



KI im Direktvertrieb

Ein Blick auf die Gegenwart und Zukunft



TRAVEL CHARME
Hotels & Resorts



Eure Hosts



Christian Strupait

Director Central & Eastern Europe



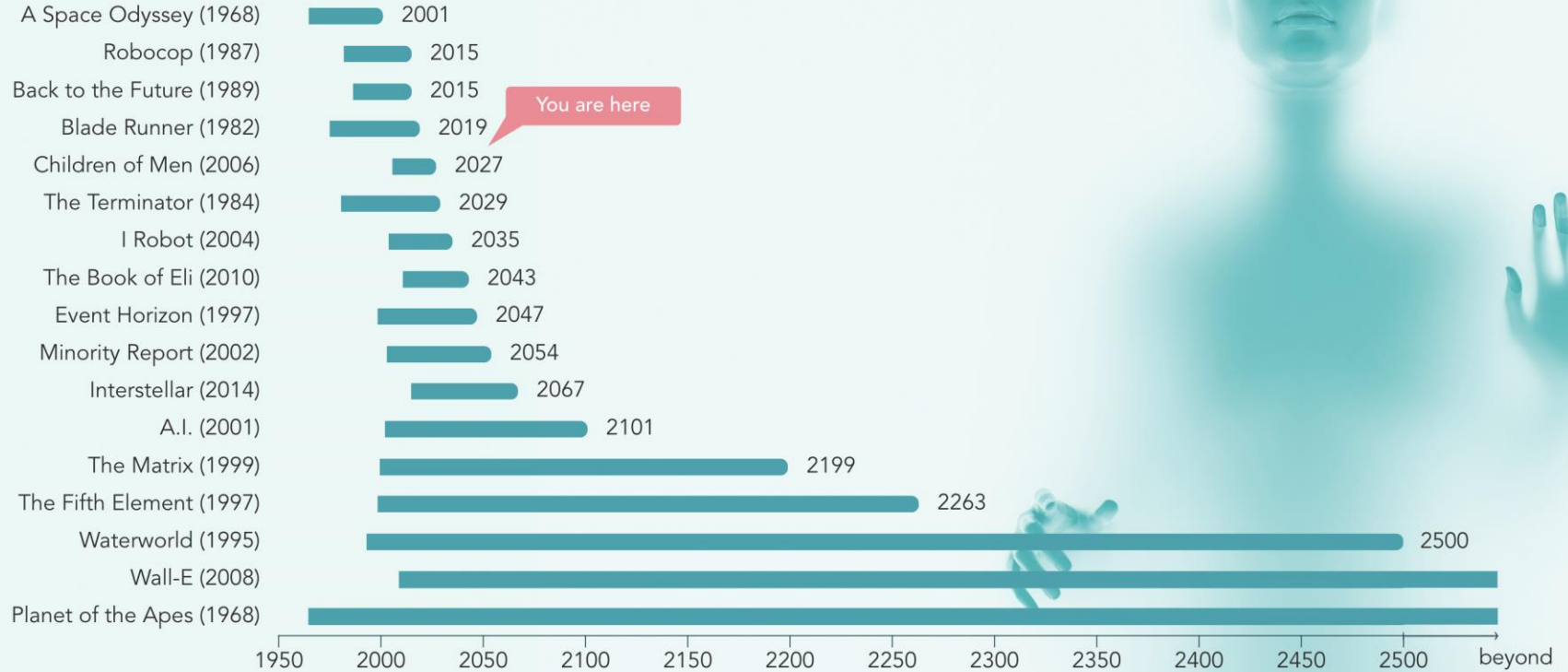
Andrej Schustermann

Senior Revenue Manager

TRAVEL CHARME

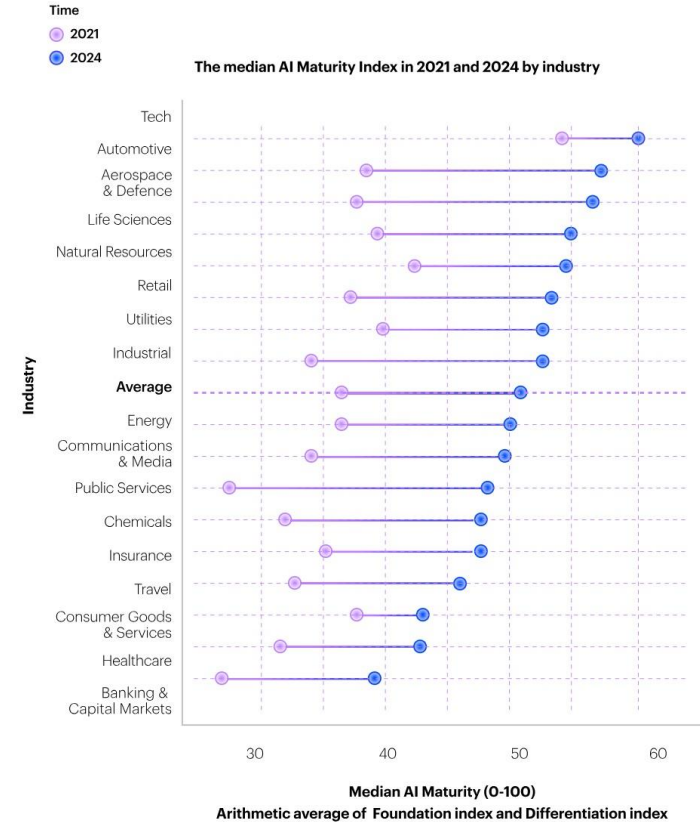
Hotels & Resorts

Futuristic movie timeline



KI in der Reisebranche

„AI Maturity“ nach Branche in 2021 und 2024*



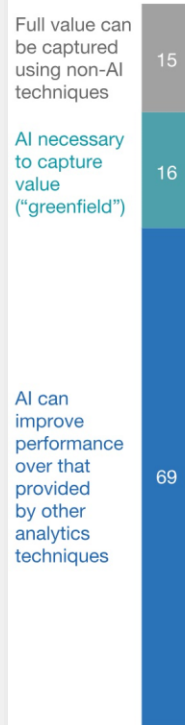
Source: Accenture Research

Note: *2024 = estimated scores. Industries' AI maturity scores represent the arithmetic average of their respective Foundational and Differentiation index.

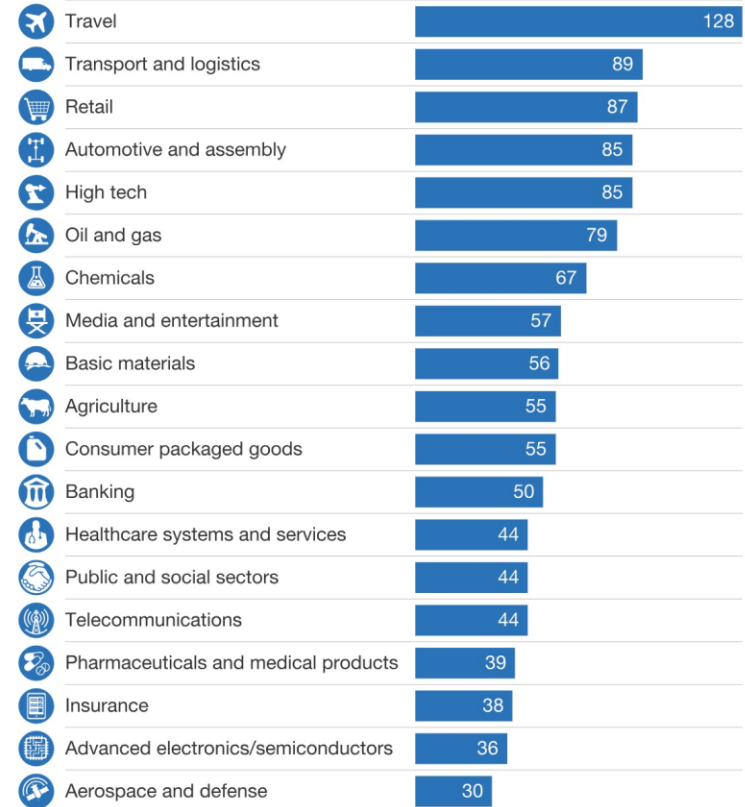
KI in der Reisebranche

Das Potenzial ist zu groß, um ignoriert zu werden

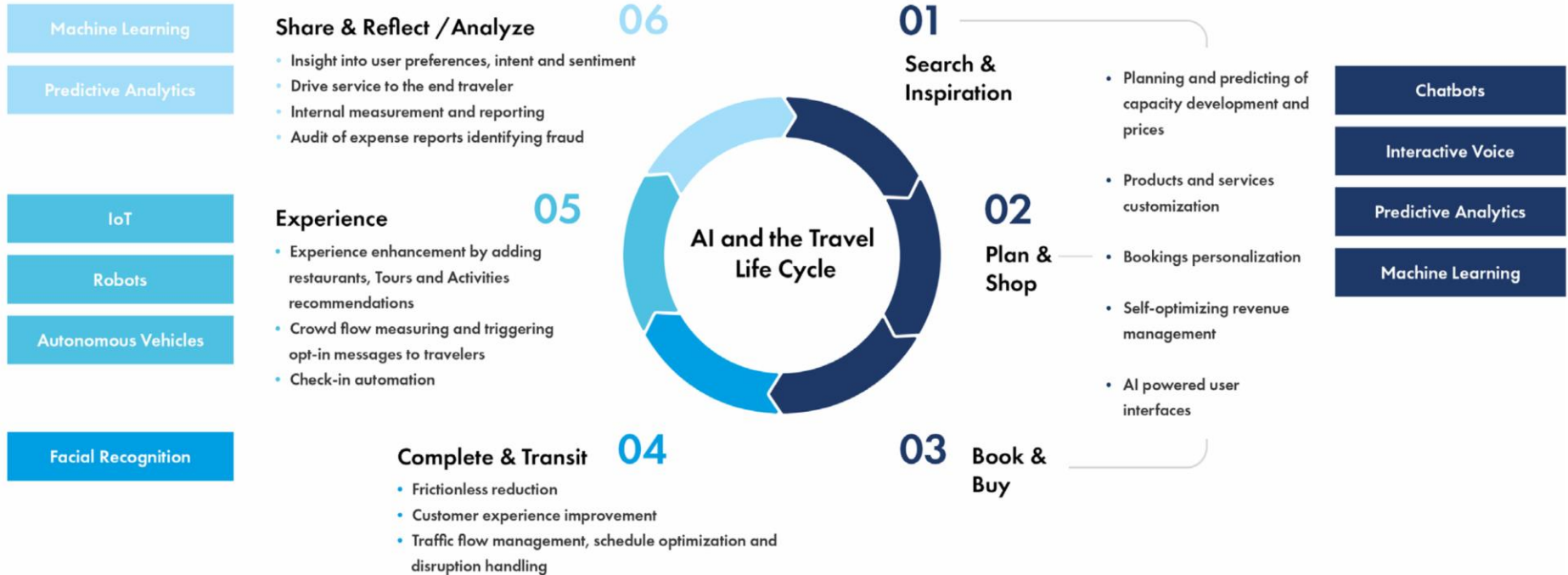
Breakdown of use cases by applicable techniques, %



Potential incremental value from AI over other analytics techniques, %



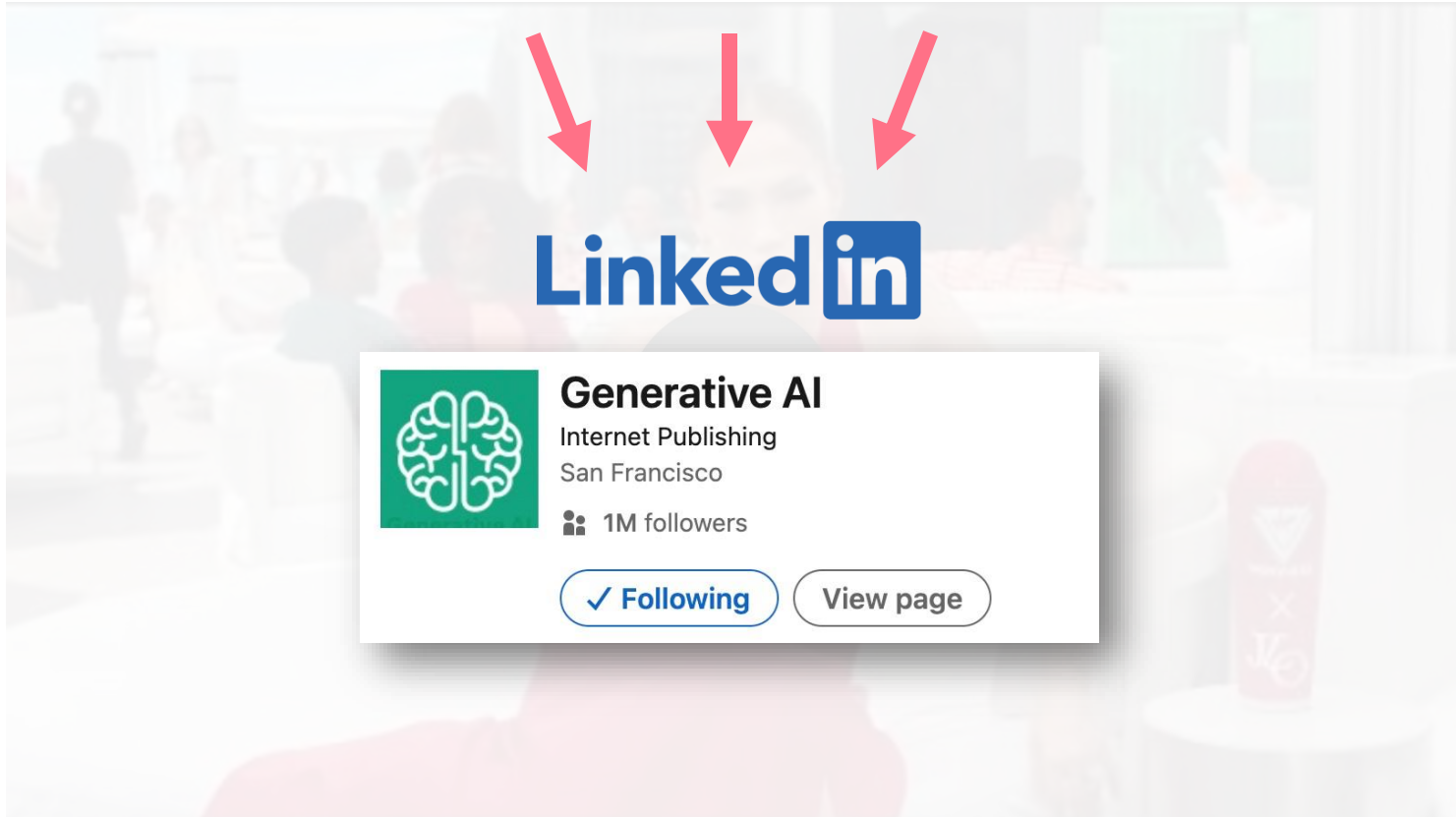
KI-Transformation entlang der Guest Journey



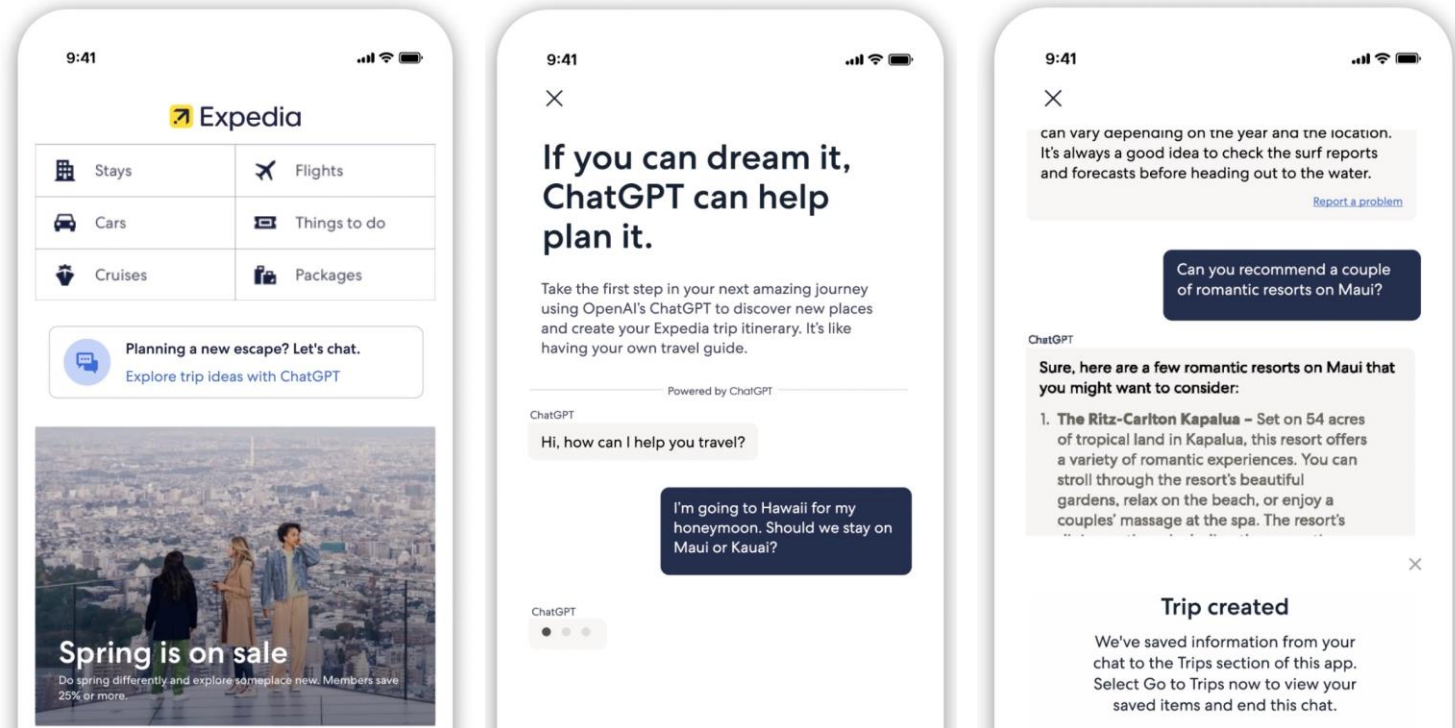
Jen-AI: Die Zukunft der Travel Ads?



Bonus: Jen-AI - die Zukunft der Travel Ads?



Conversational Trip Planning: Die Zukunft der Reisebuchung?



Beispiele für Research und KI-Einsatz bei THN



Predictive Analytics

- Traffic & Conversion-Optimierung
- Website- und IBE-Personalisierung
- Ideale Kundenprofile identifizieren
- Dynamic Pricing



Generative KI

- Content- & Kampagnenerstellung
- Optimierung von SEO & SEA
- Landing Page Erstellung



Data Insights

- Benchmarking & Marktanalyse
- Identifikation von Optimierungspotenzialen
- Dynamische Compsets
- Demand & Forecast-Optimierung



**Beispiel:
Assistierte Erstellung von
Marketing-Kampagnen**

Assistierte Erstellung von Marketing-Kampagnen

AI Assistant ⓘ

Select a tone:

Natural ▾

What do you want to communicate?

Highlight the perks of my hotel for couples searching for a winter stay

Generate text



AI Assistant ⓘ

< Back

Winter Wonderland Escape

Experience a romantic getaway in our cozy hotel, nestled amidst snow-covered mountains. Enjoy private fireplaces, hot tubs, and

Confirm and preview Try again



Winter Wonderland Escape

Experience a romantic getaway in our cozy hotel, nestled amidst snow-covered mountains.

Enjoy **private fireplaces, hot tubs, and breathtaking views**. Indulge in our gourmet dining options and relax with spa treatments. Create memories to cherish forever.

Book Now



**Beispiel:
Identifikation von
Optimierungspotenzial**

Co-Pilot zur Optimierung des Buchungsfunnels

High impact

Increase your visitor to BE conversion rate for Germany ?

Your visitor to BE conversion rate for Germany is 27,5% compared to 49,3% for the Proximity compset. Matching the 49,3% Visitor to BE conversion rate of your Proximity compset, would lead to an estimated 69% increase in revenue.

Strategies to act now

Goal	Target	Revenue Uplift	Estimated Lost Revenue
Revenue	Country, Germany	+69%	13.100€

High impact

Increase your BE to Booking conversion rate for Couple ?

Strategies to act now

Goal	Target	Revenue Uplift	Estimated Lost Revenue
Revenue	Travel Party, Couple	+79,3%	37.400€



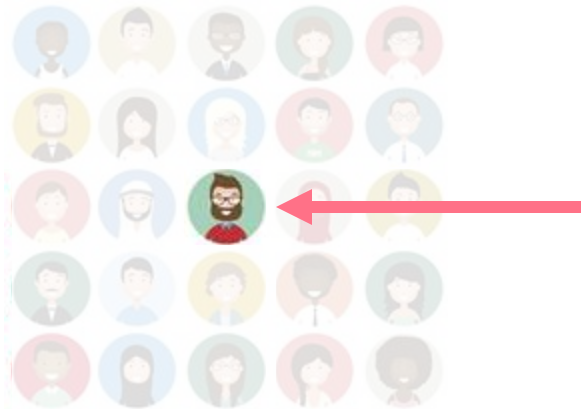
**Beispiel:
Hyper-Personalisierung
im Buchungsprozess**

Kurzer Exkurs...



NETFLIX

Im Hotelbuchungsprozess: KI zur Identifikation von Buchungsabsichten



Wird dieser Website-Besucher eine Buchung tätigen?

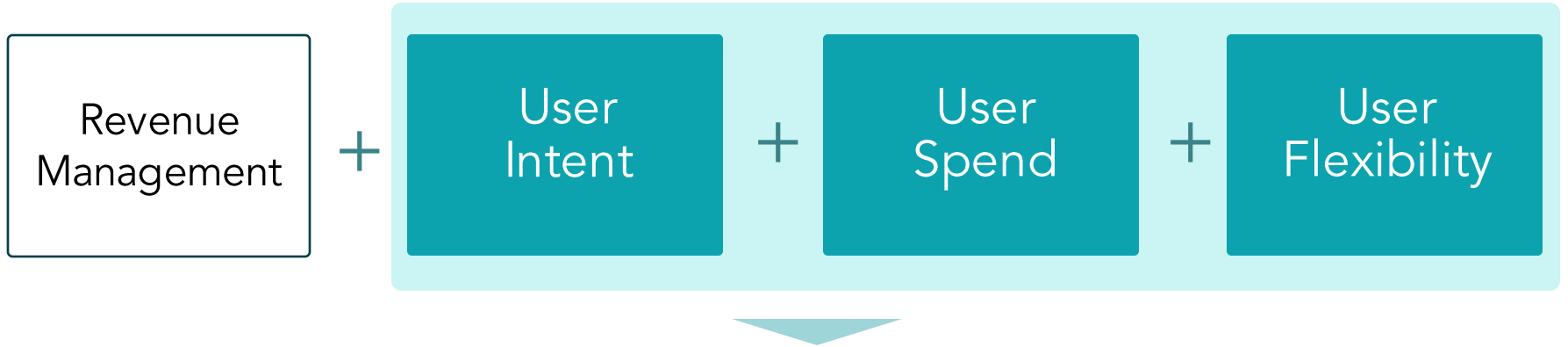
In dieser Session? Morgen? In einer Woche?

In einem anderen Hotel oder Destination?

Welche Hotels sind im Compset für seine Reise?

Ist der Gast bereit ein höherwertiges Zimmer zu buchen?

KI-gestützte Personalisierung im Direktvertrieb



Personalisierte Angebote, Preise und Buchungsempfehlungen

Beispiel (vereinfacht): Ein deutscher Gast auf der Suche nach einem Hotel in Thailand...



SURFVERHALTEN

Referral Source: Google
Endgerät: Desktop
Mitgliedsstatus: nicht eingeloggt
Gast interagiert mit Junior Suite



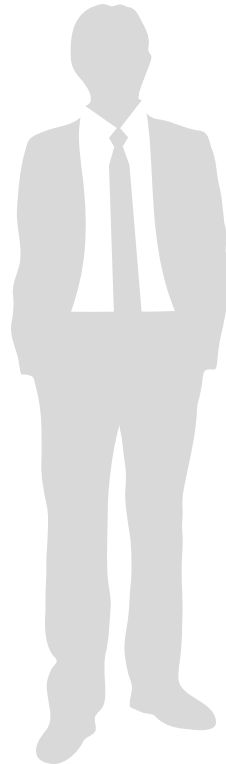
SUCHDATEN

Anreisedatum: ±6 Wochen
Aufenthaltsdauer: 1 Woche
Gast macht mehrere Suchanfragen
mit verschiedenen Anreisedaten



REISEGRUPPE

2 Erwachsene
0 Kinder
1 Zimmer



GEO-DATEN

Location: Frankfurt
Wetter in Frankfurt: 20 Grad
Distanz zum Meer: ±850km
Distanz zum nächsten Flughafen: 15km



TIMING

Datum: 2. Oktober 2022
Uhrzeit: 21:22
2. Website-Besuch innerhalb 5 Tage



EXTERNE DATEN

Hotelwebsite ist 8% teurer als OTAs
Preise für Phuket sind 12% teurer als
üblich

Beispiel (vereinfacht): Ein deutscher Gast auf der Suche nach einem Hotel in Phuket...



SURFVERHALTEN

Referral Source: Google

Engagement: 100%

Abgeloggt
Suite



Anfragen
daten



REISEGRUPPE

2 Erwachsene

0 Kinder

1 Zimmer

Prediction

Intent: Medium

Spend: High

Date Flexibility: High

Destination Flexibility:
Medium



Hotelwebsite ist 8% teurer als OTAs
Preise für Phuket sind 12% teurer als
üblich



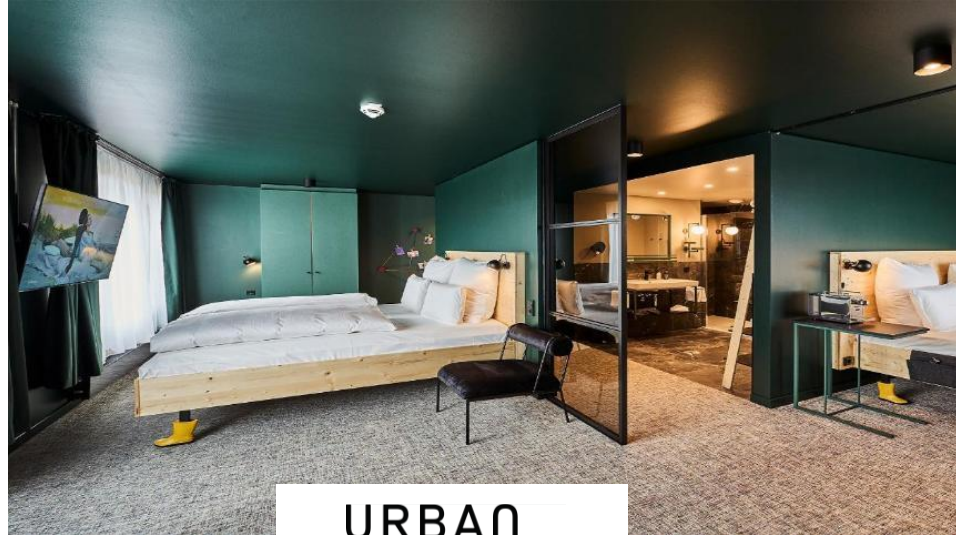
Case Study:

Travel Charme & Urban Nature

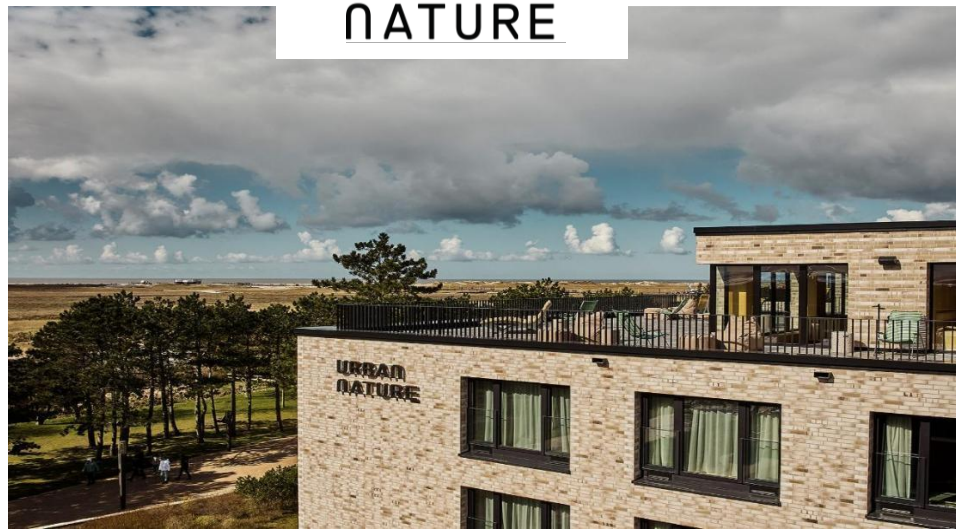


TRAVEL CHARME

Hotels & Resorts



**URBAN
NATURE**



KI-gestütztes Targeting im Einsatz bei Urban Nature

Kampagnen mit Targeting nach Buchungsintention

Traffic in der Buchungsstrecke segmentiert nach Intent (Buchungsabsicht)



Gezielte Kampagne ausspielen, um mehr Buchungen von Nutzern generieren, die sonst nicht gebucht hätten

Gezielte Kampagne, um durchschnittlichen Buchungswert und ADR zu steigern

KI-gestütztes Targeting im Einsatz bei Urban Nature

Kampagne für Nutzer mit niedriger Buchungsintention

Into the Hood Doppelzimmer | Blick in die Nachbarschaft



22m² Space, Cozy Daybed mit Beistelltisch

> Stay Flexible

Kostenfreie Stornierung bis 17. Sep. 2023 / 23:59

Keine Garantie benötigt

inklusive: Frühstück, Yoga Matte, Community Corners, Self Care Club Lila Wolken, Water bottle zum Ausleihen, tägl. Gastroguthaben 25€

299,00 EUR

pro Zimmer pro Nacht

Buchen

Hast Du Fragen?

Du erreichst die Reservierungszentrale täglich von 09:00 bis 18:00 Uhr.

+49 4863-476 50 50

RÜCKRUF

com

Inst

Glückwunsch! Deine Anfrage beinhaltet extra 5% Rabatt. Nur für Online-Buchungen.

JETZT SICHERN

SSL Certificate



Glückwunsch! Deine Anfrage beinhaltet extra 5% Rabatt. Nur für Online-Buchungen.

JETZT SICHERN



Kampagne:
Popup in Buchungsstrecke mit Promocode



Targeting:
40% des IBE-Traffics mit der niedrigsten Buchungsintention



Ziel:
Zusatzbuchungen generieren von Besuchern, die die Website ansonsten verlassen hätten

KI-gestütztes Targeting im Einsatz bei Urban Nature

Kampagnen-Resultate (Low Intent)

20.4%

Post Click
Conversion

13.8%

Click Through
Rate (CTR)

113

zusätzlich generierte
Buchungen

Buchungszeitraum: 12.04.23 – 11.08.23

KI-gestütztes Targeting im Einsatz bei Urban Nature

Kampagne für Nutzer mit hoher Buchungsintention

Bitte wähle die gewünschte Zimmerkategorie und den Preis.

Into the Hood Doppelzimmer | Blick in die Nachbarschaft



22m² Space, Cozy Daybed mit Beistelltisch

Stay Flexible

Kostenfreie Stornierung bis 01. Okt. 2023 / 23:59
Keine Garantie benötigt
inklusive: Frühstück, Yoga Matte, Community Corners, Self Care Club Lila Wolken, Water bottle zum Ausleihen, tägl. Gastroguthaben 25€

215,00 EUR
pro Zimmer pro Nacht

Buchen

Stay Flexible ohne Frühstück

Kostenfreie Stornierung bis 01. Okt. 2023 / 23:59
Keine Garantie benötigt

170,00 EUR
pro Zimmer pro Nacht

Buchen

Angebot speichern

Hast Du Fragen?

Du erreichst die Reservierungszentrale täglich von 09:00 bis 18:00 Uhr.

+49 4863-476 50 50

RÜCKRUF

connect-spo@urban-nature.de

Instagram

SUITE DREAMS

10 % Rabatt auf unsere Suiten
Nur für begrenzte Zeit & Buchungen auf unserer Website.

JETZT SICHERN

SUITE DREAMS

10 % Rabatt auf unsere Suiten
Nur für begrenzte Zeit & Buchungen auf unserer Website.

JETZT SICHERN



Kampagne:
Popup in Buchungsstrecke mit Promocode



Targeting:
20% des IBE-Traffics mit der höchsten Buchungsintention



Ziel:
Steigerung von ADR & ABV, indem Nutzer mit hoher Buchungsintention dazu motiviert werden, eine höhere Zimmerkategorie zu buchen

KI-gestütztes Targeting im Einsatz bei Urban Nature

Kampagnen-Resultate (High Intent)

30,0%

Post Click
Conversion

26.5%

Click Through
Rate (CTR)

81

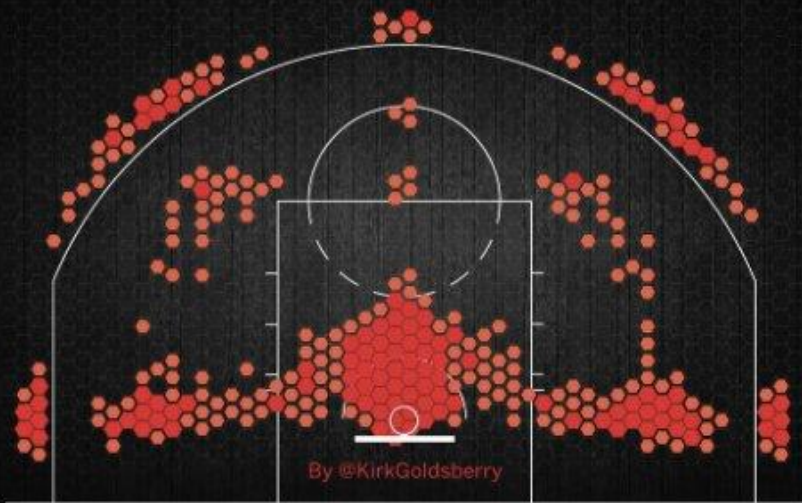
Generierte
Suite-Buchungen

Buchungszeitraum: 12.04.23 – 11.08.23

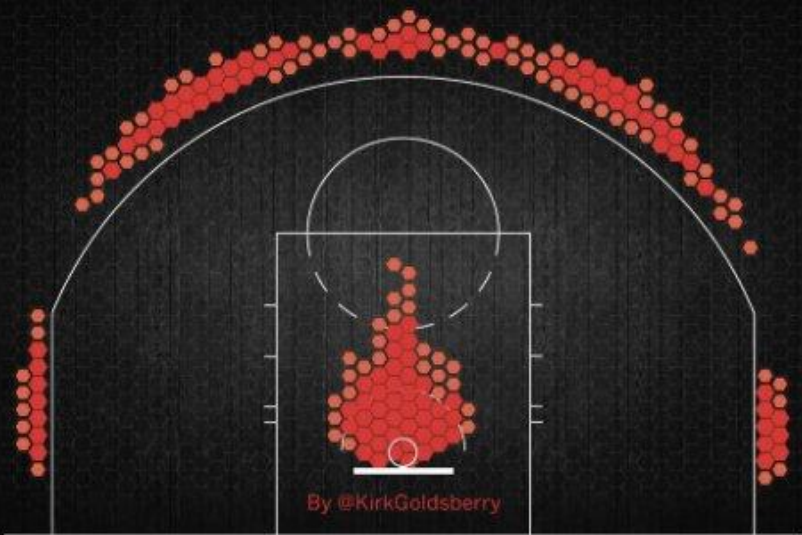
THE GAME HAS CHANGED

Top 200 shot locations in the NBA, 2001-02 versus 2019-20

2001-02



2019-20





**“The best way to predict
the future is to create it”**

Alan Kay, American Computer Scientist



Fragen?