

Die Expertin weiss Rat

Mit Daten neue Produkte schnüren



Giulia Müller
ist Consultant & Lecturer bei
der SHS Swiss Hospitality
Solutions AG.

Frage: In der Hotellerie höre ich als Hotelier alle über das Thema Big Data sprechen. Was genau kann ich darunter verstehen? Und wie kann ich als individuelles Hotel die Daten effizient nutzen?

Antwort: Eines meiner Lieblingsbeispiele, um das Thema von «Big Data zu Smart Data» zu erklären, stammt aus Douglas Adams' Roman «Per Anhalter durch die Galaxis». Die Supercomputer berechnen die Bedeutung vom Leben und dem Universum. Nach Hunderten von Jahren an Berechnungen spucken sie die Antwort «42» aus. Die Wesen reklamieren und bemängeln die Antwort der Computer. Diese reagieren gelassen und meinen, sie hätten die Antwort geliefert – die Wesen müssen jetzt herausfinden, wie die wirkliche Frage dazu lautet. Diese anspruchsvolle Aufgabe können sie als Computer nicht bewältigen. Ein wundervolles Beispiel, welches den Kern des Themas illustriert: Die Daten alleine sind bedeutungslos.

Hotels geniessen eine dankbare Ausgangslage, denn die Daten aller Gäste sind irgendwo gespeichert. Das «Irgendwo» bezieht sich auf eine der aktuellen Herausforderungen, denn die Daten sind in diversen Datenbanken unterschiedlich strukturiert gespeichert.

Für eine relevante Nutzung der Daten zur Kundenbindung, Optimierung des Qualitätsmanagements, Produktentwicklung und Weiterem, bedarf es einer Datenbank mit bereinigten Informationen. Bestenfalls fliessen alle Gästedaten in ein eCRM (elektronisches Customer Relationship Management), langfristig automatisiert über Schnittstellen, kurzfristig für einen Projektstart durch einen manuellen Import. In dieser Datenbank gilt es, die ganzen



Gefilterte Gästedaten dienen dem Hotelier als Basis für Produktentwicklungen oder Kundenbindung.

foto/la/maxsim

Gästeinformationen strukturiert zu ordnen. Merkmale wie Demografie (Geschlecht, Alter, Herkunft), Aufenthalt (Dauer, Regelmässigkeit, Saisonalität), Reisegrund (Business oder Leisure), Bewertungs (Sauberkeit, Lage, Preis-Leistungs-Verhältnis, Hotelpersonal), sind dabei zu erfassen. Als nächster Schritt können Fragestellungen definiert werden, basierend beispielsweise auf dem Ziel, neue Spezialangebote zu entwickeln.

Eine mögliche Fragestellung könnte folgendermassen lauten: Aus welchem Land stammt der Grossteil meiner Gäste im Oktober, was ist die durchschnittliche

Verweildauer und welche drei Merkmale werden besonders gelobt? Geordnete Daten können ohne grossen Aufwand eine gefilterte Antwort auf diese Fragestellung liefern. Diese wiederum würde in diesem Fall als Basis zur Erstellung eines Pauschalangebots zum Beispiel für amerikanische Touristen gelten.

Den Fragestellungen sind meist keine Grenzen gesetzt, denn Gästedaten sind mehr als genügend vorhanden. Es gilt vielmehr zu wissen, welche Antworten die Ziele des Hotels vorantreiben. Dies bedingt, dass alle verfügbaren Daten in einer Quelle gespeichert und aktualisiert

werden, die klare Zuständigkeit im Betrieb verteilt wird und Fragestellungen definiert werden. Die Antworten liefern die gefilterten Gästedaten und dienen als Basis für unterschiedlichste Massnahmen, sei das Produktentwicklungen, Kundenbindung oder Qualitätssicherung.

Haben Sie Fragen an Giulia Müller?

Schreiben Sie eine E-Mail an Giulia Müller, SHS Swiss Hospitality Solutions AG: g.mueller@swisshospitalityolutions.ch

ANZEIGE

Fettstoffe für den Gastroprofi



In der Stiftung LebensART Bärau ist Udo Lüdersen für die Leitung des Gastrobetriebs zuständig. Für die Zubereitung der Menüs für die 300 Bewohner und deren Besucher setzt er auf die Fettstoffe von DELISSIO.

Seit über acht Jahren ist Udo Lüdersen von den Fettstoffen der Firma Margo – CSM Schweiz AG überzeugt. Mit den zuverlässigen Küchenhelfern ist er sehr zufrieden. Ganz besonders schätzt er das gesunde Rapsöl in der Pflanzenölkreme DELISSIO Gold, das schweizweit und umweltfreundlich angebaut wird.

«Die DELISSIO Pflanzenölkremen spritzen nicht und sind sehr einfach in der Handhabung», betont der engagierte Koch. «Dies ist mir in der Anwendung besonders wichtig, um zuverlässige Resultate für eine abwechslungsreiche warme Küche zu erzielen.»

«Einheimisch und gesund – Produkte mit Qualität»



Das ganze Interview und Infos über die Produktvielfalt: www.delissio.ch