

Success Story Eldan Hotel | Purple

The Eldan Hotel | Fakten



- 50 Prozent Zunahme der Nutzer-Anzahl, die sich ins Gäste WiFi einloggen
- 218 Prozent Zunahme der TripAdvisor Bewertungen im ersten Monat
- Durchschnittliche Nutzung des neuen WiFi's mehr als fünf Stunden pro Tag und Gast.

Zusammenfassung | Überblick

Das Eldan Hotel in Jerusalem hat mit Purple und dem Marktführer für IT-Lösungen in der israelischen Tourismusbranche - Boot Net Ltd. - eine schnelle, kostenlose Gäste-WiFi-Lösung realisiert. Ziele waren detaillierte Analyse-Funktionen und der nahtlose Anschluss an das weltweit größte Reiseportal TripAdvisor, um Kunden zu ermutigen, das Hotel zu bewerten. Boot Net Ltd implementierte die Purple Lösung zusammen mit Ruckus Hardware über das fünfstöckige Luxus-Anwesen im Januar 2017.

Die Herausforderung

Reisende, die sich für einen Aufenthalt in einem 4-Sterne-Hotel entscheiden, erwarten heute kostenloses und schnelles WiFi, egal ob sie geschäftlich oder privat unterwegs sind. Die Besitzer des Eldan Hotels waren sich dessen bewusst – vor allem, dass Gäste eine kostenfreie Lösung erwarten würden.

Aber wie könnte eine Lösung konzipiert sein, die gleichzeitig Kosten für Infrastruktur und deren Betrieb deckt und sich rasch amortisiert?

Ein weiteres Ziel der Hotelinhaber war es, die Anzahl der Gästebewertungen auf großen Hotel Plattformen wie TripAdvisor zu erhöhen. Positive Rezensionen auf diesen Portalen haben großen Einfluss auf die Gewinnung neuer Gäste und die Loyalität bereits bestehender Kunden. Die Kommunikation sollte bereits während des Aufenthaltes der Gäste optimiert und auch im Nachhinein erhöht werden. Diese Kommunikation ausschließlich per E-Mail zu führen, hatte sich in der Vergangenheit als nicht zielführend herausgestellt – einige der Gründe hierfür waren Personalmangel, die Größe des Hotels und auch ein mangelnder Zugriff auf vollständige Kundendaten.

Installation

Die Spezialisten der Boot Net Ltd empfahlen den Besitzern des Eldan Hotels, sich die flexiblen Möglichkeiten und Funktionen von Purple's Cloud-basierter Lösung näher anzuschauen. Die Boot Net Ltd entwickelte ein detailliertes Konzept auf Grundlage der Purple Enhanced Lizenz, die eine Vielzahl von Analytics und Action Tools umfasst. Damit war das Hotel in der Lage, nicht nur einen schnellen und komfortablen WiFi Service für seine Gäste anzubieten, sondern aus den gewonnen Kundendaten auch ein granulares Reporting mit kontextfähigem Datenmaterial der WiFi User zu generieren. Den größten Nutzen der Purple Lösung versprachen sich die Hoteleigner allerdings von der nahtlosen Anbindung an das weltgrößte Reise-Portal TripAdvisor.

Die Purple Lösung ging Mitte Januar 2017 in Betrieb und ermöglicht es nun den Hotelgästen, sich über eine individualisierte Splash Page (Introseite) des Hotels in das WiFi einzuloggen – sowohl in allen öffentlichen Bereichen als auch in den 76 Zimmern.



Schlüsselergebnisse

Freies Gäste WiFi ist jetzt ein Service des Eldan Hotels und wird auf allen relevanten Marketing Plattformen wie der eigenen Webseite, Reiseportalen etc. beworben.

Im ersten Monat nach Inbetriebnahme haben sich fast 1000 Gäste in das WiFi eingeloggt – die Anzahl der neuen Nutzer steigt wöchentlich bis zu 50%. Die durchschnittliche Dauer der Nutzung beträgt pro Gast mehr als fünf Stunden pro Tag – im Schnitt nutzen die Gäste Ihre mobilen Endgeräte und Laptops in ca. 22% der Zeit Ihres Aufenthalts im Hotel.

Das Feedback der Gäste zu der neuen WiFi Lösung ist durchweg positiv und Dank des TripAdvisor Connectors, der im Februar 2017 live gegangen ist, werden mehr Hotelbewertungen hinterlassen als je zuvor.

Wenn man die Anzahl der im Januar und Februar gesammelten Bewertungen vergleicht, stieg die Zahl seit der direkten Anbindungen an TripAdvisor um ca. 218%. Jede Bewertung, die über den Connector abgegeben wird, lässt sich eindeutig identifizieren und validieren, da er auf dem Portal mit „Review collected in partnership with this hotel“ gekennzeichnet ist.

Marketing

Wenn sich ein Gast mit dem Purple WiFi verbindet, werden seine Anmeldedaten im Purple Portal erfasst und in die hoteleigene Kundendatenbank exportiert. Damit können zum Beispiel e-shots mit speziellen Angeboten für einen erneuten Aufenthalt im Hotel kreiert werden. Dies fördert auch ein weiteres Ziel des Hotels: die Anzahl der direkten Buchungen soll erhöht werden, da bis dato ein hoher Prozentsatz über Online Reisebüros getätigt wird.

Purple Analytics ermöglicht auch eine Auswertung darüber, woher die Gäste kommen – im ersten Monat waren dies neben Israel auch Argentinien, Vietnam, Amerika und Großbritannien.

Durch diese Art von Informationen können jetzt gezielte, sinnvolle und in der Landessprache verfasste Werbebotschaften für die jeweilige Zielgruppe generiert werden, um diese ohne große Streuverluste zu erreichen.

Im Zuge der neuen Purple Implementierung ist das Marketing des Hotels insgesamt digitaler geworden – beispielsweise wird gerade eine neue Facebookseite erstellt. Mit der Funktion ‚Ask for a Facebook like‘ werden die Interaktionen zwischen Hotel und Social Media Netzwerken zukünftig weiter zunehmen.

Boot Net Ltd Comments

Robby Leon, CEO & Gründer von Boot Net Ltd, resümiert: "Kleinere Luxus-Hotels besitzen ein großes Marktpotenzial für die Purple Lösung, da sie weder zusätzliches Personal noch ausreichend Zeit haben, um sich detailliert um die Kundendatenpflege und gezielte Marketingmaßnahmen zu kümmern. Mit Purple ist der gesamte Analyse- und Marketingprozess nahezu automatisiert – so wird beispielsweise automatisch um eine Bewertung auf TripAdvisor gebeten. Der TripAdvisor-Connector gab letztendlich den Ausschlag für Purple und ich bin mir sicher, dass er ein großer Erfolg im Gast- und Hotelgewerbe wird“, so Robby Leon weiter.

Quelle: <https://purple.ai/casestudies/the-eldan-hotel/>

Ihr 3KV Ansprechpartner:

Kristijan Jenkac
Key Account Manager

Tel.: +49 (0)89 800 656- 17

[E-Mail: k.jenkac@3kv.de](mailto:k.jenkac@3kv.de)