

SUPERIOR HOTEL

MANAGEMENT & STRATEGIEN

Starke digitale Strategie essenziell



Der Report zeigt, dass der Fokus für Hotels unter anderem darauf liegt, Prozesse rund um die Guest Journey zu digitalisieren / Motivbild: www.pexels.com

Um Führungskräften aus der Individual- und Kettenhotellerie Einblicke in den Hotel-Tech-Markt zu geben, wurde der erste Deutsche Hotel-Technologie-Report von Hotelhero in Partnerschaft mit dem Hotelverband Deutschland (IHA) und in Zusammenarbeit mit der HSMA Deutschland und techtalk.travel veröffentlicht. Dieser Report unterstreicht die Wichtigkeit für Hotels, auf eine starke digitale Strategie zu setzen, um auch nach dem Lockdown am Markt bestehen zu können. Gleichzeitig bemängeln noch immer 80 Prozent der befragten Führungskräfte der Hotellerie fundamentale Probleme bei der Umsetzung bezüglich Schnittstellen, Budgets und Datenstandardisierung.

Otto Lindner, Vorsitzender des Hotelverbands Deutschland (IHA), erklärt: „Auch wenn derzeit die Corona-Pandemie nahezu alle Bereiche des Hotelalltags überschattet, gilt es gerade jetzt, die richtigen Weichen für die Zukunft zu stellen. Eine große Herausforderung liegt für die Hotellerie in der Einbindung neuer Technologien in vorhandene Infrastruktur und deren flexible Austauschbarkeit. Hotels sind mehr denn je gefordert, ihre Geschäftsmodelle anzupassen, Prozesse zu erneuern, IT-Architekturen zu flexibilisieren sowie die digitalen Kommunikationswege konsequent auszubauen. Der Handlungs- und Unterstützungsbedarf auf dem Weg in die Digitalisierung ist dabei für die Hotelbetriebe sehr unterschiedlich und individuell.“

Florian Montag, Geschäftsführer und Mitbegründer von Hotelhero: „Man merkt, dass das Thema Digitalisierung durch die Pandemie einen höheren Stellenwert in der Branche

erhalten hat, aber leider gibt es immer noch zu viele Hindernisse für Hotels. Die Hoffnung war bei vielen, dass als einzig Positives aus der Pandemie ein digitaler Schub durch die Branche gehen würde, aber dies ist durch fehlende Budgets und Investitionsunsicherheiten nicht eingetreten. Hotels müssen auf eine digitale Gesamtstrategie setzen und sicher gehen, dass ihre Systemlandschaft wirklich tief vernetzt ist. Die Automatisierung von Prozessen und eine Technologie-Landschaft mit Flexibilität, wird in der Zukunft wichtiger denn je sein.?

Fehlende Schnittstellen, Budgets und Datenstandardisierung erschweren es den meisten Hotels, das Modell der vernetzten Plug & Play-Plattform zu übernehmen, welche man aus anderen Branchen, wie etwa dem Einzelhandel, kennt. Angesichts des mangelnden Innovationstempos bei branchenspezifischen Lösungen wenden sich einige Hotelgruppen, wie zum Beispiel die H-Hotels.com oder Maritim Hotels, branchenübergreifenden Lösungen zu, um ihren Bedürfnissen und Anforderungen gerecht zu werden. Es ist zu erwarten, dass dieser Trend in Zukunft noch mehr Gewicht erhalten wird.

Der Report zeigt, dass der Fokus für Hotels darauf liegt, Prozesse rund um die Guest Journey zu digitalisieren und Aufgaben rund um den Check-in/-out-Prozess zu automatisieren. Die meisten Führungskräfte sehen den digitalen Check-in als den momentan wichtigsten Trend in der Branche. Von 41 analysierten deutschen Hotelmarken haben bis jetzt fast 44 Prozent eine Lösung, um den Check-in entweder komplett oder teilweise zu digitalisieren. Diesen Prozess voll zu automatisieren, ist für Bestandsobjekte deutlich schwerer als für Neubauten. Nach der Pandemie werden aber auch die menschliche Komponenten wieder in den Vordergrund rücken, denn einen Check-in/Check-out-, Zahlungs- und Abrechnungsprozess automatisieren zu können, bedeutet nicht, dass menschliche Interaktion verzichtbar ist. Es bedeutet vielmehr, dass manuelle Aufgaben automatisiert werden. Die Technologie wird die Prozesse rationalisieren und die Mitarbeiter an der Rezeption in die Lage versetzen, als echte Gastgeber zu agieren?, so Martin Stegner, CIO Novum Hospitality.

Der Report über den deutschen Hotel Technologie-Markt und unser IHA-Marktplatz, auf dem sich Verbandsmitglieder kostenlos registrieren können, um die Systeme zu finden, die am besten zur jeweiligen Systemstruktur des Hotels passen, sind zwei hervorragende Tools, um sich einfach und schnell eine Übersicht über die aktuellsten Technologien und deren Anbieter zu verschaffen. Wir freuen uns sehr, mit Hotelhero an unserer Seite mehr Transparenz und Vergleichbarkeit für Hoteliers in den Tech-Dschungel bringen zu können?, sagt Lindner.

Der Report steht IHA-Mitgliedern unter der untenstehenden Website zum Download zur Verfügung oder kann