

PLATTFORMTECHNOLOGIE – ERFOLGSGESCHICHTE

Wyndham baut seine Marktanteile im Reisesegment mit datengestützter Entscheidungsfindung aus

Wyndham Hotels & Resorts betreut 22 Marken, die in 95 Ländern mit mehr als 9.000 Hotels vertreten sind und konzentriert sich auf die Bereitstellung zugänglicher, erschwinglicher und qualitativ hochwertiger Reiseoptionen für globale Kunden. Hohe Kundennachfrage und große Vielfalt an Servicemanagementmodellen des Unternehmens – basierend auf dem Franchise-Ansatz für Wachstum und Umsatz – können die betrieblichen Abläufe belasten, insbesondere wenn Daten und Analysen von einer einzigen Speicher- und Verarbeitungsplattform aus verarbeitet werden.

Wyndham ist bestrebt, sich von der zunehmenden Konkurrenz abzuheben, z. B. von Airbnb-Unternehmen und Vermietungsmärkten. Zum Ausbau dieses Marktanteils ist die Einrichtung einer zentralen Datenverwaltung erforderlich; außerdem muss das Unternehmen die besten Tools finden, mit denen Franchisenehmer Zugang zu zuverlässigen und aktuellen Informationen erhalten, die sie für eine verbesserte strategische Entscheidungsfindung benötigen. Damit können Property Manager verbesserte Branchenpraktiken einführen und einen besseren Kundenservice bieten, der sowohl für die lokale Immobilie als auch für die Marke als Ganzes gewinnbringend ist.

„**Infor Birst hat erhebliche Ressourcen entlastet. Damit können Analysen vom Revenue Management auf andere Bereiche wie Kundenanalysen und Nachfrageprognosen ausgedehnt werden, um mehr Umsatz und Auslastung zu erzielen. Je mehr wir das können, desto mehr heben wir uns ab und desto attraktiver werden wir für Franchisenehmer und Investoren.**“

BRIAN MOHR

Director of Business Intelligence and Voice Analytics, Wyndham Hotels & Resorts

WYNDHAM

HOTELS & RESORTS

Hauptsitz

Parsippany, New Jersey,
Vereinigte Staaten

Branche

Hospitality

Geo-Expansion

95 Länder

Standorte

> 9.000 Hotels

Marketing

22 Marken

Infor-Produkte

Infor Birst®, Infor® EzRMS,
Infor EPAK, Infor ION®

Website

wyndhamhotels.com

Die Herausforderungen des globalen Erfolgs

Während der kontinuierlichen Expansion und des Markenwachstums stellte Wyndham Hotels & Resorts fest, dass es sich auf eine Vielzahl von unterschiedlichen Berichtstools verlassen hatte, die schnell veraltet waren. Dies hatte negative Auswirkungen auf Analysen und verlangsamte die Entscheidungsfindung; für zahlreiche Abteilungen wurde es zu einer Herausforderung, sich auf die Berichtsdaten zu verlassen, die uneinheitlich und nicht rechtzeitig bereitgestellt wurden. Der Reisekonzern suchte nach einer einheitlichen Lösung, die eine optimierte Analyse über das gesamte Netzwerk hinweg ermöglicht und die Berichterstellung sowohl für die Hauptmarke als auch für die zahlreichen Franchise- und Revenue Manager auf der ganzen Welt vereinfacht.

Wyndham hat sich in der Vergangenheit auf ein Asset-light-Modell gestützt, um hohe Gemeinkosten zu reduzieren und gleichzeitig auf Franchisenehmer gesetzt, die einen Großteil der internationalen Einnahmen erzielen. Dies ermöglichte es dem Unternehmen, seine Ressourcen auf die Unterstützung dieser Franchise-Standorte durch verschiedene technologiebasierte Lösungen zu konzentrieren. Wyndham wollte Managern die Möglichkeit geben, Daten aus verschiedenen Quellen abzurufen und alle relevanten Informationen über ein einziges, benutzerfreundliches Dashboard anzuzeigen. Nach intensiver Prüfung und umfangreichen Recherchen entschied sich Wyndham für Infor Birst.

” Da wir alle Informationen in Birst Visualizer zur Verfügung haben, kann unser Analyseteam die Vorlaufzeit und die Verweildauer in einer einzigen Ansicht betrachten, anstatt mehrere Abfragen durchzuführen. Birst kombiniert alle Attribute und Datenpunkte, die wir brauchen... Mit Birst können wir unterschiedliche Berichte erstellen und mehr Einblicke als je zuvor zu gewinnen.“

BRIAN MOHR

Director of Business Intelligence and Voice Analytics, Wyndham Hotels & Resorts

Geschäftliche Herausforderungen

- Das Unternehmen nutzte mehrere Berichtstools mit isolierten Daten, die in den verschiedenen Abteilungen zu uneinheitlichen Berichten führten.
- Veraltete Daten und Analysetools behinderten die Bereitstellung von Berichten und erschwerten die Anwerbung neuer Franchisenehmer.
- Das Unternehmen sieht sich mit einem sich wandelnden und hart umkämpften Markt konfrontiert, da Airbnb einen immer größeren Marktanteil einnimmt.
- Die Verarbeitung von Reservierungsdaten für mehr als 9.000 Hotels erforderte eine äußerst robuste und skalierbare Lösung, wobei mehrere Teams ständig daran arbeiten mussten, die große Menge an schwankenden Informationen zu bewältigen.

Warum Wyndham sich für Infor Birst entschied

Das Unternehmen hatte bereits einige Erfahrungen mit Infor-Produkten gesammelt und wusste, dass Birst umfassende Self-Service-Funktionen mit geschäftsorientierter Funktionalität bietet. Die einheitliche Plattformschnittstelle von Birst konnte auch mit den verschiedenen von Wyndham eingesetzten Datenverwendungsmodellen umgehen und ermöglichte eine einfache Datenintegration aus den zahlreichen Quellen, aus denen der Reisekonzern schöpft. Darüber hinaus bietet Birst ein hochflexibles System, das eine größere Agilität auf internationaler Ebene ermöglicht, um die laufenden Anforderungen an Daten und Berichterstellung zu erfüllen.

Auf der Suche nach neuen Umsatzquellen

Brian Mohr, Director of Business Intelligence and Voice Analytics bei Wyndham, erklärt: „Revenue Management ist derzeit wahrscheinlich einer unserer größten Kunden. Wir nutzen Birst für unser Revenue Management Team, um den Mitarbeitern unterschiedliche Berichte und Dashboards zu bieten, die zeigen, wie sich das Geschäft entwickelt.“

Eine herausragende Stärke von Birst ist die Analyse von Daten aus verschiedenen Quellen und die Zusammenstellung und Darstellung dieser Daten für unsere Mitarbeiter, so dass sie genau das finden, was sie suchen.“

Die Daten in der Reisebranche ändern sich nicht nur täglich, sondern beinahe stündlich und minütlich. Neue Zimmerpreise und Verfügbarkeiten können sich von einem Moment auf den anderen ändern, und diese Details können sich zu einem enormen Einfluss auf die Rentabilität summieren oder die Einnahmen beeinträchtigen, weil die Mitarbeiter nicht mit den neuesten Fakten arbeiten.

Wyndham hat Birst eingesetzt, um Property Managern die Flexibilität zu geben, die Visualisierung auf der Grundlage bestimmter Zeiträume zu ändern und Buchungsdaten mit einer Vielzahl von Filtern zu vergleichen und gegenüberzustellen. Außerdem können Berichte aus Vorjahren analysiert werden, um eine bessere Preispositionierung zu erreichen und gleichzeitig eine optimale Reservierungsaktivität aufrechtzuerhalten. Die Funktionalität und Datenverfügbarkeit hat die Effizienz der Revenue Manager des Unternehmens erheblich verbessert und Wyndham einen festen Platz in einem hart umkämpften Markt verschafft.

Vereinheitlichung der Daten für zukünftige Leistung

Birst hat Wyndham entscheidend dabei geholfen, alte Daten mit den ständig dazukommenden neuen Daten aus den über 9.000 Häusern auf der ganzen Welt zusammenzuführen. Dabei können diese Daten jeweils auf unterschiedlichen Servicemodellen und Kundenverkehrstrends basieren. Durch die Verknüpfung der alten mit den neuen Daten ist Wyndham in der Lage, Branchenwissen präziser zu nutzen.

Vor 2018 stützte sich das Business-Intelligence-Team des Unternehmens auf das Produkt MicroStrategy, das zwar Daten aus Netzwerkquellen extrahieren konnte, aber keine Abfrage der verfügbaren Daten ermöglichte. Der schwerfällige Prozess verlangsamte die Analyse, täglich blieben viele Daten unbearbeitet. Mit Birst ist das Unternehmen nun jedoch in der Lage, Daten von mehr als 9.000 Hotels mit über zwei Milliarden Datensätzen (Tendenz steigend) zu erfassen und gleichzeitig dieselben Informationen an die Revenue Manager weiterzuleiten, die dann auf die Berichte reagieren und Antworten auf wichtige operative Fragen erhalten können.

Geschäftsergebnisse

- Wyndham hat durch die automatisierte Berichterstellung bis zu 24 Stunden pro Woche und Abteilung eingespart.
- Die Geschäftsleitung kann durch die tägliche Erstellung von Echtzeitberichten schneller datengestützte Entscheidungen treffen.
- Mit Einblicken in Echtzeit über das gesamte globale Netzwerk werden optimierte Preisentscheidungen getroffen.
- Die Abteilungen haben mehr Vertrauen in die Nutzung der verfügbaren Daten, da alle dieselben Umsatzzahlen sehen und darauf reagieren können.
- Die Gesamtbetriebskosten sind niedriger, da weniger Wartungsarbeiten für die zuvor getrennten Datenverwaltungs- und Berichterstellungsdienste erforderlich sind.
- Wyndham steigert das Wachstum durch mehr Franchises und die Entwicklung neuer Standorte.

Optimierte Berichterstellung für zuverlässige Einblicke

Mohr erläutert: „In der Vergangenheit war unser größtes Problem der Zeitraum, der erforderlich war, Berichte den Mitarbeitern im Unternehmen zu Verfügung zu stellen. Die Teammitglieder warteten nicht auf die Berichte aus MicroStrategy, sondern suchten selbst nach den Quellen und stellten sie in Excel zusammen, wodurch die Replizierung erschwert wurde.“

Alle Wyndham-Häuser sind über ein zentrales Reservierungssystem verbunden, das alle Buchungen abwickeln sollte. Aufgrund von Datensilos mussten die Manager jedoch in das Property Management System gehen, die gewünschten Datensätze herausziehen und sie in einzelnen Excel-Dateien zusammenstellen, um die Entwicklung zu verfolgen. Diese Daten können an ein und demselben Tag stark variieren, so dass unterschiedliche Property Manager unterschiedliche Antworten erhalten.

Dieses Durcheinander und die widersprüchliche strategische Analyse konnten nicht länger toleriert werden. Mit Infor Birst sind die Daten bei Wyndham nun zentralisiert, so dass jeder zu jedem Zeitpunkt mit der nötigen Relevanz auf dieselben Daten zugreifen und auf ein bestimmtes Problem reagieren kann.

Tägliche Berichte zur Entlastung dedizierter Ressourcen

Das Unternehmen wollte außerdem eine tägliche Berichterstellung einführen, die den Führungskräften auf einen Blick eine Übersicht über die Leistung der gesamten Marke und die gesamte Customer Journey von der Buchung bis zur eigentlichen Reise ermöglicht. Dies war wichtig, um optimale Buchungspreise, Kundenzufriedenheit und Branchentrends zu ermitteln, die zur Umsatzsteigerung genutzt werden können. Diese Art der Berichterstellung erforderte jedoch einen beträchtlichen Zeitaufwand, für den mehrere Vollzeitmitarbeiter eingesetzt werden mussten – und in der Regel waren wöchentliche oder zweiwöchentliche Meetings nötig, um den Überblick zu behalten.

Mit Infor Birst wurde dieser Prozess auf eine automatisierte, tägliche Berichterstellung umgestellt, so dass diese Teams für Analysen mit höherer Priorität und andere Umsatztreiber wie Nachfrageprognose eingesetzt werden konnten.

Mehr Möglichkeiten für interne und externe Kunden

Das Unternehmen kümmert sich nicht nur um seine Reisekunden, sondern möchte auch seinem eigenen Revenue Management Team, dem Außendienstteam und dem Marketingteam einen besseren Service bieten. Dazu gehört, dass die Franchisenehmer und Investoren zur Verfügung gestellten Tools visuell ansprechende Layouts und umfassende Daten bieten, die die Mitarbeiter benötigen, um ihre Aufgaben bestmöglich zu erledigen. Außerdem kann Wyndham die Daten nutzen, um seine Markenleistungen zu differenzieren und seinen Franchisenehmern einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.

Akkurate Daten und Analysen können der Marke Wyndham dabei helfen, mehr Franchise Manager zu gewinnen, sowie ihre Leistung zu verbessern und loyale Investoren zu binden. Wyndham kann Immobilienentwickler leichter vom Bau eines Wyndham-Hotels überzeugen und Marktinformationen in umsetzbare Wachstumsstrategien umwandeln.

Mohr erläutert: „Wir versuchen auch sicherzustellen, dass unser Außendienstteam mit Einblicken für die Erstellung eines Plans für Hotels mit unzureichender Leistung ausgestattet ist. So können wir diesen Hotels helfen, mehr Umsatz zu generieren oder ihre Qualität zu verbessern und sie so im Konzern halten.“

Kontinuierliche Unterstützung durch das Infor-Team

Während des gesamten Prozesses hat Wyndham eng mit Infor zusammengearbeitet und Unterstützung für komplexere Berichtsziele erhalten. Am Ende freut sich Mohr: „Das Infor-Team war sehr hilfreich und unerlässlich bei der Umsetzung der Geschäftsregeln in Birst-Logik, so dass die Benutzer genau die Daten und Einblicke erhalten, die sie benötigen und nicht auf die alte Methode zurückgreifen müssen, die benötigten Daten manuell in Excel zu ermitteln.“

Mit Infor Birst spart Wyndham Hotels & Resorts bis zu 24 Stunden pro Woche und Abteilung durch automatisierte Berichterstellung in Echtzeit und ist in der Lage, schneller datengestützte Entscheidungen zu treffen. Mit dem kontinuierlichen Wachstum und der Expansion des Unternehmens wachsen auch das Vertrauen und die Genauigkeit, mit der die Umsätze weltweit auf dem höchsten Stand gehalten werden.

[WEITERE INFORMATIONEN](#) ↗



Infor ist einer der weltweit führenden Anbieter von Business-Cloud-Software, die auf ausgewählte Branchen spezialisiert ist. Über 65.000 Unternehmen in mehr als 175 Ländern vertrauen auf die 17.000 Mitarbeiter von Infor, um ihre Geschäftsziele zu erreichen. Weitere Informationen finden sich unter www.infor.de.

Folgen Sie uns:     

Copyright© 2022 Infor. Alle Rechte vorbehalten. Die hier aufgelisteten Wort- und Designmarken (Name, Logo) sind Markenzeichen und/oder geschützte Marken der Infor und/oder deren Tochtergesellschaften und sonstiger verbundener Unternehmen. Alle anderen hier genannten Markenzeichen sind das Eigentum der betreffenden Unternehmen. www.infor.com.

Infor (Deutschland) GmbH, Zollhof 11-15, 40221 Düsseldorf, www.infor.de

INF-2634459-de-DE-1122-1