

# MOBILTRENDEK A SZÁLLÁSFOGLALÁSBAN

## AZ MSZÉSZ XXXVIII. KÖZGYŰLÉSE - HOTEL EGER PARK

2012.11.21.

Gál Péter

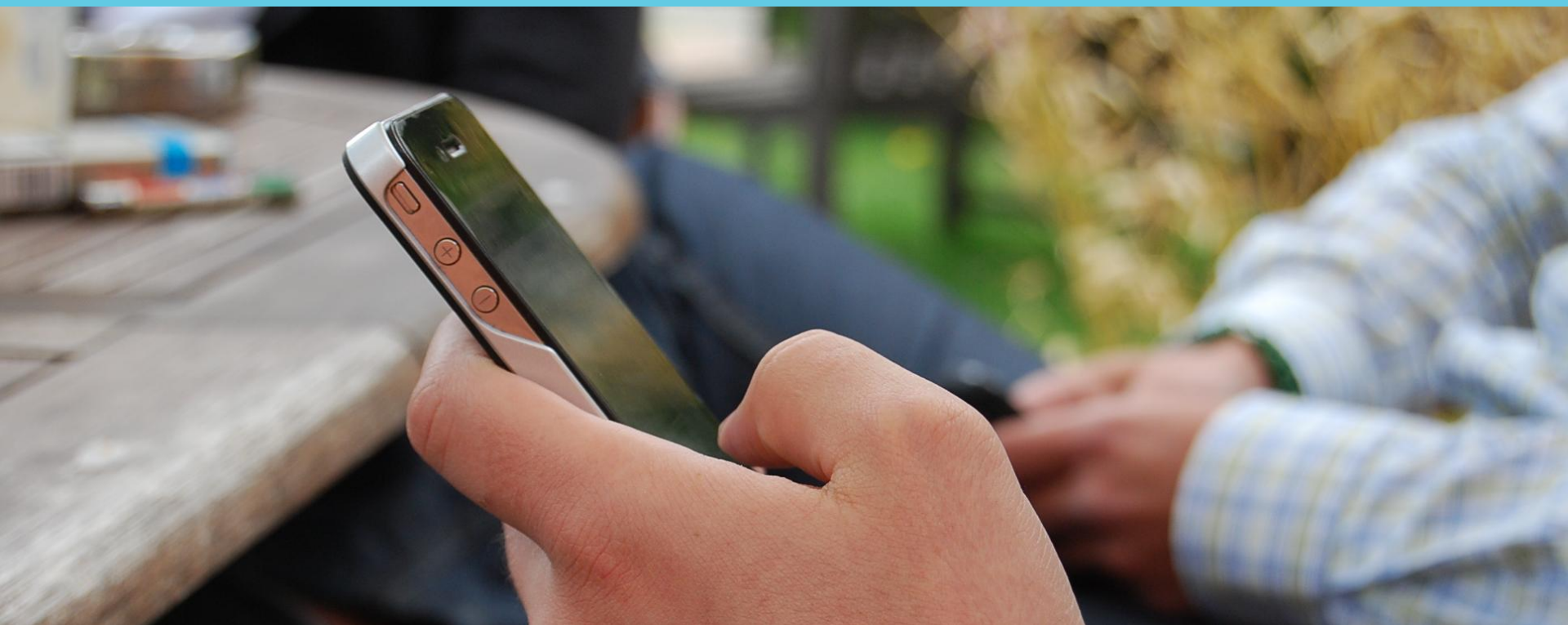
Tanácsadó

BDO Magyarország Hotel és Ingatlan Szolgáltató Kft.

# TÉMÁK

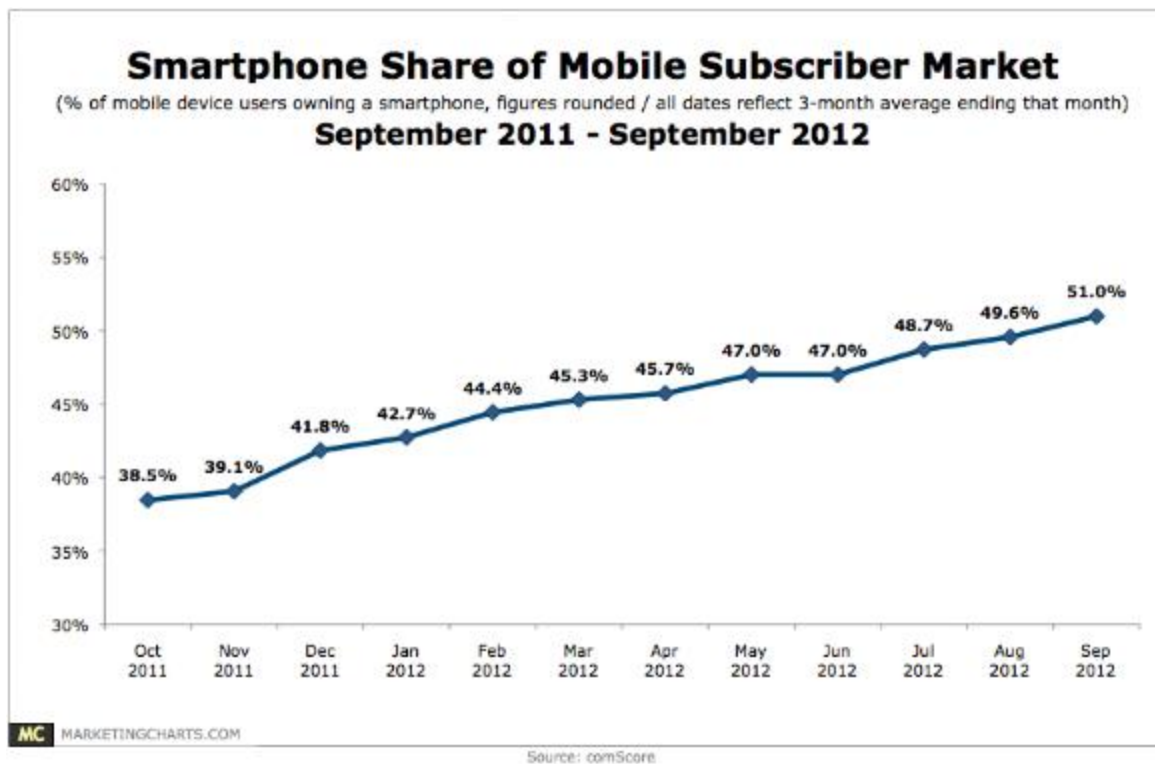
- NEMZETKÖZI ÉS MAGYAR MOBILPENETRÁCIÓ, TRENDEK
- MOBIL SZÁLLÁSFOGLALÁSI TRENDEK A VILÁGBAN ÉS MAGYARORSZÁGON
- MILYEN EGY JÓ MOBILWEBSITE?
- MIT MUTAT A GYAKORLAT MAGYARORSZÁGON

# NEMZETKÖZI ÉS MAGYAR MOBILPENETRÁCIÓ, TRENDEK



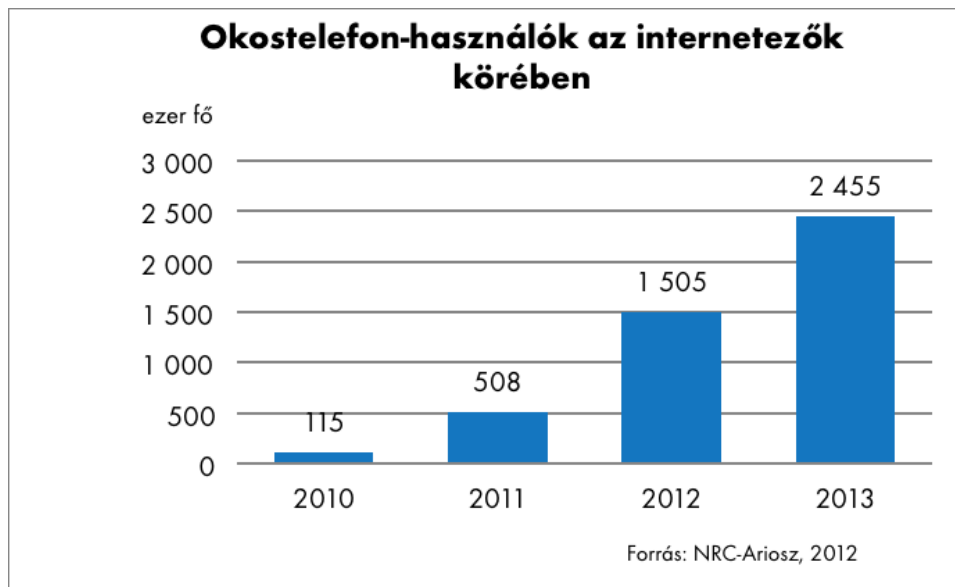
# NEMZETKÖZI MOBILPENETRÁCIÓ

- Az Egyesült Államokban az okostelefonok aránya nemrég meghaladta az 50%-ot az előfizetések körében
- Google Android: 52,5%, Apple: 34,3%



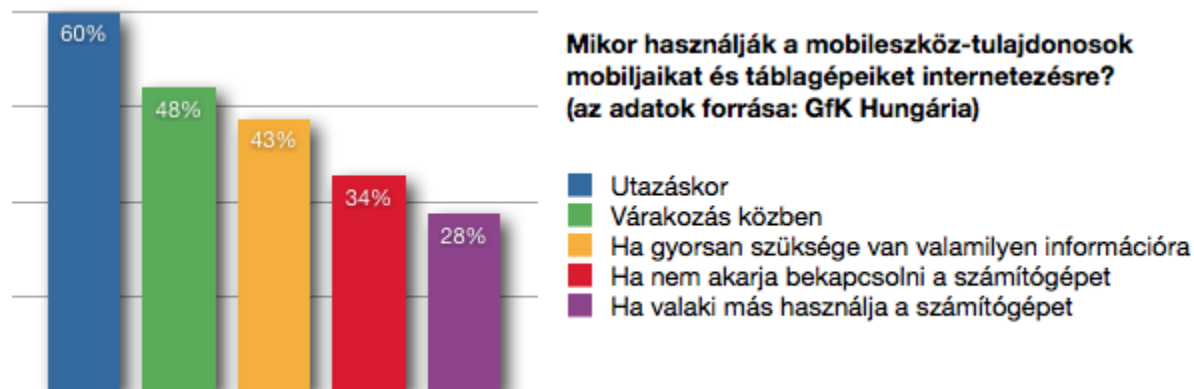
# MAGYARORSZÁGI MOBILPENETRÁCIÓ

- Régebben több éve csúszás a technológiák Magyarországra érkezésében, manapság csak a készülékek, szoftverek terjesztési menetrendjéből következő csúszás
- 2012 végére 1,5 millió okostelefon tulajdonos (ebből kb. 700 ezer rendszeres tartalomfogyasztó - IAB, 2012.11.07.)
- 2013-ra megközelítőleg 2,5 millió okostelefon-használó



# MAGYAR MOBILTRENDEK

- Csökken a PC-k szerepe, nő a laptopoké és a hordozható eszközöké (GfK Hungária)
- Az intenzív mobileszköz használók közül
  - Online vásárlás, online ügyintézés, videomegosztó oldalak: hagyományos gépek
  - Közösségi oldalak-, híroldalak látogatása, e-mailek írása: mobileszközök
- Mobileszköz felhasználók: átlagosan 8 letöltött alkalmazás, 4 használata rendszeresen (iPhone-felhasználók által letöltött alkalmazások száma: 23)

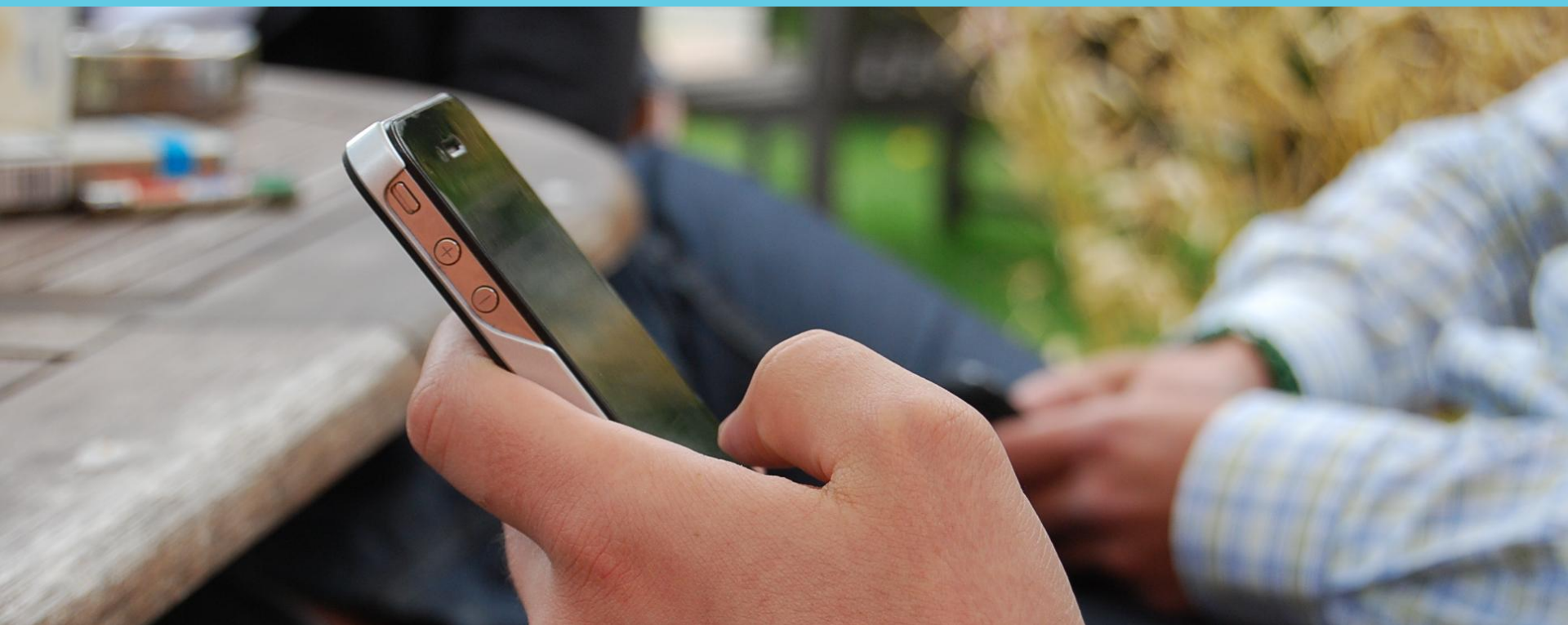


# A 2013-AS NEMZETKÖZI MOBILTRENDEK

- Az amerikai Gartner technológiai cég 2013-re vízionált top 10-es technológiai trend listáján a következő, mobileszközzel kapcsolatos pontok szerepelnek:
  1. 2013-ra a mobileszközök megelőzik a PC-ket az internethozzáférések számában
  2. Felhőben tárolt információk: az összes felhasználói adat, képek, app-ek beállítás egy felhőben lesz tárolva
  3. 2014-ben több mint 70 milliárd mobilalkalmazás lesz letöltve, csak az USA-ban
  4. 2015-re a fejlett piacokon a mobiltelefonok 80%-a okostelefon lesz
  5. 2015-re a tabletek alkotják majd a laptopbeszerzések 50%-át

**Gartner**®

# MOBIL SZÁLLÁSFOGLALÁSI TRENDEK A VILÁGBAN ÉS MAGYARORSZÁGON

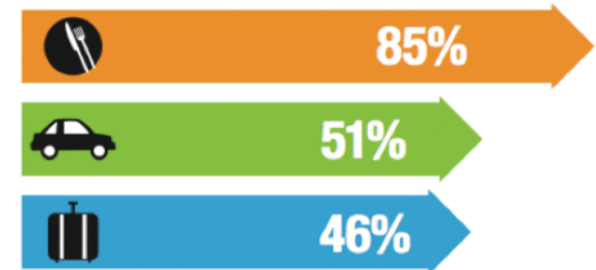




# AMERIKAI FELMÉRÉS - TELEMETRICS/XAD

- Az utazás kategóriában a keresések aránya, amely vásárlással végződik: 46%
- A mobileszközön/tableten az „utazás” kategóriában keresők 33%-a még aznap vásárolni szeretne
- Ennek a számnak nagyjából a fele még aznap vásárolt is
- A tablethasználat többnyire otthon (72%), az okostelefon használat útközben (68%) történik
- A hirdetésekre való fogékonyság:
  - A hirdetés legyen földrajzilag releváns számomra (okostelefon 73%, tablet 70%)
  - A hirdetés tartalmazzon kupont/promóciót (okostelefon 72%, tablet 69%)
  - A hirdetés legyen egy ismert márkáé (okostelefon 59%, tablet 65%)

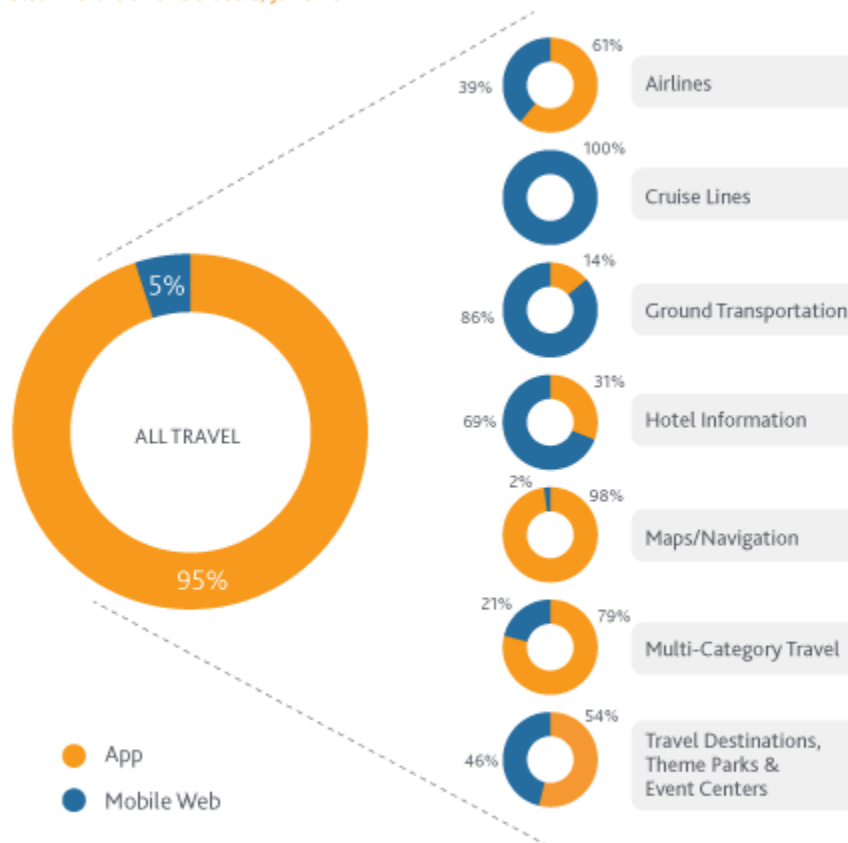
Keresés után vásárlás



# UTAZÁSSAL KAPCSOLATOS MOBIL(ALKALMAZÁS) HASZNÁLAT

## Distribution of Time Spent on Travel, Apps v. Mobile Web

U.S. Android and iOS users, June 2012



Read as: Across all travel apps and sites in June 2012, U.S. Android and iOS users spent 95 percent of their time on apps and 5 percent on the Mobile Web

Source: Nielsen

nielsen

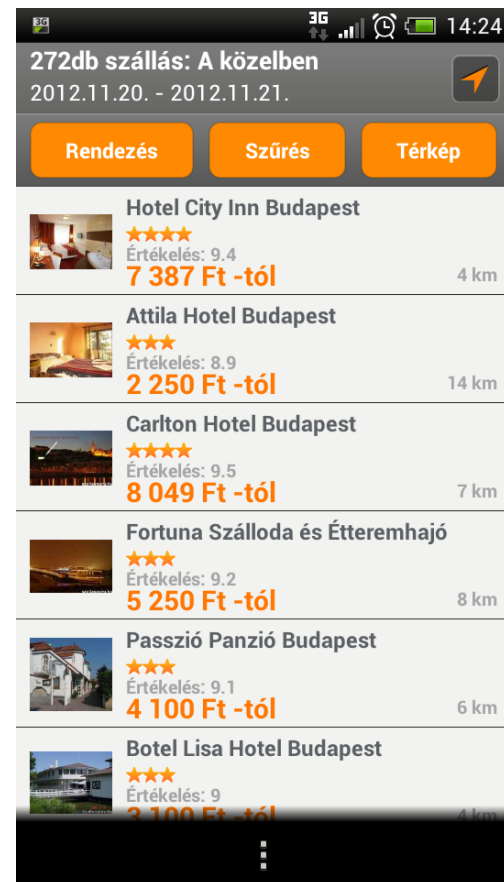
- A mobilalkalmazások dominanciája
- Google Maps dominancia (az idő 78%-ában)
- Van még hely az app-ek fejlesztésének

# AZ EGYIK VEZETŐ NEMZETKÖZI OTA MOBIL SZÁLLÁSFOGLALÁSI TAPASZTALATAI

- Jelenleg az Európai mobilelőfizetések több mint 1/3-ához okostelefon tartozik
- A mobilpenetrációban Észak-Amerika vezet, ezt követi az EMEA térség, Ázsia- és a Csendes-Óceáni térség és végül Latin-Amerika
- 2012-ben, világszinten egész évre nézve várhatóan a mobileszközzel történő szállásfoglalások részaránya eléri a 18%-ot. Ebből:
  - 10% a mobilra-, tabletre optimalizált oldalról történő foglalás;
  - 4,5% a tablet alkalmazásról történő foglalás;
  - 3,5% az okostelefon alkalmazásról.
- A mobilfoglalások közel 70%-a aznapra történik
- A szállodák előszeretettel használják a mobileszközöket un. „fenced channel”-ként, az utolsó pillanatban történő értékesítésre

# SZALLAS.HU FELMÉRÉSE

- Két év alatt 16x-ára nőtt a mobilon szállást keresők aránya
- Az okostelefonról érkező foglalások száma az elmúlt egy évben csaknem megduplázódott, jelenleg az online szállásfoglalások 8-9%-a érkezik mobileszközről
- Az alkalmazást eddig az október végi bevezetése óta több mint 500-an töltötték le
- Földrajzi-, ár szerinti-, értékelés szerinti rendezés
- Az okostelefonon szállást keresők
  - 55 százaléka androidos eszközzel rendelkezik
  - iPhone-ról és iPadről a mobil forgalom 40%-a érkezik
  - A Symbian és Windows forgalom elhanyagolható
- Az Apple termékekről érkező foglalások átlagos értéke 82%-al magasabb, mint a többi mobil platformról érkezőké

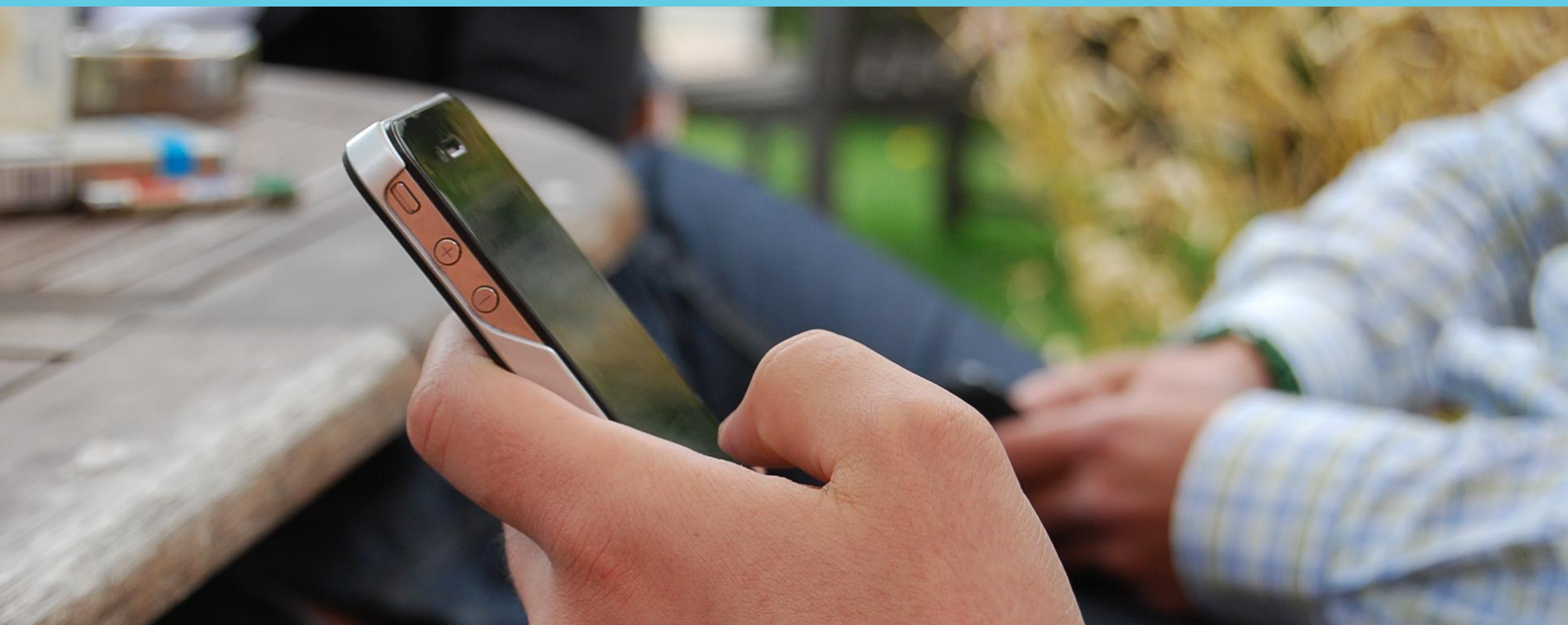


# UTAZÁSI MOBIL TRENDEK 2013-BAN

1. A Mobil website-ok tesztelése és optimalizációja
2. A mobiltartalom személyre szabása (pl. múltbeli keresések alapján)
3. Tabletekre történő optimalizáció
4. Személyre szabott tartalom minden csatornán keresztül

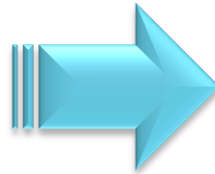


# MILYEN EGY JÓ MOBILWEBSITE?



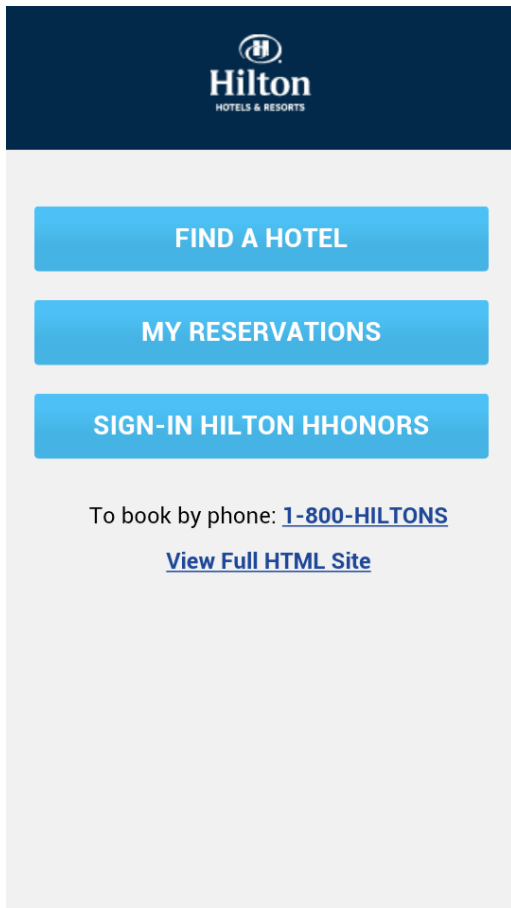
# A KIHÍVÁSOK ÉS ELVÁRÁSOK - MOBILWEBSITE

1. A jó mobilbarát oldalak pozitív hatást gyakorolnak a használókra
2. A mobilhasználat napról napra növekszik
3. A felhasználók általában azonnali problémákra keresnek választ (nem böngészés)



1. Gyorsaság
2. Egyszerű navigáció
3. Méretes szövegek és gombok
4. Láthatóságot segítő design
5. Elérhetőség
6. Egyszerű konverziós folyamat
7. Lokalitás
8. Átjárhatóság platformok között
9. Mobilsite átirányítás
10. Folyamatos fejlesztés

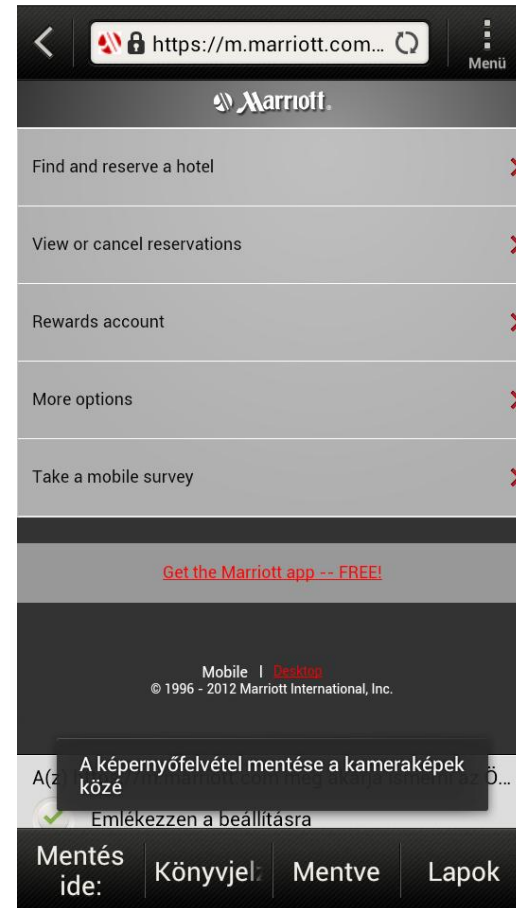
# MOBILWEBSITE - MAGYARORSZÁGI SZÁLLODALÁNCOK



The screenshot shows the Hilton mobile website home page. At the top is the Hilton Hotels & Resorts logo. Below it are three large blue buttons: "FIND A HOTEL", "MY RESERVATIONS", and "SIGN-IN HILTON HHONORS". Underneath these buttons, there is a text prompt: "To book by phone: [1-800-HILTONS](tel:1-800-HILTONS)" and a link: "[View Full HTML Site](#)".



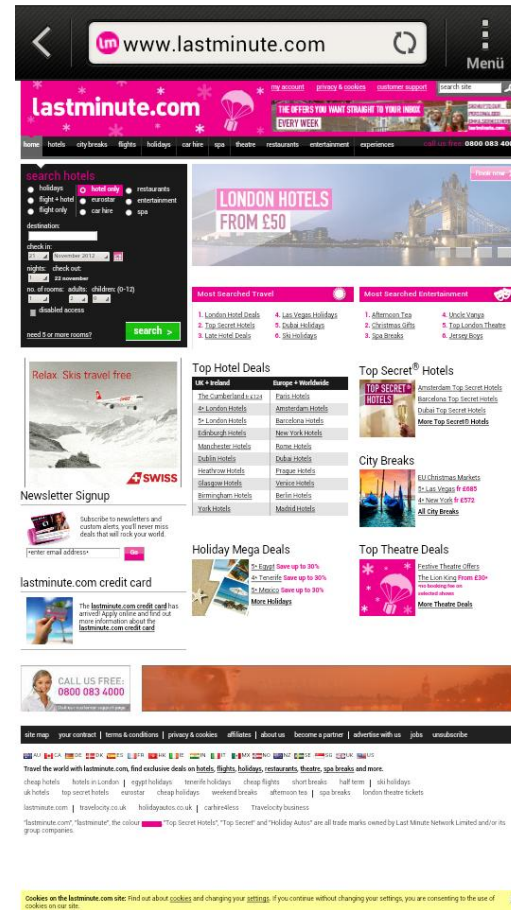
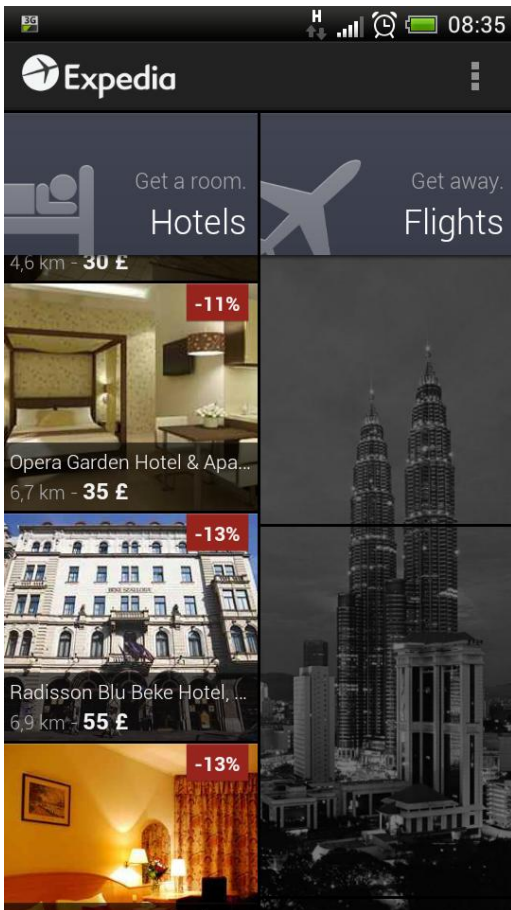
The screenshot shows the Hilton mobile website booking form. At the top is the Hilton Hotels & Resorts logo. Below it is the "Book a Hotel" section. The form includes a "Where are you going?" input field, "Travel dates" with "Arrival" set to 23 Aug 2012 and "Departure" set to 24 Aug 2012, a checkbox for "Use HHonors Points", and "Number of Rooms and Guests" with "Rooms" set to 1 and "Set" button. Below that, "Adults (18+)" is set to 1 and "Children(0-17)" is set to 0. There is also an "Add special rate codes" section with a "Promotion/Offer code:" input field. At the bottom, there are navigation buttons: "Mentés ide:", "Könyvjel:", "Mentve", and "Lapok".



The screenshot shows the Marriott mobile website home page. At the top is the Marriott logo. Below it are several menu items with red arrows: "Find and reserve a hotel", "View or cancel reservations", "Rewards account", "More options", and "Take a mobile survey". There is a red banner that says "Get the Marriott app --- FREE!". Below that, there is a footer with "Mobile | Desktop" and "© 1996 - 2012 Marriott International, Inc.". At the bottom, there is a navigation bar with buttons: "Mentés ide:", "Könyvjel:", "Mentve", and "Lapok". A tooltip is visible over the "Mentés ide:" button, containing the text: "A képernyőfelvétel mentése a kameraképek közé" and "Emlékezzen a beállításra".

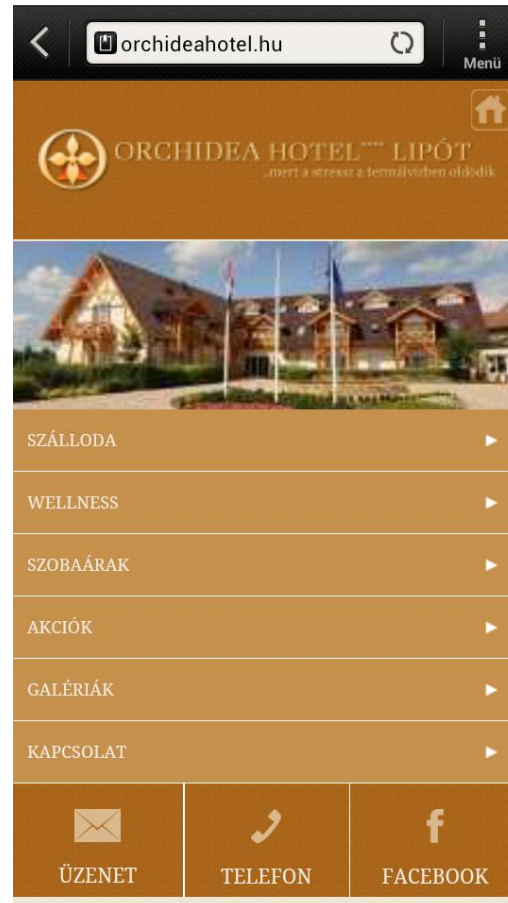
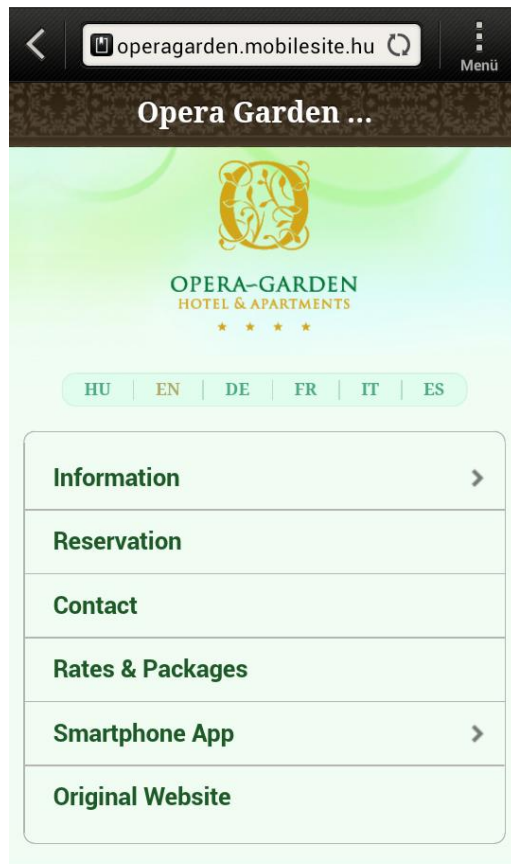


# MOBILWEBSITE - OTA-K

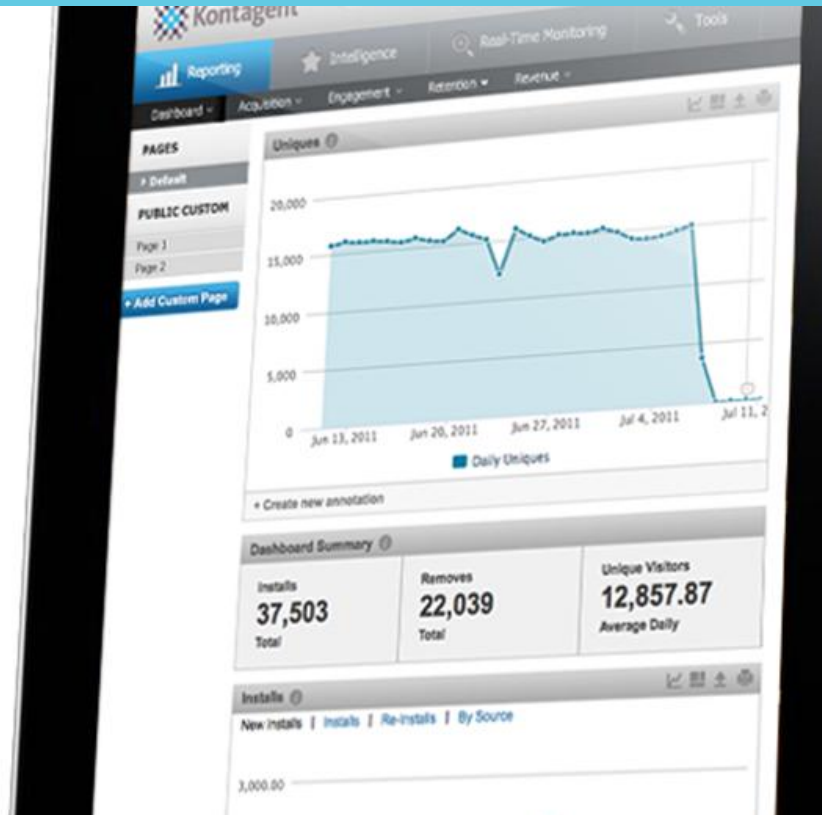




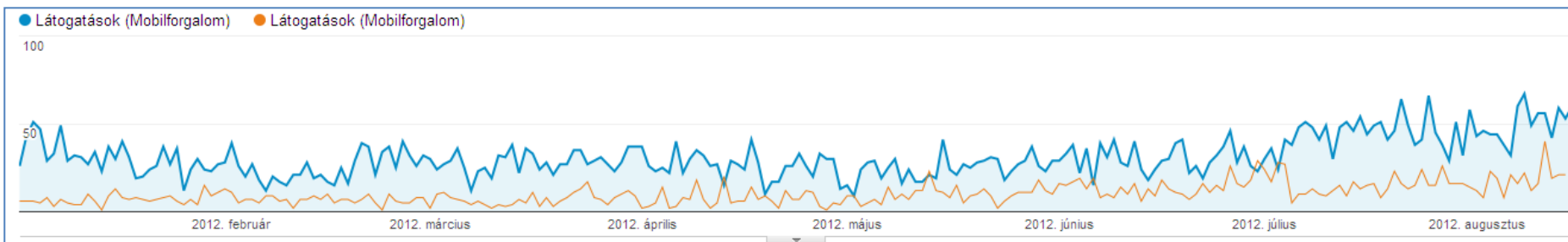
# MOBILWEBSITE - MAGYARORSZÁGI SZÁLLODÁK



# MIT MUTAT A GYAKORLAT MAGYARORSZÁGON?



# VIDÉKI NAGYOBB MÉRETŰ SZÁLLODA



4 661 személy látogatta meg ezt a webhelyet

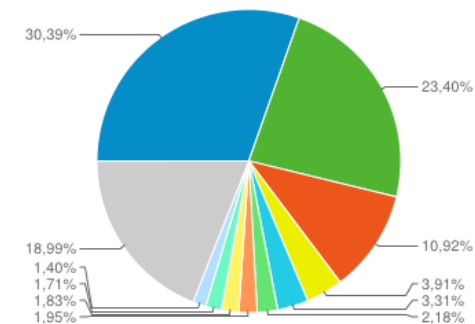
Látogatások: 211,97%  
7 088 / 2 272

Mobil	Látogatások	Látogatások	Hozzájárulás a teljeshez: Látogatások
1. ■ Yes			
2012.01.01. - 2012.08.15.	7 140	3,62%	
2011.01.01. - 2011.08.15.	2 314	1,23%	

# VIDÉKI NAGYOBB MÉRETŰ SZÁLLODA

	2012. február	2012. március	2012. április	2012. május	2012. június	2012. július	2012. augusztus
Mobilforgalom	Látogatások <b>7 140</b> % a teljesből: 3,62% (197 354)	Oldal/látogatás <b>3,78</b> Webhelyátl.: 4,41 (-14,20%)	Látogatás átl. időtartama <b>00:03:39</b> Webhelyátl.: 00:03:48 (-4,03%)	% Új látogatások <b>64,31%</b> Webhelyátl.: 59,55% (8,00%)	Visszafordulások aránya <b>30,13%</b> Webhelyátl.: 30,88% (-2,44%)		
Az összes látogatás	<b>197 354</b> % a teljesből: 100,00% (197 354)	<b>4,41</b> Webhelyátl.: 4,41 (0,00%)	<b>00:03:48</b> Webhelyátl.: 00:03:48 (0,00%)	<b>59,55%</b> Webhelyátl.: 59,55% (0,00%)	<b>30,88%</b> Webhelyátl.: 30,88% (0,00%)		

1.	Apple iPad		2 170	30,39%
2.	Apple iPhone		1 671	23,40%
3.	(not set)		780	10,92%
4.	Samsung GT-I9100 Galaxy S II		279	3,91%
5.	SonyEricsson LT15i Xperia Arc		236	3,31%
6.	Samsung GT-S5570 Galaxy Mini		156	2,18%
7.	Samsung GT-S5830 Galaxy Ace		139	1,95%
8.	Samsung GT-I9000 Galaxy S		131	1,83%
9.	Samsung GT-P7500 P4		122	1,71%
10.	Samsung GT-P7500 Galaxy Tab		100	1,40%



# VIDÉKI NAGYOBB MÉRETŰ SZÁLLODA

Operációs rendszer	Látogatások	Látogatások	Hozzájárulás a teljeshez: Látogatások
1. Android	2 843	39,82%	
2. iOS	1 609	22,54%	
3. iPad	1 258	17,62%	
4. iPhone	991	13,88%	
5. SymbianOS	222	3,11%	
6. Windows Phone	114	1,60%	
7. BlackBerry	41	0,57%	
8. iPod	25	0,35%	
9. Nokia	16	0,22%	
10. Samsung	7	0,10%	



## Célkonverziós ráta



Mobilforgalom: **2,55%**



Az összes látogatás: **4,35%**

## Célkonverziós ráta



Az összes látogatás: **4,35%**

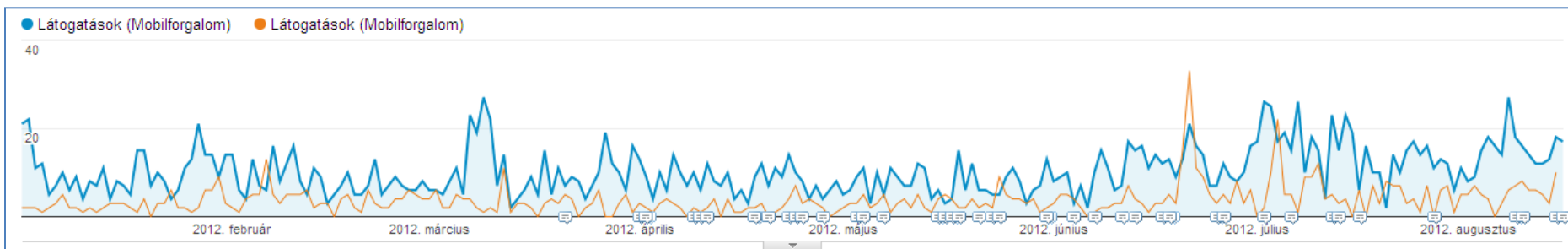


Táblagépes forgalom: **3,91%**

**BDO**online

A sikert foglalásokban mérjük...

# VIDÉKI KISEBB MÉRETŰ SZÁLLODA



**1 664 személy látogatta meg ezt a webhelyet**

**Látogatások: 175,55%**  
2 367 / 859

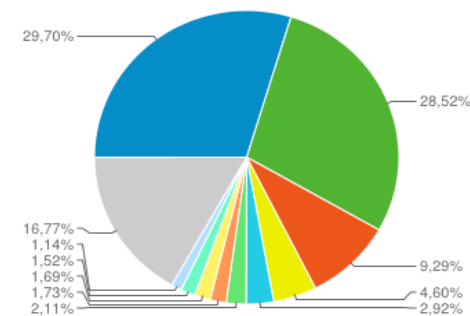
Mobil	Látogatások	Látogatások	Hozzájárulás a teljeshez: Látogatások
1. <span style="color: blue;">■</span> Yes			
2012.01.01. - 2012.08.15.	2 367	3,74%	
2011.01.01. - 2011.08.15.	859	1,10%	



# VIDÉKI KISEBB MÉRETŰ SZÁLLODA

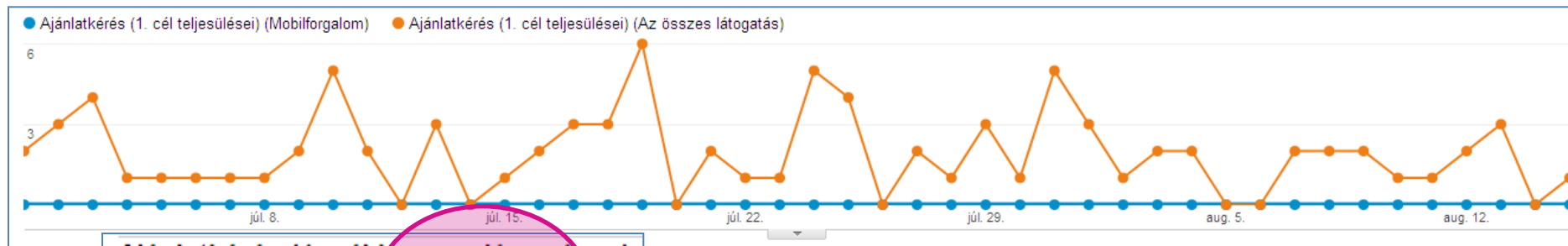
	2012. február	2012. március	2012. április	2012. május	2012. június	2012. július	2012. augusztus
Mobilforgalom	Látogatások <b>2 367</b> % a teljesből: 3,74% (63 282)	Oldal/látogatás <b>3,86</b> Webhelyátl.: 4,67 (-17,34%)	Látogatás átl. időtartama <b>00:03:12</b> Webhelyátl.: 00:03:35 (-10,51%)	% Új látogatások <b>68,78%</b> Webhelyátl.: 66,15% (3,98%)	Visszafordulások aránya <b>29,62%</b> Webhelyátl.: 25,51% (16,10%)		
Az összes látogatás	<b>63 282</b> % a teljesből: 100,00% (63 282)	<b>4,67</b> Webhelyátl.: 4,67 (0,00%)	<b>00:03:35</b> Webhelyátl.: 00:03:35 (0,00%)	<b>66,15%</b> Webhelyátl.: 66,15% (0,00%)	<b>25,51%</b> Webhelyátl.: 25,51% (0,00%)		

Modellszkozi információ	Látogatások	Látogatások	Hozzájárulás a teljeshez: Látogatások
1. Apple iPhone	703	29,70%	29,70%
2. Apple iPad	675	28,52%	28,52%
3. (not set)	220	9,29%	9,29%
4. Samsung GT-I9100 Galaxy S II	109	4,60%	4,60%
5. Samsung GT-S5570 Galaxy Mini	69	2,92%	2,92%
6. SonyEricsson LT15i Xperia Arc	50	2,11%	2,11%
7. Samsung GT-S5830 Galaxy Ace	41	1,73%	1,73%
8. Samsung GT-I9000 Galaxy S	40	1,69%	1,69%
9. Samsung GT-P7500 Galaxy Tab	36	1,52%	1,52%
10. HTC Wildfire S	27	1,14%	1,14%



# VIDÉKI KISEBB MÉRETŰ SZÁLLODA

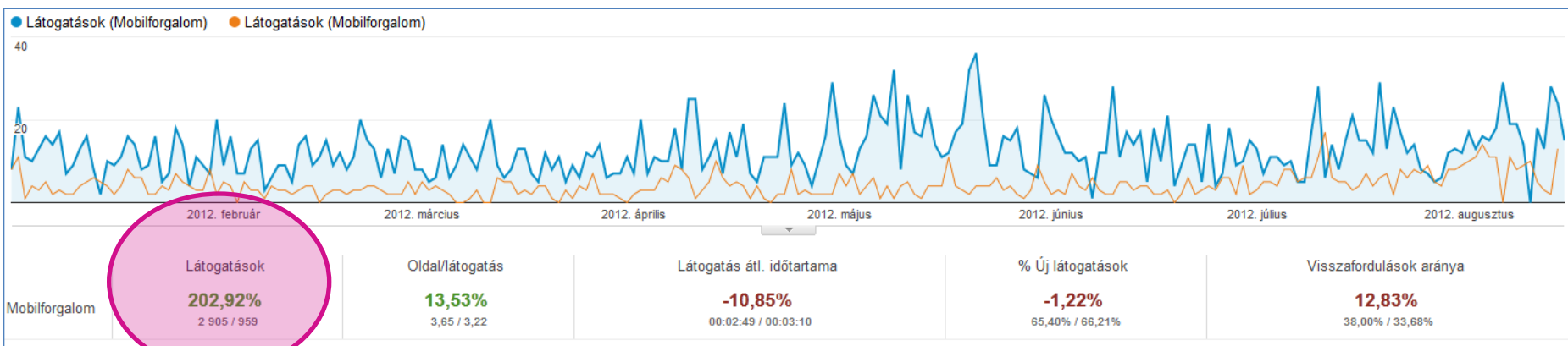
Operációs rendszer	Látogatások	Látogatások	Hozzájárulás a teljeshez: Látogatások
1. Android	864	36,50%	
2. iOS	597	25,22%	
3. iPad	404	17,07%	
4. iPhone	383	16,18%	
5. SymbianOS	59	2,49%	
6. Windows Phone	23	0,97%	
7. iPod	15	0,63%	
8. BlackBerry	12	0,51%	
9. Sony	5	0,21%	
10. Nokia	4	0,17%	



## Ajánlatkérés (1. cél teljesülései) konverziós aránya

— Mobilforgalom: **0,00%**  
— Az összes látogatás: **0,64%**

# FŐVÁROSI KISEBB MÉRETŰ SZÁLLODA

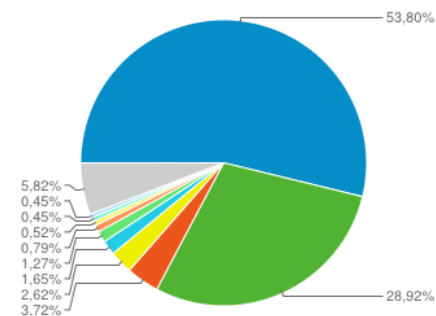


Mobil	Látogatások	Látogatások	Hozzájárulás a teljeshez: Látogatások
1. ■ Yes			
2012.01.01. - 2012.08.15.	2 905	8,74%	8,74%
2011.01.01. - 2011.08.15.	959	4,35%	91,26%

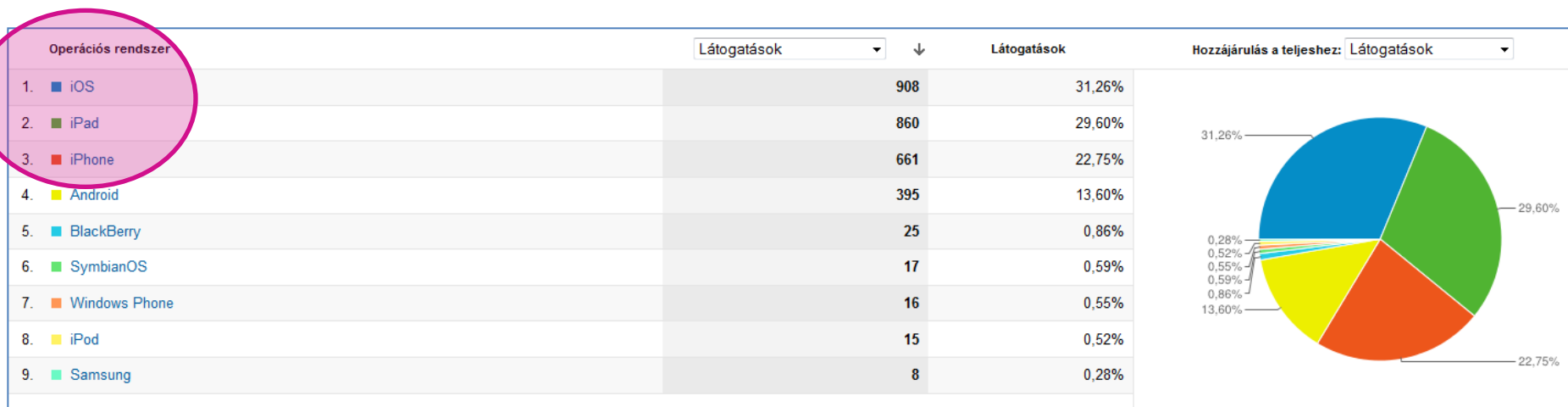
# FŐVÁROSI KISEBB MÉRETŰ SZÁLLODA

	2012. február	2012. március	2012. április	2012. május	2012. június	2012. július	2012. augusztus
		Látogatások	Oldal/látogatás	Látogatás átl. időtartama	% Új látogatások		Visszafordulások aránya
Mobilforgalom		<b>2 905</b> % a teljesből: 8,74% (33 228)	<b>3,65</b> Webhelyátl.: 2,95 (23,75%)	<b>00:02:49</b> Webhelyátl.: 00:02:37 (8,13%)	<b>65,40%</b> Webhelyátl.: 61,47% (6,40%)		<b>38,00%</b> Webhelyátl.: 43,46% (-12,55%)
Az összes látogatás		<b>33 228</b> % a teljesből: 100,00% (33 228)	<b>2,95</b> Webhelyátl.: 2,95 (0,00%)	<b>00:02:37</b> Webhelyátl.: 00:02:37 (0,00%)	<b>61,47%</b> Webhelyátl.: 61,47% (0,00%)		<b>43,46%</b> Webhelyátl.: 43,46% (0,00%)

Mobileszköz-információ	Látogatások	Látogatások	Hozzájárulás a teljeshez: Látogatások
1. Apple iPad	1 563	53,80%	53,80%
2. Apple iPhone	840	28,92%	28,92%
3. (not set)	108	3,72%	
4. Samsung GT-S5830 Galaxy Ace	76	2,62%	
5. Samsung GT-I9100 Galaxy S II	48	1,65%	
6. SonyEricsson LT15i Xperia Arc	37	1,27%	
7. Apple iPod Touch	23	0,79%	
8. Samsung GT-P1000 Galaxy Tab	15	0,52%	
9. HTC Desire	13	0,45%	
10. Samsung GT-I9000 Galaxy S	13	0,45%	



# FŐVÁROSI KISEBB MÉRETŰ SZÁLLODA



# ÖSSZEFOGLALÁS

- A mobileszközök és okostelefonok piaci részesedének a további dinamikus növekedése várható
- Fontos a szálloda célcsoportjainak pontos ismerete, azok technológiai és internetezési szokásai
- Elérkezett az idő a mobileszközökre optimalizált weboldalak és a mobil applikációk fejlesztésére Budapesten és vidéken egyaránt
- A mobilalkalmazások legyenek szállodára szabottak, jól átgondolt értékesítési és marketing célokkal egybekötve
- Van-e Önnek mobilalkalmazása, mobilmarketing hirdetési stratégiája?

# KÖSZÖNJÜK A FIGYELMET!

További információk:

Gál Péter

[peter.gal@bdo.hu](mailto:peter.gal@bdo.hu)

[www.bdonline.hu](http://www.bdonline.hu)