

Big Data

Wie die Datenflut die Hotellerie
verändern wird

Tourismus2020

16. Mai 2014

Dipl. Betriebswirt

Michael Toedt





- **TS&C wurde 2005 von**
 - Dipl. Betriebswirt (FH) Michael Toedt
 - Dr. jur. LLM Robert Selk
 - IT-Spezialist Rainer Aumillergegründet.
- 30 Mitarbeiter
- TS&C ist Preferred Partner des IHA, ÖHV, HTNG ...
- Verbindung von **Theorie und Praxis**

The Big Data Pioniers!

Software Familie **dailypoint 360°** - One-Stop Lösung für das gesamte Marketing, CRM und Big Data Management

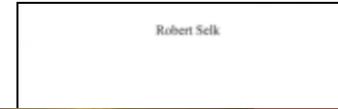
Unser Ziel: **Das Datenkapital gewinnbringend nutzen!**

Auszug aus der Kundenliste



	Rilano HOTELS & RESORTS	<i>Ruby</i> HOTELS	AROSA RESORTS & HIDEAWAYS	MARITIM HOTELS	 Villa Rothschild Kempinski KÖNIGSTEIN FRANKFURT
 CASTELL SON CLARET <i>The Luxury of Silence</i>	SANS SOUCI WIEN	 CHOICE HOTELS EUROPE	The George HAMBURG	ESTREL BERLIN	<i>Seaside Hotels</i>
 Kempinski Hotel Das Tivol JOCHBEI	EAST RESTAURANT BAR LOUNGE HOTEL WERBURG	 INTERCONTINENTAL			 Landackerhof - Mehr Genuss
<h2>Von 30 Zimmern bis 1100 Zimmern bis zur Kette</h2>					
 FALKENSTEINER Hotels & Residences Welcome Home!	25h TWENTY FIVE HOURS	Gastwerk HOTEL HAMBURG	 Hilton	CONCORDE HOTELS & RESORTS	 ALLGÄU-SONNE *****
 HUBERTUS ALPIN LODGE & SPA	DER ENGEL WELLNESSHOTEL	 GRÄFLICHER PARK	<i>Ferien mit</i>	H · O · T · E · L · S · A · R · A · T · Z ·	JUNGBRUNN DAS ALPINE LIFESTYLE HOTEL
 Falkenstein Grand Kempinski KÖNIGSTEIN FRANKFURT	<i>Grand Hotel Residenza</i>	 ARABELLA ALPENHOTEL AM SPITZINGSEE Schliersee - Oberbayern	MADISON HAMBURG	eva paradise 	 SPORTHOTEL STOCK *****

Veröffentlichungen in...



www.ohv.at

SUPPORT SERVICE

SALES → CRM ← ORDERS

STRATEGY ← ANALYSIS

MARKETING

ÖHV Leitfaden
Kunden-Bindungs-Management

ÖHV Österreichische Hotellervereinigung
Die freie Interessenvertretung



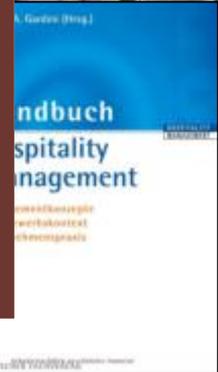
Robert Selk

Michael Toedt

BIG DATA

Challenges for the
Hospitality Industry

1st Edition





BIG DATA – NUR EIN HYPE?

Dzayft is!



<http://www.google.com/trends> - Suchbegriff „Big Data“



Big Data
Suchbegriff

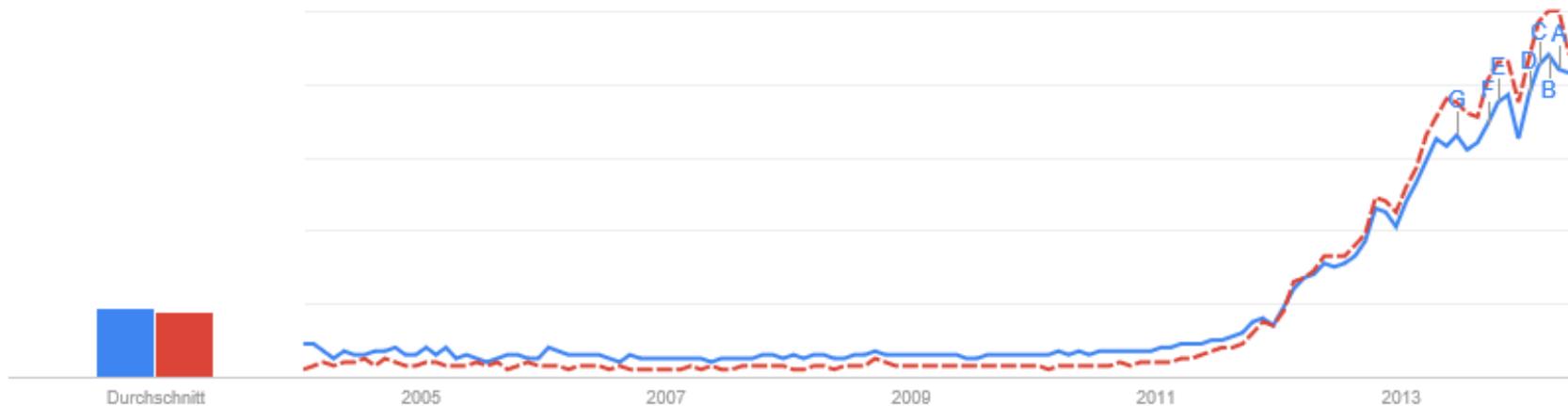
Big data
Industry

+ Suchbegriff hinzufügen

Beta: Mit dieser Betafunktion können Sie das Interesse an einem *Suchthema* abrufen und Sie erhalten schnell genaue Angaben zum gesamten Suchinteresse. Um das Interesse an einer bestimmten *Suchanfrage* abzurufen, wählen Sie die Option "Suchbegriff" aus. [?](#)

Interesse im zeitlichen Verlauf [?](#)

Nachrichtenschlagzeilen Prognose [?](#)



Retrieved from <http://www.google.com/trends>, 13.05.2014

Top Ten Newsletter | 2013

Most popular with mckinsey.com readers



1. Disruptive technologies: Advances that will transform life, business, and the global economy

Twelve emerging technologies—including the mobile Internet, autonomous vehicles, and advanced genomics—have the potential to truly reshape the world in which we live and work. A related slideshow details each technology's economic-value potential. [more](#)



2. Big data: The next frontier for innovation, competition and productivity

Big data will become a key basis of competition, underpinning new waves of productivity growth, innovation, and consumer surplus—as long as the right policies and enablers are in place. The accompanying interactive examines the state of digital data and the value that can potentially be unlocked. [more](#)



3. The coming era of on-demand marketing

Emerging technologies are poised to personalize the consumer experience radically—in real time and almost everywhere. It's not too early to prepare. [more](#)

4. Motivating people: Getting beyond money

Das Beispiel TARGET



sign in new guest? my account REDcard

select category search

women men baby kids home patio furniture electronics entertainment toys sports health beauty clearance more

REDcard SAVE 5% + GET FREE SHIPPING. TODAY & EVERYDAY - Apply today

find a store Weekly Ad GiftCards registries TargetLists

free store pickup. order by 5pm on 5/10 & have it in time for Mother's Day.*

May 11th
Mother's Day
gift finder >

**2013: 72 Mrd. US\$ Umsatz,
350.000 Mitarbeiter,
3 Mrd. US\$ Gewinn**

jewelry is buy one,
get one 50% off.*
jewelry >

top kitchen
brand deals.*
kitchen deals >

iPad
free \$50 gift card
y
or
h
y.*

www.target.com

Beispiel: Vernetzung von Gastprofil und FB



Gastprofil

Fragebogen

Seite 3 / 4

keine Angabe

500.000€ Ersparnis!

	1	2	3	4	5	6	keine Angabe
	<input type="radio"/>						
	<input type="radio"/>						
	<input type="radio"/>						
	<input type="radio"/>						
	<input type="radio"/>						
	<input type="radio"/>						



- **Nur ein Hype? NEIN**
 - Datenmengen explodieren seit 2010 förmlich
 - Zunehmende Digitalisierung des Alltags z.B. durch SM, Smartphones ...

Big Data = die Macht der Daten

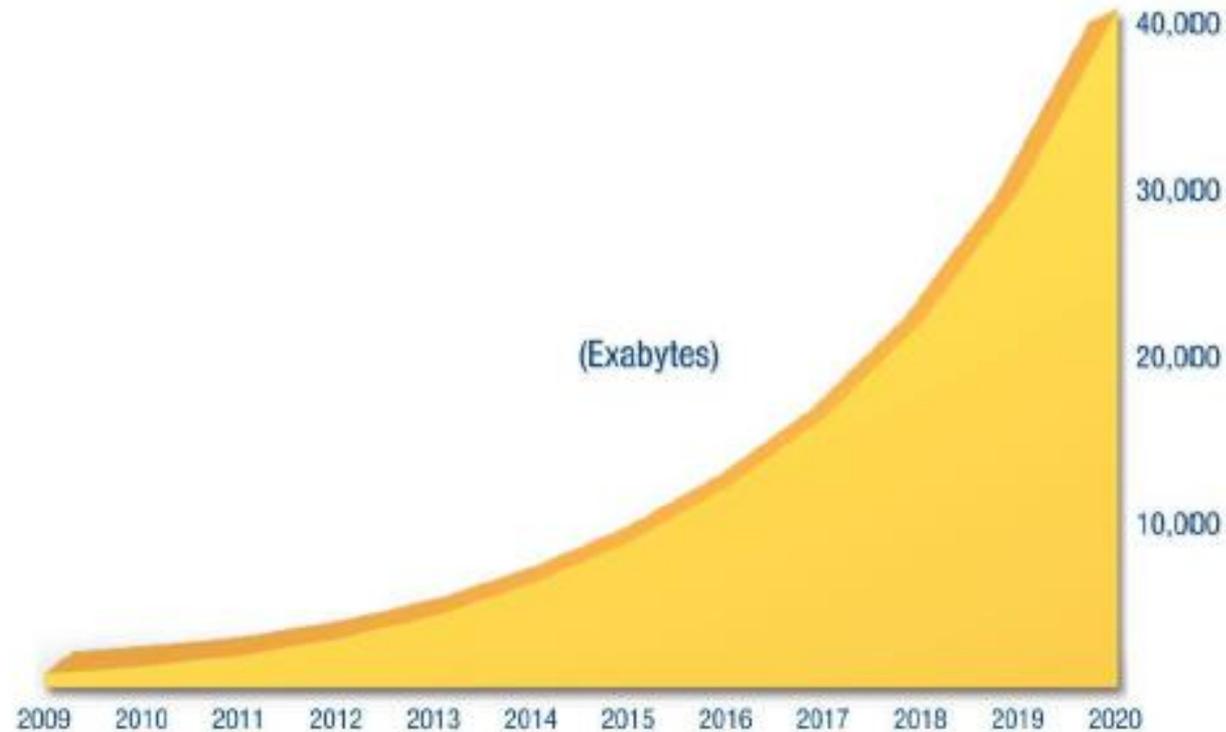


- Facebook „produziert“ pro Tag 2,5 Milliarden Datensätze
- 90% aller Daten auf der Erde wurden in den letzten 24 Monaten produziert
- Die gesamte Datenmenge der Welt verdoppelt sich alle 20 Monate
- **Bis 2020 steigt die Datenmenge um den Faktor 50 (Basis 2010)**

Die Datenberge explodieren!



The Digital Universe: 50-fold Growth from the Beginning of 2010 to the End of 2020



Source: IDC's Digital Universe Study, sponsored by EMC, December 2012



Eine Big Data Strategie ist für den wirtschaftlichen Erfolg zukünftig essentiell!

ES BEGINNT DAS ZEITALTER VON „BIG DATA“



1. Volume

Riesige Datenmengen müssen verarbeitet werden

2. Velocity

Geschwindigkeit □ Der Anspruch: Verarbeitung nahezu in Real-Time

3. Variety

Viele verschiedene Datenquellen (strukturiert und unstrukturiert) müssen zu einem Gesamtbild zusammengefügt werden.

4. Veracity

Validität der Daten

5. Value

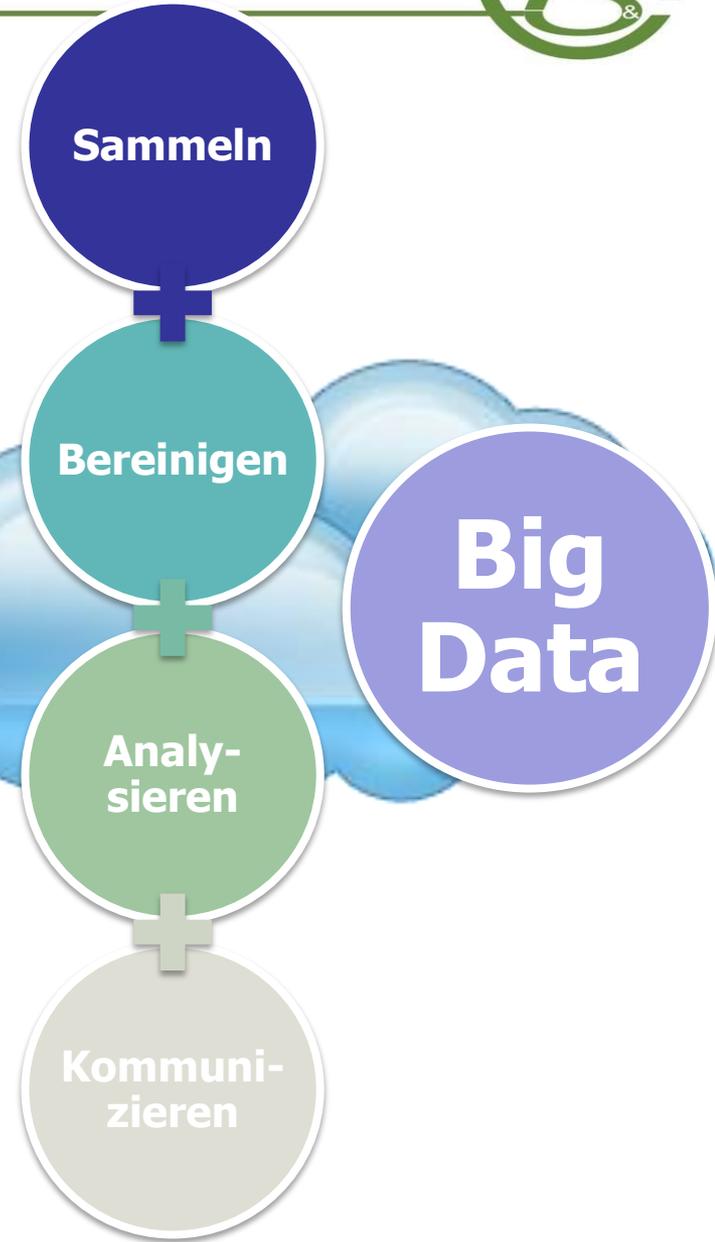
Sind die Daten durch Tagging nutzbar?

**Zwei
entscheidende
werden häufig
vergessen!**

Big Data Konzept



lebendes + lernendes System



dailypoint™
software for hotel professionals

Warum Big Data?



<http://youtu.be/OaiSHcHM0PA>



- Bestehende Produkte/Prozesse zu **verbessern**
- Neue Produkte/Prozesse zu **entwickeln** (co-creation)
- Die **Kunden-Kommunikation** fundamental zu verändern
- Und den **Kundenservice** auf die nächste Stufe zu heben.



Mit Big Data kann die Profitabilität *bis*
zu **100%** gesteigert werden!



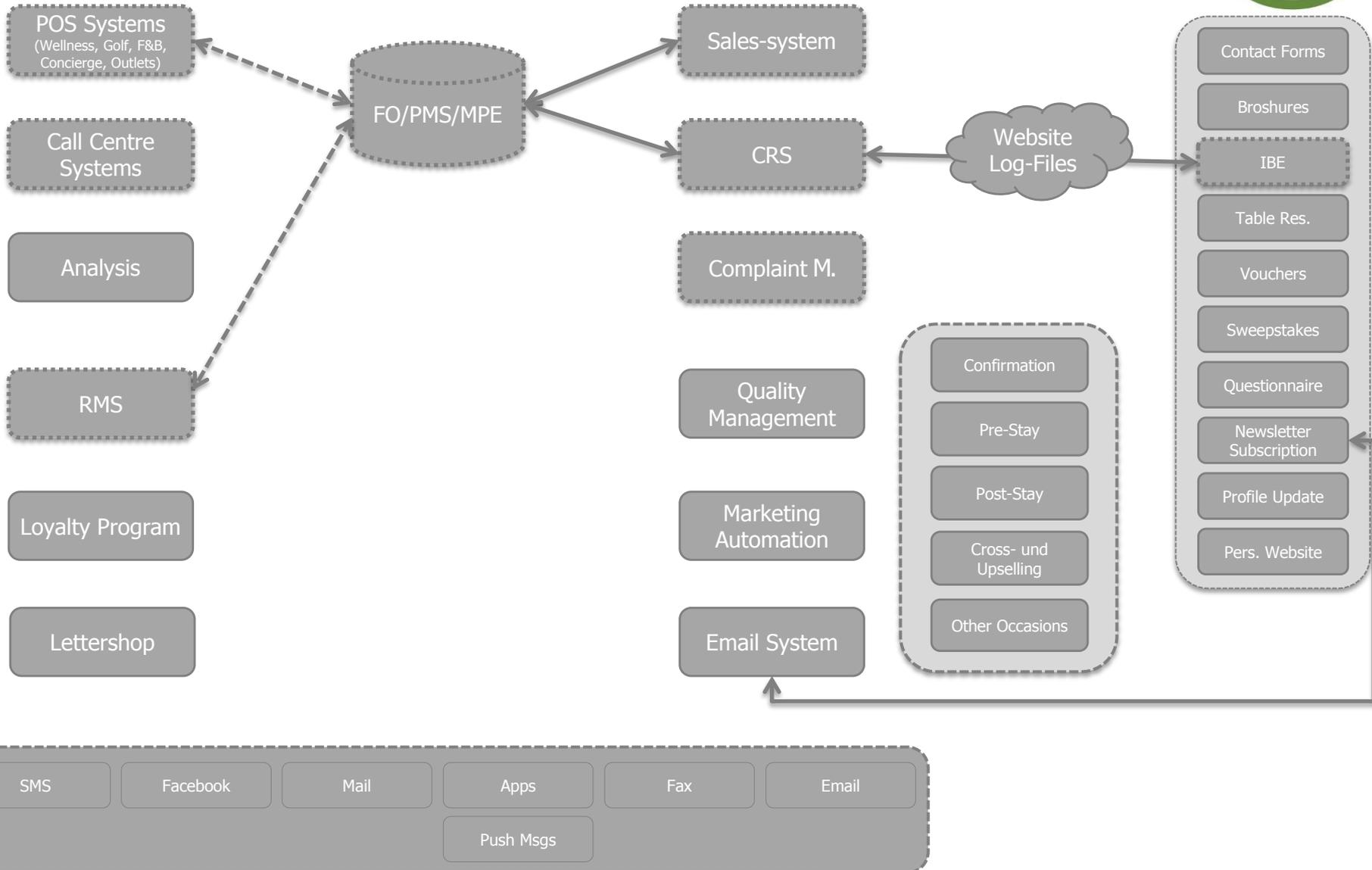
□ Gewinnoptimierung

- **Versandmengen-Reduktion** beim Post-Versand □
Daten-Analysemodelle
- **Vertriebskosten** konstant bzw. reduzieren □
Direktvertriebs-Strategie
- Sinnvolle **Investitions-Entscheidungen** □
Marktforschung
- **Arbeits-Produktivität** steigern □ Automatisierung
- **System- & Verwaltungskosten** reduzieren □
Verschlankung

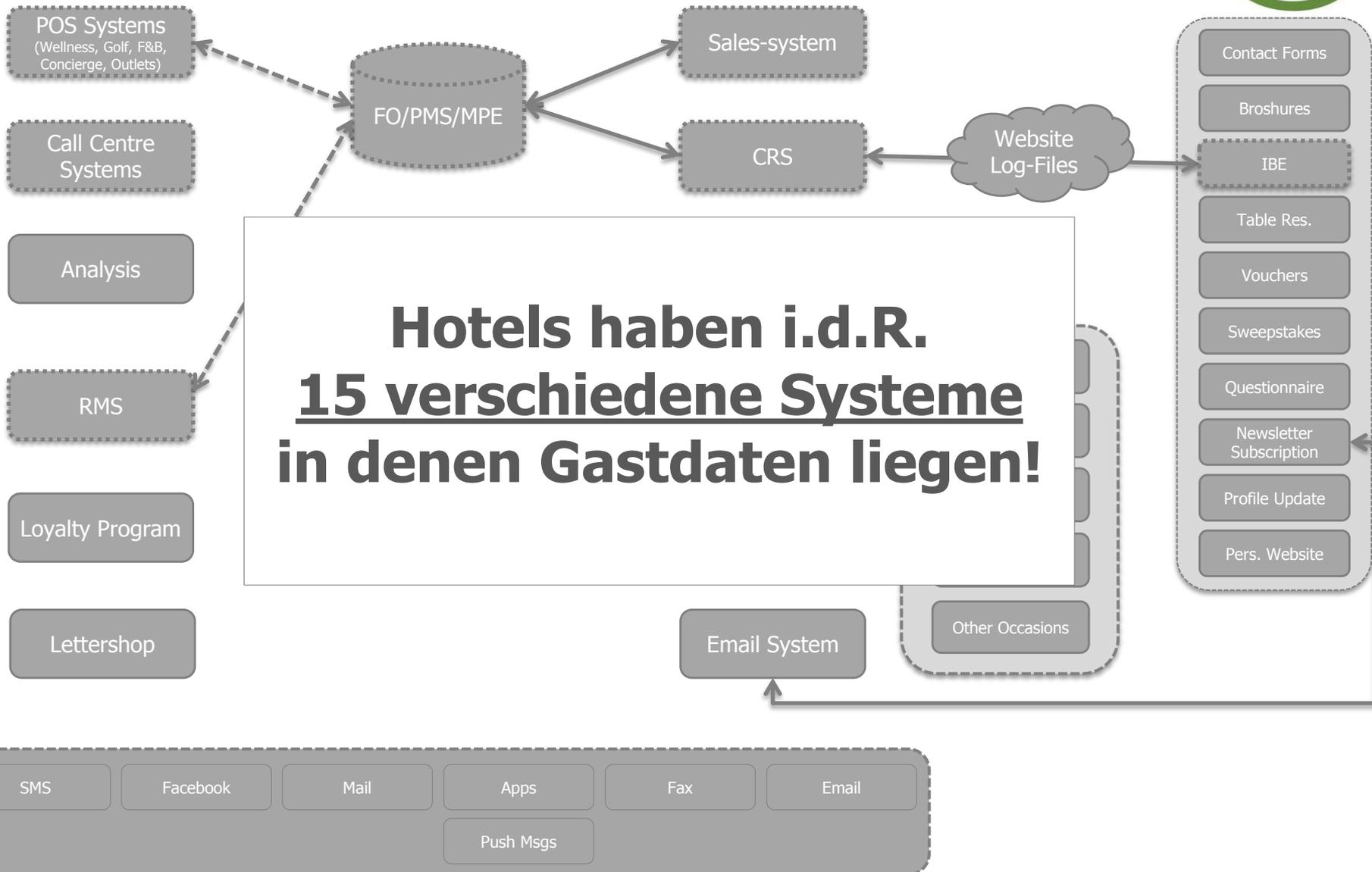


HOTEL IT – DIE GRUNDLAGE ZUM BIG DATA ERFOLG

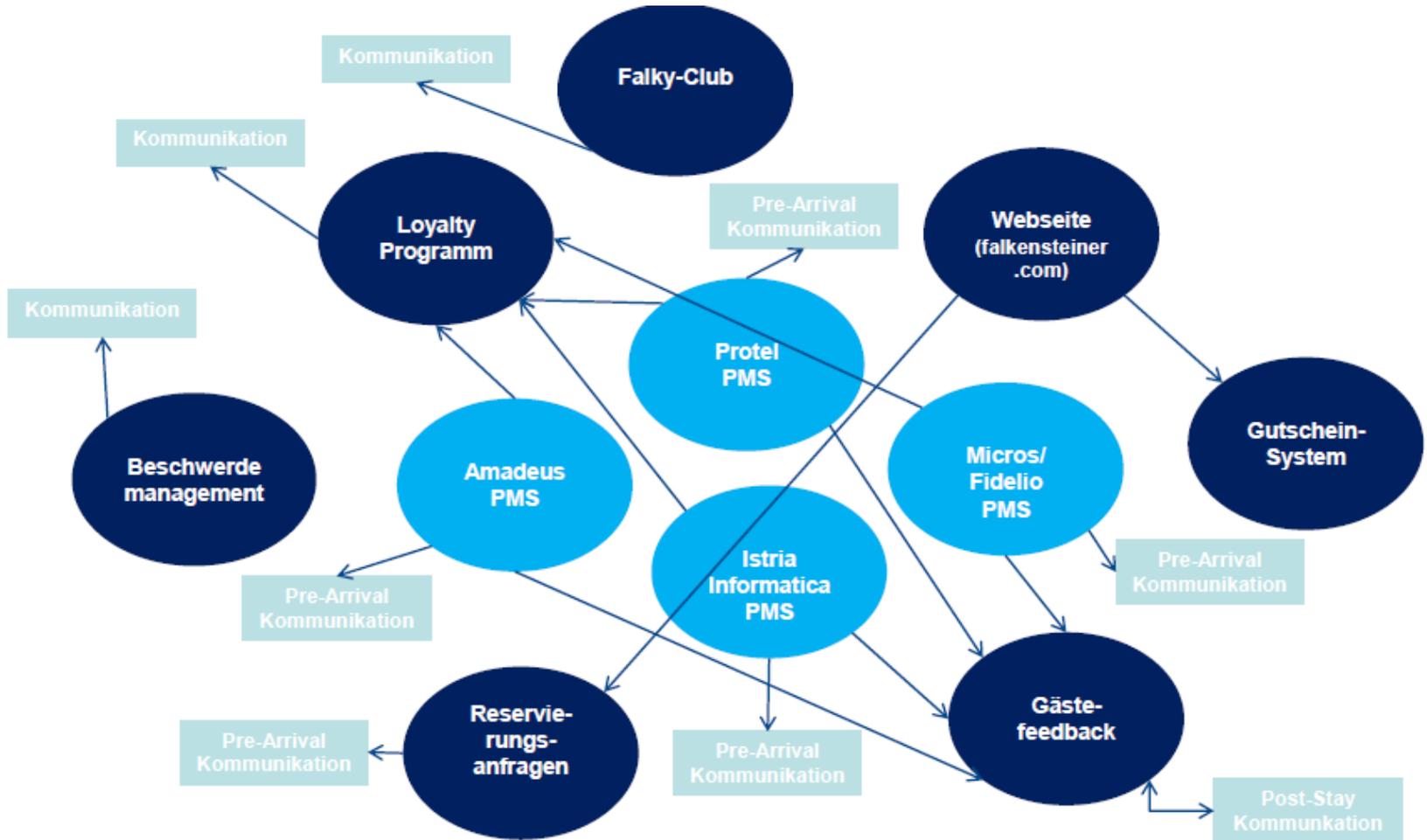
Problem: Die Investitionen der letzten Jahre



Problem: Die Investitionen der letzten Jahre



Best Practise: Falkensteiner Ausgangslage



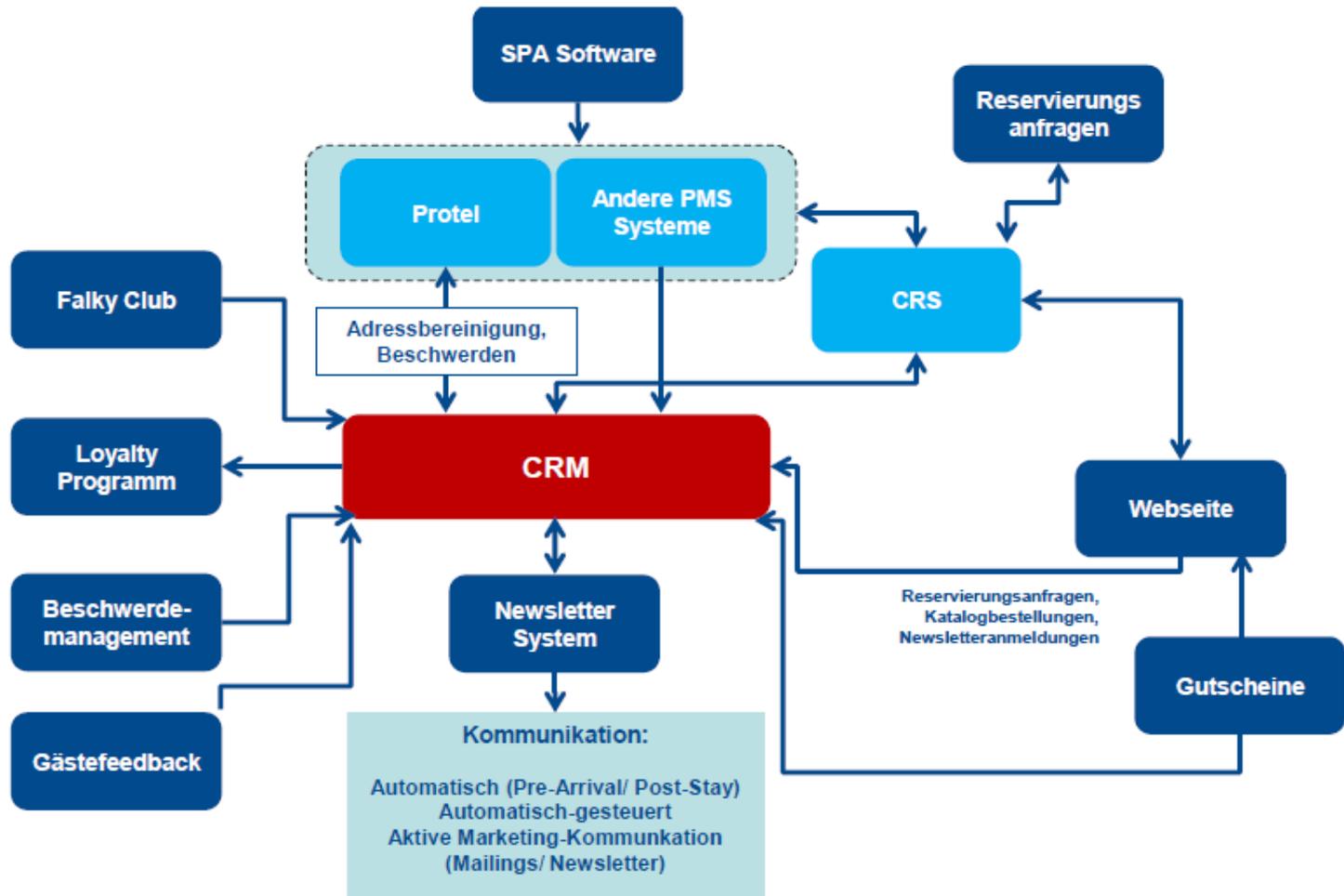
A photograph of a cemetery with a church in the background. In the foreground, there is a large, dark, rough-hewn stone monument. To the left, a large stone angel statue with wings is visible. The church is a brick building with a steeple. The sky is overcast and foggy.

Das Ergebnis von Insel-Lösungen: Ein **Friedhof voller Daten**

- **Kein** klares Bild des Gastes
- **Keine** sauberen Daten & Analysen
- **Keine** Grundlagen für Investitions-Entscheidungen
- **Kein** effizientes Arbeiten
- **Kein qualitativ hochwertiges Marketing möglich**



Best Practise: Falkensteiner heute





BIG DATA MARKETING

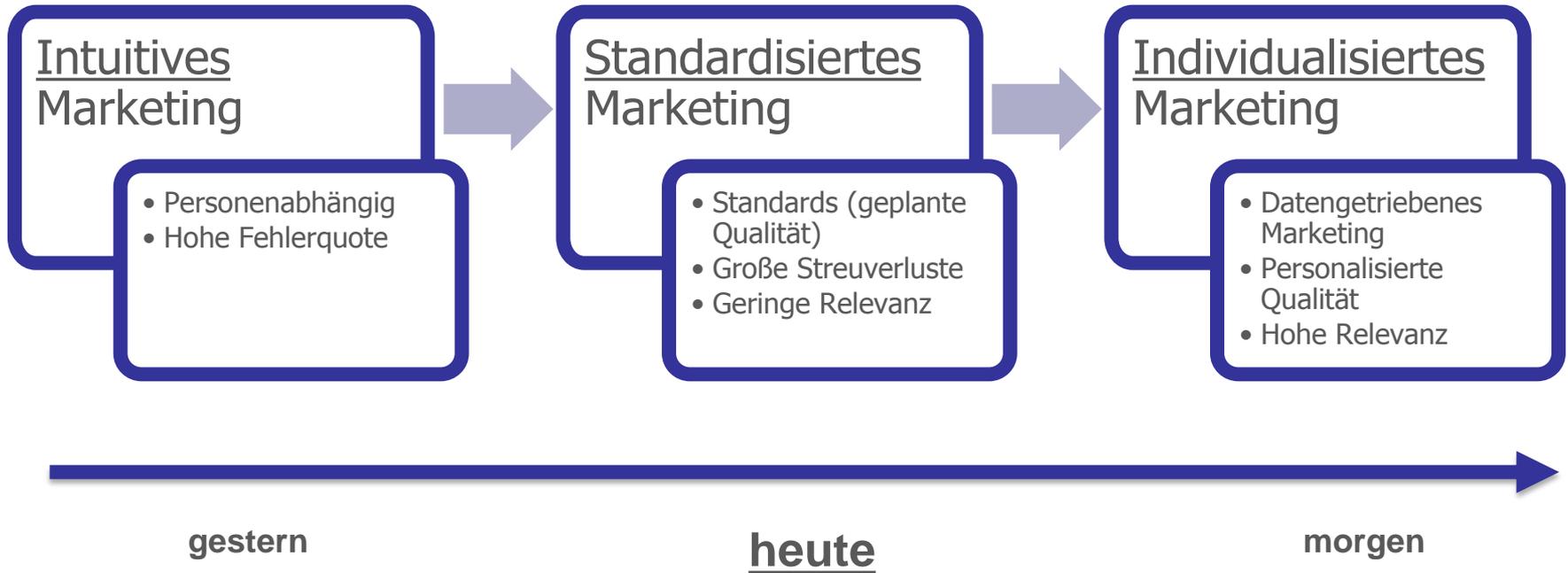
Produktion damals und heute



Bilder: Süddeutsche.de



“Wir bauen das T-Modell in jeder Farbe – so lange sie Schwarz ist” **Henry Ford**



Erfolgsformel



Ziel



Methode

Relevanz für den Gast

Richtige **Zielgruppe**

(40%)

Richtiger **Zeitpunkt**

(30%)

Richtiges **Angebot**

(20%)

Richtiges **Design**

(10%)

Individueller
Inhalt

Individueller
Versand-Zeitpunkt

**Marketing-
Automatisierung**

TS&C Funnel of Communication



Zusammenfassung

Riesen Kluft zwischen Potenzial und Realität!



GAP
zwischen
Potenzial und
Realität



- **Konsolidieren** Sie Ihre IT-Partner
- **Jeder muss mit jedem** können („offene Systeme“ sind ein Muss!)
- Verfolgen Sie eine **marketing-orientierte** IT-Strategie
 - Jeder muss mit jedem können!
- Fokussieren Sie sich auf die **Customer Journey**
- **Personalisieren/Individualisieren** Sie
- **Automation = Qualität**
- Big Data ist ein **ständiger Lernprozess**

Seien Sie kein Opfer von Big Data!

Werden Sie kein Big Data Opfer!



Seien Sie Big Data Täter!



Suchen Sie nach Lösungen!

**Fokussieren Sie Ihre Ziel und gehen
Sie darauf los!**

**Nutzen Sie Ihre
Chancen!**



VIELEN DANK

Michael Toedt
Toedt, Dr. Selk & Coll. GmbH

Augustenstr. 79
80333 München
Deutschland

www.TS-and-C.com

Michael.Toedt@TS-and-C.com

Telefon: +49 (0)89 189 35 69 -0

Stay Tuned: LinkedIn, Xing, Facebook,
www.TS-and-C.com