



Vom klassischen Marketing zum E-Business Team

Lessons Learned

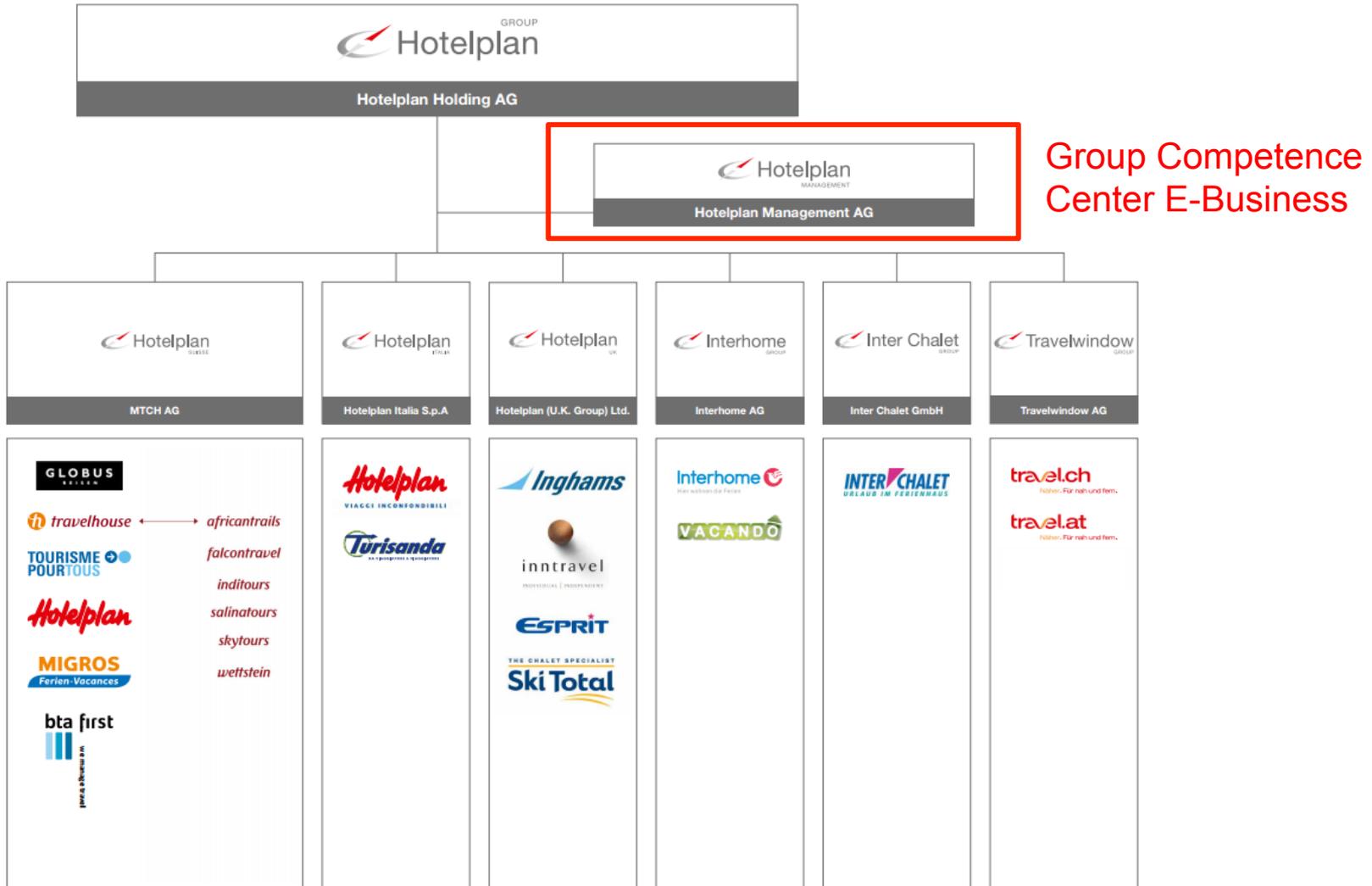
Marc Isler, Director E-Business Competence Center

UNSER SETUP

Hotelplan Gruppe früher



Hotelplan Gruppe heute



Die Tourismus-Welt ist kompliziert geworden

Heterogene und lange Wege bis zur Buchung

37 days

in the travel market
before making the first purchase

39 visits

in the travel market
before making the first purchase

11 visits

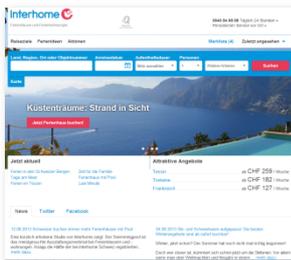
via search engines
before making the first purchase



Beispiel Interhome

20 Länder, unterschiedlichste On- und Offline-Kanäle

Desktop



Newsletter



Mobile



Direct Marketing



Lokale Service Büros



Call Center



Online Display

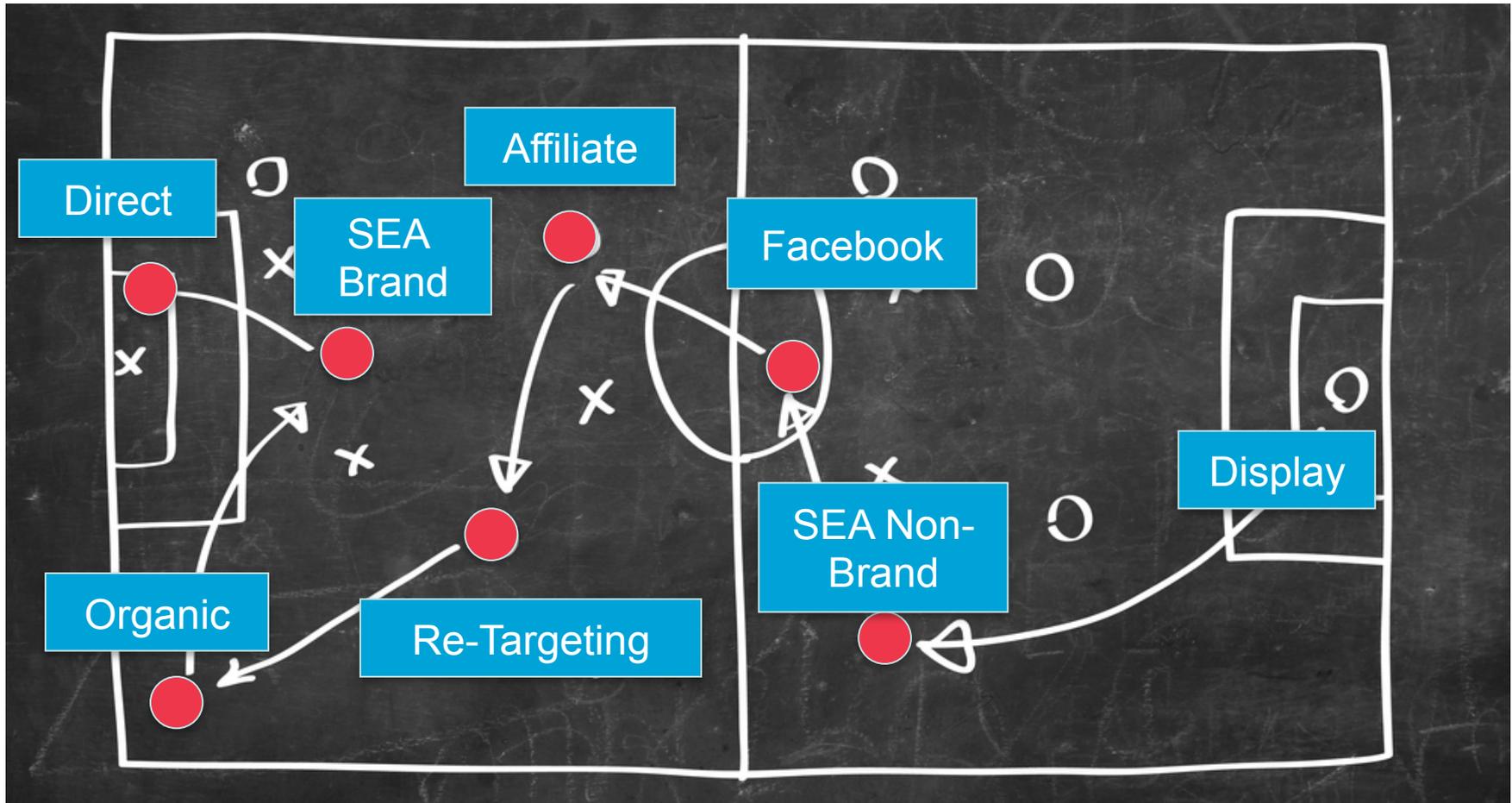


Kataloge



Es zählt die Team-Leistung

Nur ein abgestimmter Marketing-Mix führt zur Buchung



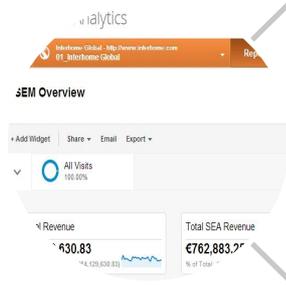
Basis ist ein sauber implementiertes Analytics-Konzept

Regelmässige Auswertung für stetige Verbesserung



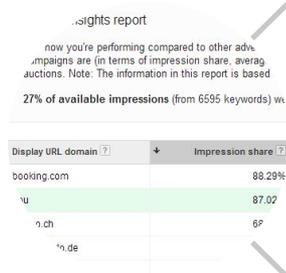
Business Development

- Insights zu Kundenbedürfnissen
- Was sucht der (potenzielle) Kunde
- Welche Trends können abgeleitet werden



OnSite-Optimierung / Conversion Rate

- Seiten mit negativen KPI's identifizieren
- Welche Seitenelemente werden genutzt
- Synergien zwischen Tools nutzen

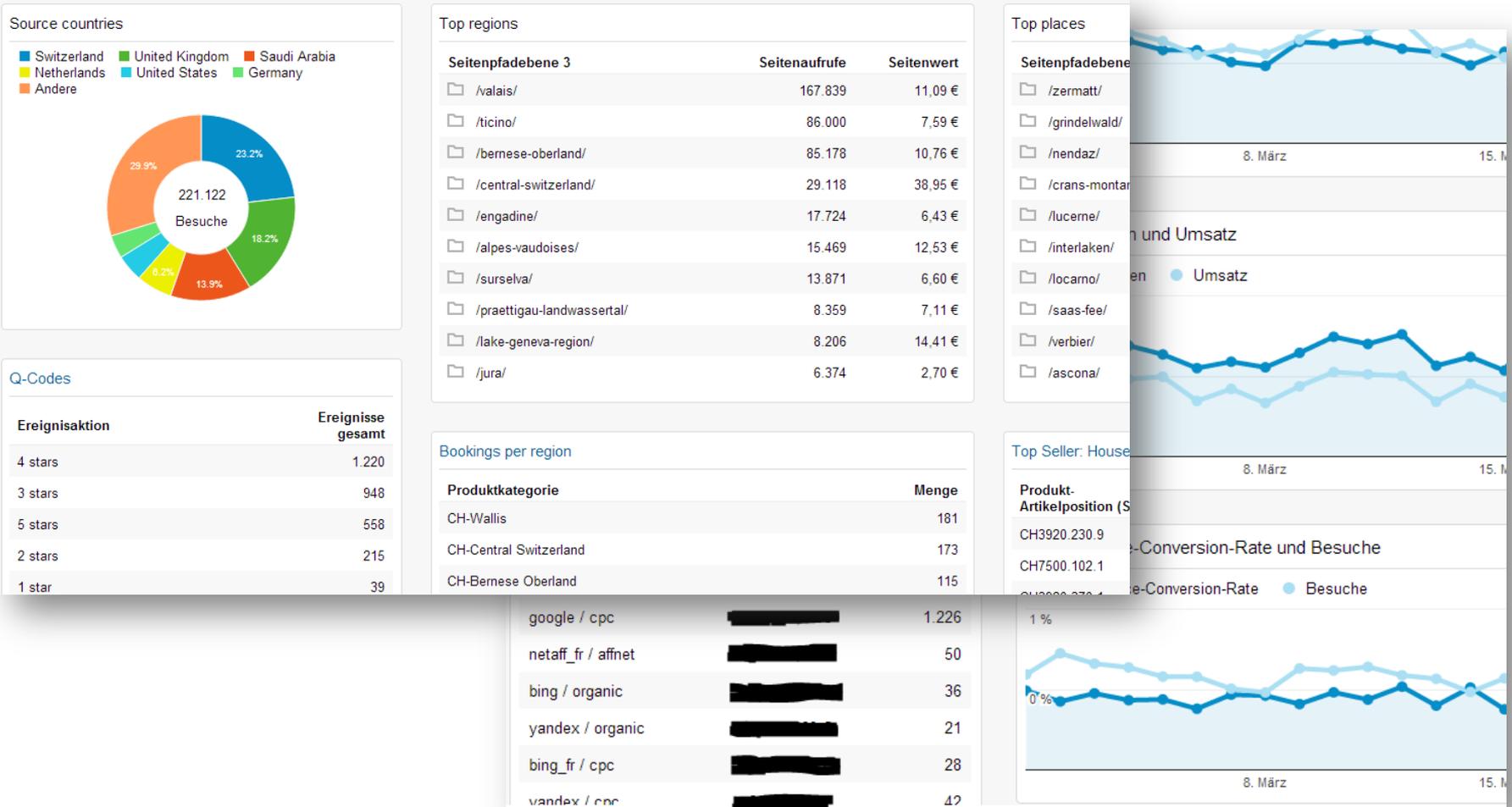


Performance Marketing

- Seiten mit direct/assist Impact auf Buchungen
- Buchungseinfluss Werbemittel
- Buchungseinfluss Kanäle

Beispiele Analytics

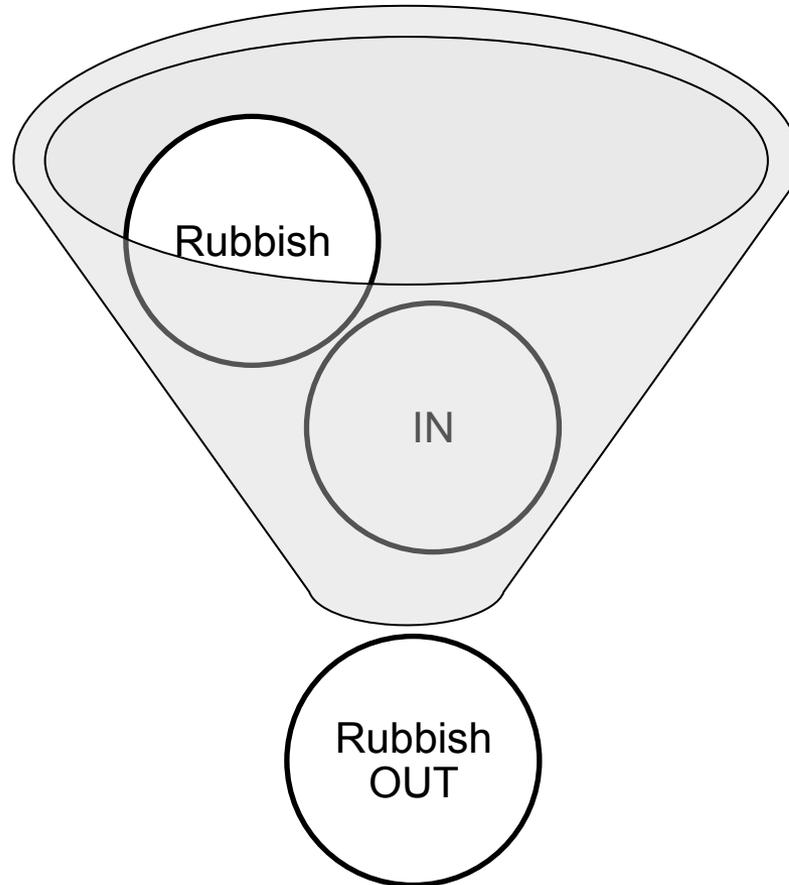
Dashboard für Einkauf und für Performance Marketing



LEARNINGS

#1 Tracking, Analyse und KuV sauber implementieren

Der grosse Aufwand lohnt sich



#1 Tracking, Analyse und KuV sauber implementieren

Beispiele: Print-Kampagne und Auswirkung Radio-Spots

Print-Inserat mit unterschiedlichen URLs



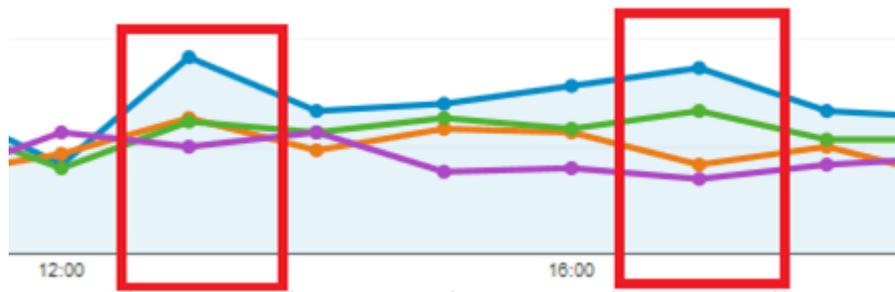
www.interhome.ch/iPad



www.interhome.ch/app



Radio-Spots in der Deutsch-Schweiz



14.03.2014 - 14.03.2014:

● Besuche (Direkt Zugriffe - Switzerland)

● Besuche (Brand)

07.03.2014 - 07.03.2014:

● Besuche (Direkt Zugriffe - Switzerland)

● Besuche (Brand)

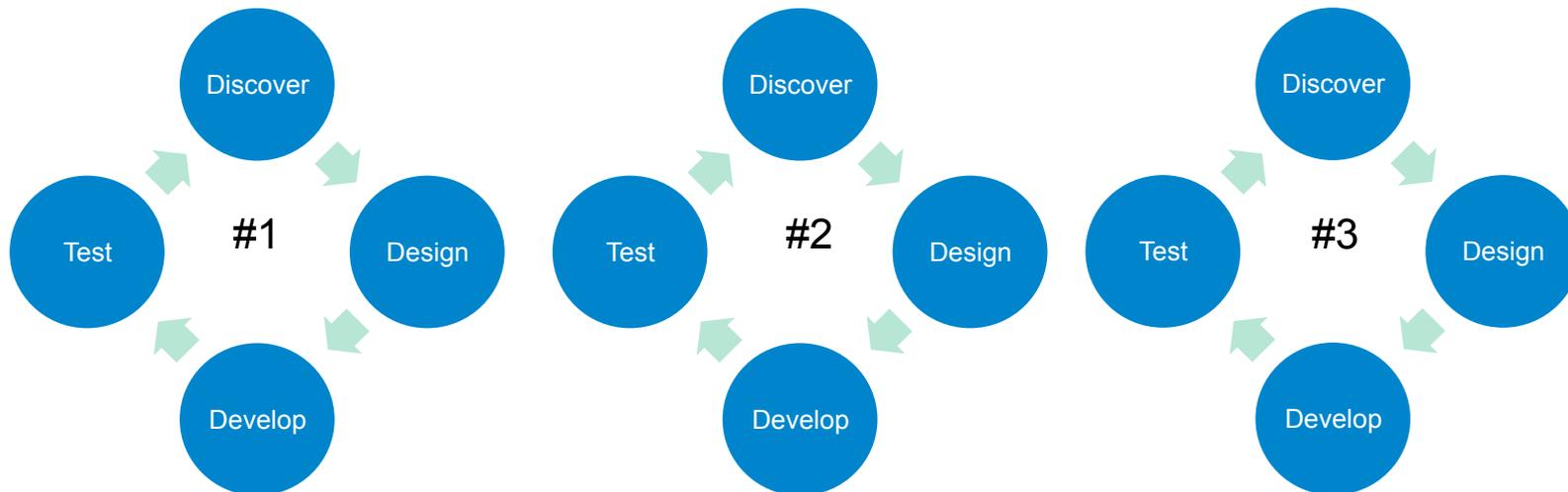
#2 Trad. Spezifikationsprozesse stossen an Grenzen

Interdisziplinäre Teams in 1 Raum arbeiten an Problemlösung

Traditionelles Vorgehen



Agile Methoden



#3 Der Kunde entscheidet, nicht die interne Meinung

Testing-Kultur & Offenheit für Neues als Denkhaltung



Ferienhäuser und Ferienwohnungen

Über Uns Unsere Qualität FAQ Eigentümer Partner DE | EN | FR | IT



Testsieger Stiftung Warentest
Bestes Online-Portal für
Ferienhausuche.



Persönlich vor Ort für Sie da
In über 200 Destinationen



Täglich 24 Stunden für Sie da
0840 84 88 88

Reiseziele Ferienideen Spezialangebote - Last Minute

Land, Region, Ort oder Objektnummer

Anreisedatum

Aufenthaltsdauer

Personen

Österreich

 21

alle

alle

Home » Österreich: 1431 Ferienhäuser und Ferienwohnungen

Top Regionen Österreich ▾

 Liste

 Karte



Ferienhaus Claudia ★★★★★

Österreich, Tirol, Telfs

6 Personen / 5 Zimmer / 3 Schlafzimmer

2 Bewertungen

*A lovely house ideally located in a quiet villa...
Neu renoviert/umgebautes Haus, sehr sch...*

Objektnummer: AT6410.205.1

 Liste

 Karte

Sortiert nach

Unsere Empfehlung ▾



Ferienhaus Claudia ★★★★★

Österreich, Tirol, Telfs

6 Personen / 5 Zimmer / 3 Schlafzimmer

2 Bewertungen

*A lovely house ideally located in a quiet villa...
Neu renoviert/umgebautes Haus, sehr sch...*

Objektnummer: AT6410.205.1

ab

CHF 797.00

pro Objekt für 7 Nächte

zuzüglich ggf. Nebenkosten

Detailsansicht

 Merken / Vergleichen
 Auf Karte anzeigen

Kärnten

Oberösterreich

Steiermark

Zillertal

Lungau

Ötztal

Tirol

Montafon

Salzburger Land

Vorarlberg

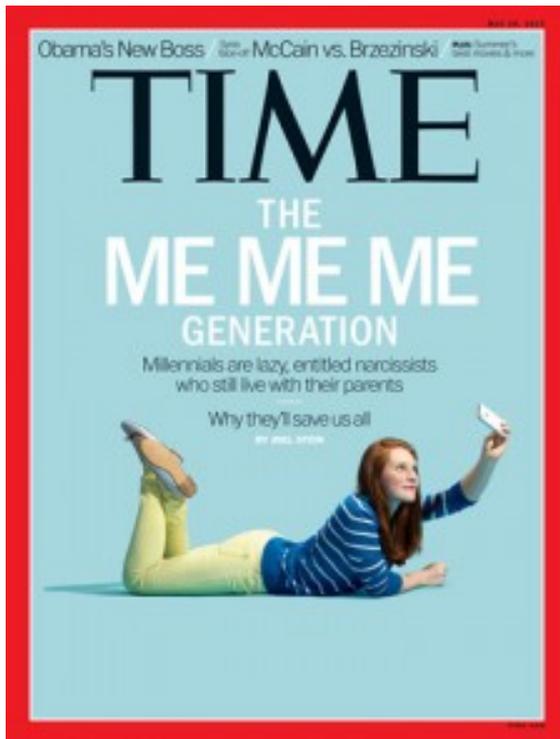
Niederösterreich

Salzkammergut

Wien

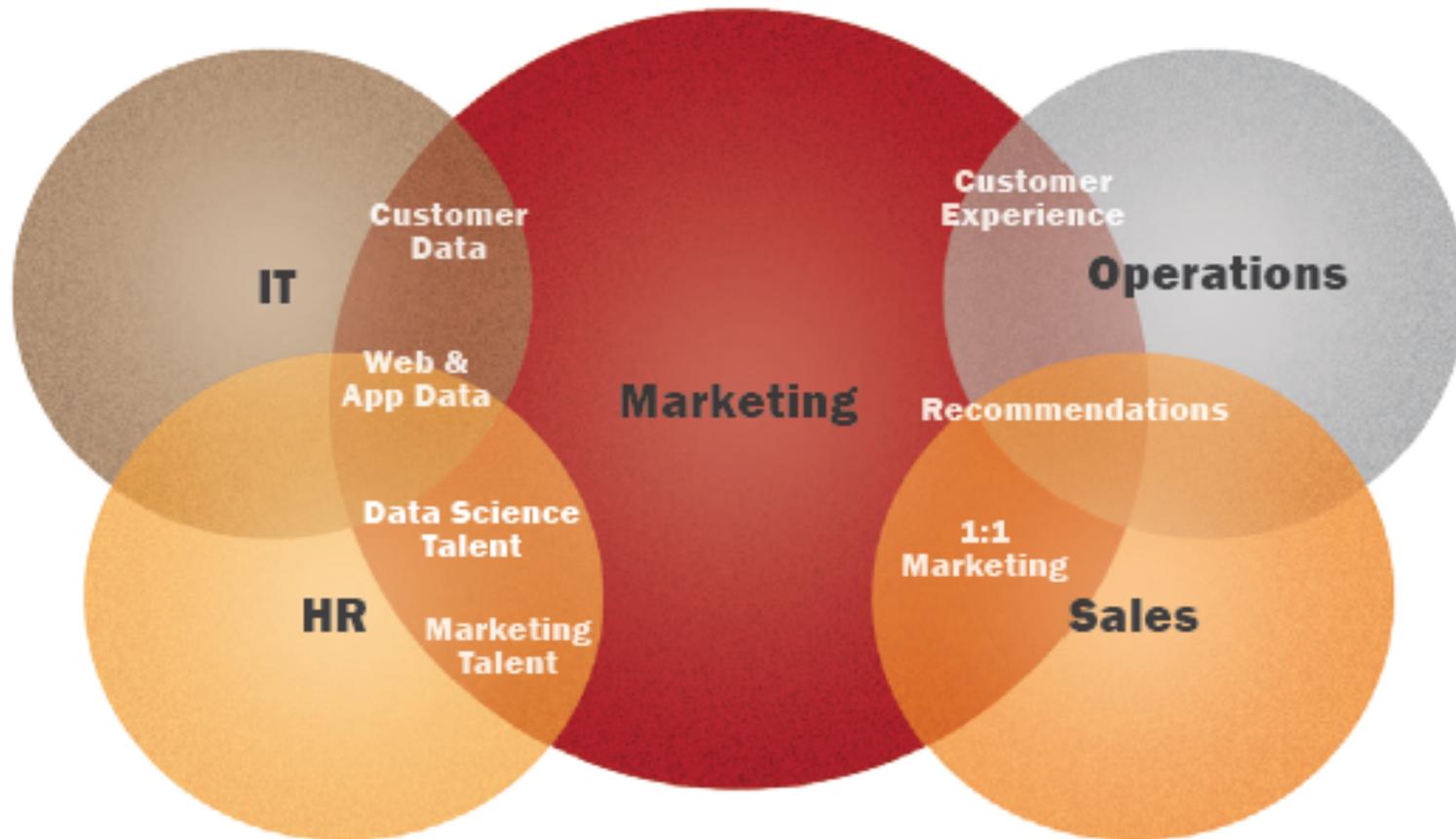
#4 Rekrutierung von „digital Skills“ ist aufwändig

Normale HR-Modelle funktionieren nicht für Startup-Talente



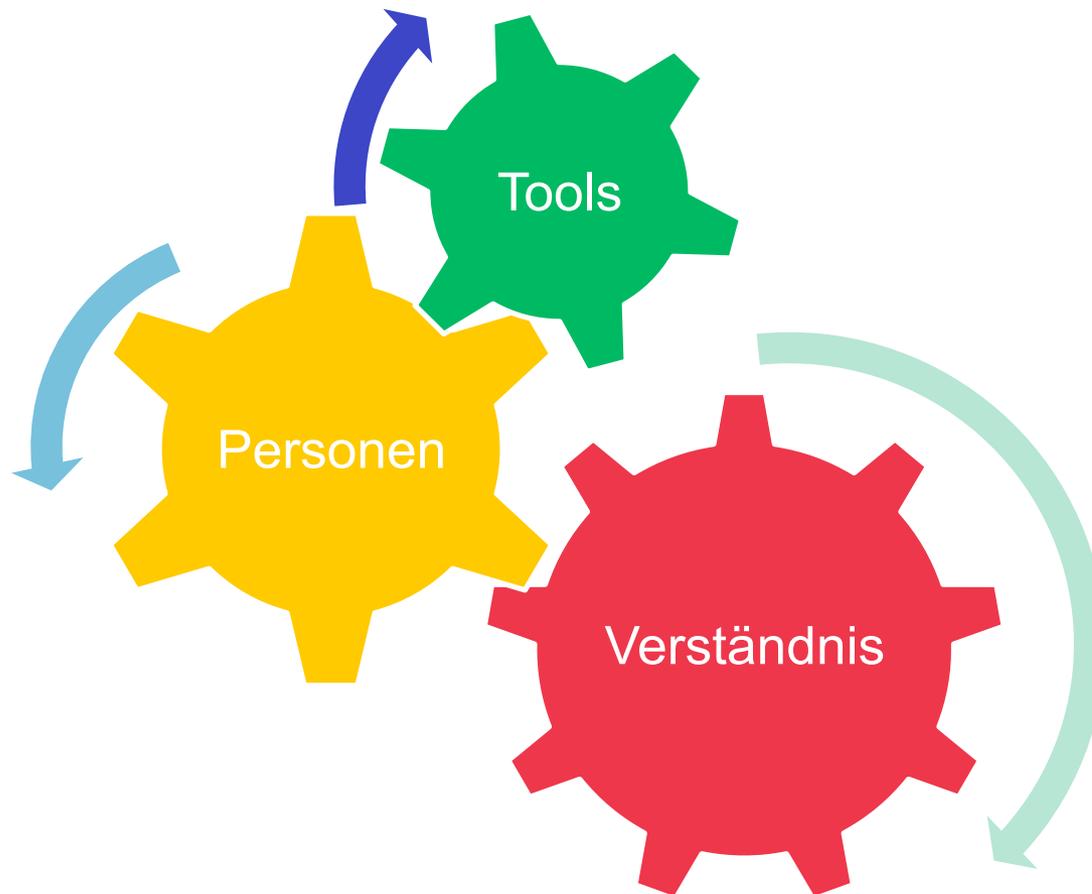
#5 Digitale Transformation reißt Silos nieder

Gartner: 2017 hat CMO das grössere IT-Budget als der CIO



Source: <http://www.slideshare.net/Microsoft/the-futureofthecmohowdigitaltechnologyisreshapingmarketingorganizations>

Fazit: Digitale Transformation muss organisatorisch und inhaltlich verankert und gelebt werden – Silos durchbrechen!



**Konsequentes Tracking
Analytics & A/B Testing
Collaboration-Tools
(z.B. Atlassian Wiki & JIRA)
Interdisziplinäre Teams**

**Die besten Leute
am richtigen Ort
“It’s a people’s business”**

**Wir analysieren,
lernen & optimieren
basierend auf Daten
& Fakten**

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

**PS: Die digitale Transformation dauert
länger als vermutet.
So, let's start now!**

Marc Isler

Director E-Business Competence Center Hotelplan Gruppe

E-Mail: marc.isler@hotelplan.com

Twitter: [@misler](https://twitter.com/misler)