



Der Weg zum digitalen Stammgast

Den Aufenthalt in einem Hotel individueller zu gestalten, ist das Ziel des Kärntner Start-ups „NeedNect Solutions“. Das findige Trio setzt auf Vernetzung.

Erwin Figge

24.03.2022, 13:07



© MICHAEL STABENTHEINER

Das dynamische Trio hinter „NeedNect Solutions“: Raphael Duhs, Ines Ganner und Fabio Wilhelmer.

Fragebogen war gestern. Und Fragebogen war statisch. Die Gäste werden immer individueller, ihre Bedürfnisse immer einzigartiger, begleitet von ständiger Veränderung. Voriges Jahr war einem Gast beispielsweise der perfekte Tennisplatz ein Muss, heuer ist es eine umfassende Auswahl an Rotweinen und nächstes Jahr steht die Yogamatte oder das Wandererlebnis im Vordergrund. Hier setzt das unternehmerische Trio an: Beherberger und Gast sollen einander schon im Vorfeld des Aufenthaltes kennenlernen und das mit dem Werkzeug der digitalen Welt. Das bringt höhere Zufriedenheit, Individualität auf dem Punkt und schafft Chancen für den Zusatzverkauf.

Die Osttirolerin Ines Ganner, der Lesachtaler Fabio Wilhelmer und der Feldkirchner Raphael Duhs haben das Unternehmen „NeedNect“ gegründet und in den vergangenen zwei Jahren durch ständiges Weiterentwickeln zur Marktreife gebracht. Alle drei haben familiären unternehmerischen Hintergrund, Ines und Fabio eint neben ihrer persönlichen Beziehung viel Wissen aus der touristischen Praxis. Dass viele Hotels ihre Leistungen mit einem groß gerateten Bauchladen anbieten und einmal über Fragebogen erhobene Vorlieben für alle Zeit in Stein gemeißelt sind, hat die drei auf den Plan gerufen.

Einfach und kostensparend will „NeedNect“ mehr Gästezufriedenheit in die Häuser bringen, was durch bessere Nutzung von Statistiken und aggregierten Daten möglich wird. Während die Gäste von einem maßgeschneiderten Aufenthalt profitieren, liegt der Vorteil bei den Hoteliers in besserer betrieblicher Planbarkeit, homogeneren Abläufen und optimierter Planung bei Mitarbeitern und Wareneinsatz.

Den Weg zum digitalen Stammgast gestalten die Jungunternehmer möglichst einfach. Die Vorlieben und individuellen Wünsche für den Aufenthalt werden von den Gästen selbst in die Plattform eingetragen. Idealerweise wird ein Link mit der Buchungsbestätigung mitgeliefert – Basis für die Wünsche zwischen Zimmergröße und Präferenzen in der Verpflegung, zwischen Freizeitangebot oder Erwartungen an die Region. Auch der Check-in kann schon im Vorfeld erledigt werden, sodass sich der Gast sicher sein kann, von der ersten Minute an sein optimales, personalisiertes Urlaubserlebnis genießen zu können.

„Die Daten gehören dem Gast, wir legen größten Wert auf Transparenz und die Datenschutzbestimmungen, nur so kann das funktionieren“, sagt Ines Ganner. Und: Dadurch, dass das Profil aktuell gehalten wird, ist die Treffsicherheit für die schönsten Tage des Jahres hoch. Fabio Wilhelmer stellt einen Vergleich zum Autokauf her. „Früher gab es drei Modelle, heute ist es möglich, das Wunschauto mit einem Konfigurator herzustellen.“ In die Richtung will das Trio kommen – Urlaubserlebnis mit maximaler Individualisierung auf höchstem Niveau.

Gegründet in der Corona-Pandemie, waren die „NeedNect“-Macher ganz nah an allen Höhen und Tiefen der Tourismusbranche während dieser Zeit. Das machte die Marktbearbeitung mühsam, bot aber andererseits die Chance, das Produkt weiter zu optimieren. Jetzt, nach einem weiteren Launch, ist volle Konzentration auf den Markt angesagt. Im Blickpunkt stehen Beherberger-Kooperationen wie etwa die Wanderhotels oder kleine und mittlere Hotelketten. Nach dem Bearbeiten des Heimmarktes denkt das Trio daran, die Gast-Hotel-Vernetzung im gesamten DACH-Raum auszurollen.

Dieser Artikel erschien in der „Kärntner Wirtschaft“ Ausgabe 6.

Das könnte Sie auch interessieren



Sprudelnde Aufträge führen auf Überholspur

Die Firma Piplan aus Feistritz/Drau plant und errichtet Anlagen für die Verrohrung von Trinkwasser- und Abwasserentsorgung aus Edelstahl. Sonderkonstruktionen runden das Portfolio ab. [➤ mehr](#)



Altes Handwerk, gepaart mit neuer Technologie

Aus der Not heraus gründete Arnold Wilhelmer 1994 die Firma Metallbau Wilhelmer. Vom Ein-Mann-Betrieb wuchs das Mölltaler Unternehmen bis heute auf 100 Mitarbeiter und wickelt mittlerweile zahlreiche Projekte in Millionenhöhe ab. [➤ mehr](#)



Kärntner Biodiesel aus nachhaltiger Produktion

Nachhaltigkeit ist bei Biodiesel Kärnten nicht nur ein Schlagwort, sondern gelebte Firmenphilosophie. Das Arnoldsteiner Unternehmen erzeugt aus Altspeseölen und Tierfetten rund 50.000 Tonnen Biodiesel pro Jahr. [➤ mehr](#)