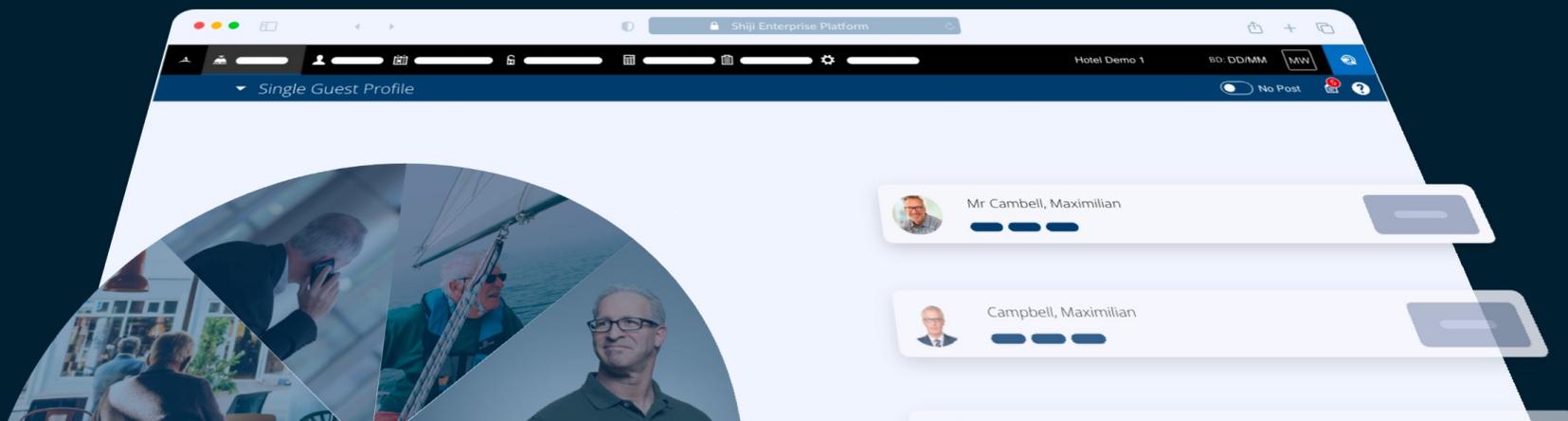




Der gläserne Gast



Welche Ziele verfolge ich mit einer zentralen Gast-Datenbank?

- Eindeutigere Zuordnung von Gästen / Segmentierung
- Zielgerichtete Gästeansprache
- Steuerung des Buchungsverhaltens / Channel Management
- Upselling & Marketing Optimierung
- Optimierter Service

Shiji ENTERPRISE PLATFORM Front Desk AC Hotel Demo 1 BD: DD/MM MW Create Account

REG REWARDS Level 3 059417

Linking 4 Profiles found

Target Profile: Anderson, Carly
Source Profile: Anderson, Carly
Final Profile: Anderson, Carly

Profile Last Updated: 02/11/2020
Profile Created: 14/10/2020

Mr Cambell, Maximilian

Historical Stays: 16
No-Shows: 1
Cancellations: 1
Booked: 18

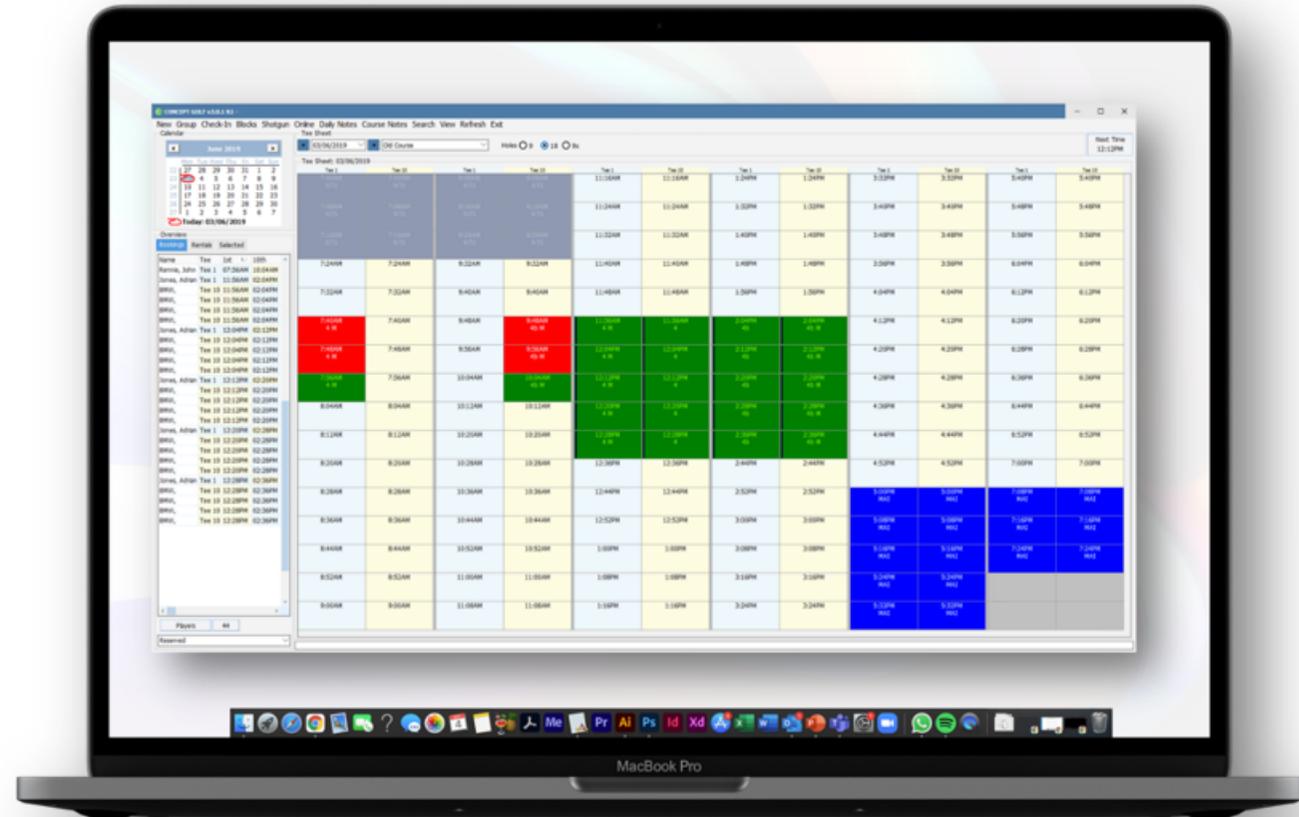
Number of Nights: 30

Definition der internen Stakeholder – wer braucht welche Informationen?

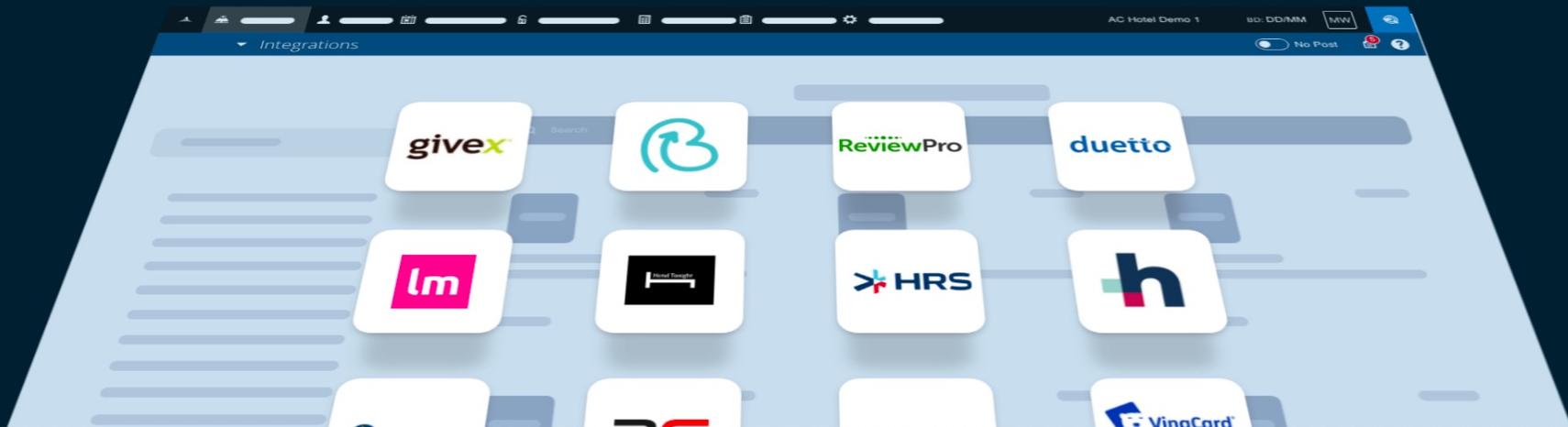
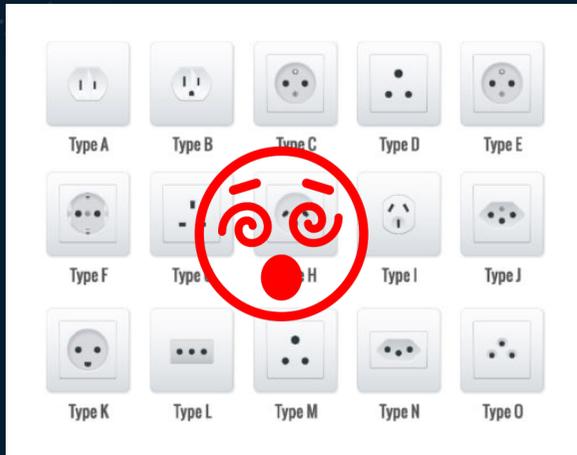
Front Office	F&B / Restaurants	Spa & Wellness	Meeting & Event Management
Reservierung	Revenue Management	Finance & Controlling & IT	Direktion / Management

Die richtige Technologieauswahl den gläsernen Gast:

- Zentrale Datenspeicherung muss möglich sein, beispielsweise in einem PMS, einem CRS oder einer unabhängigen zentralen Datenbank.
- Standardisierte Schnittstellen ("Open APIs") sind unverzichtbar um Daten frei in beide Richtungen bewegen zu können.



Was ist eine Open API?



Wer muss mit wem sprechen?

AC Hotel Demo 1 | BB: DD/MM | WY

Back | Individual Profile | Blacklist | Inactivate

Profile Details: Mr Stanislaw Aleksander Brzeczyszczykiewicz
Contact: +235 637 273 263, +235 536 832 888
Email: Sydnee_Barrrows@hotmail.com, www.smgquality.com
Address: 5558 Boris Expressway, West Cheyennemouth, Salamat, 83792-5449, Chad

Guest Revenue (USD) 2009-2017: 13,560.98 USD (Total 2013)

Stay History:
AC Hotel Berlin: 20-01-2013 to 25-01-2013 (5 days), Rate Code: CORP1, Spent: 2,653.69 USD
AC Hotel Wien: 16-06-2013 to 25-06-2013 (9 days), Rate Code: CORP4, Spent: 6,500.00 USD
AC Hotel Paris: 09-07-2013 to 15-07-2013 (7 days), Rate Code: CORP4, Spent: 4,407.29 USD

Guest Info: 6 stays, 10,563.90 USD to Platinum Membership (75% increase)

Company: Lindsley's Lumber

Addresses: 2

Negotiated Rates: CORP01, CORP02

Preferences: Room Features: Extra pillow

Notes, Guest IDs, Memberships, Attachments, Links, Privacy



PMS

Kassensystem

CRM

CRS / Channel Manager

Tischreservierung

Spa Verwaltung

Bewertungsplattformen

Website Analytics

...

Technologie-Evaluation:

- Sind meine vorhandenen Systeme noch zeitgemäß und lassen sie sich uneingeschränkt einbinden?
- Was wird zukünftig das führende System sein? Wo sollen meine Daten liegen?
- Welche Schnittstellen werden benötigt, welche Partner?
- Wie hoch ist mein Budget?

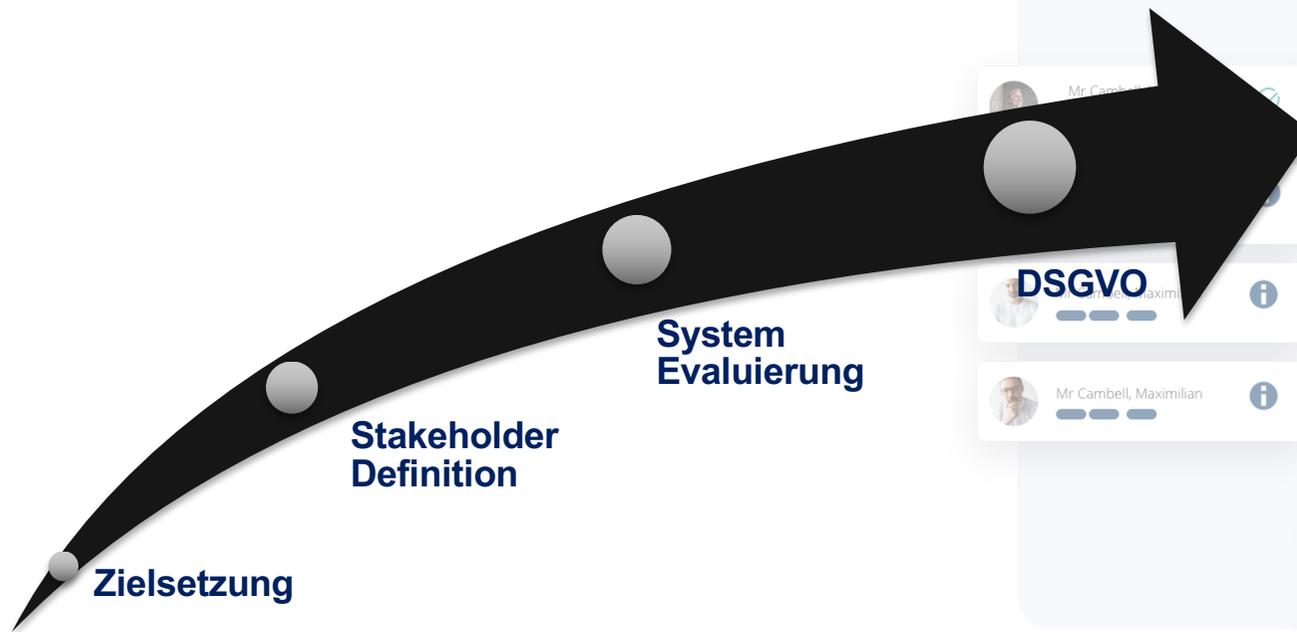


Datenschutz ist ein Hauptkriterium für das gesamte Projekt!

- Das Thema "Datenschutz" muss von Beginn an im Projekt berücksichtigt werden.
- Anbieter müssen schriftlich bestätigen, dass die Systeme DSGVO-konform arbeiten.
- Anwender im Hotel müssen regelmäßig Datenschutzunterweisungen erhalten.



Zusammenfassung – der Weg zum gläsernen Gast!



Shiji ENTERPRISE PLATFORM Front Desk AC Hotel Demo 1 BD: DD/MM MW + Create Account

Historical Stays	
16	
No-Shows	1
Cancellations	1
Booked	18

Number of Nights: 30


VILA VITA


Shiji



VILA VITA
HOTELGRUPPE
Alexander Seel



SHIJI GROUP
Thomas
Danielczak