

PRESSEMITTEILUNG

Serenata CRM und IgnitionOne besiegeln Partnerschaft

- Serenata CRM nutzt zukünftig die Customer Intelligence-Plattform von IgnitionOne zur Optimierung des People Based Marketing.

München/New York, NY, 17. Dezember 2018 [IgnitionOne](#), ein weltweit führender Anbieter von Marketing-Technologie und Datenanalyse, und [Serenata CRM](#), der führende CRM-Spezialist für die internationale Hotellerie, haben ihre Zusammenarbeit vereinbart. Im Rahmen der neuen Partnerschaft wird Serenata CRM die Echtzeit-Kunden-Scoring-Technologie von IgnitionOne nutzen. Über die Customer Intelligence-Plattform wird so das People Based Marketing auch im Web optimiert. Die Technologie fasst nahtlos alle Berührungspunkte oder digitalen Spuren des Gastes auf seiner Guest Journey auf einer zentralen Plattform zusammen – von der Inspiration über die Recherche und die Buchung bis zum Aufenthalt.

„Diese leistungsstarke Kombination aus Echtzeitdaten von IgnitionOne und unseren umfangreichen CRM-Profilen führt zu den höchsten Konversionsraten, die wir je in Medien und E-Mail gesehen haben“, sagt Thomas Höfer, Managing Director bei Serenata CRM. „Die verhaltensorientierte Echtzeit-Segmentierung sowie Personalisierung und Individualisierung von Gastkommunikation und -angeboten in Echtzeit sind Schlüsselthemen der nächsten Generation von Serenata CRM in 2019. Die Unterstützung von Marketern und Marken bei der Nutzung ihrer First-Party-Daten hat sich als ein wichtiger Hebel für die Direktbuchungen unserer Kunden erwiesen.“

Customer Intelligence ist ein wesentlicher Bestandteil des Customer Relationship Managements und sammelt Kundendaten aus externen und internen Quellen. Ziel ist es, das Kundenverhalten auch über die präzise Bestimmung von Multichannel-Identitäten zu analysieren und besser zu verstehen.

Die Customer Intelligence-Plattform von IgnitionOne ermöglicht es Unternehmen, ihre Key-Accounts durch die Analyse der On-Site Aktivitäten zu identifizieren. Mit dem IgnitionOne Score ermitteln die Serenata CRM-Kunden jetzt von jedem Gast die Stufe der Kundenbindung und die Lifecycle-Phasen. Die Bewertung jedes Kunden basiert auf einer Reihe von Faktoren, darunter die auf der Seite verbrachte Zeit, interessierende Produkte und die bereits bestehende Beziehung zur Marke.

Mit der Technologie von IgnitionOne agieren die Kunden von Serenata CRM effektiver, um qualifizierte Gäste in Metasuchmaschinen, RLSA (Wiedervermarktungslisten für Suchanzeigen), über das Display und

Facebook zu gewinnen. Serenata CRM wird die Möglichkeit bieten, die CRM-Listen jeder Marke mit Echtzeitdaten anzureichern sowie personalisierte und individualisierte Angebote basierend auf Echtzeit- und vollständigen CRM-Datensätzen zu erstellen.

„Durch die Nutzung von Customer Intelligence bauen Marketer dauerhafte Beziehungen zu Schlüsselkunden auf. Das ist das ultimative Ziel“, so Christopher Hansen, Chief Product Officer von IgnitionOne. „Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit unserem Partner Serenata CRM. Das Unternehmen ist in Sachen Customer Relationship Management in der internationalen Hotelbranche führend und unterstützt Hotelbetriebe dabei, die Kundenbindung zu verbessern und die Kundenzufriedenheit auf Basis von Gaststamm- und Verhaltensdaten zu erhöhen.“

Über Serenata CRM

Serenata CRM ist ein weltweit führender Anbieter von Gästekommunikations- und CRM-Lösungen für die Hotellerie. 1996 gegründet verfügt Serenata CRM über langjährige Erfahrung in der Hotelindustrie. Serenata CRM ist ein Tochterunternehmen von NextGuest Technologies, zu dem auch HeBS Digital als Spezialist für digitales Marketing zählt. Durch die Zusammenarbeit beider Unternehmen bietet Serenata CRM umfassende CRM- sowie E-Marketing-Lösungen für die Hotellerie an, bei denen ein spezieller Fokus auf der Gewinnung neuer Gäste über die Einbindung sämtlicher digitalen Kanäle liegt. Mit der Integration von Gästeinformationen aus Property Management Systemen (PMS), aus zentralen Reservierungssystemen (CRS), Websites und weiteren Systemen ermöglicht Serenata CRM Suite einen 360°-Blick auf den Gast. Mit Serenata CRM Suite werden Gäste durch eine gezielte, dynamische und relevante Kommunikation vor, während und nach dem Aufenthalt mit dem Ziel der langfristigen Gästebindung angesprochen.

www.serenata.com

Über NextGuest Technologies

NextGuest Technologies ist ein international agierendes Unternehmen für integrierte Hospitality-Technologie. Zu NextGuest Technologies zählen der Customer Relationship Management-Spezialist Serenata CRM sowie HeBS Digital als Experte für digitales Marketing. Durch den Zusammenschluss führender Technologie-Unternehmen mit innovativen Strategie-, Design- und digitalen Marketing-Lösungen offeriert Next Guest Technologies die erste voll integrierte Gästebindungs-, Akquisitions- und Marketing-Plattform. Die Kombination umfassender CRM- mit E-Marketing-Lösungen unterstützt Hoteliers dabei, Direktbuchungen und Erlöse zu steigern, Distributionskosten zu senken und den Kundenertragswert zu erhöhen. NextGuest Technologies internationales Kundenportfolio besteht aus Luxus- und Boutique-Hotelgruppen, privatgeführten Hotels, Resorts, Kasinos, Franchise-Betrieben, Hotel-Management-Unternehmen, Destinationsmanagement-Organisationen und Tourismusbüros. Erklärtes Ziel von NextGuest Technologies ist es, zukünftig das starke Portfolio aus maßgeblichen Technologie-Unternehmen aus der Hotellerie weiter auszubauen.

www.nextguesttech.com

Über IgnitionOne

IgnitionOne ist einer der weltweit führenden Anbieter für digitale Marketing-Technologie. Die Customer Intelligence-Plattform des Unternehmens versetzt Marketer in die Lage, ihre Schlüsselkunden mithilfe eines datengesteuerten Ansatzes kanalübergreifend zu finden und zu binden. Die IgnitionOne-Technologie konzentriert sich auf die kanalübergreifende Bewertung und Personalisierung und bietet Echtzeit-Einblendungen für fundierte Marketingentscheidungen und Omnichannel-Strategien, um die Gesamtergebnisse zu maximieren. IgnitionOne ist eines der größten unabhängigen Marketing-Technologieunternehmen der Welt. Derzeit hat es über 600 Millionen Nutzer pro Monat in 75 Ländern und erzielt jährlich einen Umsatz von über 60 Milliarden US-Dollar für führende Marken wie General Motors, CenturyLink, La Quinta und Acer sowie Werbeagenturen wie 360i, GroupM und Zenith Media.

www.ignitionone.com; Twitter @ignitionone

Ansprechpartner für die Medien

Rachel Jermansky für IgnitionOne

rachel@kitehillpr.com

Angelika Heyer für Serenata CRM

Angelika.Heyer@suite31pr.de