

Case Study

Kunde: Dorint

Branche: Tourismus, Hotel und Gastronomie

Website: www.dorint.com

Dorint
Hotels & Resorts

Signalize

Dorint stärkt die Kundenbindung durch Web Push Marketing mit signalize

Über Dorint Hotels & Resorts

Die Dorint GmbH betreibt seit 60 Jahren unter der Marke Dorint Hotels & Resorts rund 60 Häuser in Deutschland und der Schweiz. Damit gehört die Marke Dorint Hotels & Resorts zu den führenden Hotelketten auf dem deutschen Markt. Das Angebot von Dorint richtet sich an Reisende mit unterschiedlichen Interessen und Bedürfnissen, was sich im individuellen Charakter jedes Hauses und den unterschiedlichsten Standorten widerspiegelt.

Zusammenfassung

Herausforderungen:

- Steigender Preis- und Margendruck u.a. durch Buchungsportale
- Hoher Aufwand für die Erstellung und den Versand von E-Mail-Newslettern
- Hart umkämpftes Search Advertising und Ad Remarketing
- Begrenzte Marketing- und Tech-Ressourcen

Ergebnis:

- Zusätzlicher Marketing-Kanal für die direkte Marketing-Kommunikation
- Hohe Akzeptanz mit 4,5% Einwilligungsrate für Browser-Benachrichtigungen
- Im Durchschnitt mehr als eine Nachricht pro Woche dank minimalem Zeitaufwand
- Hohe Klickraten von bis zu 25% und höherer Wert pro Buchung als Newsletter

Die Herausforderungen

Das Buchungsverhalten verändert sich in der Hotellerie rasant. Der Wettbewerb im Internet ist hart. Daher ist ein wesentlicher Fokus im Marketing von Dorint der Beziehungsaufbau mit Kunden, um diese beim nächsten Anlass zu einer Direktbuchung zu bewegen und an die Marke Dorint zu binden. Zielsetzung war es nicht, bestehende Kanäle zu ersetzen, sondern vielmehr zu ergänzen und dadurch die Kommunikationsfrequenz erhöhen und die Kundenbindung steigern zu können. Entscheidende Bedingung war zudem, dass für die Einführung nur minimale IT-Aufwände entstehen durften und die Marketingmitarbeiter in die Lage versetzt werden mussten, Kampagnen in wenigen Minuten schlank und einfach zu erstellen. Die Chancen und Potenziale neuer Kanäle und Instrumente sollen zudem frühzeitig genutzt werden, um im digitalen Wettbewerb vorne dabei zu sein. Dazu gehört auch, die Marketingaktivitäten an ein sich verändertes Kommunikationsverhalten weg von E-Mail und hin zu Instant Messaging anzupassen.

Die Lösung

Web Push Notifications - auch Browser-Benachrichtigungen genannt – ist ein neuerer Kanal im Dialogmarketing. Aufgrund der Richtlinien von Facebook sind WhatsApp und Facebook Messenger selber nur für 1:1 Kommunikation nutzbar. Mittels Web Push können hingegen im Messenger-Stil kurze Nachrichten an viele Empfänger direkt auf deren Bildschirme ausgesendet werden. Die Benachrichtigungen erscheinen auf dem Screen unabhängig davon, welche Website gerade aufgerufen ist – und sogar welche App im Vordergrund ist.

Mit signalize bietet etracker einen Software-as-a-Service, der die Nutzung des neuen Kanals Web Push ermöglicht in Kombination mit einer intelligenten verhaltens- und interessensbasierten Aussteuerung der Nachrichten. Durch den Umstand, dass Dorint bereits andere Produkte von etracker einsetzt, war die technische Integration von signalize in wenigen Minuten vollzogen. Die Integration in die Website und die Einrichtung des Opt-Ins ist aber auch sonst für Kunden eine Sache von Minuten und maximal wenigen Stunden.

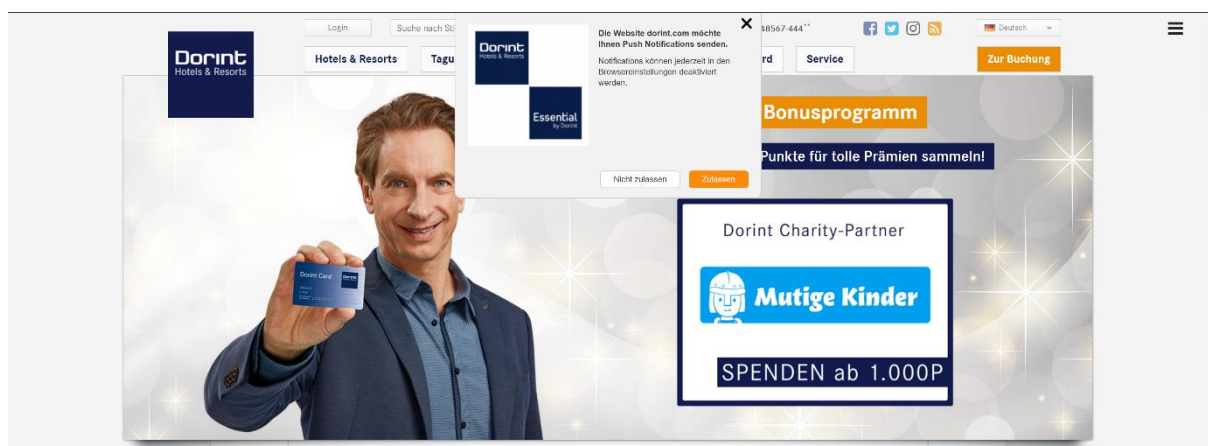
Web Push punktet insbesondere bei der Erstellung von Nachrichten:

- Deutliche Reduktion des Zeitaufwands für Nutzer
- Einfache Segmentierung von Nachrichten und Automatisierung von Trigger-Kampagnen

Das Ergebnis

Zehntausende Empfänger in wenigen Monaten

Wie gut Web Push von den Website-Besuchern von dorint.com angenommen werden, zeigt sich darin, dass Dorint innerhalb von nur wenigen Monaten eine hohe fünfstellige Anzahl an Empfängern sammeln konnte. Damit entscheiden sich fast fünf Prozent der eingeladenen Besucher dafür, Benachrichtigungen von Dorint zu erhalten.

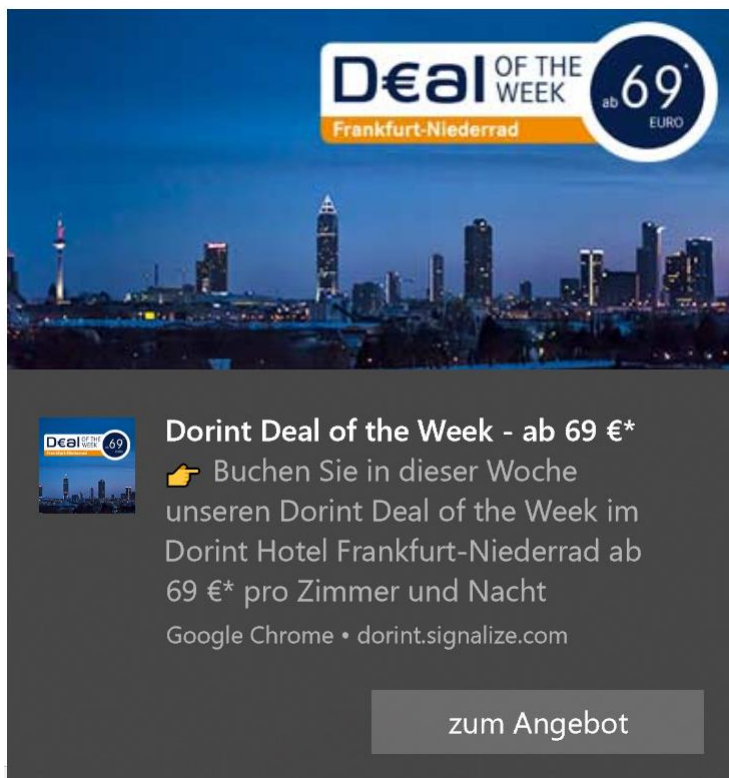


Einladung zum Web Push Benachrichtigungsdienst auf dorint.com

Fünf Minuten für ein bis zwei Nachrichten pro Woche

Es liegt in der Natur von Web Push, dass die Erstellung und der Versand einfach und schnell funktioniert. Durch das integrierte Tracking können in signalize bestimmte Empfänger-Segmente mit wenigen Klicks ausgewählt werden, beispielsweise nach den von Empfängern am häufigsten angesehenen Hotels. Weil es so unkompliziert geht, werden mindestens einmal pro Woche Nachrichten verschickt, häufig sogar mehrmals pro Woche.

Gerne nutzt Dorint dabei die zusätzlichen optionalen Gestaltungsmöglichkeiten von Web Push wie die größeren Bilder über der Nachricht und die extra Buttons:



Eine der Web Push Nachrichten von Dorint

Erfolgreicher sogar als E-Mail Newsletter

Die durchschnittliche Klickrate von 6,4% kann sich sehen lassen. Einzelne Nachrichten wurden sogar von jedem vierten Empfänger angeklickt.

Web Push eignet sich hervorragend, um die Kundenbindung zu intensivieren und Nutzer zurück zur Website zu führen. Bereits nach wenigen Monaten zeigte sich, dass Dorints Web Push-Empfänger rund 60% häufiger die Website besuchen als Newsletter-Abonnenten.

Dabei werden nicht nur Schnäppchenjäger angelockt, denn der durchschnittliche Buchungswert liegt 22% über dem Wert für Konversionen aus dem Newsletter.

Zitat

„Wir nutzen signalize, um unsere Gäste schnell, effizient und gezielt über Neuigkeiten und Aktionen zu informieren. In kürzester Zeit wurden auch weitere Funktionalitäten von signalize entwickelt, so dass das Produkt nun einen Stammplatz bei uns in der Kundenkommunikation hat.“

Christian Lewitzky

Head of eCommerce, HON-Service GmbH für Dorint Hotels & Resorts