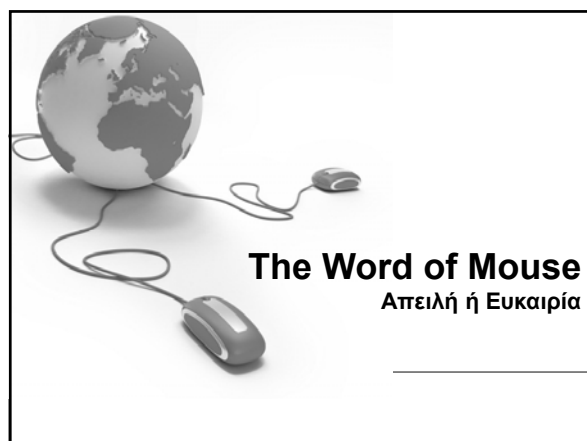




Θεματικές Ενότητες

- Στοιχεία εταιρίας CoralInt
- WEB 2.0
- Consumer Generated Media
- CGM in Travel
- Case Study – TripAdvisor
- Online Reputation Management
- Νέες τάσεις στα ξενοδοχειακά συστήματα

Coralint

Η εταιρεία

Ιδρύθηκε το 2007 από ειδικούς του ξενοδοχειακού κλάδου και του κλάδου της πληροφορικής
Προσφέρει νέες και σύγχρονες υπηρεσίες στον ξενοδοχειακό χώρο με έμφαση στην ενοποίηση και στην ολοκλήρωση συστημάτων και υπηρεσιών όπως:

- Ανάπτυξη και υλοποίηση εξειδικευμένων συστημάτων CRM, συστήματα συντήρησης, MRP, Loyalty System κτλ
- Υπηρεσίες συλλογής και ανάλυσης δεδομένων, διαχείριση ηλεκτρονικής επαφής με το πελάτη κτλ
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες λειτουργίας ξενοδοχείου
- Revenue Management

Coralint

WEB 2.0

Όλα τα CGM Sites ανήκουν στο λεγόμενο WEB 2.0

Μια δεύτερη γενιά δικτυακών χώρων και υπηρεσιών που ελέγχονται και ανανεώνονται από τους χρήστες, που στόχο έχουν την κοινωνική δικτύωση ανθρώπων και εταιρειών με έμφαση την online συνεργασία και την ανταλλαγή

Coralint

WEB 2.0

Web 1.0	Web 2.0
■ Παθητική ενημέρωση	■ Ενεργή συμμετοχή
■ Στατικό	■ Ζωντανό
■ Μηνύματα	■ Αλληλεπιδράσεις
■ Απρόσωπο	■ Προσωποποιημένο
■ Προκαθορισμένο	■ Δυναμικό

Coralint

WEB 1.0

- Email
- Websites
- Internet
- World Wide Web
- Directories (taxonomy)
- Text and images
- etc...

WEB 2.0

- Blogs
- Wikis
- Maps & Mash-ups
- Rich media
- Online video
- RSS & Content Syndication
- Consumer Generated Media
- etc...

WEB 2.0

Coralint

Consumer Generated Media

- Τα CGM είναι διαδικτυακοί χώροι που περιλαμβάνουν απόψεις, εμπειρίες, συμβουλές και σχόλια σχετικά με προϊόντα, εμπορικά σήματα, εταιρείες και υπηρεσίες, τα οποία συνήθως προέρχονται από προσωπικές εμπειρίες των καταναλωτών.
- Τα CGM περιλαμβάνουν κείμενο, εικόνες, φωτογραφίες, video, podcasts κτλ

Coralint

Consumer Generated Media

Τύποι Consumer Generated Media

- Forums
- Message Boards – Discussion Boards
- Blogs
- Content Communities (tripadvisor, youtube, flickr, delicious)
- Wikis(Wikipedia, wikitravel)
- PodCasts
- Social Network Sites(facebook, myspace)
- Online Games(second life, habbo)

Coralint

Consumer Generated Media

Really Simple Syndication (RSS)

- Το RSS είναι ένας νέος τρόπος με τον οποίο οι εταιρείες ή οι χρήστες δημοσιεύουν τις απόψεις τους
- κρατούν ενήμερους τους πελάτες τους μόλις μια νέα πληροφορία διατίθεται
- Είναι ένας από τους λόγους που εξαπλώθηκαν γρήγορα τα CGM σε συνδυασμό με τις μηχανές αναζήτησης οι οποίες αγαπούν το πολύ κείμενο(Google Global Search)



Coralint

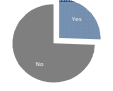
Consumer Generated Media

Really Simple Syndication (RSS)

Do you know what an RSS feed is?



Does your hotel use RSS feeds?



How exactly does your hotel syndicate content via RSS feeds?



Coralint

Γενικά Στατιστικά Στοιχεία

Total Internet Audience: 860,514,000 unique visitors (+11% compared to June 2007)

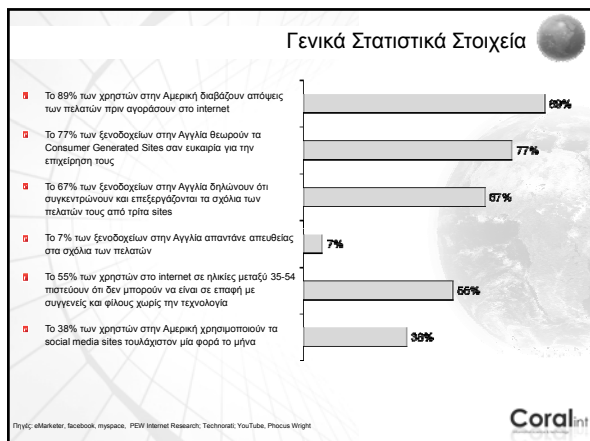
Social NetWorking: 580,510,000 (+25%)

- Facebook.com: 132,105,000 (+153%)
- Hi5.com: 56,367,000 (+100%)
- Friendster.com: 37,080,000 (+50%)
- Orkut: 34,028,000 (+41%)
- Bebo.com: 24,017,000 (+32%)

Απρίλιο του 2007, η Technorati μάζεψε περισσότερα από 75 εκατομμύρια blogs και 175,000 νέα blogs δημιουργούνται καθημερινά

- Το 2008 το facebook είχε 90 εκατομμύρια ενεργά μέλη και ήταν το 4^ο site σε επισκεψιμότητα στο internet
- Το YouTube εξυπηρετεί περισσότερα από 100 εκατομμύρια videos την ημέρα

Coralint



CGM in Travel

Η άποψη και η γνώμη του πελάτη δεν περιορίζεται στο στενό κύκλο επαφών του, αλλά κοινοποιείται δημόσια σε παγκόσμιο επίπεδο μέσω:

- Απευθείας επικοινωνία ανάμεσα σε:
 - εταιρείες και πελάτες
 - πελάτες και πελάτες
- Αυξανόμενη τάση χρήσης web 2
 - αριθμό χρηστών
 - αριθμό reviews

Coralint



Tripadvisor.com

TripAdvisor
Facts and Figures

Coralint

Tripadvisor.com

Our History

- Founded by Steve Kaufer to produce the Web's best reference for travel information and searchable travel deals February 2000
- Site launched November 2000
- Profitable August 2002
- Purchased by IAC March 2004
- One million reviews and opinions January 2005
- Five million reviews and opinions June 2006
- Acquired TravelLibrary September 2006
- Acquired TravelPod December 2006

Our History (continued)

- Acquired SmartTravel and BookingBuddy February 2007
- Acquired SeatGuru April 2007
- Acquired CruiseCritic and IndependentTraveler.com May 2007
- Reached 10 million reviews and opinions June 2007
- Acquired Holiday Watchdog February 2008
- Acquired AdventureWatchdog.com April 2008
- Reached 15 million reviews and opinions April 2008
- Acquired VirtualTourist and OneTime July 2008

Coralint

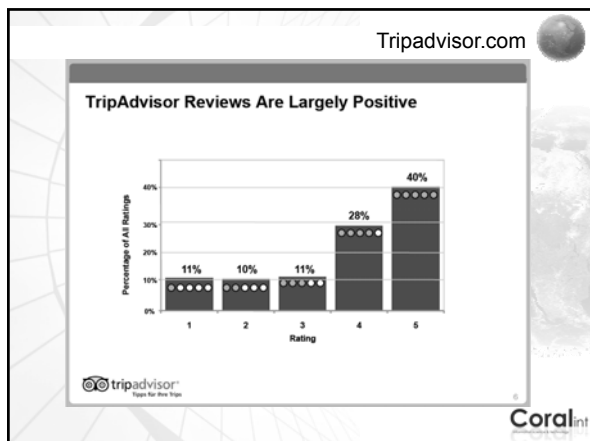
Tripadvisor.com

TripAdvisor-branded Sites

- World's largest travel community with 24 million unique monthly visitors*
- 15 million+ unbiased reviews, opinions, and recommendations from real travelers
 - The good, the bad, and the gray areas in-between
- These travelers contribute content on:
 - 33,000+ cities
 - 230,000+ hotels
 - 76,000+ attractions
 - 435,000+ restaurants
 - 1,300,000+ traveler photos covering 71,000+ hotels

Source: comScore, May 07

Coralint



Tripadvisor.com

TripAdvisor Unique Features

- Traveler Network**
 - Helps you quickly uncover a network of travel experts you already know so you can base your travel decisions on the opinions of those who share your tastes.
- Quick Guides**
 - Gives travelers a quick downloadable and printable guide that lists the top-rated hotels, restaurants and attractions for 5,000+ of the most popular destinations in the world.
- Video**
 - Makes it easy for you to post vacation videos and for travel marketers to showcase their properties by featuring their videos on TripAdvisor for free.
- Content Distribution/RSS**
 - Allows hoteliers and other travel businesses to feature TripAdvisor reviews on their own web sites.
- Saves**
 - Personalizes trip planning by allowing travelers to save hotel, restaurant, or attraction reviews to personal "My Trip" folders.
- Maps**
 - Makes finding the perfect hotel, at the right price, in exactly the right location, incredibly simple. TripAdvisor maps mashup combines hotel popularity, price and availability with a dynamic mapping tool.

tripadvisor
Pages for the Trip

Coralint

Tripadvisor.com

TripAdvisor's Popularity Index

- Unique rating of hotels
- Proprietary algorithm draws data from an array of sources: traveler reviews, web articles, etc.

tripadvisor
Pages for the Trip

Coralint

Tripadvisor.com

TripAdvisor Media Network Summary

- TripAdvisor Media Network offers easy access to everything you need and want to know about travel through its family of popular travel media sites
 - TripAdvisor sites
 - SmarterTravel
 - BookingSuzy
 - Cruise Critic
 - SeatGuru
 - VirtualTourist
 - TravelPod
 - TravelLibrary
 - Holiday watchdog
 - Airfarewatchdog.com
 - IndependentTraveler
 - OneTime
- Focused on delivering value to partners
- Committed to returning value to shareholders

tripadvisor
Pages for the Trip

Coralint

Online Reputation Management

ΣΤΟΧΟΣ:

Ο πελάτης να διαμορφώσει την θετικότερη γνώμη για το ξενοδοχείο

Coralint

Online Reputation Management

Πως διαμορφώνεται η γνώμη του πελάτη

- Μέσω του περιβάλλοντος του
 - Από τη γνώμη του κύκλου του
 - Από τα ΜΜΕ
 - Από το internet
- Μέσω της απ' ευθείας επαφής με το ξενοδοχείο
 - Από ενέργειες επικοινωνίας πριν την άφιξη
 - Από την ποιότητα εξυπηρέτησης και διαμονής
 - Από τις ενέργειες του ξενοδοχείου μετά την αναχώρηση

Ενέργειες

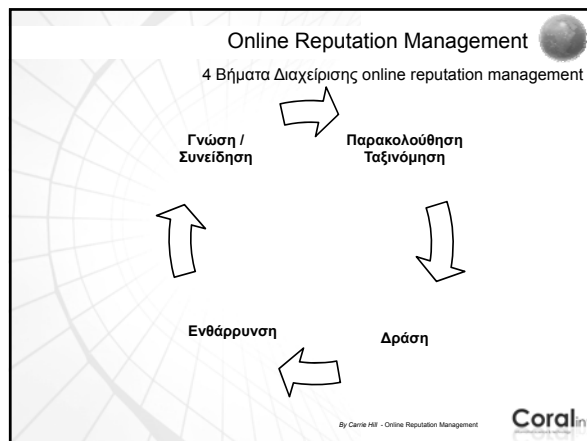
- Ενδυνάμωση του ονόματος της επιχείρησης μέσω προβολής στα ΜΜΕ
- Online Reputation Management
- Ανάπτυξη σχέσεων με τον πελάτη καθ' όλη την διάρκεια του κύκλου επαφής

Coralint

Online Reputation Management

- Το online reputation management συνδυάζει τα τμήματα του marketing και των δημοσίων σχέσεων με το Search Engine Marketing και Social Media Marketing.
- Στόχος είναι να διαχειριστεί και να προστατεύσει την φήμη του ξενοδοχείου

Coralint



Online Reputation Management

1ο Βήμα: Γνώση – Συνείδηση

- Συνειδητοποίηση της αξίας της γνώμης του πελάτη
- Αναγνώριση της εικόνας του brand name. Αν το brand έχει καλή φήμη, τότε τα θετικά σχόλια θα συζητούν και τα αρνητικά σχόλια θα αρχίζουν να φθίνουν

2ο Βήμα: Παρακολούθηση και Ταξινόμηση

- Συλλογή πληροφορίας και κεντρική διαχείριση αυτής
- Κατηγοριοποίηση των σχολίων ανά είδος, χρονική περίοδο εθνικότητα κλπ
- Αξιολόγηση πληροφορίας

By Carrie Hill - Online Reputation Management

Coralint

Online Reputation Management

3ο Βήμα: Δράση

- Ενεργή συμμετοχή σε Social Media Sites
- RSS Feeds – Συλλογή και Διανομή
- Blogs – Παρακολούθηση και Δημιουργία
- Μηχανές Αναζήτησης
- Διανομή δελτίων τύπου
- Δημιουργία εξυπνων εργαλεία bookmarking buttons
- Consumer Media & Internet Marketing Plan

4ο Βήμα: Ενθάρρυνση

- Ανάπτυξη της σχέσης με τον πελάτη σε όλο το κύκλο επαφής μαζί του
- Αναγνώριση της γνώμης του πελάτη
- Ενθάρρυνση πελατών να γράφουν στα Travel Media Sites (tripadvisor κτλ) ή στο εταιρικό forum-blog, με αντίστοιχη επιβράβευση

By Carrie Hill - Online Reputation Management

Coralint

Online Reputation Management

Αποτελέσματα από την καλή διαχείριση του ORM

- Αύξηση θετικών σχολίων στα Travel CGM
- Βελτίωση της εικόνας του Brand name του ξενοδοχείου
- Καλύτερη θέση στις βαθμολογίες των sites όπως tripadvisor κτλ
- Καλύτερες θέσεις στις μηχανές αναζήτησης
- Αύξηση πωλήσεων

Coralint

Online Reputation Management

Νέες τάσεις στα ξενοδοχειακά συστήματα

Coralint

Εξέλιξη στα ξενοδοχειακά συστήματα

“ Το ξενοδοχειακό σύστημα της επόμενης γενιάς θα κάνει πολύ περισσότερα από το να ασχολείται με κρατήσεις και να κάνει check-in και check-out: Θα δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να προλαμβάνει και να ικανοποιεί τις ανάγκες του πελάτη.

Χρησιμοποιώντας τις πελατειακές σχέσεις, τα συστήματα θα έχουν τη δυνατότητα να προβλέπουν τάσεις συμπεριφοράς, όπως καταναλώσεις και προτιμήσεις, καθώς και να εξελίσσουν τα προγράμματα loyalty του ξενοδοχείου και τη διαχείριση των VIP πελατών και να δίνουν προτάσεις ”

Πηγή: Hotel Business Review

Coralint

Εξέλιξη στα ξενοδοχειακά συστήματα

PMS

Λειτουργία
μονάδας
Κρατήσεις
Πωλήσεις
Λογιστήριο

Coralint

Εξέλιξη στα ξενοδοχειακά συστήματα

CRM

Παροχή VIP
υπηρεσιών

Στοχευμένο
μάρκετινγκ

PMS

Λειτουργία
μονάδας
Κρατήσεις
Πωλήσεις
Λογιστήριο
Στοχευμένες
πωλήσεις
Αναγνώριση
του πελάτη
Ανταμοιβή
πιστών πελατών

Coralint

Εξέλιξη στα ξενοδοχειακά συστήματα

HOM

Διαχείριση
επαφής με πελάτη

CRM

Παροχή VIP
υπηρεσιών

Στοχευμένο
μάρκετινγκ

PMS

Λειτουργία
μονάδας
Κρατήσεις
Πωλήσεις
Λογιστήριο
Στοχευμένες
πωλήσεις
Αναγνώριση
του πελάτη
Ανταμοιβή
πιστών πελατών
Εξυπνη
διαχείριση
προμηθειών
Εξυπνη
συντήρηση
εξοπλισμού
Ανάλυση -
Προβλέψεις

Coralint

Hotel Operations Management

Κεντρικό σύστημα διαχείρισης πόρων
ξενοδοχειακής μονάδας με κέντρο
τον πελάτη

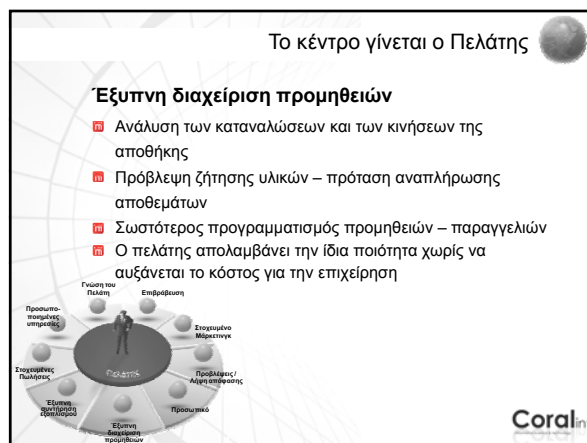
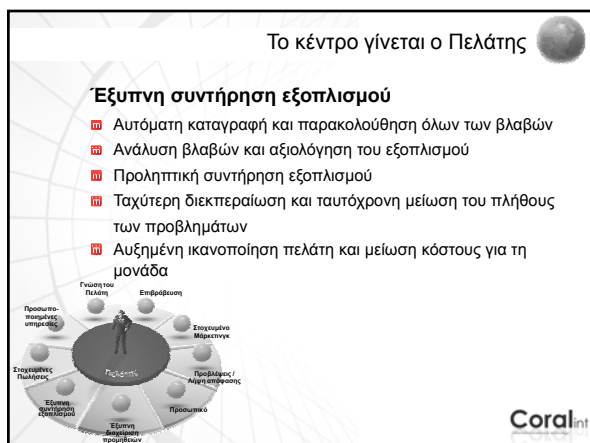
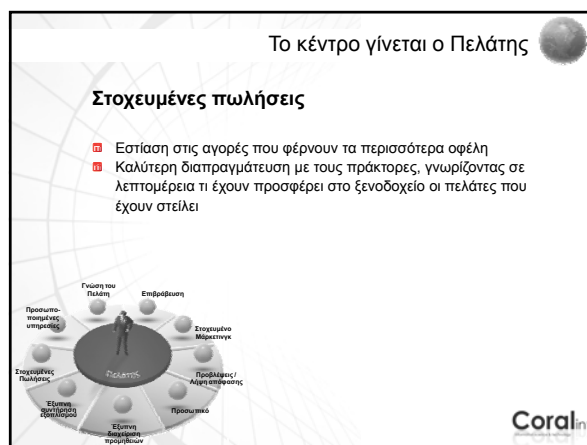
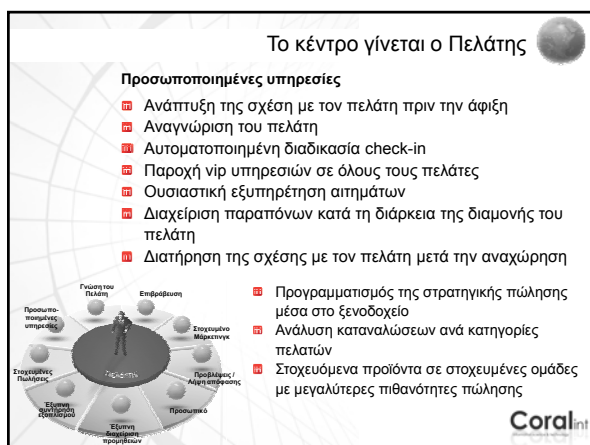
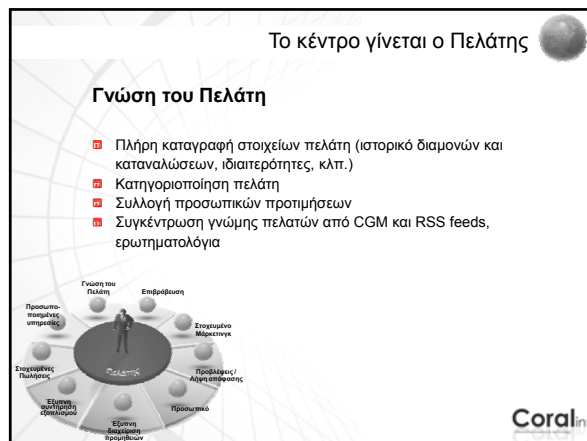
Coralint

Μετάβαση

Μετάβαση από ένα απλό διαχειριστικό σύστημα σε μια έξυπνη πλατφόρμα, η οποία αλληλεπιδρά με το χρήστη και δίνει τη δυνατότητα να προβλέπει και να αποφασίζει για τις παραμέτρους λειτουργίας της μονάδας

IK

Coralint



Το κέντρο γίνεται ο Πελάτης

Έξυπνη διαχείριση προσωπικού

- Καταγραφή και παρακολούθηση σχολίων, επαίνων, παραπόνων, κλπ. για τους υπαλλήλους
- Αξιολόγηση προσωπικού
- Επιβράβευση προσωπικού
- Βελτίωση της απόδοσης του προσωπικού
- Ο πελάτης απολαμβάνει καλύτερη εξυπηρέτηση



Coralint

Το κέντρο γίνεται ο Πελάτης

Προβλέψεις / Λήψη απόφασης

- Συνδυαστική ανάλυση δεδομένων από όλα τα υποσυστήματα
- Πρόβλεψη ζήτησης
- Καθορισμός τιμολογιακής πολιτικής



Coralint

Το κέντρο γίνεται ο Πελάτης

Στοχευμένο Μάρκετινγκ

Διαφημιστικές εκστρατείες σε επιλεγμένα target group με βάση τα δημογραφικά στοιχεία και τα μοντέλα συμπεριφοράς των πελατών κατά τη διάρκεια διαμονής

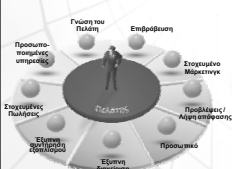


Coralint

Το κέντρο γίνεται ο Πελάτης

Επιβράβευση

- Επιβράβευση των πιο επικερδών πελατών
- Αναγνώριση των λιγότερο επικερδών πελατών και:
 - Αύξηση του κέρδους που προσφέρουν
 - Ανάπτυξη στρατηγικής μείωσης τους
- Αύξηση πωλήσεων επιλεγμένων προϊόντων/ υπηρεσιών



Coralint



Ο πελάτης γίνεται μέλος της οικογένειας του ξενοδοχείου

Coralint



Ερωτήσεις - Απορίες

Coralint