

# SUPERIOR HOTEL

MANAGEMENT & STRATEGIEN

## ?Digitalisierte Hotels werden schneller aus der Krise kommen?



Uli Pillau / Foto: apaleo

Uli Pillau, Gründer von apaleo, verrät im Interview, welche Vorteile die digitale Gästereise für Hotels birgt, die den Weg aus der Krise jetzt vorbereiten wollen.

&nbsp;

Herr Pillau, Sie sehen die Hotelbranche doppelt in der Krise. Warum?

Von einem Tag auf den anderen sind den Hotels sämtliche Umsätze weggebrochen. Das ist für jeden Betrieb existenzbedrohend. Das ist die Corona-Krise.

&nbsp;

Und was ist das zweite Problem?

In anderen Branchen sehen wir gerade, dass alles hilft, was digitalisiert ist. Die Hotelbranche war aber in den letzten Jahren so ausgelastet, dass sie für Digitalisierung keine Zeit hatte. Sie hat diese Entwicklung weitestgehend verschlafen. Gerade jetzt, wo digitalisierte Prozesse oft eine große Hilfe sein können, fehlen sie in den Hotels.

&nbsp;

Was macht das für einen Unterschied? Ob digitalisiert oder nicht ? Die Gäste bleiben doch in allen Hotels aus?

Während der Krise macht es keinen Unterschied. Aber danach, wenn der Betrieb wieder hochfahren soll, da haben digitalisierte Hotels klare Vorteile: Sie können schneller auf Veränderungen reagieren, sie können besser mit ihren Gästen kommunizieren, sie können ihre Angebote leichter auf deren Bedürfnisse anpassen. Sie können den Betrieb schneller wieder auf Kurs bringen, weil sie nicht so personalabhängig sind. Es geht hier um Effizienz

und Automatisierungsgrade, die mit Legacy-Technologie nicht umzusetzen ist.

&nbsp;

Wieso sollten Gäste es bevorzugen, digitalisierte Hotels zu besuchen?

Nehmen Sie zum Beispiel den Check-In. Wegen Corona versucht man den direkten Kontakt zu vermeiden. Gerade Mitarbeiter am Empfang sind Reisenden aus aller Welt direkt ausgesetzt. Das ist psychologisch unglaublich belastend.

&nbsp;

Und was machen digitalisierte Hotels anders?

Digitalisierte Hotels ermöglichen ihren Gästen einen mobilen Check-In, auf dem Smartphone, dem Laptop oder dem Tablet. Der direkte Kontakt entfällt. Wir sehen digitalisierte Hotels, die auch jetzt noch geöffnet haben. Das geht, weil ihre Mitarbeiter keinen unmittelbaren Kontakt zu Gästen haben. Das Gleiche gilt für alle anderen Prozesse, die man heute mobil abwickeln kann. Dazu gehören zum Beispiel Zahlungen, das Ausfüllen von Meldescheinen vorab oder der Check-out mit anschließendem Empfang der Hotelrechnung via E-Mail.

&nbsp;

Das heißt dann im Umkehrschluss, dass Hotels, die nicht digitalisiert haben, nach der Krise gleich in eine Folgekrise schlittern ...?

Sie werden sich viel schwerer tun, nach der Krise wieder zu starten. Jedenfalls kommen die digitalisierten Hotels schneller aus der Krise wieder heraus. Es kommt noch hinzu, dass viele Hotels noch lange Zeit mit geringerer Auslastung der Zimmer leben müssen als vor der Krise. Um das kostendeckend abzubilden, ist der einzige Weg, so viele Prozesse wie möglich über Automatisierung zu erreichen, wenn man sein Hotel nicht geschlossen halten will.

&nbsp;

Jetzt ist die Krise da. Können Hotels denn noch irgendetwas tun, wenn sie die Digitalisierung verpasst haben?

Es gibt nur einen Weg, um der doppelten Krise zu entgehen: Man muss jetzt digitalisieren! Es gibt keine bessere Zeit, diesen Wechsel und die dazugehörigen Veränderungen vorzunehmen, als jetzt.

&nbsp;

Jetzt? Die Hotels sind doch noch geschlossen, die Mitarbeiter zu Hause ...

Wir reden von Digitalisierung. Das Gute daran ist: Das geht auch von zu Hause. Wer jetzt entschieden handelt, der hat sein Hotel innerhalb von zwei Wochen ohne Zusatzkosten umgestellt und ist danach gerüstet für die Zeit nach der Krise.

&nbsp;

Wie soll das gehen?

Digitalisierung bedeutet: Prozesse zu digitalisieren. Für jeden Prozess gibt es eine tolle App, die ihn digital unterstützt. Das kann man von zu Hause machen: Prozesse priorisieren, passende App auswählen und live gehen.

&nbsp;

Wenn das so einfach geht ? warum haben die Hotels das nicht längst gemacht?

Die meisten Hotels können nicht umstellen, weil ihnen die Infrastruktur fehlt. Jede App, die effektiv Prozesse unterstützen soll, muss in das PMS integriert sein. Deshalb beginnt die

Umstellung mit dem PMS. Das ist der zentrale Baustein.

&nbsp;

Aber warum muss man das PMS überhaupt umstellen?

Weil es fast unmöglich ist, eine moderne Applikation in ein klassisches PMS zu integrieren. Dafür müssen nämlich spezielle Schnittstellen entwickelt werden, und zwar für jede App und für jedes Hotel neu. Das dauert lange, kostet viel Geld und die Schnittstellen sind meistens nicht gut durchdacht, kaum skalierbar und damit ein ständiger Problemherd. Da hat sich eine Negativspirale aufgebaut. Die alten PMS-Anbieter sagen: 'Oh-Gott-oh-Gott, das ist alles sehr schwer mit den Apps?' und die Hotels sind verängstigt und sagen: 'Oh-weh-oh-weh, dann geht es wohl nicht...?' Die traditionellen PMS, die man heute in Hotels nutzt, sind das größte Hindernis bei der Digitalisierung.

&nbsp;

Und moderne PMS sind da anders?

Sehr anders. Ein modernes PMS ist genau für diesen Anwendungsfall gemacht. Die Technologie nennt sich 'API-first', was so viel heißt wie: Das ganze PMS ist darauf hin optimiert, dass man Apps leicht aktivieren kann. Das kann man sich wie bei einem Elektrogerät vorstellen: Früher musste der Elektriker kommen und Kabel anschließen. Heute steckt man einfach den Stecker in die Dose und los geht's.

&nbsp;

Aber man muss immer noch den Stecker in die Dose stecken. Dafür muss jemand ins Hotel kommen, oder?

Nein, das passiert virtuell und geht alles von zu Hause. Im PMS gibt es einen App Store. Da wählt das Hotel die passende App aus. Ein Klick, eine Freigabe ' und die App läuft. Keine 'Vor-Ort-Installation', keine Berater, kein Umsetzungsprojekt. Das geht alles remote und digital. Wenn der PMS-Anbieter einen Mitarbeiter ins Hotel schicken will, um eine App anzuschließen, dann läuft da was falsch. Das ist dann alte Technologie. Finger weg!

&nbsp;

Das klingt gut für Hotels, die ein modernes PMS haben. Aber was ist mit Hotels, die noch kein neues PMS haben? Ist es für die nun zu spät?

Nein, die müssen halt jetzt nur erst auf ein modernes PMS umstellen.

&nbsp;

Das PMS umstellen? Das ist doch ein Großprojekt? Das will lange geplant sein und erfordert dann mehrere Tage oder Wochen Umstellung... Und zwar vor Ort!

Eben nicht! Früher, bei den alten PMS, da war das so. Da war eine System-Umstellung sehr aufwendig, hat lange gedauert und war auch sehr teuer. Aber das ist gerade der Unterschied zu einem modernen PMS.

&nbsp;

Wie geht das denn konkret bei einem modernen PMS?

Da kann ich jetzt nur für apaleo sprechen. Die Umstellung auf das PMS von apaleo geht innerhalb von wenigen Stunden. Wir mussten noch nie einen Mitarbeiter in ein Hotel schicken.

&nbsp;

So, wie Sie das im Moment auch zur Unterstützung der Corona-Krise anbieten.

Genau. Wenn ein Hotel oder eine Sporthalle in ein 'Zelt-Lazarett' für leichte Corona-Fälle

umgerüstet werden soll, dann braucht man ja auch ein PMS für die Belegung und die Verwaltung des Inventars. Weil apaleo in wenigen Stunden und vollständig remote eingerichtet werden kann, bieten wir unser PMS dafür kostenlos an. Seitdem wir unsere Initiative HospitalityHeroes gestartet haben, sind über 60.000 Betten in Deutschland und anderen europäischen Ländern dazu genommen, darunter auch viele namhafte Hotelgruppen. Wir haben diese 60.000 Betten rein für diese Initiative innerhalb von nur sieben Tagen mit dem apaleo PMS live genommen, und über 20.000 davon sogar innerhalb der ersten 48 Stunden.

#### Zur Person

Uli Pillau ist Unternehmer und Angel Investor. Er ist Gründer von apaleo, einem in München ansässigen Start-up-Unternehmen, das eine Cloud-Plattform der nächsten Generation für die Hotellerie entwickelt. Zuvor war er am Aufbau mehrerer Softwareunternehmen im Hotel- und Reisebereich beteiligt und leitete IDEaS.