

# Bewertungskriterien Hotelsoftware

Die wichtigsten Produktausprägungen



# Was sind die wichtigsten Anforderungen an Hotelsoftwares?

Hotelsoftware ist nicht gleich Hotelsoftware. Die Entscheidung für eine Hotelsoftware soll gut überlegt sein. Beim Entscheidungsprozess sollten in erster Linie die Anforderungen des Hotels an die Hotelsoftware definiert werden. Je nach Hotelgröße, Prozesse, Lage und Zielgruppe können sich diese Anforderungen stark voneinander unterscheiden.

Wir haben Hotelmanager von österreichischen Qualitätshotels befragt, was ihnen bei der Auswahl der Hotelsoftware wichtig ist.

Die folgende Tabelle zeigt die häufigsten Antworten:

| <b>Die wichtigsten Produkteigenschaften</b>  | <b>Ausschnitte aus den Aussagen</b>  |
|--|--|
| 1. <i>Stabilität und Geschwindigkeit</i>   | Wichtig keine Wartezeiten bei Reservierungen, Wege müssen kurz sein  |
| 2. <i>Kompatibilität bzw. ein integriertes System</i>                                  | Schnittstellenfreudigkeit, welche Systeme und Tools können angebunden werden, damit sämtliche Bereiche abgebildet werden |
| 3. <i>Nutzerfreundlichkeit</i>   | Einschulungszeit so kurz wie möglich, einfach bedienbar  |
| 4. <i>Individualität</i>   | Flexibilität in der Gestaltung   |
| 5. <i>Service, Support</i>   | Erreichbarkeit, schnelle Hilfe, Schulungsangebot   |
| 6. <i>Kommunikation mit Reservierungssystemen</i>                                      | Möglichkeit automatisiert Preise über Schnittstellen an alle Plattformen auszuspielen und Buchungen einzulesen           |
| 7. <i>Statistiktools</i>   | Auswertungen und Managementreports, Marketing  |
| 8. <i>Datensicherheit</i>  | Geschützt gegen Angriffe von außen und von innen   |
| 9. <i>Herstellerbezogene Kriterien wie Unternehmensalter und Anzahl Installationen</i> | Erfahrung und langfristiger Bestand  |
| 10. <i>Hardwarevoraussetzung</i>   | Serverbasiertes System vs. Cloud-Lösung  |

„Stabilität und Geschwindigkeit“ belegen den Platz eins der wichtigsten Produkteigenschaften. Für einen funktionierenden Betrieb ist ein schnelles und stabiles System ein Muss. Wartezeiten beim Check-out oder bei neuen Reservierungen sind für den heutigen Hotelier ein No-Go.

Damit die Hotelsoftware zur Steuerzentrale im Hotel wird, ist die Kompatibilität zu anderen Systemen bzw. integrierte Module wichtig. Dadurch können die verschiedenen Systeme und Tools des Hotels angebunden und sämtliche Bereiche im Hotel vernetzt werden.

Die befragten Hoteliers betonten des Weiteren die Wichtigkeit von „Nutzerfreundlichkeit“ und „Individualität“ der Systeme.

Bei der Entscheidung für eine Hotelsoftware wird auch darauf geachtet, dass ein direkter

Ansprechpartner bei Fragen oder Problemen zur Verfügung steht. Der Service und Support sollte verlässlich, schnell und stets einsatzbereit sein.

Auch ist eine reibungslose Kommunikation des PMS zu Channelmanagern bzw. Buchungsportalen für die Hoteliers ein wichtiger Entscheidungsgrund. Die Preise, die in der Hotelsoftware hinterlegt sind, sollten automatisiert an alle wichtigen Plattformen übertragen und Buchungen eingelesen werden. Die zentrale Preispflege verhindert verschiedene Fehlerquellen, die bei mehrfacher Pflege anfallen.

Zusammenfassend konnten wir feststellen, dass sich die Aussagen der befragten Hoteliers immer wieder überschneiden. Dennoch muss betont werden, dass jedes Hotel eigene Anforderungen und Bedürfnisse an ihre Hotelsoftware haben. Welche Produktmerkmale für welches Hotel wichtig sind, hängt unter anderem stark von der Größe des Hotels ab. Große Hotels brauchen Lösungen, die über die normale Zimmerverwaltung hinausgehen. Das unterstreicht auch folgende Aussage: *„vor allem dann die gehobene Hotellerie 3 bis 5 Sterne Hotellerie, da braucht man dann natürlich dann ganz spezielle Tools und auch Werkzeuge, damit man da den Ablauf im Betrieb auch reibungslos garantieren kann“.*

Abhängig von der Größe der Hotels, ob Kettenhotel, international ausgerichtetes Hotel, privat geführtes Hotel und privat geführtes Hotel im kleineren Stil, vom Angebot, von den Zielen usw. haben Hoteliers unterschiedliche Ansprüche an die Hotelsoftware, somit unterscheiden sich auch die individuellen Entscheidungskriterien.

**ASA TIPP:** Arbeiten Sie mit unseren Vertriebspartnern Ihr Anforderungsprofil aus. Durch die individuelle und persönliche Beratung und den modularen Aufbau von ASA HOTEL passt sich die Hotelsoftware an Ihre Anforderungen und Prozesse an.

Informationen zu den zahlreichen Funktionen, Modulen und Schnittstellen von ASA HOTEL auf

<http://www.asahotel.com>