



## Willkommen im Hotel der **Zukunft**

**Schöne, neue Welt:** Technik verbindet Menschen. Die passende IT-Lösung ermöglicht effizienteres Arbeiten und verbessert den Service am Gast

Foto: Mauritius Images

**Der Wareneinkauf auf einen Blick, maßgeschneiderte Angebote für den Gast: Die Möglichkeiten der elektronischen Datenverarbeitung erleichtern dem Hotelier die tägliche Arbeit. Und sie eröffnen neue Perspektiven für Marketing und Vertrieb. Hier die Neuheiten.**

Von Elke Baumstark

**D**ie rasante Weiterentwicklung des Internets und der sozialen Netzwerke zieht dramatische Veränderungen für das Hotelmarketing nach sich“, sagte der IHA-Vorsitzende Fritz Dreesen jüngst beim IHA-Hoteltkongress in Freiburg. „Neue Kommunikations- und Distributionskanäle sowie die fast grenzenlose Angebots- und Preistransparenz im Netz stellen die Hotellerie vor große Herausforderungen.“ Insbesondere Bewertungsportale spielen eine immer größere Rolle. „Die wachsende Macht der Online-Portale und ihre Entwicklung hin zu Buchungsportalen zu ignorieren, wäre ein großer unternehmerischer Fehler“, so Dreesen weiter. Denn die Gästebefragung macht gutes

Marketing planbar: Mit dem iiQ-Check zur Ermittlung der Gästezufriedenheit bietet beispielsweise die 42 GmbH Hoteliers ein Befragungs- und Analyseinstrument für ein effektives Qualitätsmanagement.

Im Wellnesshotel Pabst auf Juist wird das System eingesetzt: „Uns ging es vor allem darum, ein Instrument an der Hand zu haben, das uns Tendenzen rechtzeitig erkennen lässt und zudem eine Basis bietet, unsere Leistungen gezielt zu optimieren“ sagt Martina Hennig, bei Pabst zuständig für das Qualitätsmanagement.

Das Handling ist einfach: Über die iiQ-Schnittstelle des 42-Partners Protel werden die nötigen Gastdaten aus der Hotel-Datenbank an das Unternehmen iiQ versandt. Dieses übernimmt die Versendung von Online-Fragebögen, die auf die Bedürfnisse des jeweiligen Hotelabsenders zugeschnitten sind. Der Fragebogen erreicht den Gast per E-Mail, zusammen mit einem persönlichen Anschreiben.

Gäste, die eine anonyme Teilnahme bevorzugen, können auch direkt über die Hotel-Webseite ihre Antwort übermitteln. Bei Beendigung der Aktion erstellt iiQ auf Basis aller Antworten eine ausführliche Analyse. Eine Benchmarking-Funktion ermöglicht dem Hotelmanagement darüber hinaus den direkten Leistungsvergleich mit anderen Hotels. „Bei der Reiseentscheidung

orientieren sich potenzielle Gäste zunehmend an Hotelbewertungen“, sagt Vertriebsleiter Jan van Essen, unter anderem für die Ferienhotels Suitenhotel Idyll Heckenrose und Strandhotel Achtert Diek auf Langeoog verantwortlich. „Wenn ein Haus über sehr viele Bewertungen verfügt, können sich die Gäste ein authentisches

„*Uns ging es darum, unsere Leistungen gezielt zu optimieren*“

**Martina Hennig**  
Wellnesshotel Pabst, Juist

Bild machen. Bewertungen haben auch zunehmend Einfluss auf das Ranking in Hotelportalen.“ In beiden Hotels wird das Programm My-Hotel-Rank von Giata mit direkter Schnittstelle zur Hotelsoftware Citadel-Desk eingesetzt. Nach der Abreise erhalten alle Gäste eine E-Mail mit der Bitte um eine Hotelbewertung. Über ein Online-Formular können sie beispielsweise die

Suiten, den Wellness-Bereich oder den Service bewerten. Grundsätzlich hat der Hotelier die Möglichkeit, alle Bewertungen zu kommentieren, sodass auch auf Kritik direkt eingegangen werden kann. Da der Direktvertrieb über die eigene Website zu den wichtigsten Vertriebskanälen der Hotels zählt, werden die Bewertungen hier mit Hilfe der My-Hotel-Rank-Box direkt präsentiert. Des weiteren gehen sie auch zur Distribution an Reise- und Bewertungsportale und sollen auf diese Weise dazu beitragen, die Positionierung in Google zu verbessern.

Mit dem neuen Sales-Modul Version 7.2 von Sihot ist der Versand von automatischen E-Mails im HTML-Format möglich. „Mit dieser Funktion kann der Hotelier beispielsweise Gästen nach ihrer Abreise eine Mail senden, in der er sich für den Aufenthalt bedankt und mit entsprechenden Links auf die Hotelwebsite eine Kundenbeziehung aufbauen“, sagt Gubse-Marketingleiterin Christine Ethell. „Leider sind immer weniger Gäste bereit, einen klassischen Fragebogen handschriftlich auszufüllen. Das Sihot-System bietet deshalb mit dem Feedback-Tool eine moderne Alternative.“ Der Gast erhält nach dem Check-out eine E-Mail mit dem Link zu einer Online-Befragung. Der Fragebogen kann unter anderem in verschiedenen Sprachen hinterlegt werden. Viele Möglichkeiten stehen bei

der Auswertung zur Verfügung: Entweder können vom Hotelier einzelne Antworten eingesehen werden oder die Zusammenfassung einer bestimmten Anzahl von Antworten. Grafische Auswertungen lassen sich in verschiedenen Formaten anzeigen und zudem detailliert in eine Excel-Tabelle oder ein Word-Dokument exportieren. Die Gästebefragung setzt korrekte Gastadressen voraus, damit sie funktioniert. Dank integrierter Adressprüfung in das Hotelverwaltungssystem lassen sich Kunden binden und gleichzeitig Kosten sparen. Denn eine automatische Adressprüfung macht sich bezahlt.

Address-Doctor bietet hier Lösungen zur globalen Adressprüfung: Schon während der Mitarbeiter in Front- und Backoffice eine neue Adresse erfasst, gleicht das System diese mit Referenzdaten aus insgesamt 246 Ländern ab. Bei einem Fehler wird die Adresse entweder direkt korrigiert oder Alternativen vorgeschlagen. Außerdem findet eine laufende Prüfung und Aktualisierung aller in der Hoteldatenbank vorhandener Adressen statt.

### Erfolgreiches Direktmarketing

Die Steigenberger Hotel Group setzt Address-Doctor seit mehr als zehn Jahren über eine entsprechende Schnittstelle zu ihrem Hotelreservierungssystem ein. „Unsere Mitarbeiter müssen Adressen aus allen Ländern korrekt erfassen, das System unterstützt uns dabei außerordentlich wirksam“, so Andreas Göres, Executive Project Manager IT bei Steigenberger. Folker Heim, Direktor Kundenbeziehungsmanagement bei den Kempinski Hotels, ergänzt: „Mit Hilfe von fehlerlosen Adressen können wir den Erfolg unserer Direktmarketing-Aktionen steigern, sparen zudem Zeit und Kosten“.

Facebook, Twitter & Co. – der Bereich Social Media wird für die Hotellerie und die Vermarktung ihrer Häuser immer wichtiger. Auch kleinere Hotels und Pensionen nutzen die neuen Möglichkeiten. So ist im Landgasthof & Hotel Alter Kohlhof bei Heidelberg die Zimmerbuchung über Facebook seit Kurzem möglich. „Dank Velox Hotelsoftware & Online-Buchung sowie des Software-Programms Velox Pension, mit dem wir schon rund zehn Jahre arbeiten, können wir unsere Veranstaltungen und Events auf unserer Facebook-Seite posten und sind nun auch hier online buchbar“, sagt Sabine Heydgen-Stier. „Dieses neue Medium bietet uns viele Möglichkeiten zur Werbung ohne dabei aufdringlich zu sein. Ohne großen Aufwand können wir nun unsere Leistungen und Angebote an unsere Interessentengruppen oder an die langjährigen Freunde unseres 3-Sterne-Hauses schicken.“

Der Service für den Gast gehört zur Kernkompetenz eines jeden Hotels. Dazu zählt, dass er sich bereits beim Betreten des Hotels in dem für ihn unbekanntesten Haus schnell und problemlos orientieren und bewegen kann. Hilton setzt auf Macnetix – 14 Häuser in Deutschland und in der Schweiz nutzen das Digital-Signage-System des Berliner Unternehmens. So informiert beispielsweise ein Marketing-Screen im Aufzugsbereich des Hilton Düsseldorf über die Hotelgruppe und ihre Angebote. Der Einsatz von weiteren Bildschirmen ist geplant. Sie sollen die Gäste wie ein Leitsystem durchs Haus führen. Die Bildschirme werden von der Macnetix-Software Edit-IT/Play-IT gesteuert.

### Schnelles und sicheres W-Lan

„Die Zusammenarbeit mit Macnetix verläuft problemlos und professionell“, sagt Hueseyin Acikgoez, IT-Manager in Düsseldorf. Zudem sei das Programm leicht und intuitiv zu bedienen. Auch die zentrale Steuerung der Marketing-Displays gehört zu den von Acikgoez genannten Vorteilen: Bei besonderen Angeboten oder Veranstaltungen könnten die Inhalte spontan geändert oder erweitert werden.

Beim Thema W-Lan tut sich ebenfalls einiges. Schließlich wollen Gäste mailen, twittern, Audio- und Videoservices nutzen oder die Fußball-WM auf dem Smartphone verfolgen – aber ohne Qualitätseinbußen. Auch im Konferenz- und Tagungsbereich ist W-Lan Standard. Frage: Soll W-Lan etwas kosten? Oder wird ein sogenanntes Hybridmodell angeboten, das freie Basis-Services mit kostenpflichtigen Premium-Services kombiniert. „Die Lösungen müssen den Anforderungen des Gastes gerecht werden und gleichzeitig wirtschaftlich sinnvoll für das Hotel sein“, sagt Tim Güllicher, International Sales Director



**Immer und überall:**  
Businessreisende und  
Freizeittouristen erwarten  
drahtloses Surfen  
im Internet

Foto: Mauritius Images

von The Cloud Networks. „Qualität, Sicherheit und Zukunftsfähigkeit stehen im Vordergrund, die Preisdiskussion ist bereits zweitrangig.“ Wichtig seien hohe Sicherheitsstandards sowie eine Authentifizierung für alle gängigen Endgeräte, so der Experte.

Wo über weite Strecken hinweg eine gleichbleibende hohe und stabile Datenübertragung benötigt wird, können D-Lan und W-Lan Teamarbeit leisten. So surfen die Gäste im Hotel Ascot-Bristol in Potsdam drahtlos durchs digitale Datennetz. Die Daten gelangen mit D-Lan-Technologie von Devolo über die vorhandenen zweidrigen Telefonleitungen des Gebäudes vom Hauptanschluss im Keller in alle sieben Etagen des 4-Sterne-Hauses. Darüber hinaus wird W-Lan-Technologie eingesetzt – das Ascot-Bristol hat mit der Kombination aus D-Lan-Technologie und 17 Wireless-Lan-Access-Points eine zukunftsfähige Lösung gefunden. „Die Gäste können sich wesentlich schneller im System autorisieren und haben – unter anderem auch dank der schnelleren Standleitung – eine höhere Bandbreite zur Verfügung“, so IT-Experte Markus Huber von Markus Huber & Theo Menauer, dem IT-Dienstleister, der das System installierte.

In-Room-Promotion ist diskret, verfehlt ihre Wirkung jedoch nicht. Die In-Room-Entertainment-Lösung von Otrum Enterprise ermöglicht dem Hotelier eine noch individuellere Betreuung des Gastes. Über das Infotainment-Portal erfährt der Gast eine auf ihn zugeschnittene, personalisierte Kommunikation seitens des Hotels. Informationen, die beim Check-in gesammelt werden, können mit Informationen von Kundendatenbanken gekoppelt werden. So ist es möglich, anstelle einer einheitlichen Ansprache aller Gäste maßgeschneiderte Kommunikation,

Werbung, Service-Angebote und Preisgestaltung zu erstellen.

Otrum Enterprise arbeitet über das sogenannte Cloud Computing, das heißt Zugriff und Datensicherung erfolgen über einen zentralen Speicher im Internet. Dies ermöglicht dem eigens autorisierten Hotelpersonal von jedem Standort aus direkten Zugriff per Webbrowser auf Datenbanken, um Marketingkampagnen zu installieren und terminieren, Profildaten zu aktualisieren, Preise anzupassen. Zusätzlich lassen Datenanalysen eine zielgenaue Auswertung der Nutzung von Services zu. Das System wurde vor kurzem im JW Marriott Hotel Ankara installiert, um den Gästen des 5-Sterne-Hauses ein Höchstmaß an individualisiertem Service bieten zu können. „Die Flexibilität und Anpassungsfähigkeit des Systems war für uns entscheidend“, sagt Opening General Manager Khaled Al Jamal.

Anzeige



„Denn außer einem umfangreichen Entertainmentpaket, das den Empfang von TV-Kanälen beinhaltet, ist uns vor allem wichtig, mit Hilfe von Otrum Enterprise sehr gezielt mit unseren Gästen, aber auch Angestellten kommunizieren zu können.“ Im Excelsior Hotel Ernst in Köln hat man sich für das Swisscom-System „Connected Hotel TV“ entschieden: Ab dem 1. September können alle Gäste des Luxushotels interaktives Fernsehen, Video-on-Demand in hochauflösender Qualität sowie einen persönlichen Internetzugang im Hotelzimmer nutzen. Swisscom stellt alle Services über das bestehende Coaxial-Netzwerk bereit, ohne Set-Top-Boxes oder zusätzliche Verkabelung.

„Mit der neuen TV- und Internet-Technologie, die eine garantierte Bandbreite sowie gute Performance auf allen Wifi-fähigen Endgeräten einschließlich Smartphones, Media Tablets und Laptops beinhaltet, unterstreichen wir unseren Führungsanspruch als eines der „Leading Hotels of the World“ und schaffen uns einen wesentlichen Wettbewerbsvorteil“, begründet Wilhelm Luxem, Geschäftsführender Direktor des Excelsior Hotel Ernst, die Entscheidung für das Swisscom-System.

### Zusatzleistungen via App

Swisscom Hospitality installiert, wartet und überwacht alle TV-Geräte im Excelsior Hotel Ernst rund um die Uhr. Möglich wird dies dadurch, dass alle Bildschirme mit einer Netzwerkkarte ausgerüstet und so direkt an das von Swisscom verwaltete Hotelnetzwerk angeschlossen sind. Die Connected-Hotel-TV-Technologie ist darauf angelegt, maximale Synergien zwischen Fernsehen, Entertainment, Internet und anderen IP-basierten Services wie Voice Over IP zu nutzen, unabhängig von der im Hotel vorhandenen Netzwerkverkabelung.

Auch Applikationen, Apps genannt, werden als besonderer Service für den Gast in der Hotellerie immer wichtiger. Das Relais & Châteaux Hotel Burg Wernberg ist ein Privathotel, das seinen Gästen eine eigene App für den schnellen Zugriff auf die Internetseite zur Verfügung stellt. „Anklicken reicht, schon steht der Buchung via Internet nichts mehr im Weg“, so Hoteldirektor Ralf Leidner. Fotos vom Hotel oder Neuigkeiten und Angebote sind nur einen weiteren Klick entfernt: In einem Menü kann man sich einen Eindruck von dem Burghotel und seinen aktuellen Angeboten verschaffen. Eine Umgebungskarte sowie die aktuelle Wetterübersicht machen den Aufenthalt in der Oberpfalz noch besser planbar.

Mobilität und Erreichbarkeit schließen sich schon längst nicht mehr gegenseitig aus. Protel Voyager ist eine mobile Business-Anwendung, die das Hotel seinen Gästen zur Verfügung stellt, um sie über Service- und Leistungsangebote zu informieren und sie aktiv an der Gestaltung ihres

■ Fortsetzung auf Seite 14

Anzeige

**Used by the world's best hotels**

240 Countries – 1 Solution

**AddressDoctor®**

- ✓ Korrigiert Gastadressen aus aller Welt
- ✓ Prüft Adressen während der Erfassung – auch auf Ihrer Website
- ✓ Mehr Effizienz bei Direktmarketing- und Kundenbindungsmaßnahmen
- ✓ Stärkung des Direktverkaufs
- ✓ Steigerung von Room Nights und RevPAR

Jetzt kostenlos und unverbindlich testen!

[www.AddressDoctor.com/hotel](http://www.AddressDoctor.com/hotel)

■ Fortsetzung von Seite 13

## Willkommen ...

Aufenthalts zu beteiligen. Der Gast kann Reservierungen anlegen und verlängern, selbst ein- oder auschecken, seine Gastdaten bearbeiten – oder auf einen Blick sehen, was gerade in der Gegend rund um das Hotel los ist. Auch für eine Social-Media-Anbindung ist gesorgt. Der Hotelier und sein Team profitieren von den Applikationen: Mit der Edition 2011 der HS/3 Hotelsoftware ist der mobile Zugriff auf HS/3 made by Apple oder Android kein Problem mehr. Ganz gleich, ob es sich um Hausstatus, Belegungsplan oder Managerreport handelt – alle wichtigen Hotelinformationen sind per iPad oder iPhone abrufbar. Auf diese Weise kann der Hotelier auch wenn er unterwegs ist, Reservierungsanfragen schnell und komfortabel in die HS/3 Software eintragen. Weder auf dem iPad noch auf dem iPhone sind die Funktionen beschränkt – der gesamte Umfang der HS/3 Hotelsoftware steht zur Verfügung. So kann die Hausdame viel flexibler und effizienter arbeiten, da sie direkt aus dem Gastzimmer heraus eine Sauber- oder Schmutzig-Statusmeldung platzieren kann. Das Rezeptionspersonal kann sich bei größeren Gruppen-Check-ins einen ruhigen Raum suchen und von dort alle wichtigen Arbeitsschritte online durchführen. Der Hotelier ist immer und überall über die aktuelle wirtschaftliche Situation seines Hauses informiert.

Wer sein Hotel mit Protel SPE oder MPE verwaltet, ist nicht länger auf einen Computer angewiesen: Die iPad-App von Protel macht Hotelmanagementsoftware mobil. Den Hotelmitarbeitern stehen alle klassischen Front-Office-Funktionen zur Verfügung, ganz gleich, wo sie gerade arbeiten. Zusätzlich stellt die Web-App Protel Cockpit eine kostengünstige und komfortable Lösung für alle dar, die ohne Installation und ohne Updates immer und überall auf dem Laufenden sein möchten. Diese Web-basierte Applikation verschafft jederzeit standortunabhängig Zugriff auf zentrale Front-Office-Funktionen und Reporting. Zu benutzen ist Protel Cockpit mit iOS- und Android-betriebenen mobilen Endgeräten mit Touchscreen, aufgerufen wird es per W-Lan oder über eine mobile Internetverbindung wie zum Beispiel UMTS auf dem Webserver.

### Vernetzung hinter den Kulissen

Um den Gästen im Grand Elysee Hamburg die Wünsche schnell zu erfüllen, nutzt das Service-Team des 5-Sterne-Hauses mobile Erfassungsgereäte. Noch während der Bestellung werden die gewünschten Artikel per Funk an den dafür verantwortlichen Bereich übertragen. Alle gastronomischen Outlets, die Küchen sowie das Warenwirtschaftssystem sind mit den mobilen Orderman-Geräten vernetzt. Die Bezahlung durch den Gast erfolgt überall lediglich mit Hilfe der Zimmernummer.

Um den exklusiven Kundenservice möglich werden zu lassen, arbeitet im Hintergrund das Kassensystem von Addipos. Es erfüllt alle Hauptanforderungen, dazu zählen eine intuitiv bedienbare Oberfläche, ein flexibles und anpassungsfähiges System sowie ein integrierbares Frontoffice und die Anbindung an SAP. Addipos liefert seine Software grundsätzlich als Vollversion mit allen Funktionen aus.

Abhängig von den jeweiligen Anforderungen eines Hotels wird sodann ein individuelles Controlling erstellt und die entsprechenden Einstellungen vorgenommen. Und sollte ein Gast einmal seine Zimmernummer vergessen haben, hilft ein Lesegerät bei der Abfrage seiner Magnetkarte. Die Zahlung kann per Unterschrift erfolgen. Alle kundenrelevanten Informationen laufen zudem an der Rezeption zusammen und sind für den Gast jederzeit abrufbar. Eine inte-

grierte Schnittstelle sorgt für die Kommunikation mit SAP und stellt die Erfassung und Buchung aller Artikel sicher.

„Für das Hotel ist es vor allem wichtig, ein erweiterbares System zu haben, das die komplexen Buchungsvorgänge möglichst einfach abbildet“, sagt Addipos-Verkaufsleiter Hansjörg Kirstein. Durch die digitale Signatur der Rechnungen und Abschläge sowie dem integrierten Export der Umsatzdaten nach GDPDU entspricht Addipos modernsten Anforderungen an ein Kassensystem. Umsatzzahlen werden minutengenau angezeigt. Warenwirtschaftliche Kennzahlen sind ein wichtiger Bestandteil der Management-Informationen und notwendig, um ein Hotel erfolgreich zu führen.

Micros-Fidelio unterstützt mit dem System Materials Control (MC) Inventuren, Rezepturen, Analysen sowie Statistiken und verbessert gleichzeitig die F&B-Ergebnisse. „Unser Anspruch lautet, mit logischen, sich selbst erklärenden Programmabläufen und mit möglichst geringem zeitlichen Aufwand den F&B-Controller

in seiner täglichen Arbeit zu unterstützen“, so Thomas Hoffmann, Produktmanager für MC bei Micros-Fidelio. „Die Struktur der Stammdaten muss sorgfältig vorbereitet und sauber in das System eingefügt werden. Von der Bestellung über den Warenzugang bis hin zur Lieferschein- und Rechnungskontrolle, aber auch Lagerbestandskontrolle und betriebswirtschaftlicher Bewertungsanalyse bietet das Basismodul alle wichtigen Funktionen. Schnittstellen zu Lieferanten sind jederzeit zu realisieren.“

### Buchhaltung auf einen Blick

Stefan Escher, Finanzdirektor der Vila Vita Hotel & Touristik GmbH sagt: „Wir decken mit Materials Control den gesamten Warenkreislauf im F&B-Bereich und teilweise auch im Non-Food-Bereich ab.“ So sei sichergestellt, dass jedermann zu jeder Zeit die Möglichkeit habe, sich über den Status eines Vorgangs zu informieren. „Selbst das Housekeeping, die Wellness-Abteilung und der Sommelier nutzen das System mit seinen standardisierten Arbeitsabläufen“, so Escher weiter. Ausschlaggebend für den Einsatz der Software waren auch die Schnittstellen zum Micros-Fidelio Kassensystem sowie zur Buchhaltungssoftware FiloSoft. Denn in der Finanzbuchhaltung des Backoffice ist eine größtmögliche Datenvernetzung und eleganter Bedienungskomfort gefragt, um den sofortigen Überblick über alle Positionen zu erhalten. Bei der Softwarelösung FiloSoft II des Kölner Softwareproduzenten FiloSoft sind Kassenbuch, Anlagenbuchhaltung, Lohnbuchhaltung sowie Fakturierung mit Hilfe von Schnittstellen jeweils unter-

einander, mit der zentralen Finanzbuchhaltung, aber auch mit gängigen Frontoffice-Softwarepaketen auf dem Markt verbunden. Die systemuntersuchte Lohnbuchhaltung ist testiert, da sie jedes Jahr der Qualitätskontrolle des Dachverbandes der Sozialversicherung (ITSG) unterzogen wird. Für das Produkt Finanzbuchhaltung gibt es das Testat einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Ob Daten also über zehn Jahre verwaltet werden müssen, ob Gesetze sich ändern oder eine sichere Datenhaltung gewährleistet werden soll – alles wird mit der FiloSoft II-Generation unter Windows den aktuellen Anforderungen gerecht. Den Überblick zu bewahren und auf Kostenentwicklungen zu achten wird umso einfacher, je leichter eine Software zu bedienen ist. Basierend auf den Empfehlungen des DEHOGA unter Berücksichtigung der USALI-Betriebsabrechnung hat S+S SoftwarePartner die Software-Lösung SP-Hotel als speziell auf das Hotelgewerbe abgestimmte IT-Lösung entwickelt, mit der beispielsweise die Steigenberger Group erfolgreich arbeitet. Sie bildet die zentrale Schnittstelle zwischen Verwaltung und Frontoffice-Aufgaben und eignet sich zur Aufbereitung und Auswertung aller in einem Hotelbetrieb anfallenden betriebswirtschaftlich relevanten Daten. Aufgrund der Skalierbarkeit lässt sich SP-Hotel sowohl in Hotelketten als auch in größeren, familiengeführten Betrieben einsetzen. Alle Module sind mehrsprachig, berücksichtigen internationale Zahlungsstandards und Gesetzesvorschriften und sind somit länderübergreifend einsetzbar. Im Hotel Ebnet in Mutterstadt wird die Branchensoftware-Lösung Bankettprofi im Backoffi-



**Passé:** Infos auf Papier haben ausgedient. Gefragt sind ausgeklügelte IT-Lösungen

Foto: Mauritius Images

Anzeige

**Genial einfach,** einfach genial.  
Kaufmännische Hotelverwaltung

- Finanz- und Anlagenbuchhaltung
- Lohn und Gehalt
- Dienstplan
- Kassenbuch und Fakturierung

**filosoF** software gmbh

Am Krausen Baum 8 · 51067 Köln  
Tel: +49 221 96 96 3-0  
post@filosof.de · www.filosof.de

ce seit Jahren erfolgreich eingesetzt. Alle Bereiche, die nicht die Zimmerreservierung betreffen, werden mit der Software-Lösung abgewickelt. Hierzu zählen unter anderem alle Aufgaben im Bankettbereich, mit Tagungen, Banketten, Catering und Tischreservierung. Alles greift reibungslos ineinander, interne und externe Kommunikation gehen fließend ineinander über.

Clouding ist bei der Datenverarbeitung und -speicherung im Kommen: Zur Eröffnung des Humboldthauses, ein Hotel der Meininger-Gruppe in Berlin, stellte das Berliner Systemhaus Daphi alle Hotels der Gruppe auf eine zentrale, virtualisierte Serverplattform um. „Diese sogenannte Private Cloud stellt einen abgetrennten Bereich in einem Rechenzentrum dar“, sagt Daphi-Geschäftsführer Philipp Krey. Hier werden sämtliche Daten verarbeitet und gespeichert. Die Server selbst sind über doppelt gesicherte Verbindungen an die Standorte angebunden, wodurch sich alle Häuser diese Basis teilen können. Vor Ort, an der Rezeption oder im Backoffice verbleiben Computer, die nur noch als Anzeige- und Eingabegeräte genutzt werden. Darüberhinaus erhält die Firmenzentrale verbesserte Verwaltungsmöglichkeiten, da alle Daten an einem Punkt zusammenlaufen.

### Clouding ist im Kommen

Dagegen liegt der Schwerpunkt der Kempinski Hotels auf dem reinen Management der Luxus-hotels, die sich größtenteils in Privatbesitz befinden. So nutzen alle Kempinski Hotels seit einiger Zeit die Performance Management-Lösung Infor PM von Softbrands. „Wir haben lange Zeit alle unsere Finanzberichte der gesamten Firmengruppe mit Tabellen-Kalkulationen erstellt“, erinnert sich Keith Robertson, Senior Vice President Global Finance bei Kempinski. „Wir benötigen jedoch Daten, die zu 100 Prozent zuverlässig sind.“ Ziel war es, mit einer voll integrierten Reporting-Plattform allen Hotels weltweit ein zentrales System zur Verfügung zu stellen – ohne doppelte Datenhaltung und Raum für manuelle Fehler. Gleichzeitig sollte das System als Platt-

form für die unternehmensweite Budgetierung und Planung dienen. Infor PM deckt im Standard auch zukunftsbezogenen Prozesse wie Planung und Prognosen ab: Kempinski hat nun die Möglichkeit, verschiedenste Was-wäre-wenn-Szenarien zu erstellen und zu vergleichen, Annahmen zu testen und den Geschäftsablauf so zu modellieren, dass die Ziele auf den unterschiedlichsten Ebenen erreicht werden. Robertson fasst zusammen: „Mit Infor PM haben wir unseren Fünf-Jahres-Plan erstellt und ergänzen diesen. Wir sparen so jede Menge Geld und Zeit – und erzielen dabei Genauigkeit und Effizienz.“

Doch die elektronische Datenverarbeitung in der Hotellerie endet hier noch lange nicht. Marriott International hat die Reisekostenabrechnung für den Gast vereinfacht: Unternehmen, die Concur Travel & Expense als Reisekostenabrechnungslösung einsetzen, bekommen ab sofort automatisch detaillierte Abrechnungsdaten aus der Hotelrechnung von teilnehmenden Marriott Hotels in den USA, Kanada, der Karibik, Mexiko und Lateinamerika übermittelt. Diese Hotelrechnungen und elektronischen Belege lassen sich direkt in die Reisekostenabrechnung einfügen. Auf diese Weise können Geschäftsreisende ihre Reisekosten schon abrechnen, bevor die Papierbelege eintreffen.

Zugleich erleichtert es Arbeitgebern, die Einhaltung von Reiserichtlinien zu überprüfen. Die übermittelten Belege entsprechen vollständig der Hotelrechnung auf Papier, die beim Auschecken ausgehändigt wird. „Die Entwicklung innovativer Lösungen für unsere Kunden und die Bereitstellung außergewöhnlicher Service-Levels hat bei allen unseren Hotel-Marken höchste Priorität“, sagt David Townshend, Senior Vice President Global Sales, Marriott International. „Elektronische Hotelrechnungen und Belege sind wichtige Services, mit denen unsere Kunden in Zukunft die Reisekostenabrechnung vereinfachen“, ist Townshend überzeugt, „die Transparenz erhöhen und die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit Geschäftsreisen optimieren können.“

## Neuheiten

### Tramino

[www.tramino.de](http://www.tramino.de)

Die Software von Tramino kombiniert Reservierungs- und Buchungssystem, Mini-Hotelprogramm, Kalender, Adressbuch, Umfragen, Geodaten, Produkte, Buchhal-



tung und mehr in einem Werkzeug. Hoteliers können mit Tramino ihre Webseite pflegen. Inhalte und Angebote werden automatisch in soziale Netzwerke wie Twitter oder Facebook eingegeben.

### Datareform

[www.datareform.com](http://www.datareform.com)

Datareform vertreibt Hotelverwaltungssoftware und Software für Restaurantkassen. Sie bietet Anbindungsmöglichkeiten, unter anderem an die Telefonanlage, die Kasse, ans Pay- oder Informations-TV, an den Wellness- und Veranstaltungsbereich sowie die Finanzbuchhaltung. Schnittstellen zu Online-Buchungsportalen und die Möglichkeit zum Cloud Computing sind gegeben.

### Madro EDV

[www.madro-edv.com](http://www.madro-edv.com)

Der Hope Hotel- und Pensionsmanager von Madro EDV wendet sich an kleinere Hotels mit bis zu 100 Zimmern. Belegungsplan, Kategorieübersicht, zahlreiche Marketing- oder Statistikfunktionen sind integriert, mit dem Preismodul lassen sich selbst spezielle Ratenstrukturen abbilden und Firmenstrukturen darstellen. Zahlreiche

Schnittstellen vereinfachen das Arbeiten und die Anbindung, zum Beispiel an Kassen.

### Myobis

[www.myobis.com](http://www.myobis.com)

Ganz gleich ob Massage, Fallschirmsprung oder Rafting-Tour: Myobis hat es sich auf die Fahne geschrieben, alle Arten von Dienstleistungen mit seinem Buchungssystem Myobis Prime buchbar zu machen. Dazu kann auf der Anbieterwebseite ein Webshop integriert werden, der die direkte Buchung möglich macht.

### Ropit

[www.ropit.de](http://www.ropit.de)

Der Softwarespezialist Ropit verspricht „nachweisbare Nachhaltigkeit“ mithilfe seiner Softwarelösung Rop-R8 für Gastronomie und Hotellerie. So werde die Herkunft der Einkaufsartikel warentwirtschaftlich dokumentiert, Auswertungen erlauben eine schnelle und transparente Info-Beschaffung über Lieferanten und deren Waren.

### Monolith

[www.monolith-system.de](http://www.monolith-system.de)

Im Eingangs-, Empfangs- und Tagungsbereich liefern Standsysteme für Monitore

von Monolith vielfältige Infos. So können Hoteliers ihre Gäste auf Zusatzleistungen aufmerksam machen, Frühstückszeiten oder das Abendmenü anpreisen oder auch auf Veranstaltungen in der Stadt hinweisen.



Anzeige

# Die TV-Revolution im Hotel.

Einfacher geht's nicht: Unser Angebot speziell für kleinere und mittlere Hotels, die nach einer kostenfreien Technologie-Lösung suchen. Sky stellt Ihnen einen Receiver bzw. ein CI+ Modul<sup>1)</sup> pro Zimmer bereit und Ihre Gäste genießen die exklusiven TV-Inhalte von Sky in HD:

**Ihre Vorteile:**

- Keine aufwendige Technik
- Keine Investitionskosten
- Einfache Umstellung von analog auf digital
- Erstklassisches HD-Paket mit Live-Sport und aktuellen Blockbustern auf 10 Sendern
- Bereits ab € 0,37 pro Tag und Zimmer<sup>2)</sup>
- Teilausstattung einzelner Zimmer möglich
- Testen Sie unser Angebot unverbindlich für 6 Monate
- Ab Winter 2011: Abruf und Bezahlung von Pay-per-View-Inhalten via Mobiltelefon<sup>3)</sup>
- Auch in 3D möglich

**Erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Gäste und differenzieren Sie sich vom Wettbewerb.**

**Jetzt informieren: [hotel@sky.de](mailto:hotel@sky.de) oder 0180 5 15 25 90** € 0,14/Min. aus dem dt. Festnetz, max. € 0,42/Min. aus dem Mobilfunknetz; powered by BT

1) Voraussetzung ist ein CI+-fähiges TV-Gerät mit CAM-Slot. 2) Preis bei Abschluss eines Basis-Pakets in Höhe von € 11 zzgl. MwSt. pro Monat und Zimmer. 3) Sky Select und Blue Movie Inhalte können als Bezahlfunktion bestellt werden. Die Abrechnung erfolgt über die Mobilfunkrechnung des Gastes.