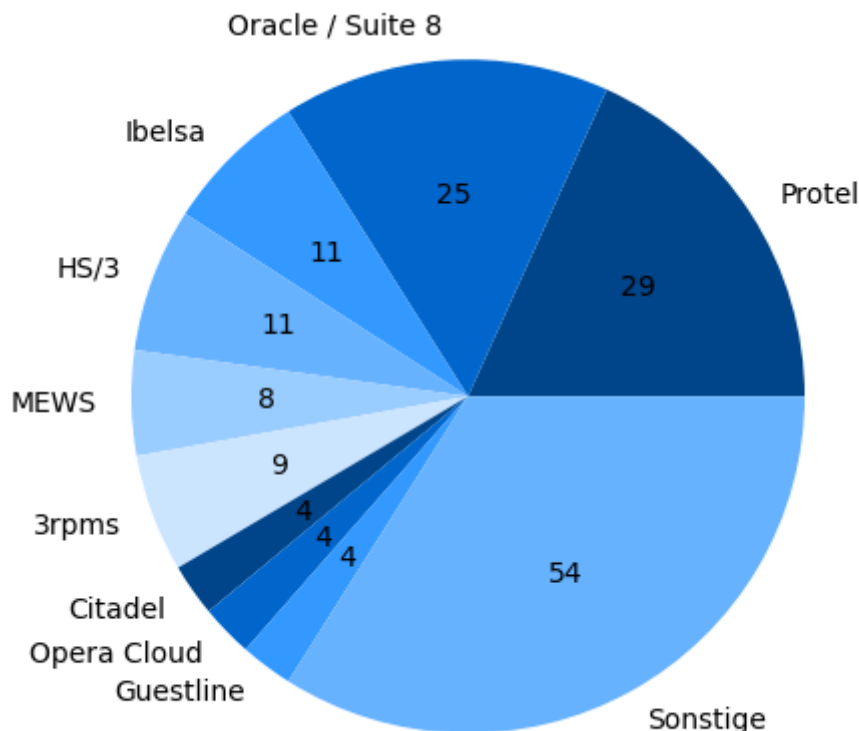


PMS-Systeme im Fokus: Erfahrungen und Wünsche der Beherbergungsbetriebe in NRW

Wir haben im Januar dieses Jahres bei Beherbergungsbetrieben in NRW eine Umfrage zu Property Management Systemen gestartet und ein sehr gutes Feedback von 175 Betrieben erhalten. Sie bietet interessante Einblicke in die Nutzung und Bewertung von Property Management Systemen (PMS). Die Ergebnisse zeigen, welche Systeme am häufigsten verwendet werden, welche Funktionen und Kriterien den Betrieben am wichtigsten sind und welche Verbesserungen gewünscht werden.

Nutzung von Property Management Systemen

Von den teilnehmenden Betrieben gaben 90% an, ein PMS im Einsatz zu haben. Die am häufigsten genutzte Systeme sind:

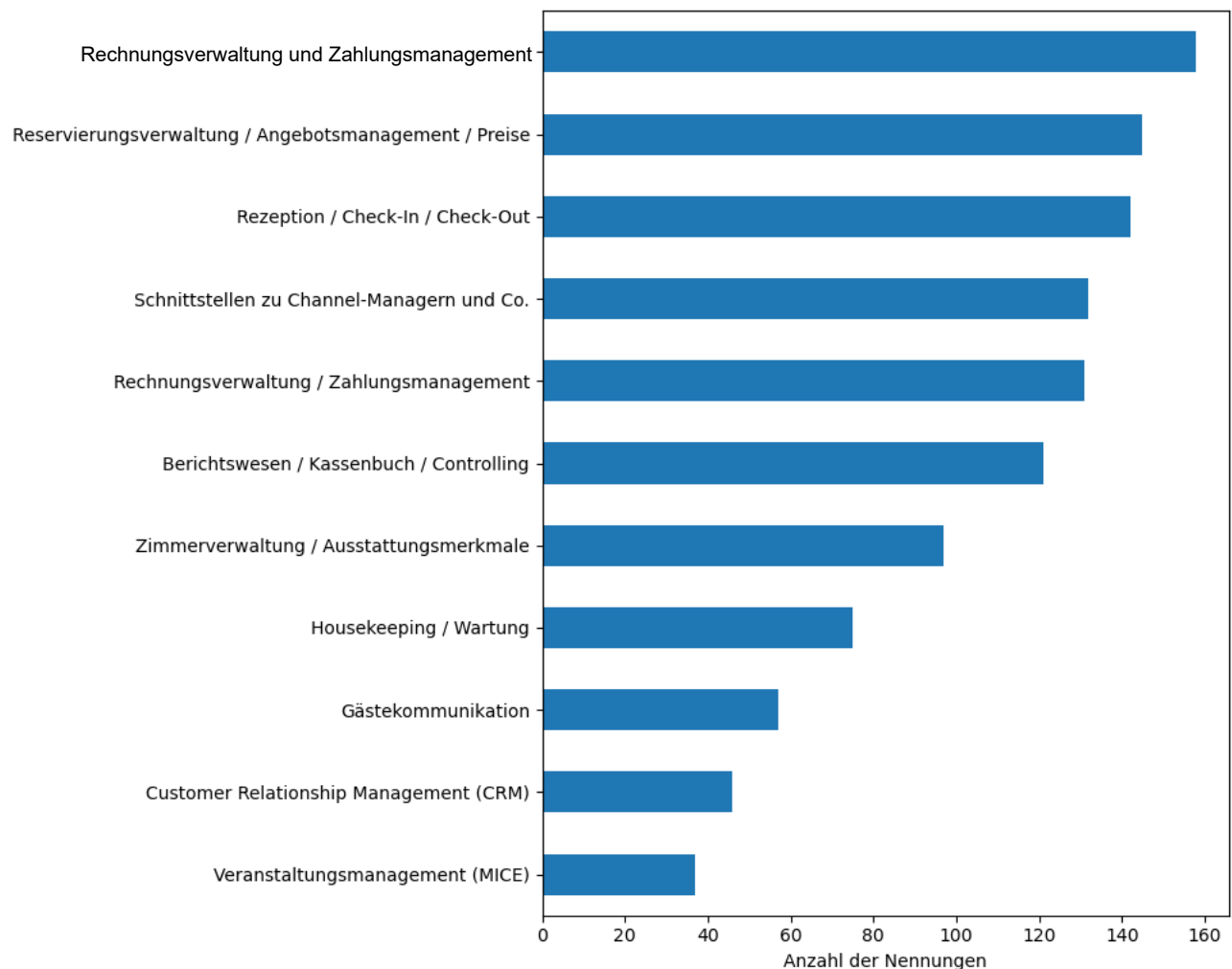


Die Kategorie "Sonstiges" umfasst verschiedene weniger häufig genutzte Systeme, die nicht einzeln aufgeführt wurden. Dazu gehören proprietäre Software von einzelnen Hotelketten wie FOLS oder OnQ, oder auch ältere On-Premise Systeme. Aber es zeigt deutlich auf, wie vielschichtig die Systemlandschaft ist.

Wichtige Funktionen

Bei den wichtigsten Funktionen, die ein PMS bieten sollte, wurden am häufigsten Rechnungsverwaltung und Zahlungsmanagement sowie Reservierungsverwaltung und Angebotsmanagement und Rezeption, Check-In und Check-Out genannt. Dies sind zentrale Prozesse in den meisten Hotels.

Die Teilnehmenden achten inzwischen sehr auf Schnittstellenoffenheit und die Integration anderer Systeme. Die Zeiten, in denen PMS als reiner Ersatz für ein Reservierungsbuch genutzt werden sind vorbei und die Nutzer erwarten ein modernes, erweiterbares System.



Die wichtigsten Auswahlkriterien

Die Betriebe legen bei der Auswahl eines Property Management Systems (PMS) besonderen Wert auf die folgenden Kriterien:

1. **Benutzerfreundlichkeit:** Ein intuitives und einfach zu bedienendes System ist für Hoteliere von großer Bedeutung. Dies erleichtert die tägliche Arbeit und reduziert den Schulungsaufwand für das Personal.
2. **Preis-Leistungs-Verhältnis:** Hoteliere achten darauf, dass das PMS ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis bietet. Sie möchten sicherstellen, dass die Kosten für das System im Verhältnis zu den gebotenen Funktionen und Vorteilen stehen.
3. **Schnittstellen zu anderen Systemen:** Die Fähigkeit des PMS, nahtlos mit anderen Systemen wie Channel-Managern, Buchhaltungssystemen und Online-Buchungsplattformen zu integrieren, ist ein entscheidender Faktor. Dies ermöglicht eine effiziente Verwaltung und Synchronisation von Daten.
4. **Stabilität und Zuverlässigkeit:** Ein stabiles und zuverlässiges System ist unerlässlich, um den reibungslosen Betrieb des Hotels zu gewährleisten. Ausfälle oder technische Probleme können zu erheblichen Störungen im Betrieb führen.
5. **Datensicherheit und Datenschutz:** Der Schutz sensibler Gästedaten hat höchste Priorität. Hoteliere bevorzugen Systeme, die hohe Sicherheitsstandards erfüllen und den Datenschutz gewährleisten.
6. **Support und Kundenservice:** Ein guter Support und Kundenservice sind für Hoteliere wichtig, um bei Problemen oder Fragen schnell Unterstützung zu erhalten. Ein zuverlässiger und hilfsbereiter Kundenservice trägt zur Zufriedenheit der Nutzer bei.
7. **Technologie / Cloud-Lösung:** Moderne Cloud-basierte Lösungen bieten Flexibilität und ermöglichen den Zugriff auf das System von überall. Hoteliere schätzen die Vorteile der Cloud-Technologie, wie automatische Updates und geringere IT-Kosten.

Wir fassen zusammen: Ein PMS, das diese Anforderungen erfüllt, kann wesentlich zur Effizienz und zum Erfolg eines Hotels beitragen.

Integration mit anderen Systemen

Die Integration mit anderen Systemen, wie Channel-Managern, Buchhaltung und Online-Buchungsplattformen, wird von

- 78% der Betriebe als sehr wichtig und
- von 16% immerhin als wichtig eingestuft
- 6% der Befragten betrachten diese Integration als für sie nicht relevant.

Ein Großteil der Betriebe (70%) nutzt bereits einen Channel Manager, während 30% keinen im Einsatz haben.

Geplante Änderungen und Verbesserungen

Obwohl viele Betriebe mit ihrem aktuellen PMS zufrieden sind, planen einige in den nächsten 12 Monaten Änderungen oder Updates:

- **Keine Änderungen geplant:** 56%
- **Wechsel des PMS geplant:** 23%
- **Update des PMS geplant:** 21%

Die Betriebe wünschen sich vor allem Verbesserungen in den Bereichen Support und Kundenservice, erweiterte Controlling- und Berichtsfunktionen sowie eine bessere Integration und Benutzerfreundlichkeit.

Einsichten in die Abwicklung von Zahlungen

Im Laufe des Jahres 2024 haben uns zunehmend Rückmeldungen von Hotelbetrieben zur verpflichtenden Nutzung integrierter Zahlungsdienste erreicht. Ziel dieser Umfrage war es daher, herauszufinden, ob es sich um vereinzelte Rückmeldungen handelt oder ob ein übergreifender Trend vorliegt, dem wir künftig gezielter nachgehen sollten.

Die Ergebnisse zeigen, dass es eine gewisse Flexibilität bei der Nutzung von Zahlungsdienstleistungen gibt und viele Betriebe weiterhin externe Terminals ohne direkte Integration in ihr PMS verwenden.

Verfügbarkeit der integrierten Zahlungsfunktion

Eine integrierte Zahlungsfunktion bietet einen deutlichen Komfortgewinn bei der Nutzung des PMS:

- **Ja:** 95 Betriebe
- **Nein:** 74 Betriebe
- **Keine Angabe:** 6 Betriebe

Verpflichtung zur Nutzung der integrierten Zahlungsfunktion

Einige PMS Systeme, die eine integrierte Zahlungsfunktion beinhalten verpflichten den Hotelier zur Nutzung der Schnittstelle.

- **Nein:** 64 Betriebe
- **Ja:** 31 Betriebe

Aussagen zu Zahlungsdienstleistern

Wir wollten zusätzlich wissen, wie die Abwicklung von Zahlungsdienstleistungen umgesetzt wird. Hier die häufigsten Nennungen der Betriebe:

- **Ich nutze Terminals ohne Schnittstelle zum PMS:** 81 Betriebe
- **Es gibt eine Schnittstelle zwischen Terminal und PMS:** 26 Betriebe
- **Ich akzeptiere nur Bargeld / Überweisung:** 4 Betriebe

Häufig gewünschte zusätzliche Funktionen

Die Umfrage zeigt, dass Beherbergungsbetriebe in Nordrhein-Westfalen klare Vorstellungen davon haben, welche Funktionen sie sich bei einem PMS wünschen.

Wir wollten außerdem einen Blick in die Zukunft erhalten. Welche zusätzlichen oder anderen Funktionen wünschen sich die Anwender?

Ein verbessertes Supportsystem, vollintegrierte Lösungen und erweiterte Controlling- und Berichtsfunktionen stehen dabei im Vordergrund. Die Betriebe streben nach Systemen, die benutzerfreundlich, stabil und gut integriert sind, um ihre Effizienz und den Gästeservice zu verbessern.

1. Besserer und kostengünstigerer Support

- Viele Betriebe wünschen sich einen verbesserten und kostengünstigeren Support. In manchen Fällen wurde der Support als teuer und unzureichend beschrieben.

2. Vollintegrierte Systeme

- Ein häufig geäußelter Wunsch ist die Integration aller wichtigen Systeme in einem PMS. Dazu gehören Channel-Manager, Internet Booking Engines (IBE), Zahlungssysteme und mehr. Dies würde die Notwendigkeit externer Anbieter reduzieren und die Effizienz steigern.

3. Erweiterte Controlling- und Berichtsfunktionen

- Betriebe wünschen sich erweiterte Funktionen für Controlling und Berichtswesen, um eine bessere Übersicht und Kontrolle über ihre Finanzen und Betriebsabläufe zu haben.

4. Bessere Integration und Schnittstellen

- Eine nahtlose Integration mit anderen Systemen, wie Buchhaltungssoftware, Channel-Managern und Online-Buchungsplattformen, ist für viele Betriebe von großer Bedeutung. Dies würde die Verwaltung und den Datenaustausch erleichtern.

5. Benutzerfreundlichkeit und Stabilität

- Die Benutzerfreundlichkeit und Stabilität des Systems sind entscheidende Faktoren. Betriebe wünschen sich ein PMS, das einfach zu bedienen und zuverlässig ist.

6. Automatisierte Zahlungsabwicklung

- Einige Betriebe möchten eine vollständige und automatisierte Zahlungsabwicklung im Vorfeld der Anreise, um den Check-In-Prozess zu beschleunigen und die Verwaltung zu vereinfachen.

7. E-Rechnung

- Die Integration von E-Rechnungen wird ebenfalls häufig gewünscht, um den bürokratischen Aufwand zu reduzieren und die Prozesse zu digitalisieren.

8. Mehr Funktionen für Gästekommunikation und CRM

- Erweiterte Funktionen für die Gästekommunikation und das Customer Relationship Management (CRM) sind ebenfalls gefragt, um die Interaktion mit den Gästen zu verbessern und deren Bedürfnisse besser zu verstehen.

Schlussfazit

Die Umfrage zu Property Management Systemen (PMS) in Nordrhein-Westfalen zeigt, dass die Mehrheit der befragten Betriebe bereits ein PMS nutzt.

Viele Betriebe wünschen sich Verbesserungen wie besseren Support, vollintegrierte Systeme und erweiterte Berichtsfunktionen. Die Integration von Zahlungsdienstleistungen ist flexibel, wobei viele Betriebe externe Terminals nutzen.

Wir bedanken uns herzlich bei allen Teilnehmern für ihre Mitwirkung. Ihre Rückmeldungen sind wertvoll und helfen uns, die Bedürfnisse der Beherbergungsbetriebe besser zu verstehen.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Die Informationen in diesem Dokument sind allgemeiner Art und dienen lediglich dazu, die Möglichkeiten der Nachhaltigkeit dem Interessierten vorzustellen. Der DEHOGA übernimmt die Haftung für diese Inhalte gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Die Zusammenstellung der Informationen erfolgt mit der gebotenen Sorgfalt. Für Entscheidungen, die der Verwender auf Grund der vorgenannten Informationen trifft, übernehmen wir keine Verantwortung.

Ihr Ansprechpartner Rainer Westerwinter, Transformationscoach für Digitalisierung
DEHOGA Nordrhein-Westfalen e.V. · Hammer Landstraße 45 · 41460 Neuss · 02131 7518 225
westerwinter@dehoga-nrw.de · transformation-gastgewerbe.nrw