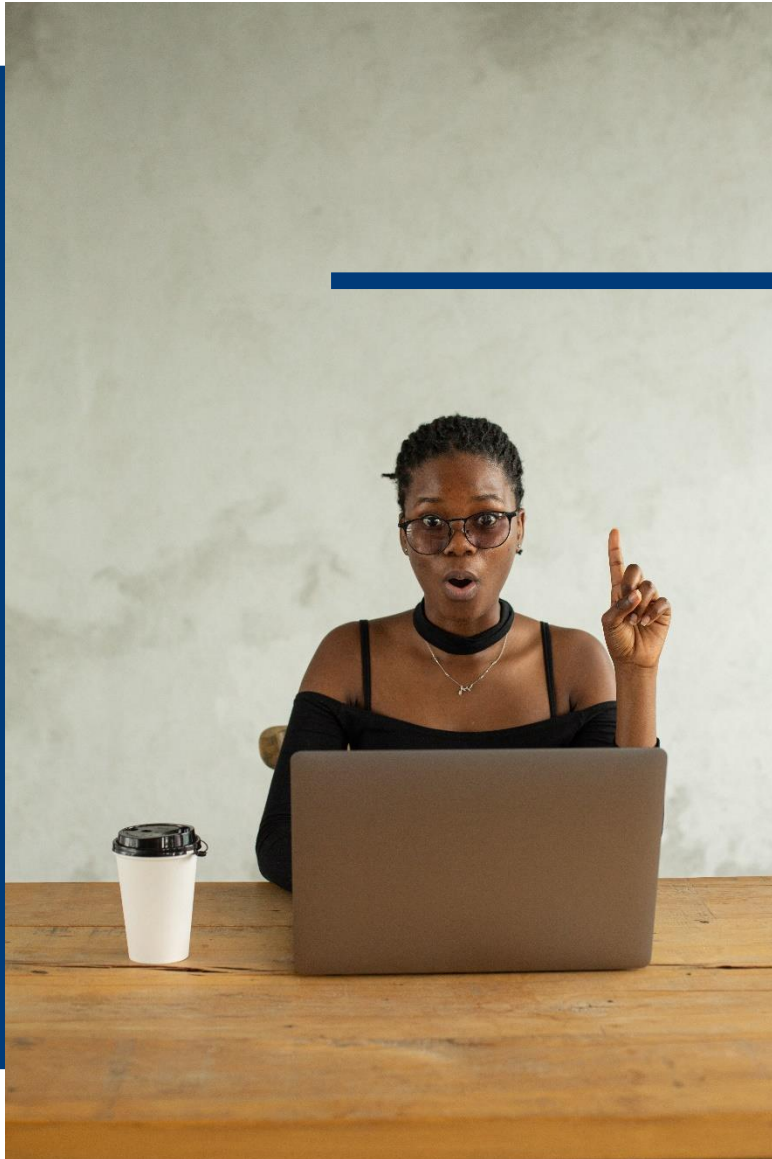
- Informationen zum Hotel
- Zimmer buchen
- Zimmerkategorien
- Corona-Informationen

ERGEBNISSE



1. Der Chat(bot) wird von Gästen angenommen
2. Es wird über den Chat gebucht
3. Gäste nutzen den Chat entlang der Guest Journey

LEARNINGS



- ✓ Automatisierungs- oder Kommunikationstool?
- ✓ Customer Journey beobachten und den Chatbot passend konfigurieren
- ✓ die individuelle Anfrage ist nicht das Ziel
- ✓ Chatbot ist als Kolleg:in anzusehen

IHR SEID DRAN

Wie können wir noch weiterhelfen?



14:50

Q&A



Nachricht schreiben



VIELEN DANK!

Marilena Niemeyer

Marketing Campaign Manager

Empire Riverside Hotel &

Hotel Hafen Hamburg

hotel-hamburg.de



Olga Heuser

Gründerin & Geschäftsführerin

DialogShift GmbH

dialogshift.com



Wir freuen uns über eure Kontaktaufnahme auf **LinkedIn**

Unser Chatbot – der bessere Concierge?

DISKUSSION

Wie beeinflusst ein Chatbot die Customer Experience (CX) in der Hotellerie im Allgemeinen?

DISKUSSION

**Wie beeinflusst ein Chatbot die Hotelerfahrung
hinsichtlich der Kompetenz und Kund:innenbetreuung?**

DISKUSSION