Moderne Property Management Systeme nehmen an der Rezeption viel Arbeit ab, helfen beim Organisieren, Auswerten und Optimieren.

QUELLE: RAWPIXEL.COM/STOCK.ADOBE.COM

HOTELSOFTWARE

Eine für alles

Mithilfe eines Kalenderbuchs organisierten Hoteliers über Jahrzehnte die Zimmervergabe. Mit Einzug der IT wurde das Buch durch Computer ersetzt. Heute genügt ein kleines Tablet zur kompletten Hotelverwaltung via Software. Text: **Volker Zwick**

Die Grundidee einer Hotelsoftware ist so einfach wie bestechend, denn im Prinzip handelt es sich um die EDV-Version des handgeschriebenen Kalenders mit einer Zimmerverwaltung und einem integrierten Reservierungssystem. Aber erst durch die Anbindung an Channelmanager, Kassen- und Warenwirtschaft, Buchhaltung oder auch an die Schließanlage wird aus der Hotelsoftware ein Komplettsystem, das einen Mehrwert bietet. Doch was braucht man wirklich – und was ist nur nice to have? Welche Komponenten kann man später immer noch nachrüsten? Und – vor allem für Hoteliers interessant, die bereits mit einem EDV-System gearbeitet haben – mit welchem Aufwand lassen sich die vorhandenen Daten in das neue System übernehmen?

„Jedes Hotel hat einen anderen Fokus, daher ist es schwer zu sagen, auf was ein Hotel verzichten kann. Dies kann auch immer von den unterschiedlichen Eröffnungsphasen abhängig sein", weiß Michel Sievers, Vertriebsleiter Hospitality/POS bei der 42 GmbH. Er verdeutlicht typische Herausforderungen und Überlegungen: „Selbstverständlich benötigt man bei einem Pre-Opening noch keine Anbindung an eine Schließanlage. Eine Anbindung an einen Channelmanager hingegen ist ab der ersten Stunden unabdingbar." Es ist Aufgabe der Softwareanbieter, diese Fragen mit dem Hotelier zu erarbeiten und den genauen Bedarf zu klären. „Wichtig sind auf jeden Fall etablierte Schnittstellen mit etablierten Partnern, sodass es keine Überraschungen bei einer Installation gibt", meint Sievers. Oliver Anschütz, Vertriebsleiter bei der SoftTec GmbH, sieht das ähnlich und betont: „Eine Hotelsoftware ist schon lange kein ‚digitaler Kalender' mehr." Mit einem guten Property Management System (PMS) lässt sich nämlich der gesamte Gastweg digitalisieren: von der Anfrage bis zur Debitorenbuchhaltung. „Die wichtigsten Zusätze sind definitiv Schnittstellen zum Channelmanager, zur Kasse oder zur Buchhaltung. Hier werden Prozesse deutlich optimiert und Kosten durch wegfallenden manuellen Aufwand reduziert", so Anschütz weiter.

Alles eine Frage des Preises?

David Lehnen, geschäftsführender Gesellschafter der Lehnen Websolutions GmbH & Co. KG aus Düren bei Köln, bestätigt: „Bei einer Gründung ist die Anbindung an einen Channelmanager und ein Direktbuchungssystem für die eigene Website zum Start unverzichtbar." Und der Spezialist spricht ein weiteres, typisches Problem an: „Bei der Suche nach einer geeigneten Hotelsoftware spielt neben dem Funktionsumfang des Systems und der Qualität des Supports natürlich auch der Preis eine Rolle. Für kleine Hotels und Vermieter sind viele Lösungen schlichtweg zu teuer." Deshalb setzt Resavio, die PMS-Lösung von Lehnen Websolutions, beispielsweise auf drei Basispakete, die sich mit Zusatzmodulen anpassen lassen. „Aufgrund dieses modularen Ansatzes sind unsere Kunden in der Lage, die Hotelsoftware dem eigenen Bedarf anzupassen, ohne Geld für ungenutzte Funktionen auszugeben. Die Paket- und Modulpreise sind zudem abhängig von der Anzahl der Zimmer bzw. der vermieteten Einheiten."

Michel Sievers hingegen meint, dass der Preis eine untergeordnete Rolle spiele, denn er „ist immer an eine Leistung geknüpft und in diesem Zusammenhang müssen die Anforderungen des Hoteliers genau geprüft werden, sodass man ein perfektes Preis-Leistungs-Verhältnis abbilden kann." Außerdem verweist auch er darauf, dass es bei den Preismodellen unterschiedliche Varianten gibt: Kauf, Finanzierung via Leasing, Mietkauf oder eine monatliche Gebühr. „Auch eine Teilfinanzierung der Anschaffung kann manchmal von Vorteil sein", so Sievers.

Mietlösungen auf dem Vormarsch

Eben diese Anschaffungskosten sind ein Grund, warum die Miete einer Software, die in einer Cloud zur Verfügung gestellt wird, sogenannte SaaS-Lösungen (Software as a Service), an Bedeutung gewonnen hat und weiter gewinnt. Statt in die entsprechende Hard- und Software zu investieren, genügen hier internetfähige Endgeräte. Das kann beispielsweise ein Tablet, ein Notebook, ein Stand-alone-PC oder auch ein Smartphone sein, um eine solche Mietsoftware zu nutzen – und das sogar ortsunabhängig. „Insgesamt reduziert die Zentralisierung in der Cloud die Kosten, was dazu führt, dass Cloud-Software-Lösungen oft günstiger sind als herkömmliche Software", bestätigt auch David Lehnen und weist auf einen weiteren, ganz entscheidenden Vorteil hin, nämlich die einfache Vernetzung mit Drittsystemen. „So ist z. B. eine schnelle Integration von Channel-Management-, CRM-, Revenue-Management-, Upselling-, Housekeeping-, Buchhaltungs-, Zahlungs-, Meldeschein- oder Schließsystemen kein Problem. Dies ermöglicht jedem Gastgeber die individuelle Kombination seiner Lieblingssysteme."

QUELLE: 42 GMBH

„Cloud-Hotelsoftware benötigt nur sehr wenig Wartung. Sobald der Hersteller eine neue Version veröffentlicht, wird diese automatisch eingespielt. Im Idealfall bemerkt der Hotelier das kaum."

MICHEL SIEVERS
Vertreibsleiter Hospitality/POS bei der 42 GmbH

Stefan Bezold, Executive Sales Director DACH & CEE bei Infor, ist von Cloud-Lösungen ebenfalls überzeugt: „Die Cloud ist nicht nur sicherer als herkömmliche On-Premise-Installationen, sondern kann auch im laufenden Betrieb installiert werden und ist kostensparender." Cloud-Technologie ermöglicht es Hoteliers, sich nicht ausschließlich selbst um die Sicherheit der Daten kümmern zu müssen.

Auch Oliver Anschütz sieht einen Trend in Richtung Cloud, rückt aber die Euphorie etwas zurecht: „Aktuell kaufen noch mehr als 70 Prozent unserer Kunden eine On-Premise-Lösung. Die Vor- und Nachteile erörtern wir in der Vertriebsphase immer sehr genau. Hier geht es neben der vorhandenen Infrastruktur (stabiles Internet vorhanden?) und der Investitionsfreude auch um das technische Know-how und die individuellen Bedürfnisse."

Weniger Aufwand dank Cloud

Manche Anbieter setzen mittlerweile nur auf SaaS-Lösungen, wie zum Beispiel die Filosof Software GmbH mit Scopevisio für die Hotellerie, einer kaufmännischen Unternehmenssoftware, die auf die Anforderungen von Hotels zugeschnitten ist und die Abläufe im Backoffice automatisiert. CSO Marko Schmitz verdeutlicht: „Für Neukunden bieten wir ausschließlich Saas-Lösungen an. Vor allem die Tatsache, dass die komplette Verantwortung für den IT-Betrieb bei uns liegt, wird sehr geschätzt. Vorteilhaft ist auch, dass Investitionen vor allem in Hardware entfallen. Ein weiteres Argument ist die einfache Skalierbarkeit von SaaS-Lösungen: Sie können problemlos mit dem Unternehmen mitwachsen. Anwendungen und Nutzer können per Klick hinzugebucht werden."