

REFERENZEN HELFFEN

Experten raten
zu cloudbasierter
Software.



ZUR PERSON



Philipp Berchtold ist
Geschäftsführer der Ibelsa GmbH,
Spezialist für cloudbasierte
Software-Systeme für Hotellerie
und Gastronomie.

first class: Herr Berchtold, nach welchen Kriterien sollte ein Hotelier seine Systeme auswählen, wenn er Prozesse im eigenen Betrieb optimieren möchte? Das Wichtigste ist, sich zu fragen, was der Gast möchte. Und der Gast möchte vor allem flexibel agieren können. Sowohl schon vor der Anreise, als auch während des Aufenthalts bis hin zur Abreise und darüber hinaus. Hier gilt es auf die Bedürfnisse des Hotelgastes einzugehen und Prozesse dahingehend anzupassen. Ein wesentlicher Punkt ist, dass die meisten Hoteliers zu Beginn Angst vor einer digitalen Umstellung haben, auch deswegen, weil sie selbst oder das Personal überfordert sein könnten. Allerdings wird sehr schnell erkannt, Prozesse digitalisieren heißt besonders: Arbeit erleichtern. Und damit kann das Wichtigste wieder in den Fokus gerückt werden und Gastgeber können sich auf's Gastgeben konzentrieren. Wir haben mittlerweile viele Kunden, bei welchen das Einchecken vollkommen digital abläuft, ganz ohne Empfangspersonal – und trotzdem werden die Gäste mit einer hausgemachten Limonade in der Lobby begrüßt. Aber auch ortsunabhängiges Arbeiten wird möglich. Viele Arbeiten können und müssen auch von zu Hause erledigt werden, um Beruf und Familie besser zu vereinen.

Inwiefern liegt das Augenmerk auf den Schnittstellen?

Ohne Schnittstellen geht es nicht mehr. Bei uns hat ein klassisches Haus mindestens sechs Anbindungen, eher mehr. Viele davon sind hoch spezialisierte Lösungen, gerade im Bereich Yield Management. Man muss sehr konkret überlegen, welche Anbindungen für das eigene Arbeiten wichtig sind. Beispielsweise bei einer Kassenanbindung: Welche Infos werden denn da genau übermittelt? Werden Zimmerbuchungen und Tagesumsatz z.B. nur erfasst oder auch an die Buchhaltungssoftware weitergegeben? Bei uns laufen im Austausch der Systeme über 13.000 Requests pro Minute und über 1.000 in der Sekunde über die sogenannte API. Diesen Druck muss die API also aushalten können. Und das bekommt man nur als Weblösung hin.

Welche Systeme würden Sie also als zukunftsfähig erachten?

Ich empfehle auf jeden Fall Cloud-Produkte. Wenn Sie den immensen Druck auf der API berücksichtigen und eine Weiterentwicklung des Systems, Sicherheit, Datenschutz und Stabilität erreichen wollen, dann geht das nur noch mit Cloud-Infrastrukturen. Das heißt, Sie haben vor Ort keine Software mehr am Laufen und müssen sich

de facto um nichts mehr kümmern. Wir laufen z.B. in einem Rechenzentrum in Frankfurt.

Wieviel muss man investieren?

Eine Hotelsoftware kostet etwa fünf Euro pro Zimmer pro Monat. Ein gutes Digitalisierungspaket, also Hotelsoftware, Vertrieb, Channelmanagement, Buchungsmaschine, digitaler Check-in und -out, digitale Gästemappe etc. wäre für 12 Euro im Monat machbar. Wenn das Haus größer ist, wird natürlich auch der Durchschnittspreis kleiner. Man sollte beim Systemanbieter immer gezielt nach Referenzen fragen und diese auch kontaktieren, um sich selbst ein Bild machen zu können. Man muss sich zudem mit allen relevanten Partnern austauschen und auch dort nachfragen, welche Daten konkret und wie ausgetauscht werden.

Wie wichtig ist der spätere Support?

Wenn ich eine neue Software aussuche, rufe ich meistens erst einmal beim Support an um zu sehen, wie erreichte ich den überhaupt. Denn das sagt schon einiges aus. Es schadet auch nicht vorab Werte und Philosophie der Unternehmen zu überprüfen, mit denen man zusammenarbeiten möchte.

Herzlichen Dank für das Gespräch.