

www.gastronomie-hotellerie.com

A8109

huss

HUSS-MEDIEN GmbH
10400 Berlin

gastronomie & hotellerie

Das Unternehmer-Magazin

11/2014

Chefsache: Sonderteil energie & umwelt | **Ambiente:** Buffets mit System
Food: Wachmacher für den Umsatz | **Getränke:** Hochprozentiges aus dem Fass



Cloud ersetzt Reservierungsbuch

Große Hotels und Hotelketten haben schon lange die Chancen zur Effizienz- und Wertschöpfungssteigerung erkannt, die der Einsatz einer Hotelsoftware mit sich bringt.

Text: Volker Zwick

Bei kleinen Häusern und Pensionen hingegen gibt es immensen Nachholbedarf, vor allem bei jenen, die bis dato noch mit Papier und Reservierungsbuch arbeiten.

Technisch auf neuestem Stand

Die westlichste und mit knapp 31 km² gleichzeitig auch die größte der sieben bewohnten ostfriesischen Inseln ist Borkum. Eine attraktive Möglichkeit, Zeit dort zu verbringen, bietet das Hotel Tide42, ehemals Hotel Insulaner. Es wurde im Juli vergangenen Jahres nach umfangreicher Kernsanierung und Umstrukturierung neu eröffnet.

Die 18 modernen Zimmern und Suiten sind sowohl technisch als auch optisch auf dem neuesten Stand. Im Rahmen der Renovierung entschieden sich die Geschäftsführer Neele Benken und Sören Hüppe für eine Hotelsoftware auf Mietbasis, also für eine Lösung, die nicht auf einem eigenen Server installiert, sondern über die Cloud genutzt werden kann.

Der Vorteil: Derartige Lösungen, in diesem Fall vom IT-Komplettdienstleister 42 GmbH installiert, lassen sich an die spezifischen Anforderungen anpassen und sind flexibel. Außerdem sorgen sie für genau planbare monatliche Kosten.

**Die Mitarbeiter
schätzen aber auch die Mobilität,
die ihnen das System bietet.**

Internetzugang reicht

Ein Rechner mit Internetzugang genügt, um sich mittels der entsprechenden Zugangsberechtigungen in das System einzuloggen. So lassen sich praktisch von überall her Da-



FOTO: HOTEL TIDE42

ten abrufen, Controlling-Instrumente nutzen oder man kann auf die Web Booking Engine der Software zugreifen. Selbst die Anbindung neuer Systeme über Schnittstellen ist unkompliziert möglich.

Geschäftsführer Sören Hüppe jedenfalls, ist überzeugt: „Die Mietlösung ist für uns ideal, können wir doch parallel mit ihr arbeiten.“

Perfekt auch für Kleine

Positive Erfahrungen mit einer Cloud-Lösung hat auch die Historische Saftfabrik Lendelhaus in Werder gemacht. In dem Hotel mit 12 Zimmern kommt eine webbasierte Hotelsoftware zum Einsatz.

„Wir haben **ibelsa.rooms** nun seit einigen Monaten **inklusive das online-Buchungs-Widget** im Einsatz. Dadurch sind wir sehr viel mobiler

geworden“, berichtet Ralf Tomm, Geschäftsführer des Hauses.

Integriert in die Hotelsoftware sind Buchungsmöglichkeiten über die eigene Website, eine Buchungsmaschine, ein Kundenkontaktmanagement (CRM), flexible Fakturierungsmöglichkeiten und ein Belegungsplan sowie zahlreiche Reportings zu Umsatz- und Buchungszahlen im Jahresvergleich. Drittsysteme lassen sich laut Hersteller über eine offene API-Schnittstelle schnell anbinden.

Sinnvolle Anbindungen möglich

Philipp Berchtold, einer der beiden Geschäftsführer der ibelsa GmbH und selbst Hotelier mit internationalem Background, erklärt: „Die

Hotelsoftware **ibelsa.rooms** ist so angelegt, dass ein »Web-Self-Care« möglich wird: Das heißt, der Gast reserviert ein Zimmer, erhält eine Bestätigung und damit werden weitere Zubuchungsmöglichkeiten aufgezeigt wie spezielle Arrangements im Hotel von Wellness bis zu Ticket-Services. Er kann selbst in seine Buchung schauen und entscheiden, was er noch dazu haben möchte.“

Patrick Schulte, der zweite Geschäftsführer von ibelsa ergänzt, die webbasierte Hotelsoftware integriere bereits ein Customer Relations Management sowie eine übersichtliche Kundenverwaltung. Kern der Software: Es sind offene Schnittstellen für die Anbindung an Drittsysteme geschaffen. >>

GDPdU-Zertifizierung

Die Finanzverwaltungen stellen hohe Anforderungen: So müssen beispielsweise elektronische Kassen unter anderem die GDPdU (Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen) erfüllen. Die Hotline Group GmbH hat deshalb nun ihre Hotelsoftware hotline frontoffice von Audicon überprüfen

lassen. Die Experten haben die technische Korrektheit des GDPdU-Exports von hotline frontoffice (Version 20) bestätigt.

„Durch die Zertifizierung möchten wir unseren Kunden Investitionssicherheit geben“, so Rolf Fübner, Geschäftsführer der Hotline Group GmbH.

Interview

Ist der Datenbestand wirklich gut?

Susanne Grafe-Storost, Manager Marketing & Kommunikation bei Micros-Fidelio, erklärt, warum ein Datenimport aus Altsystemen nicht immer die beste Lösung ist und was es mit BYOD auf sich hat.



FOTO: MICROS FIDELIO

Welche Systeme nutzen die Hoteliers, die zu Ihnen kommen?

Das ist unterschiedlich. Legacy Lösungen, also zum Beispiel DOS-basierte Systeme, fallen genauso darunter wie manuelle (Reservierungs-Rack). Selbstverständlich werden wir auch von Kunden angesprochen, welche bereits eine Windows-basierte Lösung einsetzen, nun aber weitere Anforderungen haben und den Markt sondieren.

Was versprechen sich die Hoteliers vom Einsatz eines modernen Backoffice-Systems oder – anders gefragt – was sind für Hoteliers die wichtigsten Gründe für einen Wechsel?

Das sind definitiv die Themen Online-Distribution, IBE (Internet booking engine) auf der eigenen Webseite, »Big Data« für eine persönliche und direkte Kundenansprache beziehungsweise für aussagekräftige Management-Reports und Webservices, um die vollständige Consumer Journey abzudecken. Hoteliers stehen vor der großen Aufgabe, ihre Distributionskosten zu reduzieren. Gerade im Onlinebereich sind oftmals viele Mittler beteiligt, die »ein Stück vom Kuchen« abbekommen möchten. Durch den Einsatz von Metasearch-

maschinen sehen wir hier erste Ansätze, Kosten zu reduzieren und dem »suchenden« Kunden einen fairen Überblick über alle Angebote zu geben. Oberste Priorität muss jedoch die eigene Webseite haben – eine IBE, mit direkter Buchungsmöglichkeit in das PMS, ist mittlerweile unerlässlich. Sie bildet eine wesentliche Möglichkeit die Kosten zu minimieren.

Da in aller Regel Altsysteme vorhanden sind, stellt sich die Frage der Datenübernahme. Können Sie hier Ihre Kunden unterstützen?

Grundsätzlich sagen wir nicht gleich »Nein«. Unterstützen können wir Datenübernahmen definitiv bei unseren eigenen Systemen – in Bezug auf Mitbewerber-Lösungen muss von Fall zu Fall entschieden werden. Wir schauen uns deshalb die Datenbestände gemeinsam mit dem Kunden an und analysieren, was Sinn macht und was vielleicht nicht.

Auf den ersten Blick ist es natürlich die einfachste Variante, mit einem neuen System schnell aktiv arbeiten zu können – aber ist der Datenbestand wirklich gut? Diese Frage stellen wir immer in den Raum, denn oftmals ist es sinnvoller, mit einer neuen Struktur und aktuell korrekten Daten neu zu starten.

Raten Sie Ihren Kunden zu einer Hotelsoftware mit eigenem Server oder einer Cloud-Lösung?

Cloud-basierte Lösungen sind definitiv die zukunftsweisenden Systeme. Der Kunde hat klar definierte monatliche Kosten, reduzierten Hardwarebedarf vor Ort, geringere Dienstleistungs-Kosten nach der Installation und vor allem ein professionelles Sicherheitskonzept. Die Kettenhotellerie hat bereits auf zentral gehostete Systeme umgestellt und nimmt entsprechende Webservices in Anspruch. Im Individualbereich möchte der Hotelier oftmals »seine Daten« im Haus haben, aber auch hier sehen wir schon ein erhöhtes Interesse an SaaS-Lösungen.

Welche Bedeutung haben mobile Lösungen in diesem Zusammenhang?

Mobile Lösungen spielen in allen Bereichen der Hospitality eine große Rolle, denn sie erleichtern die täglichen Arbeitsprozesse und bieten eine unkomplizierte und informative Kundenansprache. Wir bieten zum Beispiel ein POS-Tablet-System (MICROS mTablet E-Series) an, das sich stationär und mobil einsetzen lässt. Ob Check-in, Check-out, Änderung des Zimmerstatus, Bearbeitung von Reparaturaufträgen oder im Veranstaltungsbereich – eine mobile Lösung unterstützt in vielen Abteilungen. Und einen besonderen Trend dürfen wir in unserer Branche nicht unterschätzen: BYOD – Bring your own device – immer mehr Angestellte möchten mit ihren eigenen mobilen Endgeräten auch im Betrieb arbeiten.

SIHOT.
hotel management software

DIE SOFTWARE FÜR IHR HOTEL

Pro und Contra

Pro: René Isensee, Vertriebsleiter der 42 GmbH, erklärt, warum er gerade für kleinere Häuser auf die Cloud setzt: „Der Grund, warum wir Hosting-Lösungen bevorzugen, ist, dass die Daten in einem Rechenzentrum liegen. Das ist unseres Erachtens deutlich sicherer als wenn sie auf einem lokal installierten Server/Plattform liegen. Auch die Übertragung ist safe, denn die Daten werden VPN-verschlüsselt gesendet.“

Voraussetzung ist allerdings eine leistungsfähige Internetanbindung. „Wir empfehlen Cloud-Lösungen für Kunden, die mindestens über einen 6000er-DSL-Anschluss verfügen“, so Isensee weiter.

Contra: Udo Finkbeiner, Geschäftsführer der PosBill GmbH: „Hotels bis zu 60 Zimmer haben in der Regel nicht mehr als zwei bis drei Arbeitsplätze. Hier reicht sogar ein einfaches Netzwerk ohne dedizierten Server aus. Von einer Cloud-basierten-Lösung raten wir ab, da Arbeitsprozesse schnell und effizient laufen müssen. Dies kann bei nicht vorhandener Internetverbindung oder Problemen des Cloud-anbieters zu akuten Schwierigkeiten führen. Denn dann kann nicht gearbeitet werden und das Hotel hat keinerlei Zugriff auf notwendige Daten.“

Auch wenn es über die Frage, ob eine Cloud-Lösung die (einzig) richtige für kleinere Hotels ist oder nicht, unterschiedliche Meinungen gibt, so stimmen die Experten bei den Gründen, warum Hoteliers auf eine entsprechend leistungsfähige Software umstellen sollen und welche Vorteile diese mit sich bringt, überein.

Schneller und effektiver

„Für unsere Kunden ist die Vereinfachung und Automatisierung von Arbeitsabläufen ausschlaggebend. Manche wünschen außerdem die Einbindung von Online-Buchungssystemen. Zusätzlich ist ihnen die Rechtssicherheit sehr

wichtig“, erklärt Claus Büchter, Geschäftsführer der Büchter System Service GmbH. Auch René Isensee äußert sich ähnlich: „Den meisten geht es darum, die betriebsinterne Transparenz zu verbessern. Sie wollen wissen, wo mache ich wie Umsatz, möchten Gästedaten übersichtlich sammeln und einen Forecast erstellen, oder andere aussagekräftige Daten generieren. Es geht auch darum, die Gastbindung zu erhöhen. Dazu kann die Hotelsoftware beitragen – beispielsweise mit dem Versand von Pre- und Postmails.“

Ergänzend hierzu verweist Isensee auf die Bedeutung des Internets und die Anbindung

von Buchungsportalen: „Der Gast soll direkt über die eigene Webpage oder einen Channel Manager buchen können. Der gesamte Vorgang läuft automatisch über das System – von der Buchung über die Bestätigung bis hin zur Zufriedenheitsabfrage.“ „Die Möglichkeit der Anbindung von Online-Buchungssystemen ist für manche Häuser heute unverzichtbar“, meint auch Claus Büchter.

Im Fokus die eigene Homepage

„Durch die insgesamt steigenden Kosten, hauptsächlich in den Bereichen Distribution, Energie und Personal, wird es immer wichtiger, die eigene Homepage in den Vordergrund zu stellen“, bestätigt Stefan Bezold und verdeutlicht warum: „Hier kann der potenzielle Gast alle wichtigen Informationen abrufen und schnell sowie problemlos Hotelzimmer oder Wellness-Anwendungen buchen. Gerade bei letzteren ist es wichtig, dass der Gast Gutscheine direkt über die Homepage erstellen und reservieren kann. Da der Traffic auf der eigenen Seite entsteht, können Hotels zudem mehr Daten über die Kunden sammeln.“ Über die Bedeutung der Online-Buchungssysteme ist sich auch Björn Ahrndt, Geschäftsführer bei der hotline hotelsoftware GmbH im Klaren. „Wir versuchen in unseren Beratungen dem Kunden Wege aufzuzeigen, wie er die zum Beispiel teure Provisionen umgehen kann, indem er seine Gäste, spätestens nach dem Erstkontakt, auf die hoteleigene Webseite lotst“.

Profi-Stimmen



FOTO: GUBSE AG

Gerd Baldauf, Director Sales bei der Gubse AG:

„Hoteliers, die vor einem Wechsel stehen, stolpern oft über Situationen, in denen das bestehende System nicht so reagiert wie gewünscht. Es fehlen Prozesse, die den Arbeitsablauf optimal abbilden. Ob im Verkauf, bei Pre Post-Stay Mails oder im Reporting – es mangelt an Flexibilität. Es wird deshalb gezielt nach einer Software gesucht, die sich in den Betrieb einfügt und das individuelle Geschäftsmodell am besten unterstützt. Unser System Sihot verfügt über Funktionalitäten, um vorhandene Daten zu integrieren. Für verschiedene Mitbewerber gibt es sogar Lösungen, um die gesamte Gästekartei, Historie und bestehende Reservierungen komplett zu übernehmen.“

Axel Backwinkel, staatlich geprüfter Betriebswirt und Projektleiter bei der Citadel Hotelsoftware GmbH:
„Bei unseren Gesprächen mit Interessenten stellen wir fest, dass immer häufiger Lösungen erwartet werden, die bisher oft nur in der Groß- und Konzernhotellerie zum Einsatz anzutreffen waren.“



FOTO: CITADEL

Gute Software zufriedene Gäste

hotlinehotelsoftware.de

Eine Marke der HOTLINE GROUP
Hindelanger Str. 35 • 87527 Sonthofen

hotline
Mehr als ein Hotelprogramm

Dos, Windows oder gar nichts

Doch oft muss der Spezialist weit vorher beginnen, denn der überwiegende Teil, das sind laut Angaben von Ahrndt rund 65 Prozent seiner Neukunden, hat noch kein Softwaresystem im Einsatz.

Was sich auf den ersten Blick problematisch anhört, ist es in der Praxis nicht – im Gegenteil: So ist gerade bei Betrieben, die noch keine IT nutzen, das Potenzial, das durch die Einführung einer entsprechenden Software-Lösung erschlossen werden kann, am größten. Außerdem muss man auf kein Altsystem und die eventuell aufwändige Datenübernahme Rücksicht nehmen.

„In den übrigen Häusern (also in rund 35 Prozent der Fälle, Anmerkung der Redaktion) lösen wir ein bestehendes PMS ab. Der Hintergrund liegt oft in einem Wachstum und somit dem Wechsel zu einem professionelleren System, aber auch schlichtweg die Neuinvestition, Betreiberwechsel, Wechsel im Management oder die Suche nach einer Lösung, die technisch mehr Möglichkeiten bietet“, erklärt Ahrndt weiter.

Das Thema Channel-Management, also die Vermarktung des Hotels in Portalen, auf Buchungsplattformen und der eigenen Webseite ist wichtiger denn je.

Daten aus Altsystemen

Ein Problem, den Hoteliers im Zusammenhang mit der Einführung einer neuen Softwarelösung klären müssen, sind vorhandene Daten. „Aus nahezu allen Systemen können Adressdaten übernommen werden. Je nach Verfügbarkeit lassen sich auch einige History-Zahlen einzelner Gäste, wie zum Beispiel der Gesamtumsatz oder die Anzahl der Aufenthalte übernehmen. Bei einigen Fremdsystemen bieten wir zudem die Möglichkeit der vollständigen Übernahme der Belegungen“, verdeutlicht Ahrndt die Vorteile der Softwarelösung

seines Hauses. Er fährt fort: „Allerdings empfehlen wir immer, die Buchungen selbst zu übernehmen. Das ist bei den meisten Häusern eine zügige Angelegenheit, bei der wir die Rezeptionisten unterstützen. Es hilft ihnen aber auch, mit der Arbeit des Programms schneller zurechtzukommen.“

Auch Stefan Bezold von Infor betont die Vorteile der angebotenen Hotelsoftware seines Unternehmens, die bereits bei der Implementierung zu tragen kommen: „Vor allem die äußerst wertvollen Kundenstammdaten können wir nahezu immer aus Altsystemen übernehmen. Auch Umsatzdaten lassen sich extrahieren und nach entsprechender Anpassung wieder einspielen“, so die Erfahrungen des Spezialisten.

Doch nicht immer lassen sich alle Daten übernehmen.

Positive Aspekte bemerken

„Manche Daten müssen die Mitarbeiter selbst einpflegen“, bestätigt Bezold und betont: „Das Positive daran ist, dass sich der Benutzer mit der Software auseinandersetzen muss und den detaillierten Umgang lernt.“

Auf die Frage, welche Systeme die Kunden verwenden, die auf eine andere Hotelsoftware umstellen möchten, antwortet Stefan Bezold: „Zweifelloos ist ein gewisser Anteil der noch eingesetzten Systeme sehr alt und es gibt sogar noch Versionen, die unter MS-DOS laufen. Jedoch kommen in einem nicht unerheblichen Ausmaß in Hotels auch einige aktuelle Systeme zum Einsatz, die zwar eine neu wirkende und ansprechende Oberfläche haben, bezüglich ihrer Möglichkeiten jedoch den Anforderungen des Marktes nicht entsprechen. Außerdem haben wir Häuser, in denen ein Belegungsbuch oder eine Excel-Tabelle zum Einsatz kommt. Solche Anwender findet man aber nur noch selten und hauptsächlich in Beherbergungsbetrieben mit weniger als 30 Zimmern.“

Besuchen Sie uns:

www.gastronomie-hotellerie.com

Und der Experte weiter: „Oft ist eine fehlende Funktionalität der vorhandenen Software der Grund für einen Wechsel. Teilweise sind es aber auch die hoch aktuellen mobilen Lösungen oder eine fehlende Anbindung zu den heutzutage notwendigen Distributionssystemen.“

Kosten minimieren

„Die heutigen Gäste, und zwar aus allen Marktsegmenten, sind mobiler und preisbewusster. Sie nutzen das Internet, sich zu informieren und, stetig ansteigend sehr zur Freude der Buchungsportale, um zu buchen“, erklärt er. Die Branche habe deshalb erkennen müssen, dass es zwingend erforderlich ist, der direkten Beziehung Hotel-Gast wieder mehr Bedeutung beizumessen. „Bei mittlerweile fast 35 Prozent Vertriebskosten, schrumpfen auch die Erlöse spürbar“, gibt Backwinkel zu bedenken. Einen anderen Aspekt, der bei vielen Hoteliers eine Rolle spielt, warum sie zu einer modernen Hotelsoftware wechseln, nennt Udo Finkbeiner von PosBill. Neben der verbesserten Organisation, Arbeitserleichterung, Zeitersparnis und dem Reporting zur Optimierung, verweist er auf folgenden Sachverhalt: „Weiterhin ergibt sich ein geringerer Buchungsaufwand. Das spart nicht nur Zeit sondern auch Kosten für den Steuerberater.“

ResiGo, die Hotelsoftware des Unternehmens, bietet zur klassischen Erfassung der Übernachtungen weitere Funktionen, die für den Hotelalltag wichtig sind. Neben der übersichtlichen Reservierung aller Betten und Zimmer, kann das Personal auf Hausdamenpläne zurückgreifen, das Kassenbuch führen, automatisch die Bettensteuer berechnen und über eine FiBu-Schnittstelle die Daten direkt an den Steuerberater weiterleiten. ●

ORACLE® | micros®

Weil alle anders sind – MICROS Fidelio Suite8

Stellen Sie Ihren Gast in den Mittelpunkt – mit all seinen individuellen Vorlieben. Dank des integrierten CRM-Tools der Fidelio Suite8 ist dies ganz einfach. Die modulare Struktur ermöglicht eine optimale Anpassung an Ihre Anforderungen.

Erfahren Sie mehr auf www.micros-fidelio.de/suite8

Besuchen Sie uns auf der Messe:

Alles für den Gast Salzburg
8. - 12. November 2014, Halle 02 | Stand 508
GastRo Rostock
16. - 19. November 2014, Stand 325



Die All-in-One-Lösung für ein erfolgreiches Hotelmanagement