

# PRESSEMITTEILUNG

## Onboarding von Neukunden bei MountLytics

Carina Stegmayer übernimmt die Kundenbetreuung bei MountLytics in Eschborn

*Eschborn, 11. September 2018*, Seit Juli 2018 unterstützt Carina Stegmayer das TravelTech Startup MountLytics. Als Head of Customer Success Management übernimmt sie das Onboarding der neuen Kunden. Nach erfolgreicher Seed-Phase konnte das CRM-System ausgereift und ein Prototyp erprobt werden. MountLytics hilft Hotels mit seinem datengetriebenen CRM die Kommunikation mit dem Gast zu automatisieren und zu personalisieren.

Gemeinsam mit dem Team setzt sie für Kunden eine Kommunikationsstrategie passend zu der Customer Journey um. Die lokalen Systeme werden mit dem CRM zusammengeführt, um innerhalb weniger Stunden die ersten Mails an Kunden raus senden zu können. Für die Hotels ist dies ein zentraler wichtiger Schritt im Zuge der Digitalisierung. Bislang war es für die meisten Hoteliers kaum möglich, verschiedene Systeme zu verknüpfen. Mit der Implementierung der MountLytics-SaaS-Lösung kann dem Hotelgast mehr Service, individuelle Angebote und Informationen rund um die Reise zu gesendet werden.

Mit Carina Stegmayer (45) übernimmt ein erfahrener Hotel-Profi das Ruder für die Kundenintegration und Erfolgssteuerung. Die studierte Tourismuswirtin blickt auf eine langjährige Karriere in der Hotellerie zurück und auf 16 Jahre Erfahrung in leitenden Funktionen bei der World Hotels AG. Zu den weiteren Stationen ihrer beruflichen Laufbahn zählen Pegasus Solutions und Lufthansa.

Carina Stegmayer: "Für mich ist es wichtig, Hoteliers dabei zu unterstützen, erfolgreich ihr Hotel zu führen und größere Kundenzufriedenheit zu erlangen. Die Zeit für den Gast ist in vielen Häusern durch manuelle Arbeitsprozesse und nicht miteinander verbundenen Systemen viel zu knapp. Ich möchte diese Bereiche genau unter die Lupe nehmen. Die Zeit ist reif, denn es gibt tolle neue Technologien, die wirkliche Arbeitserleichterungen durch Automation schaffen und die dringend benötigten Ressourcen freisetzen." Das vollständige Interview mit Carina Stegmayer hier <https://mountlytics.com/2018/08/03/5-fragen-an-carina/>.

## Über MountLytics

Das TravelTech Startup MountLytics mit Sitz in Leipzig und Eschborn bei Frankfurt am Main entwickelt ein Customer Relationship Management-System (CRM) für Hoteliers. Für das Team von MountLytics ist Customer Relationship Management (CRM) ein strategischer und holistischer Unternehmensansatz. Basierend auf einer Symbiose aus Relationship Marketing und Data Management, ist CRM keine isolierte Funktion in einem Unternehmen, sondern bestimmt Unternehmensprozesse und -philosophie grundlegend.

Die CRM-Lösung unterstützt Hoteliers, die Gäste noch besser kennenzulernen, effektiver und persönlicher mit ihnen zu kommunizieren und so einzigartige Erlebnisse für sie zu kreieren. Sie nutzt tausende gesammelte Gästekontakte, um eine persönliche Kommunikation zwischen Hotel und Gast in Echtzeit zu ermöglichen. Dies wird erreicht, indem bestehende Datenströme aus unterschiedlichen Datenbanken - die bislang nicht verknüpft sind auf Seiten der Hotels, in einem CRM-System aggregiert werden. Somit werden Datensilos aufgelöst und ein ganzheitlicher Blick auf die Gäste ermöglicht.

Weg von lokal-installierten Systemen, zahllosen Insellösungen und manuellen Arbeitsprozessen, hin zu einer cloud-basierten Infrastruktur mit zeitgemäßen Schnittstellen, um die Kommunikation wieder in die Hände der Gastgeber zu geben.

In 2015 entstand erstmals die Idee Customer Relationship Management neu für den Tourismus zu definieren. Seit Herbst 2017 arbeitet MountLytics erfolgreich an dem CRM für Hotels, um die Digitalisierung in Hotels möglich zu machen und Gästen ein großartiges Reiseerlebnis zu ermöglichen.

## Die Vision

Mit jeder Interaktion lernt das System mit und lernt den Gast mit jedem Hotelaufenthalt so besser kennen. Die Kommunikation wird mit der Zeit immer genauer und passend auf den individuellen Gast zugeschnitten. Dieser Effekt soll durch Einsatz von künstlicher Intelligenz in MountLytics noch erheblich weiter gesteigert und von klassischen E-Mails auch auf verschiedene Messenger-Dienste erweitert werden. Langfristig möchte MountLytics, ein digitaler Gastgeber an der Seite des Hoteliers sein.

Mehr Infos zur zukunftsweisenden CRM- Lösung für Hotels gibt es unter [www.mountlytics.com](http://www.mountlytics.com)

## Pressekontakt

Kerstin Steinberg

Niederurseler Allee 8-10

65760 Eschborn

[kerstin.steinberg@mountlytics.com](mailto:kerstin.steinberg@mountlytics.com)



