

Jan./Feb. 2014 · Ausgabe 1-2/2014 · 31. Jahrgang · 02Z033305 M · Verlagspostamt A-1180 Wien-Währing · P.b.b.

GASTRO

D A S F A C H M A G A Z I N

EINKAUFSMANAGEMENT
KNOW-HOW IST GEFRAGT

HEISSGETRÄNKE
UMSATZBRINGER
MIT PFIFF



Frühstück

Der perfekte
Start in den Tag

Die Trends im Bereich der Hotelsoftware

Einfache Bedienung Garantierte Mobilität Überschaubare Kosten

Die Zeiten komplizierter und kostenintensiver Hotelsoftware sind seit Einführung der Cloudtechnologie passé – zum Vorteil des Hoteliers. Webbasierte Hotelsoftware erobert den Markt und setzt Maßstäbe. Eine davon ist *ibelsa.rooms*, die vor allem für privatgeführte Hotels gedacht ist. Hinter der Entwicklung stecken kreative Köpfe, die das Hotel- und IT-Business genau kennen. Die *ibelsa*-Gründer Patrick Schulte und Philipp Berchtold haben dabei die Gesamtentwicklung im Hotelsoftware-Business vor Augen. Im Gespräch mit GASTRO sprechen sie über neueste Entwicklungen und Trends im E-Tourismus.



Die *ibelsa*-Gründer Patrick Schulte (IT-Experte) und Philipp Berchtold (selbst Hotelier mit internationalem Background) haben sich auf webbasierte Hotelsoftware spezialisiert (Bild: *ibelsa*)

Welche Trends erfüllt die Hotelsoftware *ibelsa.rooms*?

Philipp Berchtold (PB): Eine Hotelsoftware sollte das Leben des Hoteliers erleichtern. Neue Technologien verschaffen ihm Unabhängigkeit und Mobilität, denn die Hotelsoftware lässt sich von überallher über die unterschiedlichen Endgeräte bedienen. Prozesse können noch besser automatisiert werden. Die Hotelsoftware *ibelsa.rooms* ist so angelegt, dass ein „Web-Self-Care“ des Gastes möglich wird: Der Gast reserviert ein Zimmer, erhält eine Bestätigung und damit werden weitere Zubuchungsmöglichkeiten wie Wellness-Anwendungen bis zu Ticket-Services angeboten. Dem Gast wird so die größtmögliche Flexibilität zuteil. Gleichzeitig generiert der Gast selbst den Umsatz für den Hotelier. So sollte die Zukunft aussehen.

Patrick Schulte (PS): Herzstück dieser Möglichkeiten ist die Hotelsoftware, wie wir sie mit *ibelsa.rooms* realisieren. Sie bietet eine zentrale Verwaltung über eine Anbindung der Channels, die eigene Website, Kassensysteme, Website-Baukasten, Buchhaltung, Türschließsystem, Fernsehen – die Liste ließe sich unendlich fortsetzen. Letztlich entscheidet der Hotelier selbst, mit welchen Systemen er arbeiten will. Die Programmierung übernehmen die Technologieanbieter. Offene Schnittstellen lassen eine Anbindung aus allen Richtungen zu.

In welcher Art und Weise kann eine IT-Lösung einen Hotelier grundsätzlich dabei unterstützen, die Auslastung seines Hauses zu forcieren?

PB: Zentrales Thema für eine stärkere Vermarktung ist die Möglichkeit, Zimmer direkt ohne Mittler buchbar zu haben und hier möglichst viele buchbare Zusatzleistungen im Angebot zu haben. Ganz ohne Mittler, nämlich Buchungsportalen wie *booking.com* oder *HRS*, geht es allerdings auch nicht. Allerdings sollte der Aufwand für die Präsenz in den Channels möglichst gering gehalten werden. Die Channelmanager, die von *ibelsa.rooms* aus verwaltet werden können, sind diesbezüglich hilfreich.

PS: Ein riesiges Potenzial liegt auch in den Customer Relations. Kennt der Hotelier seine Kunden gut, kann er den Wünschen entsprechend reagieren und Angebote unterbreiten. Professionelle Gastgeber wissen, was Gäste wollen. Grund genug, ein CRM zu integrieren und Kunden-Kategorien einzurichten. Was *ibelsa* dem Hotelier nicht abnehmen kann, ist eine ganzheitliche Vermarktungsstrategie der vielen Möglichkeiten. Jedenfalls bietet unsere eine zentrale Verwaltung der einzelnen Bestandteile, die sonst in erster Linie nur als Insellösungen zu finden sind. Mit *ibelsa.rooms* sind die unterschiedlichen Kanäle erstmalig ohne hohen Kostenfaktor integrierbar.

Welche Funktionen bietet Ihre Lösung in diesem Bereich?

PB & PS: *ibelsa.rooms* wurde so konzipiert, dass die Software quasi das Herzstück der Hotellerie sein soll. Die webbasierte Hotelsoftware integriert ein Customer Relations Management, eine übersichtliche Kundenverwaltung und der Kern: es stehen offene Schnittstellen für die Anbindung an Drittsysteme zur Verfügung. Wir forcieren vor allem die Anbindung an die unterschiedlichen Channelmanager mittels einfachem Plug-In. Für den Hotelier fallen keine Kosten an, wen auch immer er angebonden haben möchte. Alleinig die Kosten für den jeweiligen Dienstleister fallen an. Da *ibelsa.rooms* internetbasiert ist, kann der Nutzer auch von unterwegs auf die Daten zugreifen, zum Beispiel mit seinem Smartphone. Mit dem System lassen sich alle relevanten Arbeitsprozesse im Hotel zentral steuern – von der Reservierung über den Check-in bis zur Abschlussrechnung. Künftige Updates, Extrafunktionen oder neue Module sind bereits im Preis enthalten.

Außerdem verfügt *ibelsa.rooms* über eine Serveranbindung, die neben einer unglaublich hohen Geschwindigkeit des Systems auch eine hundertprozentige Datensicherheit erlaubt. Sämtliche Funktionen sind intuitiv bedienbar – auch für technische Laien. Ich glaube, dass wir mit diesem Standard ein gutes Produkt für den Hotelier entwickelt haben. Denn wir betrachten den Hotelier als Partner und das zeigen wir damit, dass wir das System entlang der Kundenanforderungen und -wünsche weiterentwickeln.

Wir sorgen bei den Kundenanfragen für eine sehr kurze Reaktionszeit, der Support ist – solange dieser in einem gewissen Rahmen bleibt – nicht mit Kosten verbunden. Darüber hinaus bieten wir monatliche Updates, kurze Vertragslaufzeiten und ein faires, transparentes Preismodell ohne versteckte Kosten im Kleingedruckten. Für vier Euro pro Zimmer und Monat bieten wir – wie wir meinen – auf dem Hotelsoftware-Markt einzigartige Konditionen an.“

Tischreservierung leicht gemacht

Die 2013 gegründete *Appetit Reservation SA* entwickelte mit ihren App-Ideen „*Appetito*“ und der dazu passenden App für Restaurants „*Appopro*“ Tools zur mobilen Organisation von Tischreservierungen für Gäste und Restaurants. Nachdem die App in der französischsprachigen Schweiz bereits online ist, startet sie jetzt in der gesamten Schweiz, Deutschland und Österreich.

Das kostenlose Online-Tool hat es sich zum Ziel gemacht, die Reservierung einfach, schnell und mobil zu gestalten – für die Gäste und die Gastronomiebetriebe.

In nur vier Schritten finden User aus über 97.000 Restaurants ihren passenden Tisch für Frühstück, Mittag- oder Abendessen. Das Reservieren ist dadurch keine zeitaufwendige Prozedur, sondern kann bequem von unterwegs erledigt werden.

Innerhalb weniger Sekunden buchen Gäste ihren Tisch zu jeder Zeit über jedes Android-/IOS-Mobilgerät oder



Bild: *myappetito.com*

über *myAppetito.com*. „Es existierte bislang keine Plattform, die Nutzern Zugriff auf Tausende Restaurants in jedem Land gewährt“, so Olivier Guex, Mitbegründer von *Appetito*. Ziel der Entwickler ist es, die Schweizer Lösung global umzusetzen und auf jedem Kontinent verfügbar zu machen. Als Grundstein für diese Ausrichtung ist eine Reservierung in vier Sprachen möglich.

Easybooking & feratel definieren neuen Standard

Die *feratel media technologies AG*, Ansprechpartner der Tourismusverbände im Bereich Destinationsmanagementsystem, und *zadego*, Vertriebsprofil für Unterkunftsbetriebe, verknüpfen ihre beiden Produkte „*easybooking*“, auch bekannt als virtuelle Reservierungsmanagerin „*Julia*“ und „*Deskline*“.

Buchungen sollten im Optimalfall über die eigene Homepage bzw. die Destinationswebsite generiert werden. Nur so ist eine möglichst große Unabhängigkeit von den kommerziellen Buchungsplattformen gegeben. Die neue „*easybooking Deskline Edition*“ sorgt für mehr Unabhängigkeit, für professionelleres Agieren und letztendlich für mehr Buchungen.

„Was so einfach klingt, ist nur möglich, weil wir hier mit *easybooking* einen starken Partner an unsere Seite geholt haben“, kommentiert Dr. Markus Schröcksnadel die Zusammenarbeit. „Wir wurden seitens des Marktes immer wieder gefragt, ob wir unsere Kompetenz und unser Know-how im Bereich Destinationsmanagementsystem von der Ebene der Tourismusverbände nicht auch auf die Ebene der Vermieter erweitern würden. Diesem Bedürfnis am Markt kommen wir nun nach“, erklärt Schröcksnadel weiter.

Die Bewältigung täglich anfallender Tätigkeiten – von der Kontingentverwaltung, Anfragenbeantwortung, Abarbeitung von Buchungen über Formalitäten bei der Anreise bis hin zur Zimmerverwaltung und Rechnungslegung, der Gästebetreuung und dem Gästemarketing – stellen eine immer größere Herausforderung dar. Insbesondere Klein- und Mittelbetriebe sind damit häufig überlastet. Genau hier verschafft die „*easybooking Deskline Edition*“ Abhilfe. Die Betriebe profitieren von einer professionellen und teils vollautomatisierten Bearbeitung

tung täglich anfallender Tätigkeiten.

Anfragen, die über ein Formular auf der Website einlangen, werden automatisiert in buchbare Angebote umgewandelt und dem Gast übermittelt. Anfragen, die seitens des Tourismusbüros im Anfragenpool einlangen, können per Klick in buchbare Angebote umgewandelt werden.

Stehen für den angefragten Zeitraum keine Kontingente zur Verfügung, wird ein alternatives Angebot übermittelt. Die Angebote können durch den Gast online in Reservierungen umgewandelt werden und auf Wunsch mit Zusatzangeboten wie Reiseversicherung oder Skipässen ergänzt werden. Die „*easybooking Deskline Edition*“ fragt bei unbeantworteten Angeboten beim Gast per E-Mail nach, ob er sich schon entscheiden hat und gleich buchen möchte. So erhöht sich die Chance auf Reservierungen.

Hendrik Maat von *easybooking*: „Mit der Realisierung der *easybooking Deskline Edition* haben wir mit *feratel* einen Meilenstein für den Tourismus geschaffen. Ab sofort gibt es keine Ausreden mehr. Vermieten macht wieder Spaß. Aufwendige Verwaltungsaufgaben gehören ebenso der Vergangenheit an wie Doppelbuchungen. Gäste machen Buchungen, anstatt auf Angebote warten zu müssen und die großen Buchungsportale haben das Nachsehen. Damit definieren wir einen neuen Standard – sowohl für die Gäste als auch für Beherbergungsbetriebe.“

www.feratel.com