

1. Welche Klientel haben sie im Fokus Ihrer Aktivitäten:

a) Individual-Hotellerie - Kettenhotellerie

b) kleine - mittlere - große Häuser

2. Welche dieser Bereiche möchten Sie in naher Zukunft intensiver bearbeiten?

à la carte: 1) Individual-Hotellerie – kleine und mittlere Häuser von 3 bis 300 Zimmer 2) Kleine Kettenhotellerie, mittlere Häuser

Amadeus Hospitality: 1) Wir betreuen sowohl Individual-Hotels als auch Hotelketten – aus sämtlichen Hotelsegmenten und in sämtlichen Größenordnungen (20 bis 1.000+ Zimmer).

2) Wir nehmen jedes unserer Kundensegmente sehr ernst. Da der deutsche Markt zu 80% aus Individual-Hotels besteht, konzentrieren wir uns in Deutschland besonders auf dieses Segment. International sind aber auch die Kunden aus der Kettenhotellerie sehr wichtig für uns.

Arne Madro: 1) a) Individual-Hotellerie - Kettenhotellerie – b) kleine (HOPE) - mittlere (HOPE / SIHOT)- große Häuser (SIHOT)

2) größtenübergreifend die Integration des Controlling bis zur FiBu, IT Beratung für Hotellerie und Gastronomie

at-on: 1) Individual-Hotellerie; kleine, mittlere und große Häuser; 2) Kleine und mittlere Häuser

Aton: 1) Individual-Hotellerie, kleine und mittlere Häuser 2) Weiter nur kleinere familienbetriebene Pensionen und Hotels

CDSOFT: 1) Individual-Hotellerie; kleine - mittlere - große Häuser; 2) Mittlere bis große Häuser; 2) Wir gestalten unsere Software grundsätzlich so, dass wir „flächendeckend“ die Wünsche/Bedürfnisse aller Kunden abdecken können.

Citadel: 1) a + b; 2) Individual-Hotellerie, mittlere, große Häuser, Wellness-Hotels

datagast: 1) Da dataGast ausschließlich online verwendet wird, zielt sie in erster Linie auf Kunden ab, die ihre Objekte dezentral verwalten, z.B. Eigentümer und Verwaltungen von mehreren Objekten, z.B. Ferienhäusern, kleine Hotelketten, aber auch Yacht-Charterfirmen, Wohnmobil-Verleih etc. Mit den aktuellen Neuerungen eignet sich dataGast aber immer besser auch für Einzelunternehmen.

2) mittlere bis große Einzelunternehmen

deltra Software: 1) Unsere Klientel findet sich hauptsächlich in der Individualhotellerie. Hier zählen wir kleine, mittlere und große Häuser gleichermaßen zu unseren Kunden. 2) Wir werden uns in Zukunft weiterhin auf die Individualhotellerie konzentrieren.

FTC: Individual-Hotellerie; kleine – mittlere Häuser

Gubse: 1a) Obwohl wir nach wie vor viele individuelle Häuser zu unseren Kunden zählen, stellt die Kettenhotellerie ein weiteres Standbein dar. 1b) Der Umfang und die Funktionen unserer Software SIHOT bieten den größtmöglichen Nutzen für mittlere und große Häuser.

2) Wir werden uns weiterhin intensiv mit den Anforderungen der Kettenhotellerie auseinandersetzen. Hierzu gehören insbesondere die Themenbereiche Distribution, Sales und Yield.

hotel-profi: 1) Individual-Hotellerie - mittlere Häuser; 2) alle

hotline: 1) Individual-Hotellerie – alle Hausgrößen; 2) mittlere bis große Individual-Hotels

Intrac: 1) Individual-Hotellerie – Kleine und mittelgroße Häuser; 2) Wir möchten uns auf die mittleren Hotelgrößen (bis etwa 120 Zimmer) konzentrieren.

Medusa: 1) Medusa Application Framework ist eine Branchenlösung, die nicht auf bestimmte Hoteltypen oder Hotelgrößen festgelegt ist. Beherbergungsbetriebe haben grundsätzlich gleiche Anforderungen an eine moderne und zeitgemäße Hotellösung. Sie muss vollständig, leicht bedienbar sein und sich flexibel den jeweiligen betrieblichen Besonderheiten anpassen lassen. Das Thema der Anbindung von Fremdsystemen (Schnittstellen) oder auch die Kommunikationsfähigkeit zu Internetportalen sind wichtige Kriterien.

2) Da wir nicht festgelegt sind, müssen wir uns auch nicht besonders ausrichten. Wir können die Vorteile unserer Lösung besonders in denjenigen Betrieben in den Vordergrund stellen, deren Anforderungen über die reine Reservierungs- und Rezeptionssoftware hinausgehen. Medusa Application Framework ist eine umfassende Komplettlösung für die Hotellerie.

Micros Fidelio: 1) Mit Suite8 (Professional + Small Business) und Opera hat Micros-Fidelio beide Zielgruppenmärkte im Auge. **Fidelio Suite8** – die flexible System-Lösung speziell für Hospitality-Individualisten wie beispielsweise Ressorthotels, Kliniken, Jugendherbergen, Bed&Breakfast-Häuser, etc.

Opera – die umfassende Hotelmanagement-Lösung - speziell entwickelt für alle Anforderungen der Stadt-, Business- und Kettenhotellerie. 2) Micros-Fidelio wird sich künftig verstärkt im Individualmarkt um Mittelstandskunden bemühen.

MLRxNet: 1) Individual-Hotellerie; kleine - mittlere - große Häuser; 2) kleine - mittlere - große Häuser

protel: 1) Für unser Unternehmen gibt es einen Unterschied lediglich zwischen der Individual- und Kettenhotellerie. Diese beiden Segmente bestehen gleichermaßen aus den kleinen, mittleren und großen Häusern. Wir konzentrieren uns sowohl auf die Individualhotellerie als auch auf Hotelketten.

2) Durch unsere Produktlinie zur zentralen Mehrhotel-Verwaltung (Multi Property Edition) bilden die Hotelketten vor allem international einen besonders wichtigen Unternehmensbereich. Hier können wir bereits auf eine sehr hohe Zahl tatsächlich realisierter und erfolgreich umgesetzter Projekte zurückblicken, in denen wir umfangreiche Erfahrung gesammelt haben. Hotelketten in Australien, dem mittleren Osten, Griechenland, Österreich, Skandinavien sowie länderübergreifend weltweit setzen die Multi Property Edition zur zentralen Hotelverwaltung ein. Das langjährige Know-how aus diesen Installationen sichert uns einen entscheidenden Vorteil, denn unsere Kunden profitieren stark in den Bereichen Projektplanung, Beratung, Systementwicklung und Installation. Die einzelnen Projektabschnitte können mit unserer Unterstützung schneller und effizienter durchgeführt werden.

Unser Produktportfolio bietet weltweit Systemlösungen für jede Form von Beherbergungsbetrieb. Daher ist für unser Unternehmen die zukünftige Ausweitung aller Segmente auf gleiche Weise wichtig. Das Wachstum von protel wurde in den ersten Jahren überwiegend durch die mittelständische Individualhotellerie geprägt. Daher sind wir mit diesen Kunden sehr eng verbunden und legen ebenso besonderen Wert auf die Ausweitung dieses Segments.

Semper EDV: 1) a+b; 2) a+b – Wir gestalten unsere Software grundsätzlich so, dass wir „flächendeckend“ die Wünsche/Bedürfnisse aller Kunden abdecken können.

SoftTec: 1) Individual-Hotellerie – Unsere Kunden haben zwischen 6 und 80 Zimmer; 2) Internet

Velox: 1) Individual-Hotellerie – kleinere und mittlere Häuser; 2) Individual-Hotellerie – kleinere und mittlere Häuser

3. Trifft diese Aussage auch auf Ihr/e Produkt/e bzw. Geschäftstätigkeit zu:

Eine Hotelsoftware-Installation beinhaltet in der Regel die Summe der möglichen Bausteine des Anbieters. Nutzen kann der Anwender aber nur diejenigen, für die er eine Lizenz erworben hat.

à la carte: Jein – wir bieten keine Module, sondern 4 verschiedene Versionen (Free ware, Easy, Standard und Pro) mit unterschiedlichem Leistungsspektrum an. Einzelne Module sind bei uns nur für die verschiedenen Schnittstellen z.B. zu Kasse, Telefon oder Türsystemen erhältlich.

Amadeus Hospitality: Unsere PMS-Suite besteht aus folgenden fünf Modulen: Front Office, Conference Management, Sales & Marketing, Finance und Restaurant Management. Freigeschaltet werden die Module, für die der Kunde eine Lizenz erwirbt. Frei nach dem Baukasten-Prinzip entscheidet der Hotelier, welche Module er nutzen möchte. Es gibt Kunden, die nur die Front Office Anwendung einsetzen und sich damit bestens ausgestattet fühlen.

Arne Madro: ja

at-on: Nein, die Software beinhaltet alle wichtigen Funktionalitäten. Natürlich existieren für Sonderfunktionen wenige Zusatzmodule.

Aton: ja

CDSOft Ja. Ein Kunde erhält eine Vollversion von WINHOTEL2000 oder WINHOTELMX, wobei bestimmte Bausteine lizenzbezogen frei geschaltet werden.

Citadel: ja

datagast: Diese Aussage trifft auch für dataGast zu.

deltra Software: Die HS/3 Hotelsoftware ist modular aufgebaut. Grundsätzlich beinhaltet die beim Kunden installierte Version alle Bausteine. Lizenziert und somit nutzbar sind jedoch nur die Komponenten, die auch gekauft wurden. Zusätzliche Komponenten können problemlos nachbestellt und mit einer neuen Lizenz eingabe frei geschaltet werden.

FTC: Wir haben interessante Gesamtlizenzen für die Hotelsoftware, die sich an der Anzahl der Zimmer orientieren, unabhängig von der Anzahl Arbeitsplätze. Datev-Modul, Telefonanbindung und Kassenanbindung sind Zusatzmodule

Gubse: Ja, die Aussage trifft zu.

hotel-profi: ja

hotline: Diese Aussage trifft auch für uns zu

Intrac: Nein. Wir vertreiben unsere Software mit allen Produkteigenschaften, wobei einzelne Programmfunktionen (wie etwa Offene Posten, Depositverwaltung, Kontingentverwaltung, Zimmerplan etc.) **nicht** separat zu erwerben sind.

Ausnahme sind Schnittstellen zu Telefon, Pay-TV, Schlüsselsystemen, Restaurantsoftware, Energiesteuerungssystemen, Finanzbuchhaltungen. Diese Schnittstellen werden als separate Programme vertrieben (die konsequent auch nicht im Standardumfang enthalten sind).

Medusa: Nein, diese Aussage tritt nicht auf unsere Anwendung zu. Interessenten, die sich für unser Produkt entscheiden erwerben eine „All in One“- Lizenz. Diese beinhaltet alle Module unserer Branchenlösung, von Front-Office und der Kellnerkasse, über die Veranstaltungsplanung, die Warenwirtschaft, bis zur Finanzbuchhaltung.

Dieses Konzept erlaubt dem Hotelier, im Laufe der Zeit den Nutzungsgrad seiner EDV-Lösung auszuweiten, ohne weitere Lizenzgebühren entrichten zu müssen.

Micros Fidelio: Es ist richtig, dass grundsätzlich in der jeweiligen Software alle verfügbaren Module/Bausteine für maßgeschneiderte Lösungen implementiert sind. Der Anwender zahlt jeweils nur für die entsprechend aktivierte Lizenz.

MLRxNet: ja

protel: Bezieht sich die Frage auf die Funktionen der Front Office Software, stimmen wir der Aussage zu.

Als Bausteine verstehen wir bei dieser Frage aber auch die einzelnen Module, die der Kunde bei uns käuflich erwirbt (z.B. Front Office, Sales & Marketing, Bankett, Web Booking Engine), Selbstverständlich erhält auch hier der Kunde dann lediglich die Installation und Schulung für das gekaufte Modul / die gekauften Bausteine.

Interessant zu diesem Thema ist auch zu wissen:

Dieses Modell (single source code - Strategie) zeichnet protel auch produktübergreifend aus und bildet eine wichtige Differenzierung zum Wettbewerb.

Alle protel Produkte basieren auf nur einem einzigen Softwarekern. Dieser bildet die Grundlage für die Entwicklung aller Produktvarianten wie zum Beispiel der Einhotel- und Mehrhotelverwaltung (Single Property und Multi Property Edition). Bei protel hat der Hotelier die Möglichkeit, direkt auf die von ihm benötigte Variante umzusteigen. Sehr einfach dargestellt, brauchen lediglich die zusätzlichen Parameter für das Hotel frei geschaltet werden. Aus diesem Grund sind wir mit unserer Produktlinie vielseitig und können jeden Bedarf entsprechend abdecken sowie die Software den betrieblichen Veränderungen unserer Kunden flexibel anpassen.

Ein Beispiel aus der Praxis: Ein Hotelier arbeitet in seinem Haus mit protel. Nach einem Jahr kauft er noch ein weiteres Hotel hinzu. Diese möchte er nun zentral verwalten. Er braucht jetzt kein neues/separates Softwareprodukt zu kaufen, welches ausschließlich für die Mehrhotelverwaltung entwickelt wurde. Er kann seine bestehende protel Hotelsoftware einfach auf diese Funktion umstellen lassen. Das gilt auch für alle weiteren Hotels, die angeschlossen werden sollen.

Semper EDV: Ein Kunde, der die Hotelsoftware HoRes cantio bei uns erwirbt, erhält eine uneingeschränkte Hotelsoftware von uns. D.h alle vorhandenen Module im System sind ohne zusätzliche Lizenzierung verfügbar. (Ausgenommen sind zusätzliche Schnittstellen zu Telefonanlagen, PayTV-Systemen, Online-Reservierungs-Portale, etc.)

SoftTec: NEIN. Unsere Software wird mit allen Modulen installiert.... Und kann auch so genutzt werden.

Velox: Teilweise. *Velox Pension* ist modular aufgebaut und bietet Zusatzmodule, die frei geschaltet werden können; *VelHotel* ist die Vollversion inklusive aller Leistungen/Module

4. Welche Bausteine gehören Ihrer Meinung nach als Mindestausstattung in das Grundmodul (= ein Preis, ohne Zusatzkosten) einer Hotelsoftware? (In der Annahme, dass Sie dies auch so praktizieren)

à la carte: Unsere Module sind auf die jeweilige Hotelgröße/Situation abgestimmt. So benötigen z.B. viele Anwender der Easy-Version keine Kurtaxen oder unterschiedliche Preise für Saison/Wochenende. So pauschal kann man meines Erachtens diese Frage bei der Vielzahl der unterschiedlichen Bedürfnisse sowie grundlegend anderer Arbeitsweisen eines kleinen Familienhotels und eines großen Kettenhotels nicht beantworten.

Grundlegende Funktionen sind natürlich alle buchungs- und rechnungsrelevanten Funktionen sowie gesetzlich notwendige Statistiken sowie in unserer Zielgruppe ein übersichtlicher und schnell zu bedienender Belegungsplan. Dies bietet jedoch auch schon unsere kostenlose Freeware-Version. Alles Weitere ist dann wie beschrieben schon wieder individuell.

Amadeus Hospitality: Mit Grundmodul meinen Sie vermutlich das Front Office System? Unsere Front Office Anwendung ist ein Komplettpaket. Es enthält z. B. Leistungsmerkmale wie: Einzel-/Gruppenreservierung, Gäste-, Firmen- und Reisebürokartei, Guest-History, Check-in/Check-out, Fakturierung, Microsoft Word-Anbindung, Mailing/Marketing, Zimmerplanung, Night-Audit, Statistiken/Forecasts, Housekeeping, Kalender/Notizblock/Telefonbuch, Kontingentverwaltung, Debitorenverwaltung, Basis Yield (letzteres für Individualhotels). – Für kleinere Häuser gibt es eine Light-Version.

Arne Madro: „HOPE FREE“ als kostenfreie Version bietet neben den Standardfunktionen Anfrage, Reservierung, CheckIn, CheckOut: Belegungsplan - Beherbergungsstatistik - Erfassung von Extraleistungen - Gästeliste mit Details - Internetbuchbarkeit - Managementberichte - Rechnungsliste - Zahlarten

at-on: Frontoffice, Backoffice, Zimmerspiegel, Kategoriespiegel, Mailingfunktionen, Serienbriefe, Exportfunktionen, Zugriffsverwaltung der Anwender, Anwenderverwaltung, kostenlose Schnittstelle zum eigenen Kassensystem, Reservierungsbestätigungen / Controlling-Berichte automatisch per E-Mail versenden, mehrere Mehrwertsteuersätze, Gutscheinverwaltung,

Merkmale der Zimmer, Detailliertes Berichtswesen, Getrennte Konten für Besteller, Gäste, Gruppen, Kontenverwaltung mit Drag & Drop, Zahlwegsplitting, im Voraus buchen, Kontingentreservierungen, optionale Reservierungen, Kategorie-Reservierung, automatische Aktualisierung des Zimmerspiegels auf allen Arbeitsstationen.

Aton: Alles was zum täglichen Prozess benötigt wird einschließlich guter Adressverwaltung und Netzwerkfähigkeit.

CDSOft: Front & Back Office: Reservierungs- und Angebotstool, Adressenverwaltung und Selektionen, eigenes Textverarbeitungstool mit Serienbriefeffunktion, zusätzliche Anbindung an MS WORD und MS EXCEL; Listen- und Ansichtenmanager, Rechnungsverwaltung, Umsatzverwaltung und Auswertungen, Barkassenbuch, Einfaches Managerreporting mit Zahlungsbericht, Debitorenverwaltung, Stammdatenverwaltung, Betriebsparametereinstellungen;

Separat: Schnittstellenmanager (FiBu, Pay TV, Türschliesssysteme, Kassensysteme); Detailliertes Auswertungs- und Statistiktool, Gruppenverwaltung, Freimeldungstool für Internet, Mandantenfähigkeit, Eigentümerabrechnung

Citadel: Reservierungsbestätigungen (MS-Word oder Open Office), Gruppenreservierung, Ausgeklügelte Adressverwaltung (Ansprechpartner, Verknüpfung von Adressen – Firmen, Zentrale, Filialen, Mitarbeitern etc.) Umsatzstatistik, Verwaltung von Dokumenten, E-Mails, Telefonaten etc, Einrichtungsmöglichkeit von individuellen Feldern, Mailingmodul, Statistiken, WebRes Internetschnittstelle, Traces, Belegungsübersichten, grafischer Zimmerplan (individuell einstellbar Anzahl Zimmer, Tage, Monat, Filtermöglichkeit der Zimmerfeatures, Zimmertypen etc.), Verfügbarkeitsübersicht, bis zu 6 Rechnungsfenster: Firmenrechnung, Gruppenrechnung etc

datagast:

- 1) Userverwaltung
- 2) Verwaltungsmodule für:
 - a) Gastdaten, b) Buchungsdaten, c) Objektangaben (Ausstattungsmerkmale, Größe etc.), d) Rechnungsstellung, e) Auswertung / Statistik
- 3) Schnittstellen zu a) Telefon, b) Pay-TV

deltra Software: Die Basisversion von HS/3 ist bereits so konzipiert, dass eine Abwicklung des allgemeinen Tagesgeschäfts in der Hotellerie problemlos möglich ist. Es sind alle wichtigen Funktionen enthalten. Die Zusatzmodule und Anbindungen stellen lediglich eine Erweiterung dieses Grundprogramms dar – je nach Ausrichtung des Hotels.

FTC: Alle außer Datev-Modul, Telefonanbindung und Kassenanbindung. Also Korrespondenz, Belegungsplan, Kategorieplan, Reservierung, Gruppenreservierung, Walk-in, Gastkonten, Gruppenkonten, Rechnungen, Versand von Reservierung, Rechnungen per Email.

Gubse: Stammdaten: Anlage und Pflege, darin enthalten auch die Kundenkartei, Belegungsplan; Kategorienplan; Reservierung, inkl. Kontingentverwaltung; Automatisierte Korrespondenz und deren Ablage; Aktivitäten für Mitarbeiter und zu Gästen; Hausverwaltung (Funktionen für Hausdamen Abteilung und Technik); Schichtverwaltung, Einzel- oder Schichtkasse; Check-In, Leistungsverbuchung, Rechnungslegung und Check-Out; Tagesabschluss; Diverse Konten; Gastselektion; Reporting; Benutzer- und Benutzergruppen-Verwaltung; Logging der Aktionen der Benutzer; Konfiguration kundenspezifischer Workflows; Übungshotel

hotel-profi: gehobene Standard-Vorgänge

hotline: Die wichtigsten Funktionen des Standard-Umfangs: Reisegruppenverwaltung - Reservierung (manuell, aktiver Belegungsplan, Categoriespiegel) - Checkin- Checkout (QuickCheckout) – Kontingentverwaltung – Informationszentrale - Ressourcenverwaltung (Garagenplan etc.) - Adressverwaltung, Marketingmodul – Schnellbuchung – Passantenrechnung – Kassenbuch – Reports – Rechnungs wiederholung - NoShow-Funktion – Stornoliste – Wartelistenfunktion – Buchungsangebote - Debitorenverwaltung mit Mahnwesen - Depositverwaltung (Vorauszahlungen) – Kreditkartenabrechnung – Gutscheilverwaltung - umfangreiche Housekeepingfunktionen – Messageverwaltung - internes Benachrichtigungssystem – Paymaster – Schichtwechsel – Tagesabschluss - Modul zur Erstellung eigener Reservierungsbestätigungen - Arrangementkalkulator -- um nur die Wichtigsten zu nennen.

Intrac: Alles - bis auf Schnittstellen zu anderer Software

Medusa: Ein Grundmodul in diesem Sinne kennen wir nicht. Der neue Kunde entscheidet nach eigenem Bedarf, mit welchem(n) Modul(en) er einsteigt. Natürlich ist das vielfach das Front-Office, aber auch unsere Back-Office Lösungen werden zunehmend nachgefragt.

Sobald wir die Anforderungen des Interessenten kennen, erhält dieser ein entsprechendes Angebot, welches neben der Lizenzgebühr, abhängig von der Anzahl der Arbeitsplätze, auch die Einrichtungs- und Schulungskosten enthält. Optional wird dann eine Betreuungsvereinbarung angeboten, die auch künftige Programm-Updates beinhaltet.

Micros Fidelio: Zunächst sei gesagt, dass Micros-Fidelio immer für den Kunden maßgeschneiderte Lösungen anbietet. Was durch die einzelnen Bausteinen und die mögliche Vernetzung dieser bestens gelingt.

Mit der Fidelio Suite8 (Grundmodul) erhält der Hotelier die gesamte Datenstruktur der Hotellerie und des Tourismus in einem einzigen System - aus einer Hand.

Front Office (PMS) mit Features wie: Zimmerverwaltung und Reservierung, Gruppen und Kontingentverwaltung, Housekeeping, Umsatzerfassung und Kassenverwaltung, Debitorenverwaltung, Tour Operator Rechnungsstellung bei Anreise und Kommissionsverwaltung, Gästekartei und Archiv, Packages und Pauschalen, Policies für Depositberechnung und Stornogebühren, Online Buchbarkeit über myfidelio.net und myfidelio-Homepage.

Zusätzliche Bausteine (mit zusätzlichen Kosten) wie Sales & Catering, CCM Conference & Catering Management und CRM Customer Relationship Management und Back Office mit Buchhaltung und Finanzbuchhaltung sind grundsätzlich individuell wählbar – je nach Kundenwunsch.

MLRxNet: Front & Back Office: Stammdatenverwaltung – Betriebsparametereinstellungen – Reservierungs- und Angebotstool – Adressverwaltung und Selektionen – Import/Export aller Datenbestände für Serienbriefunktionalität – Listen- und Ansichtenmanager – Rechnungsverwaltung – Umsatzverwaltung und Auswertungen – Einfaches Managerreporting mit Zahlungsbericht – Gruppenverwaltung und Anzeige – Detailliertes Auswertungs- und Statistiktool – Fernwartungsmodul

Separat: Schnittstellenmanager (Telefonsysteme, FiBu, Pay TV, Türschliesssysteme, Kassensysteme) – Freimeldungstool für Internet – Mandantenfähigkeit – Eigentümerabrechnung

protel: Hier ein Auszug der wichtigen Funktionen: Bereits seit vielen Jahren gehören diese Funktionen zum Standard und sind somit in nahezu jeder Hotelsoftware zu finden:

Grafischer Reservierungsplan, Privat-, Firmen-, Reisebüro und Gruppenreservierungen, Tageszimmerreservierungen, Versand von Reservierungsbestätigungen via Fax und E-Mail, Bedienerverwaltung, Trainingsprogramm, detaillierte History- und Futureinformationen in den Kundenkarteien, Korrespondenzhistorie / Dokumente in den Kundenkarteien, Ausdruck des

Meldescheines, Einzelgast-, Gruppen-, Passantenrechnungen, Hausdamen-/Wäschewechselliste, Nationalitätenstatistik, Managerreports.

Da protel seit Beginn auf Microsoft Windows basiert, ist die nahtlose Integration von MS-Office Produkten in unserer Software ebenfalls Standard.

Semper EDV: Reservierungsmodul, Gruppenreservierungen, Adressenverwaltung, Rechnungsmodul, Rechnungshistory, Bestätigungen und Korrespondenz über MS Word mit interner Speicherung im Reservierungssystem, Debitoren- und Kreditkartenverwaltung, Kontingentverwaltung, Warenbestandskontrolle, Mailingfunktionen, Anbindung an MS EXCEL, Gutscheinverwaltung, Kassenbuch, umfangreiche Listen und Statistik.

SoftTec: Unsere Hotelsoftware hat einen Preis ohne zusätzliche Kosten (außer Schnittstellen - Telefon). Der Preis ist unabhängig von der Anzahl der Zimmer. Keine gesonderte Aufpreisliste für Netzwerk, Seriendruck usw.

Velox: Abhängig von der Größe, Art und Struktur eines Hotels / einer Pension – und natürlich auch von den zukünftigen Anwendern der Software. In kleinen Häusern mit wenig Erfahrung geht's zumeist nur um Adressen inklusive Serienbrief, Check-in, Check-out inkl. Rechnungen und Auswertungen. Alle diese Leistungen sind in der Basisversion von *Velox Pension* enthalten.

5. Was sehen Sie als oberste Priorität bei der Entwicklung Ihrer Software?

à la carte: Eine einfache Bedienung trotz großer Leistungsfähigkeit. Es muss möglich sein, alle grundlegenden alltäglichen Funktionen ohne Schulungsaufwand intuitiv durchzuführen. Dies muss vor allem auch auf wechselnde Belegschaften und Aushilfskräfte zutreffen. Darüber hinaus muss es aber auch eingelernten Kräften möglich sein, alle sonstigen zusätzlichen Anforderungen mit Hilfe der Software erfüllen zu können.

Amadeus Hospitality: Integration, Service und Innovation.

Integration: Wir bieten integrierte Lösungen für die Optimierung der Arbeitsabläufe, das Revenue Management und die Multichannel Distribution. Wir sind der einzige Anbieter, der alle drei Produktlinien aus einer Hand bieten kann – mit den Synergie-Vorteilen, die sich daraus ergeben. Außerdem achten wir bei unserer Software-Entwicklung auf hohe Benutzerfreundlichkeit. So schaffen wir zeitliche Freiräume für besseren Gäste-Service.

Service: Unsere Mitarbeiter haben eine ausgeprägte Service-Orientierung, sind rund um die Uhr für unsere Kunden da und liefern schnelle, kompetente Unterstützung.

Innovation: Wir investieren kontinuierlich in die Weiterentwicklung unserer Produkt-Palette und liefern so ein größtmögliches Maß an Investitions- und Zukunftssicherheit für unsere Kunden.

Arne Madro: Benutzerfreundlichkeit, komfortable, flexible Auswertungen, Offenheit in Sachen Schnittstellen, Einbindung in Gesamtkonzepte

at-on: Einfachste Bedienung, Stabilität

Aton: Die Erfüllung der Wünsche (fast aller) der Anwender

CDSOFT: Benutzerfreundlichkeit; Stabilität und Sicherheit; Realisierung von Kundenwünschen; Kompatibilität mit anderen Systemen, welche der Kunden im Einsatz hat.

Citadel: Benutzerfreundlich, übersichtlich, Stabilität

datagast: Datensicherheit

deltra Software: Oberste Priorität ist und bleibt die hohe Funktionalität in Verbindung mit einfacher und intuitiver Handhabung / Bedienung.

FTC: Praxisgerecht, einfache Bedienung

Gubse: Konstante Produktentwicklung mit modernen Funktionalitäten, die dem Fortschritt der

Technik und den Anforderungen der Kunden ständig angepasst werden, wobei benutzerfreundliches Handling im Vordergrund steht.

hotel-profi: Anwenderfreundlichkeit, absolute Praxisnähe, stabile Anwendungen sowie Zukunftssicherheit

hotline: Kundenorientiertheit (leicht erlern- und bedienbar, Abdecken neuer technischer und gesetzlicher Anforderungen, Aufzeigen eines höheren Einsatz-Nutzens)

Intrac: Flexibilität bei der Anwendung, da jedes Unternehmen einzigartig ist.

Medusa: Hier muss unterschieden werden nach technischen und funktionalen Prioritäten.

Im Hinblick auf die Technologie standen der Einsatz einer leistungsfähigen Datenbank und ein homogenes Datenbankdesign für alle Module im Vordergrund. Ebenso ist das permanente Schritt halten mit den aktuellen Betriebssystem- und Datenbankentwicklungen eine wichtige Anforderung.

Funktional gesehen liegt die Priorität in der gemeinsamen Nutzung sämtlicher Daten, egal in welchem Modul diese erfasst oder bearbeitet werden. Die Integration, bzw. die ganzheitliche Sicht auf das organisatorische Konzept eines Betriebes ist hier der Maßstab. Zusätzlich gilt unser Augenmerk dem einheitlichen Design, natürlich auch unter ergonomischen Aspekten.

Micros Fidelio: Micros-Fidelio kann aufgrund internationalen Know-hows und umfassenden, auf verschiedene Bedürfnisse und Märkte abgestimmten Portfolios sowohl Einzellösungen für Hotelindividualisten und Familienbetriebe als auch zentrale Unternehmenslösungen für Hotelgruppen und die internationale Kettenhotellerie anbieten. Damit ist sicher gestellt, dass für alle Anforderungen die richtige, maßgeschneiderte und zukunftsorientierte Systemlösung, verbunden mit qualifizierter Beratung- und Serviceleistung, realisiert wird.

Ziel ist: Individuell auf unsere Kundenwünsche einzugehen, für jeden Kunden die richtige Lösung zu haben, ob große Hotelkette, Individualhotel oder Bed & Breakfast-Haus, das „Ohr“ beim Kunden haben.

Neuester Beweis der Neusser Unternehmensphilosophie, Kunden immer wieder neuartige Services zu bieten: Unter dem Motto „Gemeinsam mehr erreichen“ gründet Micros-Fidelio den Suite8 Kundenbeirat mit mehr als 30 exklusiv eingeladenen, Hoteliers an Mitgliedern. Als unabhängige Interessenvertretung wird er alle Suite8-Anwender im deutschsprachigen Raum vertreten.

MLRxNet: Intuitive Bedienung

protel: Intuitive Benutzerführung, Stabilität und Zuverlässigkeit, Investitionssicherheit durch die Verwendung von zukunftsorientierten Technologien (Microsoft)

Semper EDV: Benutzerfreundlichkeit, Stabilität und Realisierung von Kundenwünschen

SoftTec: Einfache Bedienung

Velox: Stabilität, Geschwindigkeit, Anwenderfreundlichkeit bei Installation, Konfiguration und Bedienung der Software plus Schnittstellen(!), d.h. zur Selbst-Installation. Maßgeschneidert auf die Zielgruppe/Anwender (nicht „Universal-Programmierung“ für alle Hotelarten und -Größen!)

6. Verfügt Ihre Hotelsoftware über eine eigene Buchungsplattform? Optional? Wie heißt sie?

à la carte: Ja, HOPEWEB. Eine Buchungsplattform für die eigene Homepage. Funktionell und optisch einfach zu integrieren und mit beidseitiger Kommunikation (Senden von Verfügbarkeiten, Empfangen von Buchungen)

Amadeus Hospitality: ja

at-on: Optional gibt es Schnittstellen zu Cultuzz, sowie eine Möglichkeit der Anbindung eines Formulars auf der eigenen Webseite

Aton: Unser ATON-HOTEL läuft in sehr vielen Pensionen und in familienbetriebenen Hotels und will nicht mit den Großen der Branche verglichen werden. Dieses Programm ist aus dem Buchungssystem ATON-FEWO entstanden. Somit sind auch viele Optionen aus der Vermittlungsbranche von Fewos und Appartements implementiert. ATON-HOTEL läuft lokal an der Rezeption.

Arne Madro: Ja – HOPEWEB: bei jeder Version ohne Aufpreis dabei (Provisionsabrechnung monatlich 5%).

CDSOft: nein

Citadel: nein

datagast: Ein Online-Buchungssystem kann optional kostenpflichtig frei geschaltet werden.

deltra Software: Wir bieten Schnittstellen zu allen gängigen Systemen.

FTC: Wir bieten jedem Hotelier unsere Online-Rezeption. Die Kosten liegen mtl. bei 30,00 € oder Zahlung pro Buchungsvorgang ohne Inkassofunktion ca. 0,90 €

Gubse: Ja, wir haben mit SIHOT.Web eine eigene Internet Buchungsplattform zu bieten. Wie alle unserer Zusatz-Module gibt es diese optional.

hotel-profi: nein

hotline: Eigene Buchungsplattform hotline web (2-Wege-Schnittstelle - Zimmer-Freimeldung und Buchungsimport) vollautomatischer Betrieb

Intrac: nein

Medusa: Nein, wir unterstützen etablierte Buchungsplattformen mit entsprechenden Kommunikationsdiensten.

Micros Fidelio: Mit myfidelio.net bietet Micros-Fidelio jedem Kunden kostenfrei an, seine Homepage online buchbar zu machen.

Mit myfidelio.net verfügen die Hotels über eine fertig konfigurierte Schnittstelle für weltweite Online-Buchungen. Selbst ein kleines Familienhotel erfährt mit myfidelio.net eine weltweite Onlinebuchbarkeit über Reisebüros, Reiseportale sowie die hoteleigene Homepage (Plattformen wie z.B. auch „hotel.de“). Alle Online-Distributionskanäle können über ein System gepflegt werden. Das heißt, der Hotelier behält ganz einfach und rundum den Überblick über seine Verfügbarkeit, denn die Daten werden direkt ins Fidelio Front Office System übertragen. Dadurch fallen auch keinerlei Lizenz- und Transaktionskosten für die Buchungen an.

MLRxNet: ja: www.e-ts24.de

protel: Ja. Mit Installation der protel Hotelsoftware (Single Property sowie Multi Property Edition) besteht die Möglichkeit, die protel Web Booking Engine (protel WBE) einzusetzen. Die protel WBE ist das Online-Reservierungssystem von protel. Über einen Link von der hoteleigenen Homepage gelangt der Gast zu den Reservierungsseiten, die selbstverständlich in das Corporate Design der Hotel-Homepage komplett integriert werden können. Der Gast kann so eine unverbindliche Reservierungsanfrage stellen oder eine verbindliche Buchung unter Angabe seiner Kreditkartennummer tätigen. Die Anfragen werden dabei sekundenaktuell direkt vom protel-System beantwortet, so dass der Gast in Echtzeit Informationen über Preise und verfügbare Kategorien erhält.

Semper EDV: Ja, mit caesar-data.com

SoftTec: ja

Velox: Eine eigene Buchungsplattform wird nicht angeboten. Es sind inzwischen so viele

leistungsfähige und preiswerte Buchungsplattformen am Markt verfügbar, dass es mehr Sinn macht, den Kunden Anbindungen an möglichst viele dieser Plattformen anzubieten.

Derzeit binden wir mit unseren Produkten die wichtigsten regionalen und überregionalen Buchungs-Plattformen an: von der provisionsfreien Buchung über die Webseite bis zur Anbindung der internationalen IDS/GDS-Systeme. Hotels haben so den Vorteil, mehrere Buchungsplattformen parallel anzuschließen, z.B. eine provisionsfreie Buchungsplattform für die Hotel-Homepage, die regional eingesetzte Vermarktungsplattform (z.B. Dirs21, Feratel, Intobis, Tiscover, myIRS TOMAS/IRS18...) und die weltweite Vermarktung über HRS, Hotel.de, Booking und Reisebüros.

7. Verfügt Ihre Hotelsoftware über eine Schnittstellen-Plattform zu einzelnen Vertriebskanälen?

a) Wie heißt sie?

à la carte: Ab September 2008 wird die Schnittstelle zu Cultuzz fertig gestellt sein. Diese befindet sich momentan in der letzten Testphase.

Amadeus Hospitality: a) Siehe c

Arne Madro: ja - HOPEWEB

at-on: Cultuzz

Aton: Nur bei ATON-FEWO implementiert: Wild-East; Endlich-Ferien,...

CDSOft: MX-Schnittstellenmanager

Citadel: WebRes, Dirs21 und Cultuzz

datagast: Die Freigabe von internen Informationen erfolgt durch die Lizenznehmer. Da alle Zugangsberechtigten jederzeit Zugang zu allen freigegebenen Ressourcen haben, sind sämtliche Schnittstellen in der Grundlizenz inbegriffen. Derzeit sind keine Erweiterungen in Planung.

deltra Software: Wir bieten derzeit Schnittstellen zu folgenden Online-Plattformen (je 249 € netto): Cultuzz, Feratel, Tiscover, webres, @rooms

FTC: Wir planen 2008, eine Anbindung an HRS und hotel.de zu realisieren.

Gubse: Wir verfügen mit SIHOT.Web über ein eigenes, integriertes Produkt. Es gibt außerdem eine Schnittstelle zum Produkt „Autoupdate“.

hotel-profi: ja

hotline: ja, connect24

Intrac: nein

Medusa: ja - DIRS21, Cultuzz oder Meetingportal24

Micros Fidelio: myfidelio.net >>> siehe Frage 6

MLRxNet: keine Plattform

protel: protel geht bei der Anbindung an die GDS und ADS nicht über eine vordefinierte Plattform, die dem Hotelier quasi den Weg vorschreibt, den er zu nutzen hat, um im Reisebüro und über Online-Plattformen verfügbar zu sein. Wir haben uns für einen individuellen Weg entschieden. Über diverse, bereits realisierte und bewährte Lösungsansätze erarbeitet protel gemeinsam mit dem Hotelier die ideale Anbindung an die Vertriebskanäle. Nicht jede Buchungsplattform macht für jeden Hotelier Sinn. Es gilt vielmehr zu berücksichtigen, welche Zielgruppe der Hotelier für sich definiert und in welcher Destination sich sein Haus befindet. Nach diesen Kriterien wird das beste Konzept für die Anbindung an alle relevanten Vertriebskanäle erarbeitet.

Semper EDV: Ja, befindet sich schon im Entwicklungsendstadium. Fertigstellung 2008.

SoftTec: Ja, Easy2Web

Velox: Ja, Velox IRS (= Internet-Reservierungssystem-Schnittstelle)

b) Was kostet eine Schnittstelle an (Lizenz-?)Gebühr?

à la carte: 0,60 €/Zimmer pro Monat. Gestaffelt (ab 25 Zimmer 0.45, ab 50 Zimmer 0.30, ab 75 Zimmer 0,15) Keine Anschaffungs-, Installations- oder andere laufende Kosten. Unabhängig vom Buchungsvolumen.

Amadeus Hospitality: Die Kosten für Schnittstellen sind unterschiedlich hoch. Für eine hoteleigene Buchungswebsite liegen die Kosten bei 100 EUR pro Monat (provisionsfrei). Die Nutzung von Amadeus GDS oder die Schnittstelle zu einem anderen GDS (Sabre, Galileo) kostet 300 EUR pro Jahr. Die jeweiligen Buchungsprovisionen kommen noch hinzu.

Arne Madro: Zero (Hopeweb)

at-on: Einmalig netto 295 Euro

Aton: auf Anfrage

CDSOft: von 350 – 900 €

Citadel: WebRes für unsere Kunden kostenlos; Dirs21 und Cultuzz 490 €

datagast: –

deltra Software: –

FTC: s.o.

Gubse: Die Kosten hängen von den angebotenen Kanälen ab.

hotel-profi: Je nach Qualität 189 bis 345 €

hotline: Eine Schnittstelle kostet einen zimmerabhängigen Grundbetrag, jede weitere parallel nutzbare Schnittstelle ist zimmerabhängig (50 Zimmer Hotel 180 €)

Intrac: –

Medusa: ca. 480 €

Micros Fidelio: Schnittstelle ist kostenlos >>> siehe Frage 6

MLRxNet: Bestehende Schnittstellen kosten 500 Euro netto, neu zu entwickelnde 800 Euro netto

protel: Da wir, wie gesagt, keinen Standardweg anbieten, gibt es auch keinen Betrag, der an dieser Stelle genannt werden kann.

Semper EDV: –

SoftTec: einmalig 199 EUR

Velox: Für *Velox Pension* einmalig 375 €, für *VelHotel* einmalig 525 € - die Schnittstelle kann vom Anwender selbst installiert und eingerichtet werden

c) Zu welchen Vertriebskanälen bestehen Schnittstellen?

à la carte: Momentan befinden sich alle in der Entwicklungs- oder Testphase. Momentan wird an Schnittstellen zu Cultuzz, Hotel.de, Dirs21 sowie Tiscover gearbeitet. Die Schnittstellen werden alle ab September bis Jahresende freigegeben werden.

Amadeus Hospitality: Unser eigenes System – Amadeus GDS – ist als integrierte Lösung zu

haben. Außerdem gibt es die Anbindung an Kanäle wie Pegasus, Sabre, etc.

Arne Madro: Auf Anfrage

at-on: Alle Kanäle, die in Cultuzz möglich sind (Hotel.de, Booking.com etc.)

Aton: keine Antwort

CDSOft: hotel.de; webres, Cultswitch, feratel, dreamway travel, Dirs21

Citadel: siehe WebRes, Dirs21 und Cultuzz

datagast: –

deltra Software: –

FTC: s.o.

Gubse: Bookings.net – BTM-Berlin Tourismus marketing – EHotel.de – Expedia/Hotels.com – Gomio – HRS – Hostelbookers.com – Hostelworld.com – Hotel.de – Lastminute.com – Mirnet.de – München.de – Nethotels.com – RatesToGo.com – Tui.de – Turisline – Unirez/Pegasus – Venere.com – Worldres.com – Wotif.com

hotel-profi: Wild-east.de, usedom.com, WebRes

hotline: Schnittstellen derzeit zu Cultuzz (dadurch auch zu HRS, Hotel.de, Bookings, Tui), Feratel, webres, Tiscover, Wild East, Intobis, @rooms, DIRS21, Siteengine, hotline web, Roomres – weitere sind in Entwicklung z.B. direkte Hotel.de-Anbindung

Intrac: –

Medusa: Siehe 7a

Micros Fidelio: Schnittstellen bestehen zu allen gängigen GDS-Systemen, mit denen auch Reisebüros arbeiten, wie galileo, amadeus, sabre, hotel.de usw.

MLRxNet: –

protel: Aktuell bieten wir

- eine direkte Anbindung an die GDS und ADS über den Wizcom-Switch an,
- eine indirekte Anbindung über diverse CRS-Systeme an den Pegasus-Switch und
- eine direkte Anbindungen an eine Fülle von Internetbuchungsportalen.

Des Weiteren stehen wir in engem Kontakt mit Anbietern für Channel Management, um eine direkte Anbindung via Channel Manager an die ADS zu realisieren.

Semper EDV: –

SoftTec: Hotel24, cultuzz

Velox: Derzeit: Cultuzz (inkl. HRS, Hotel.de, Booking, Tui), caesar-data, Dirs21 (inkl. Hotel.de, Bookings und GDS), feratel, hotelwebservice, Intobis, my.IRS (TOMAS/IRS18), OnlineRes, Tiscover, webres und @-Rooms

d) Welche werden in naher Zukunft hinzukommen?

à la carte: Siehe 7c). Zusätzlich HRS, bookings.com

Amadeus Hospitality: Wir bieten heute bereits die Anbindung an alle wichtigen elektronischen Distributionskanäle. Derzeit sind weltweit 75.000 Hotels über Amadeus buchbar, rund 10% dieser Hotels stehen in Deutschland. Sollte es in Zukunft einen Kanal geben, der von Kunden gewünscht, von uns aber noch nicht angeboten wird, so entwickeln wir die dazu notwendige Schnittstelle.

Arne Madro: keine Antwort

at-on: keine Antwort

Aton: auf Anforderung

CDSOft: Tiscover, HRS

Citadel: siehe WebRes, Dirs21 und Cultuzz

datagast: –

deltra Software: –

FTC: s.o.

Gubse: Weitere werden jeweils auf Anforderung der Kunden entwickelt.

hotel-profi: Hotel.de, cultuzz

hotline: Channel manager, reconline, caesar-data, Hotelwebservice, wohee.com etc.

Intrac: –

Medusa: Bei der Planung richten wir uns nach dem Bedarf unserer Interessenten, so ist im Moment eine Schnittstelle zu tiscover in der Planung.

Micros Fidelio: Im Moment deckt Micros-Fidelio das Marktangebot dieser Buchungskanäle mit intern geschätzten circa 80 Prozent sehr gut ab. Und es ist festzustellen, dass online-bookings via Hotel-homepage (laufend erleichtert durch die professionellen Internet-Suchmaschinen) zunimmt. Somit ein Plus für myfidelio.net.

MLRxNet: –

protel: Welche Systeme wir zukünftig anbinden, hängt von unseren Kunden und dem Markt ab. Da der Markt extrem schnelllebig ist, sind und bleiben wir flexibel.

Semper EDV: –

SoftTec: HRS

Velox: Wir arbeiten permanent an der Erweiterung unseres Portfolios in Bezug auf die Quantität und Qualität der Anbindungen.

8. Verarbeitet diese Schnittstellen-Plattform „vollautomatisch“ eingehende Reservierungen und erfolgt eine zeitnahe automatische Informationen und damit Aktualisierung an sämtliche angebundene Vertriebskanäle?

Das heißt: Werden von der Schnittstellen-Plattform eingehende Reservierungen **vollautomatisch** eintragen und erfolgt aufgrund des dadurch veränderten Buchungsbestandes eine automatische Mitteilung der zu meldenden freien Zimmer an alle angebotenen Buchungskanäle? Gibt es ein zusätzliches Benachrichtigungssystem, falls zum Importzeitpunkt mit einer anderen Anwendung gearbeitet wird?

Diese Frage kann offensichtlich nicht eindeutig bzw. mit wenigen Worten beantwortet werden, da das Thema und die Anwendungen doch sehr komplex sind. Um hier eine faire Gegenüberstellung der einzelnen Anbieter und deren Lösungen zu ermöglichen, müssten die technische Umsetzung bzw. die technischen Voraussetzungen und die damit verbundenen Kosten für den Kunden miteinander verglichen werden (Oliver Söllner, Velox).

Und: „Im Praktischen hakt die ganze Sache an der mangelnden Kooperation der Buchungsplattformen“ (Arne Madro).

à la carte: Soweit das Schnittstellenprotokoll der Gegenseite diese Funktionen bietet, werden diese von unserer Seite voll unterstützt.

Amadeus Hospitality: ja

Arne Madro: HOBEBWEB ja / Die vollautomatische Anpassung der Verfügbarkeit bezieht sich auf HOPEWEB. Die daraus entstandene Datei wird jeder Buchungsplattform zur Verfügung gestellt und kann, das Einverständnis der Buchungsplattform voraus gesetzt, eingelesen werden.

Zur weiteren Verdeutlichung:

- Gast bucht 2 EZ auf der Seite des Hotels, die Verfügbarkeit wird sofort auf dem Webserver reduziert und an den lokalen PC mit HOPE geschickt. Dort leuchtet auf dem Monitor ein WWW. Ein Klicken auf das Zeichen übernimmt ALLE Gast- und Buchungsdaten und arbeitet sie in den Belegungsplan ein. Parameter gesteuert kann die Buchung auch ohne „Klick“ durchgeführt werden.
- Die lokal beim Hotel eingegebenen Verfügbarkeitsdaten werden in einem vom Hotel gewählten Intervall mit dem Internet aktualisiert (alle 5 – nnnnnn Sekunden)

Im Praktischen hakt die ganze Sache an der mangelnden Kooperation der Buchungsplattformen. HRS, Webres, Hotel.de und andere halten sich sehr bedeckt in der Zusammenarbeit und der Offenlegung bzw. Dokumentation ihrer Schnittstellen. Im internationalen Hotelbereich sieht es noch schwieriger aus, da dort eher politische Ziele die Produktpalette bestimmen und die Schnittstellen wie Betriebsgeheimnisse gehütet werden. Die Haltung der Buchungsplattformen und Internetanbieter erinnert stark an die Hotelsoftware-Entwickler vor 15 Jahren. Damals war die landläufige Meinung, dass man mit der Zurückhaltung von Informationen in diesem Bereich Kunden binden könnte. Man ist mit den Jahren jedoch zur Erkenntnis gekommen, dass gerade die Vielfalt und Flexibilität in den Anbindungen die Verbreitung steigert.

at-on: ja

Aton: Für ATON-FEWO bieten wir solch Lösung zu mehreren Plattformen an. Z.B. Wild-East; Endlich-Ferien,...

CDSOft: Vom Vermieter können Freimeldungen an Buchungsplattformen selbstverständlich übertragen werden, dies ist in manueller Form (Vermieter bestimmt wann Freimeldung übertragen wird) oder in automatisierter Form (WINHOTELMX gleicht permanent ab) möglich. – Wenn Reservierungen von Buchungsplattformen eingehen, ist eine automatisierte Aktualisierung sämtlicher Buchungskanäle möglich.

Citadel: ja: Vollautomatische Verfügbarkeitsabgleich mit dem Interserver (WebRes, Dirs21, Cultuzz). 2 Wege-Abgleich mit automatischer Übernahme ins Hotelprogramm.

datagast: Nein - Bei Freischaltung der Online-Buchungsmodule werden auch hier alle Informationen sofort unternehmensweit aktualisiert.

deltra Software: ja

FTC: Ohne Inkassofunktion trifft der Hotelier die Entscheidung, ob die Reservierung automatisch übernommen werden soll

Gubse: Ja, es existiert ein 2-way online Interface. Die Reservierungen kommen über die Schnittstelle ins System und werden dort automatisch verarbeitet. Die dadurch geänderten Verfügbarkeiten werden ebenfalls automatisch wieder an alle angeschlossenen Plattformen übertragen.

Falls bei einer Übertragung Fehler auftreten, erfolgt eine Meldung (z. B. wenn es kein 2-way Interface gibt und die eingehende Reservierungsbestätigung analysiert werden muss). Auch hier wird die aktualisierte Verfügbarkeit an die Plattformen übertragen.

Falls der Benutzer zum Zeitpunkt der Übertragung mit einer anderen Anwendung arbeitet, kann er später alle in der Zwischenzeit automatisch verarbeiteten Reservierungen in einer eigenen Übersicht aufrufen. Zusätzlich können die Reservierungen auch auf einem Drucker ausgegeben werden.

In diesem Zusammenhang möchten wir unsere Mitgliedschaft bei der OTA (Open Travel Alliance) erwähnen und darauf hinweisen, dass das Interface komplett umgesetzt wurde.

hotel-profi: ja

hotline: ja

Intrac: keine Antwort

Medusa: Grundsätzlich ist die Kommunikation zu den Anbietern oder Buchungsplattformen eine bi-direktionale Verbindung, d.h. in beide Richtungen, allerdings gibt es seitens der Buchungsportale einige Anbieter, die lediglich eine On-Line Übernahme der Buchungen erlauben.

Micros Fidelio: Ja, die eingehenden Reservierungen werden direkt und vollautomatisch ins Front Office (PMS) verarbeitet. Der Kunde/Hotelier/Rezeptionist hat keinerlei zusätzliche Arbeit, z.B. mit Abgleichen der Daten.

MLRxNet: Soweit dies unsere Online-Buchungsschnittstellen betrifft – ja.

Lassen Sie mich das ganze etwas beschreiben. Wird eine Buchung Online vom Kunden aufgegeben, so sorgen Automatismen für eine Übertragung zum betreffenden Anbieter (Hotel, Ferienwohnungsanbieter etc.). Je nachdem, wie dieser Anbieter ans Internet angebunden ist, geschieht dies in Echtzeit oder nach einem Zeitraum X. Ist das Hotel direkt und dauerhaft mit unseren Systemen verbunden, kann eine Echtzeit Buchung durchgeführt werden (allerdings wünschen das die wenigsten Hoteliers – die Konkurrenz könnte damit ja die Auslastung feststellen). Ist der angefragte Zeitraum buchbar, so wird alles vollautomatisch ins System übernommen und eine Buchungsbestätigung kann abgesetzt werden. Aus benannten Gründen wollen das die Anbieter aber nicht und nehmen deshalb Online Buchungen unter Vorbehalt an. Sprich: Sie werden automatisch in unser System übernommen, aber sind noch nicht bestätigt. Dies erfolgt dann seitens des Anbieters nach einer Prüfung.

Egal ob dieser Vorgang nun vollautomatisch oder manuell erfolgt. Alle nachgeschalteten Buchungssysteme werden über die „neuen“ freien Buchungszeiträume informiert.

protel: Es liegt in unserem Interesse, die Schnittstellen so zu realisieren, dass manuelles Nacharbeiten überflüssig ist. Wir sind in diesem Fall aber natürlich immer auch abhängig von der „Gegenseite“. Ziel ist es immer, ein 2-way-Interface (Zwei-Wege-Schnittstelle) umzusetzen. Bewährt hat sich diese Vorgehensweise immer dann, wenn wir protel MPE (zentrale Lösung) implementieren, die Hotelkette aber über ein eigenes CRS verfügt. Wunsch der Hotels ist es, dass die Daten nur in protel gepflegt werden, so dass Kontingente und/oder Preise an das „Vertriebssystem“ – das CRS – geliefert werden. Reservierungen im CRS werden dann entsprechend an protel weiter gegeben. So ist sicher gestellt, dass die Verfügbarkeiten in protel immer den aktuellen Status widerspiegeln und Reservierungen mit allen Gastinformationen zeitnah in protel verfügbar sind. Je nach Schnittstelle sogar in Echtzeit.

Semper EDV: ja

SoftTec: ja

Velox: Erhaltene Reservierungen werden derzeit per Mausklick von allen angebundenen Buchungsplattformen abgeholt und in die Hotelsoftware eingepflegt. Die Verfügbarkeit wird anschließend auf allen Buchungsplattformen nach den individuellen Vorgaben des Hotels aktualisiert. Mit der nächsten Programmversion wird die Hotelsoftware dies nach Vorgaben des Hotels (zeitgesteuert) vollautomatisch erledigen

9. Bieten Sie einen Support/Pflegevertrag an? Obligatorisch oder optional?

à la carte: Ja, optional. 0,60 €/Zimmer pro Monat Update-Vertrag, 0,60 €/Zimmer pro Monat Support/Hotlinevertrag, Gestaffelt wie unter 7b).

Amadeus Hospitality: Der Wartungsvertrag ist obligatorisch.

Arne Madro: ja, optional
at-on: ja, optional
Aton: ja, per Option – ca. 1% vom Listenpreis je Monat. Für Hotline- und Updateservice.
CDSOft: ja, optional
Citadel: ja, optional
datagast: ja, optional.
deltra Software: Ein Service-Vertrag (beinhaltet Support sowie Updates) ist optional erhältlich
FTC: ja, optional
Gubse: Ja, wir bieten optional Wartungsverträge in verschiedenen Formen an.
hotel-profi: ja, optional
hotline: Softwarepflege ist nicht obligatorisch, wird aber empfohlen
Intrac: ja, obligatorisch im 1. Jahr, danach kündbar.
Medusa: Jeder Interessent erhält ein Angebot über einen umfangreichen Supportvertrag. Selbstverständlich ist dieses Angebot optional.
Micros Fidelio: ja, optional
MLRxNet: ja, optional
protel: Ja wir bieten einen Support / Pflegevertrag an.
Bei protel smart, unserem Produkt für kleine Hotels, optional.
Bei protel Single Property sowie Multi Property Edition obligatorisch.
Semper EDV: ja, optional
SoftTec: ja, optional
Velox: ja, optional

10. Wie oft ungefähr erfolgt ein komplexes Update einer Version?

à la carte: ca. alle 6 bis 9 Monate. Kleinere Updates ca. alle 14 Tage über automatisches Internet-Update.

Amadeus Hospitality: Dreimal pro Jahr gibt es ein Update. Ein „komplexes“ Update (Master-Release) ist die Jahresversion, die einmal pro Jahr herausgebracht wird.

Arne Madro: pro Jahr, Verbesserungen und Zusatzmodule werden vorab exklusiv den Kunden mit Updatevereinbarung zur Verfügung gestellt, so konnten unsere Kunden mit Vertrag z. B. 7 Monate vor dem General Release bereits mit dem Mahnwesen arbeiten.

at-on: Komplexe Updates einmal im Jahr, einfache Updates ca. 3-4 Mal

Aton: ca. alle 3-6 Monate

CDSOft: 4x pro Jahr

Citadel: 2 x jährlich

datagast: Weiterentwicklungen finden ständig statt. Größere Updates werden vorher angekündigt und in der Regel erst vorgenommen, wenn sich ein deutlicher Fortschritt in Programmieretechniken bzgl. Sicherheit, Datenhaltung und Verarbeitungsgeschwindigkeit gibt.

deltra Software: 1mal pro Jahr

FTC: 1 bis 2mal jährlich

Gubse: 2x pro Jahr

hotel-profi: etwa jährlich

hotline: alle 8 bis 10 Monate. Dazwischen etwa 30 bis 60 sich vollautomatisch installierende Internet-Updates (Hinweis beim Programmstart)

Intrac: 1-2 im Jahr

Medusa: Wegen der Vielzahl an Modulen, die auf einem gemeinsamen Programmstand gehalten werden müssen, erhalten unsere Kunden zwei bis drei Updates pro Jahr. Sind es im Bereich der operativen Programme meist funktionale Erweiterungen oder Ergänzungen, sind es im Bereich der kaufmännischen Anwendungen oft neue Bestimmungen seitens der Gesetzgeber

Micros Fidelio: Updates erfolgen je nach Bedarf bzw. Weiterentwicklung. Aufgrund der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Programme arbeitet Micros-Fidelio Technologien laufend ein. Gleiches gilt für aktuelle Anforderungen.

MLRxNet: jährlich

protel: Das System selber wird kontinuierlich optimiert und erweitert. Die Kunden können je nach Art und Umfang der neuen Funktionen entscheiden, ob das aktuelle Update für sie relevant ist. Es ist jederzeit möglich, das update online abzurufen.

Semper EDV: ca. 1,5 pro Jahr

SoftTec: Alle 1 bis 1 ½ Jahre erfolgt ein umfangreiches Update

Velox: Größere Updates 1 bis 2mal pro Jahr, kleinere Updates teilweise dazwischen

11. Erfolgt dieses für Ihren Kunde mit Support-Vertrag kostenlos?

à la carte: Ja. Alle neuen Funktionen komplexerer Updates sind für Wartungskunden schon ab Freigabe im Rahmen der kleineren Updates vorab verfügbar. Alle kleineren Updates ohne Freischaltung dieser Funktionen sind für alle Kunden kostenfrei.

Amadeus Hospitality: Ja, die Updates sind im Wartungsvertrag inbegriffen.

Arne Madro: ja, regelmäßig per Internet

at-on: ja

Aton: ja

CDSOft: ja

Citadel: ja

datagast: Sämtliche Updates sind mit dem Lizenzvertrag abgedeckt.

deltra Software: ja

FTC: kostenlos

Gubse: Ja, Kunden mit Wartungsvertrag erhalten das Update kostenfrei.

hotel-profi: ja

hotline: ja, alles

Intrac: ja

Medusa: Im Rahmen des Supportvertrags erhalten unsere Kunden die Updates kostenfrei. In der Regel können die Updates „On-Line“ ausgeführt werden, so dass auch kein weiterer Dienstleistungsaufwand anfällt. Wenn wir vor Ort tätig werden sollen oder müssen, weil z.B. ein

Kunde Neuerungen nutzen möchte, die eine erweiterte Stammdatenerfassung oder Schulung erfordern, wird dieser Aufwand berechnet.

Micros Fidelio: Ja, selbstverständlich.

MLRxNet: ja

protel: Ja, Updates sind im Betreuungsvertrag enthalten. Es ist kein Service vor Ort beim Kunden notwendig, da er das Update online einspielen kann.

Semper EDV: Ja, komplett kostenfrei, inklusive Installation.

SoftTec: ja

Velox: ja

12. Sind Wartungskosten pauschal per Vertrag festgelegt oder werden sie nach Aufwand berechnet?

à la carte: Pauschal per Vertrag. Kosten siehe Punkt 9. Zusätzliche Schnittstellen (Telefon, Kasse, etc.) kostenfrei

Amadeus Hospitality: Sie sind pauschal geregelt.

Arne Madro: pauschal

at-on: Abhängig ob ein Servicevertrag besteht. Für Support-Vertragskunden, kostenlos, sonst nach Aufwand

Aton: Im Allgemeinen sind alle Leistungen mit dem Vertrag bezahlt.

CDSOft: Für Kunden mit einem Supportvertrag Pauschal per Vertrag. Bei Kunden ohne Wartungsvertrag werden die Kosten für den Support nach Aufwand berechnet.

Citadel: Mit Support-Vertrag kostenlos - ohne Vertrag Berechnung nach Aufwand

datagast: Wartungskosten werden im Einzelfall nach Aufwand berechnet.

deltra Software: Ohne Service-Vertrag werden sie nach Aufwand abgerechnet. Im Rahmen des Service-Vertrags sind sie mit der vierteljährlich fälligen Pauschalsumme abgegolten.

FTC: Die Wartungskosten betragen pauschal 295 €. Für Beratungs- und Betreuungskosten sind 210 € pro Jahr im Vertrag enthalten. 90% unsere Kunden haben damit fest definierte Folgekosten.

Gubse: Das hängt vom Vertrag ab: Der größte Teil unserer Kunden hat einen Wartungsvertrag, der über eine Pauschale abgerechnet wird. Einzelne Kunden bevorzugen die Abrechnung nach Aufwand.

hotel-profi: werden nach Aufwand berechnet

hotline: Pauschal im Vertrag. Darin ist auch die 24-Stunden Hotline und die Fernwartung enthalten.

Intrac: Nach dem 1. Jahr ist dies wahlweise. Sollte ein Wartungs-/Supportvertrag bestehen, so ist der Aufwand mit der monatlichen Pauschale unabhängig vom Umfang abgegolten. Ohne Wartungsvertrag berechnen wir 18 Euro pro angefangene Viertelstunde.

Medusa: Die Leistungen des Supportvertrages werden mit einer monatlichen Pauschale und abhängig von den tatsächlich genutzten Modulen berechnet.

Micros Fidelio: Micros -Fidelio legt bei Wartungsverträgen die Wartungskosten generell fest. Ohne Wartungsvertrag werden sie dem Kunden nach Aufwand berechnet.

MLRxNet: pauschal

protel: Die Wartung ist im Betreuungsvertrag enthalten. Bei protel smart, unserem Produkt für kleine Häuser, ist ein fixer Betrag festgelegt. Bei protel Single Property sowie Multi Property Edition werden die Kosten des Betreuungsvertrags anteilig vom Software-Wert berechnet.

Semper EDV: Für Kunden mit einem Supportvertrag sind alle Wartungskosten kostenfrei.

SoftTec: pauschal

Velox: In Abhängigkeit vom jeweiligen Grundprogramm und den zusätzlich lizenzierten Schnittstellen.

13. Wie lange muss sich Hotelier bei Ihnen vertraglich binden?

a) Wenn er seine Lizenz ändert (weil er z.B. einige Zimmer hinzu nimmt), beginnt der Vertragszeitraum von dem Zeitpunkt ab neu?

à la carte Mindestens 12 Monate. Ansonsten bis Jahresende zum 31.12. Wird der Vertrag im Zuge eines kostenfreien Updates abgeschlossen, gilt eine erste Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. / a) nein

Amadeus Hospitality: Der Kunde schließt einen Wartungsvertrag über drei Jahre ab. a) Das kann so gemacht werden – je nach Kundenwunsch.

Arne Madro: 12 Monate; a) nein

at-on: 1 Jahr; a) nein

Aton: Falls wahlweise eine Servicevereinbarung (Hotline, Wartung, Updates) abgeschlossen wird, dann mindestens für ein Jahr.

CDSOFT: Grundsätzlich ist der Kunde freibleibend, im Rahmen eines Wartungsvertrages wird eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten vereinbart. a) Der bestehende Vertrag ist weiterhin gültig

Citadel: Keine feste Vertragsbindung, nur bei einem Software-Wartungsvertrag oder Mietkaufvertrag a) nein

datagast: Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Anschließend besteht eine monatliche Kündigungsfrist. Die Anzahl der verwalteten Datensätze ist in der Vertragslaufzeit beliebig.

deltra Software: Beim optionalen Service-Vertrag beträgt die Mindestlaufzeit 1 Jahr. a) Nein, der Vertrag behält Gültigkeit.

FTC: Unser Softwarewartungsvertrag läuft 1 Jahr. Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, unabhängig von zusätzlich installierten Programmfunktionen oder Kapazitätserweiterungen.

Gubse: Der Wartungsvertrag läuft jeweils auf ein Jahr, ansonsten gibt es keine zeitliche Bindung. a) Nein, hier sind wir flexibel; Änderungen können im laufenden Vertrag vorgenommen werden, nur die Gebühren werden entsprechend angepasst.

hotel-profi: ein Jahr; a) nein

hotline: Er kann zu jedem Jahresende kündigen bzw. eine bestimmte Laufzeit von vornherein vereinbaren. Automatische Verlängerungen aufgrund Lizenzänderung gibt es nicht. Ein Wiedereinstieg ist zu sehr günstigen Konditionen möglich (mit allen dazwischen liegenden Updates).

Intrac: Für 1 Jahr. Begründung hierfür: Die meisten Fragen und Veränderungen erfolgen im 1. Jahr. Meistens ist diese Vorgehensweise für den Käufer vorteilhafter. a) nein

Medusa: Unser Supportvertrag hat eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten und verlängert sich jeweils um ein Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. a) nein

Micros Fidelio: Generell schließt Micros-Fidelio Wartungsverträge über eine Laufzeit von fünf Jahren ab. Für PMS- und POS-Systeme, die sämtliches Datenmaterial erfassen, auswerten und

damit die betriebswirtschaftliche Basis bilden, ist es sinnvoll, mittelfristige Verträge zu schließen, um auch exakt auf die Bedürfnisse des Unternehmens eingehen zu können. In wenigen Ausnahmefällen sind auch kürzere Laufzeiten möglich. a) Selbstverständlich nicht. Die Laufzeit läuft ganz normal weiter.

MLRxNet: 12 Monate, a) nein

protel: Mindestlaufzeit 2 Jahre. a) Nein, selbstverständlich wird die neue Lizenz in den bestehen Vertrag mit aufgenommen. Uns ist auch in diesem Punkt eine transparente und offene Kommunikation und Vertragshandhabung mit unseren Kunden wichtig.

Semper EDV: Mindestens 12 Monate; a) Nein, der alte Vertrag bleibt bestehen.

SoftTec: Es kann jeweils zum Monatsende gekündigt werden; a) Änderungen sind bei uns nicht möglich, da unsere Software alles beinhaltet

Velox: Generell kann ein Servicevertrag über jeden vom Hotelier vorgegeben Zeitraum abgeschlossen werden. Standardmäßig bieten wir Laufzeiten von 12 oder 24 Monaten an. a) nein

14. Bieten Sie Demo-Versionen an?

à la carte: Ja, eine eingeschränkte Demoversion für alle Funktionen (Easy, Standard, Pro), eingeschränkt auf 10 Zimmer sowie MwSt-Satz 0, unbegrenzte Laufzeit.

Zusätzlich noch eine Freeware-Version mit eingeschränkter Funktionalität, jedoch unbeschränkt arbeitsfähig mit allen notwendigen Buchungs- und Rechnungsfunktionen. Unbegrenzte Laufzeit.

Amadeus Hospitality: Von Demo-Versionen auf CD nehmen wir Abstand. Wir bieten Interessenten einen Test-Zugang auf unserem Server an. Bei größeren Installationen bieten wir Hoteliers außerdem die Möglichkeit einer Test-Installation. Dadurch hat der Hotelier Gelegenheit, unsere Software und unseren 24x7 Kundenservice „live“, das heißt im Echtbetrieb mit seinen Daten, zu testen.

Arne Madro: ja

at-on: ja, CD / download

Aton: Ja, u.a. ist im Internet eine Vollversion ladbar, diese ist in der Anzahl der möglichen Vorgänge und in der Anzahl der Gäste eingeschränkt.

CDSOft: Ja, als CD mit automatischer Installationsroutine und als Download-Link

Citadel: Nein. – Begründung: Programmleistungen sind sehr umfangreich und individuell auf die Wünsche des Hotels einstellbar. Daher kann eine solche Demo ohne Einweisung die Leistung des Programms nicht zeigen. Daher macht auch eine abgespeckte Demoversion auch keinen Sinn.

datagast: Es wird ein 4-wöchige voll funktionsfähige, kostenlose Demo-Version angeboten.

deltra Software: Ja, 30-Tage-Version, als Demo CD zu bestellen oder als Direktdownload von www.hs3.de.

FTC: Wir haben eine Demo-Version. Aus unserer Erfahrung ist eine Online-Demonstration der Software der bessere Weg, um sich schnell einen Überblick über Bedienung und Funktionsumfang der Software zu verschaffen. Danach macht eine Demo-Version Sinn. Das liegt an der umfassenden Parameterisierung, um sich optimal an den Buchungsprozess des Hauses anzupassen.

Gubse: Ja, Interessenten erhalten auf Anfrage eine Demo-Version.

hotel-profi: ja

hotline: Ungern. Wir haben zwar eine Demo-Version, sind aber vertriebllich auf direkte Beratung

durch bundesweiten Außendienst eingestellt. Das ist für alle Beteiligten wesentlich fruchtbarer. Eine unbegleitete Demo-Version führt unweigerlich zu Fehlbeurteilungen, welchen wir unsere potenziellen Kunden nicht aussetzen wollen.

Intrac: Ja, aber wir installieren diese selbst vor Ort. Ein Download über das Internet ist nicht vorgesehen.

Medusa: Ja, mit funktionaler Einschränkung

Micros Fidelio: Ja, nach Situationsanalyse und Rücksprache mit dem Kunden.

MLRxNet: ja

protel: Unsere Kunden erhalten bei Installation eine Trainingsversion.

Einen umfassenden Einblick in das System gewähren wir über unsere website.

Zu einer aktiven Demoversionen möchten wir auf folgenden Nachteil hinweisen:

Professionelle Hotelsoftware Systeme sind sehr komplex, um die gewachsenen Anforderungen der Hoteller erfüllen zu können. Der Kunde will seine Anforderungen an das System in der Demoversion umgesetzt sehen. Da der Kunde allerdings ohne jede Unterstützung das Programm nutzt, lassen sich die Vorgänge nicht ohne weitere Schulung / Erklärung durchführen. Hier können wir als Hersteller nicht auf individuelle Anforderungen eingehen. Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass beim Kunden schnell Frustration auftritt, wenn er nicht alle gewünschten Vorgänge direkt im System umsetzen kann.

Interessenten bieten wir daher die Möglichkeit, das System per online-Demonstration zu präsentieren. Hierbei bekommt der Interessent einen Einblick in alle von ihm gewünschten Vorgänge und kann dabei auch selbst unter Anleitung im System arbeiten.

Semper EDV: Ja, per CD oder auch als download-

SoftTec: ja

Velox: Ja, zum download und zum Versand per CD

15. Bieten Sie - bundesweit oder regional - Beratung und Installation vor Ort an?

à la carte: Ja, über unsere Händler.

Amadeus Hospitality: Ja, bundesweit - und auch international. Wir bieten unseren Kunden in Deutschland Service aus einer Hand und greifen nicht auf ein Händler-Netz zurück. Sowohl im Vertrieb als auch im Kundenservice (Hotline, Schulung, Installation) werden unsere Kunden exklusiv von Amadeus-Mitarbeitern betreut.

Arne Madro: ja, abhängig von der Größe des Betriebs.

at-on: bundesweit

Aton: Wir bieten ATON-HOTEL im deutschsprachigen Raum an. Die Installation ist denkbar einfach. Wahlweise kann eine Einweisung vor Ort vereinbart werden. Im Allgemeinen reicht aber stets eine Einweisung per Viewer-Remote-Software. Dieser Service ist in den ersten ca. 6-8 Wochen kostenfrei.

CDSOft: Wir bieten regional wie bundesweit Beratung und Installation vor Ort an, ebenso in Österreich und in der Schweiz.

Citadel: ja

datagast: Installationen vor Ort sind nicht nötig. Beratung oder Schulung beim Kunden ist jederzeit möglich und wird getrennt berechnet.

deltra Software: ja

FTC: Ja wir bieten bundesweit Beratung und Installation vor Ort an.

Gubse: Wir beraten und installieren nicht nur bundesweit, sondern auch international.

hotel-profi: ja, bundesweit

hotline: ja

Intrac: bundesweit

Medusa: ja

Micros Fidelio: Micros-Fidelio bietet sowohl bundesweit wie auch regional Beratung und Installation durch ausgewählte Vertriebs-Partner vor Ort an.

MLRxNet: ja, bundesweit

protel: Ja. Wir arbeiten bundesweit mit Vertriebspartnern, die die Beratung und Installation vor Ort beim Kunden durchführen.

Semper EDV: Bundesweit + Österreich, Schweiz, und Italien

SoftTec: über Internet

Velox: ja, beides

16. Wie viele Hotels in Deutschland arbeiten aktuell mit einer Installation aus Ihrem Haus? (Natürlich können Sie auch die Anzahl der im Ausland aktuell installierten Systeme in Klammern hinzufügen)

17. Von den für Deutschland gerechneten circa 50.000 Beherbergungsbetrieben – in ca. wie vielen sehen Sie mögliche Nutzer Ihrer Produkte?

Bitte beachten Sie, dass sich die Fragen 16 und 17 ausschließlich auf Deutschland beziehen.

à la carte: ca. 900 bis 950 / ca. 30.000 bis 35.000

Amadeus Hospitality: 16) Amadeus Hospitality, die Hotel IT Unit von Amadeus, betreut weltweit 6.700 Kunden – davon etwa 2.200 in Deutschland. Gemessen am Umsatz ist Amadeus Hospitality der zweitgrößte Anbieter von Hotelsoftware-Lösungen in Deutschland – und auch weltweit. Unsere Konzernmutter, die Amadeus IT Group, ist der weltweit führende Anbieter von IT- und Distributions-Lösungen für die gesamte Reise- und Tourismusbranche (wiederum gemessen am Umsatz).

17) Der Hotelsoftware-Markt in Deutschland ist überwiegend ein Ablöse-Markt (Replacement). Die meisten Hotels verfügen über eine „Software-Grundversorgung.“ Anbieter-Wechsel ergeben sich erfahrungsgemäß nach sechs bis acht Jahren – oder wenn es einen Besitzer-/Betreiberwechsel im Hotel gibt. Hotelketten sind - je nach Geschäftsmodell – häufig vertraglich an einen bestimmten Hotelsoftware-Anbieter gebunden. In solchen Fällen ist dann auch bei Neubauten bereits festgelegt, welcher Anbieter zum Zuge kommt. Theoretisch sind alle Beherbergungsbetriebe mögliche Nutzer unserer Anwendungen. Aber unsere Kernzielgruppe beginnt bei einer Größenordnung von 50 Zimmern aufwärts. Es gibt natürlich auch Kunden mit weniger Zimmern, die als „Mehr-Sterne-Betriebe“ eine Premium-Lösung mit erstklassigem Service einsetzen wollen.

Arne Madro: ca. 950 (50) / 40.000

at-on: 16) ca. 400 Beherbergungsbetriebe; 17) Nahezu jeder Beherbergungsbetrieb, der Zimmer vermietet (keine Betten), da die Software leicht auf Betriebe angepasst werden kann.

Aton: 16) Mit dem ATON-HOTEL-System arbeiten ca. 250 Anwender. Eine große Anzahl finden Sie auf unserer Rubrik „Partner“ im Internet.

17) Unser Hauptaugenmerk liegt auf dem sehr erfolgreichen Buchungssystem ATON-FEWO. So

bewerben wir ATON-HOTEL leider nicht genug. Würden uns natürlich über weitere zufriedenen Anwender freuen.

CDSOft: 16) 352 (22 im Ausland); 17) Lässt sich so nicht beziffern, aber sicherlich in mehr als die Hälfte

Citadel: 850 / 20.000

datagast: 16) Die aktuelle Version wird von 8 Unternehmen in Deutschland verwendet (ein Unternehmen auf Kreta); 17) ca. 10% (5.000)

deltra Software: 16) über 3.500; 17) Grundsätzlich kann HS/3 – durch die Flexibilität der Funktions- und Arbeitsweise – von jedem Beherbergungsbetrieb eingesetzt werden. Auch individuelle Anforderungen an das System können i.d.R. umgesetzt und somit ermöglicht werden.

FTC: 16 / 25.000

Gubse: 16) Gegenwärtig arbeiten ca. 1.900 (600) Hotels mit unserer Software. 17) Wir sehen in ca. 10.000 bis 15.000 Betrieben Nutzer unserer Produkte.

hotel-profi: >500 / etwa 65%

hotline: 16) 2.141 Installationen (letzte Erhebung Frühjahr 2007) ; 17) Von den 50.000 kommen generell 30.000 für Hotelsoftware in Frage. Wir schätzen grob, dass 500 wegen Kettenimmanenz, kurioser Sonderfälle etc. nicht für uns bzw. eine Standard-Softwarelösung in Frage kommen.

Intrac: ca. 600 / leider nicht abschätzbar

Medusa: 16) Zurzeit arbeiten rund 200 Kunden mit Programmmodulen aus unserem Unternehmen. – 17) Der Einsatz einer Datenbank basierenden Client-Server-Lösung setzt eine gewisse Hotelgröße oder eine entsprechende Nutzungsbreite voraus. Ein kleines Hotel, welches aber mehrere Module nutzt, ist für uns genauso interessant wie der größere Betrieb, der zunächst nur mit einem Modul Kunde werden will. Eine Quotierung ist insofern schwierig.

Micros Fidelio: 16) In Deutschland arbeiten rund 2.300 Kunden mit Micros-Fidelio Software. Weltweit arbeiten knapp 20.000 Hotels mit Micros-Fidelio Software, davon 11.000 in der Region EMEA (Europa, Middle East & Africa).

17) Die Marktanalysen von Micros-Fidelio gehen von einem Potenzial von circa 5.000 bis 8.000 Hotelbetriebe im Rahmen der 50.000 Beherbergungsbetriebe aus. Mit der Suite8-Lösung haben sich für Micros-Fidelio auch viele neue, vertikale Märkte erschlossen, wie zum Beispiel im Kur- und Klinik Bereich.

MLRxNet: ca. 450 (ca. 60) / 18.000

protel: 16) ca. 3.700 Installationen weltweit, davon ca. 1/3 im deutschsprachigen Raum; 17) ca. 90 % Aber bei den 50.000 Beherbergungsbetrieben sind auch Kleinstbetriebe eingeschlossen, die gar nicht für den Markt für Hotelsoftware relevant sind.

Semper EDV: 16) ca. 360 (50); 17) Lässt sich so nicht beziffern, aber sicherlich in den meisten, da die Mehrheit der Hotels in der Größe von 25 bis 150 Zimmern sind.. Also-> ca. 90% / 45.000

SoftTec: ca. 900 / In sehr vielen

Velox: 16) BRD ca. 1.300 (weltweit insgesamt 1.650); 17) Generell alle Beherbergungsbetriebe von 1 bis x Zimmer – die Größe des Hauses ist weniger entscheidend, mehr der Bedarf und die Struktur des Hauses. Geschätzte Zielgruppe ca. 75% der oben genannten Zahl

18. Das Jahr Ihrer Unternehmensgründung (Bereich Hotelsoftware!):

à la carte: 1992

Amadeus Hospitality: 1980 (als Hogatex), seit 2006 firmieren wir als Amadeus Hospitality.
Amadeus wurde 1987 gegründet und erwirtschaftet mit 7.600 Mitarbeitern einen Jahresumsatz von 2,7 Mrd. Euro.

Arne Madro: 1992

at-on: 1989

Aton: 1990 (1994 ATON-HOTEL)

CDSOft: 1990

Citadel: 1994

datagast: 2002

deltra Software: 1995

FTC: Das Team betreut noch den ältesten Kunden von 1983

Gubse: Unsere Hotelsoftware SIHOT existiert seit 1986

hotel-profi: 1991

hotline: Entwicklung Hotelsoftware (im Rahmen der Firma RZ Computer) ab 1986, seit 1992 eigene hotline software gmbh

Intrac: 1989

Medusa: Wir sind seit 1990, damals noch als ProFile Hotelsysteme GmbH, in dieser Branche tätig.

Micros Fidelio: 1987 wurde in München „Fidelio Software“ gegründet

MLRxNet: 2000

protel: 1994

Semper EDV: 2001

SoftTec: 1995

Velox: 1994

19. a) Wie viele Mitarbeiter Ihres Hauses sind tätig im Support?

à la carte: 4

Amadeus Hospitality: 1/3 der Mitarbeiter arbeiten im Support.

Arne Madro: 3

at-on: 3

Aton: 2

CDSOft: 5

Citadel: 4

datagast: 1

deltra Software: 5

FTC: 4

Gubse: Gegenwärtig sind 23 Mitarbeiter im Support beschäftigt, hierzu zählen auch Trainer.

hotel-profi: 5

hotline: 5

Intrac: 4

Medusa: Im Hard- und Softwaresupport sind 8 – 10 Mitarbeiter tätig.

Micros Fidelio: Über 80 Mitarbeiter sind für Micros-Fidelio Kunden im Support tätig.

MLRxNet: 4

protel: 29

Semper EDV: 4

SoftTec: 3

Velox: 6

b) Haben Sie 24-Stunden-Hotline?

à la carte: Ja, in Kooperation mit unseren Händlern

Amadeus Hospitality: ja

Arne Madro: ja

at-on: ja

Aton: Nein – von 8-12 und 13-16 Uhr. Im Ernstfall natürlich fast rund um die Uhr.

CDSOft: von 6°°-23°°

Citadel: ja

datagast: nein

deltra Software: 7 Tage die Woche

FTC: Wir haben seit 1989 eine 7-Tages-Hotline mit optionaler 24-Stunden-Notrufnummer

Gubse: Ja, wir haben eine 24-Stunden Hotline.

hotel-profi: ja

hotline: ja, an allen Tagen des Jahres

Intrac: ja

Medusa: ja

Micros Fidelio: ja, selbstverständlich.

MLRxNet: ja

protel: ja

Semper EDV: ja

SoftTec: nein

Velox: Ja – Generell gibt es verschiedene Level: ohne Servicevertrag, Standard Servicevertrag, VIP Servicevertrag

c) Wie viele Mitarbeiter sind mit der Entwicklung beschäftigt? Gibt es unternehmenseigene Informatiker?

à la carte: 2

Amadeus Hospitality: In der deutschen Amadeus Hospitality Unit sind 40 Software-Entwickler aktiv. Weltweit beschäftigt die Amadeus IT Group mehr als 2.000 Software-Entwickler.

Arne Madro: ja, 2

at-on: 3

Aton: 2

CDSOft: ja, 2

Citadel: ja, 3

datagast: nein

deltra Software: 6, alles eigene Informatiker

FTC: 2,5 Mitarbeiter. Ja, wir haben unternehmenseigene Informatiker.

Gubse: Gegenwärtig beschäftigen wir 14 Mitarbeiter in der Entwicklung, davon sind die meisten ausgebildete Informatiker. Die gesamte Entwicklung findet an unserem Standort im Saarland statt.

hotel-profi: 1. keine Angabe , 2. ja

hotline: 6 Entwickler, davon 4 Informatiker, 1 Systemspezialist

Intrac: 2

Medusa: ja

Micros Fidelio: In USA Naples Opera Development: 120 Mitarbeiter, in USA Columbia Micros Development (50), in Neuss – EAME regionale Anpassungen Opera (2), in Neuss – EAME regionale Entwicklung (20), in Berlin - Suite 8 Development (20)

MLRxNet: ja, 3

protel: ja, 15

Semper EDV: Entwicklung 2 / insgesamt Informatiker 6

SoftTec: 2

Velox: 2 eigene + je nach Bedarf 1 bis 3 externe

d) Gibt es Mitarbeiter mit Hotel-Erfahrungen?

à la carte: ja

Amadeus Hospitality: Abgesehen von den Software-Entwicklern haben fast alle unsere Mitarbeiter Hotel-Erfahrung. Die Mitarbeiter im Vertrieb und unsere Customer Service Mitarbeiter (Installation, Schulung, Hotline-Support) sind ausschließlich Hotelfachleute.

Arne Madro: ja

at-on: ja

Aton: 2

CDSOft: Ja, die Mitarbeiter im Support haben alle Erfahrungen in der Hotellerie gesammelt.

Citadel: ja

datagast: ja

deltra Software: ja

FTC: Nach über 20 Jahren in der Branche bleibt das nicht aus.

Gubse: Ja, viele unserer Mitarbeiter im Support sind erfahrene Hotelfachkräfte.

hotel-profi: ja

hotline: ja, mehrere Hotelbetriebswirte

Intrac: ja

Medusa: Im Softwaresupport sind ausschließlich Mitarbeiter mit Hotelerfahrung tätig.

Micros Fidelio: Ein überwiegender Anteil der Micros Fidelio Mitarbeiter stammt aus der Hotelbranche mit fundierter Hotelausbildung. Eine wichtige Komponente unserer Unternehmensphilosophie ist „Kundennähe“: Nur wer weiß, was an Ort und Stelle gebraucht wird, kann auf die Bedürfnisse maßgeschneidert eingehen.

MLRxNet: nein

protel: Ja, 100% in den Abteilungen Support, Sales und Consulting

Semper EDV: Ja, die Mitarbeiter im Support haben alle Erfahrungen in der Hotellerie gesammelt.

SoftTec: ja

Velox: 1 Hotelbetriebswirt, 2 Hotelkaufleute, 1 Hotelfachmann

20. Ist Leasing für Ihr Unternehmen ein Thema?

à la carte: Ja, wir bieten ein eigenes Leasing ohne Banken für 3,33 €/Zimmer pro Monat für die Pro-Version inkl. Update- und Servicevertrag an. Gestaffelt bei 25, 50 und 75 Zimmer wie bei den Serviceverträgen.

Amadeus Hospitality: Selbstverständlich – wenn der Kunde es wünscht.

Arne Madro: ja

at-on: Wir bieten Kunden die Möglichkeit des Leasings an.

Aton: Ist möglich, wurde aber bislang noch nicht gemacht.

CDSOFT: Ja, auf Wunsch erstellen wir attraktive Leasing- und Finanzierungsangebote

Citadel: ja

datagast: Leasing ist in diesem Vertriebsmodell nicht praktikierbar.

deltra Software: Ja, unsere Software kann geleast werden.

FTC: Ja. Übrigens wir bieten unsere Hotelsoftware auch zur Miete an. In Verbindung mit der Onlinepräsentation, Online-Installation und Online-Schulung haben wir ein preiswertes Paket mit individueller Betreuung.

Gubse: Ja, Leasing anstelle von Kaufen ist möglich und wird von vielen Kunden gerne in Anspruch genommen.

hotel-profi: ja

hotline: Durchaus. Daneben bieten wir Software-Miete an, mit Ablösungsmöglichkeit mit Anrechnung der Mietbeträge (bei unsicheren Situationen)

Intrac: Ein Leasing unserer Produkte ist möglich.

Medusa: ja

Micros Fidelio: Ja, zunehmend werden mehr Leasingverträge angefragt. Das bedingt die aktuelle Marktsituation.

MLRxNet: Bisher keine Anfragen zu diesem Thema

protel: Selbstverständlich bieten wir unseren Kunden den Kauf auch als Leasingvariante an.

Semper EDV: Ja, auf Wunsch erstellen wir attraktive Leasing- und Finanzierungsangebote

SoftTec: Nein, der Preis ist zu gering

Velox: Ja, wir wickeln ca. 10% unserer Aufträge über Software-Leasing oder Software-Nutzung (Mietkauf) ab

Unser Dank – auch im Namen unserer Leser – gilt allen Teilnehmern an dieser Umfrage

Marianne Birkner

Redaktion gastgewerbe – Das Branchenmagazin

Ressort Produkte + Praxis

Ahornblick 10 – 40629 Düsseldorf

Tel. 0211 / 69 99 09 1-11 – Fax: 0211 / 69 99 09 1 - 19

E-Mail: birkner@gastgewerbe.us – www.gastgewerbe.us

à la Carte Software GmbH
Herrn Steffen Diemer
Meisenweg 4
97261 Güntersleben
Tel. 09365 / 88996-03 – Fax: 09365 / 88996-04
E-Mail: info@alacarte-software.de – www.alacarte-software.de

Produkt/e:

Amadeus Hospitality GmbH
Hospitality Business Group
Frau Eva Markowitz – Marketing Director
Baldhamer Straße 39
85591 Vaterstetten b. München
Tel. 08106 / 321-0 (Ext: 401) – Fax: 08106 / 321-111
E-Mail: markowitz@amadeus-hospitality.de – www.amadeus.com/hotels

Produkte: Amadeus Property Management System

Arne Madro EDV-Organisation GmbH
Herrn Arne Madro
Potsdamer Landstrasse 9
14532 Stahnsdorf OT Schenkenhorst
Tel. 033701 / 74 0 74 0 – Fax: 033701 / 74 0 74 33
E-Mail: amadro@madro-edv.com – office@madro-edv.com – www.madro-edv.com

Leser wenden sich an: Bernd Merseburg / Arne Madro

Produkte: HOPE – SIHOT PMS

at-on Software GmbH
Herrn Volker Wassermann– Vertriebsleitung / technischer Service
von-Beckerath-Platz 5
47799 Krefeld
Tel. 02151 / 8195 – 50 – Fax: 02151 / 8195 - 59
E-mail: volker.wassermann@at-on.de – www.at-on.de

Leser wenden sich an: Volker Wassermann oder Heidi Kreitzen-Hochbein

Produkte: Hotcheck Win und Hotcheck Mobile

ATON-EDV-Beratung Reinhard Redlin
Herrn Reinhard Redlin
Robinienstr. 9
17033 Neubrandenburg
Tel. 0395 / 36846-78 – Fax: 0395 / 36846-01
E-Mail: info@redlin-software.de – www.redlin-software.de

Produkte: [Aton-Hotel und Aton-Fewo](#)

CDSOFT Vertriebs GmbH
Herrn Peter Tanzinger – Kundenservice und Marketing
Kotterner Straße 44
87435 Kempten
Tel. 0831 / 10111 – Fax: 0831 / 10128
E-Mail: info@winhotel-cdsoft.de – www.winhotel-cdsoft.de

Produkte: [Hotelsoftware WINHOTEL2000 & SQL-Version WINHOTELMX](#)

Citadel - Hotelsoftware
Schlingmeier + Partner KG
Herrn Hermann Viefhues – Vertriebsleiter
Alter Münsterweg 29
48231 Warendorf
Tel. 02582 / 66463-12 – Fax: 02582 / 66463-20
E-Mail: info@citadel.de – www.citadel.de

Leser wenden sich an: [Hermann Viefhues](#)
Produkt: [Citadel Brilliant® Hotelsoftware](#)

dataGast – Software für das Gastgewerbe
Herrn Alexander Naumann
Friedrichsruher Str.14a
12169 Berlin
Tel. 30 / 7974 6926 – Fax: 030 / 7974 9017
E-Mail: mail@dataGast.de – www.dataGast.de

Leser wenden sich an: [Alexander Naumann - kundenservice@datagast.de](mailto:Alexander.Naumann - kundenservice@datagast.de)
Produkt: [DataGast](#)

deltra Software GmbH
Frau [Sabine Geier](#), Vertrieb/Marketing
Heidenoldendorfer Str. 51
32758 Detmold
Tel. 0 52 31 / 70 90-0 – Fax: 0 52 31 / 70 90-20
E-Mail: info@deltra.de – www.deltra.de

Produkt: [HS/3](#)

FTW TouristicWare GmbH
Büro Wedemark
Herrn Georg Bäsch – Dipl.-Informatiker
Walsroder Str. 27
30900 Wedemark
Telefon 0700 3888 7835 – Telefax 0700 3888 7329
E-Mail: office@futura-net.de – www.futura-camp.de/

Produkt: [eco hotel](#)

GUBSE AG
Frau Christine Ethell – Marketing
Bahnhofstrasse 28
66578 Schiffweiler
Tel. 06821 / 9646 226 – Fax: 6821 / 9646 – 110
E-Mail: c.ethell@gubse.com – www.gubse.com & www.sihot.com

Leser wenden sich an: [Christine Ethell](#)
Produktfamilie: [SIHOT](#)

HOTEL.PROFI DATAreform GmbH
Herrn Knut Hertel – Vertrieb
Hasenwinkel 6
17438 Wolgast
Tel. 0 71 41 - 4759-23 – Fax: 0800 - 3294453
E-Mail: Hertel@Hotel-Profi.de – www.hotel-profi.de

Produkte: [hotel.profi](#) – [gastro.profi](#)

hotline hotelsoftware gmbH
Herrn Ernst Recla, Geschäftsführer
Hindelanger Str. 35
87527 Sonthofen
Tel. 0 83 21 / 6749-0 – Fax: 0 83 21 / 6749-18
E-Mail: info@hotlinesoftware.de – www.hotlinesoftware.de

Produkte: [hotline frontoffice](#) und [hotline sql](#)

INTRAC Informationssysteme GmbH
Herrn Rolf Levermann
Vereinsstr. 44
41460 Neuss
Tel. 02131 / 9425-0 – Fax: 02131 / 9425-40
E-Mail: info@intrac.de – www.intrac.de

Leser wenden sich an: [Michael Nikolai](#) – Telefon: 02131 / 94250
Produkt: [INTRAC Hotelmanager](#)

Medusa Software GmbH
Herrn Philip Krone – Vertriebsbeauftragter
Erlenweg 6
26205 Hatten – Sandkrug
Tel. 0180 / 568750 – 171 – Fax: 0180 / 568750 - 172
E-Mail: philip.krone@medusa-software.ag – www.medusa-software.ag

Produkte: [Medusa Application Framework mit Foyer, Event, Gastro, Gastro-mobile, Finanz, Duty, Lager, NET, WEB](#)

MICROS-Fidelio GmbH
Frau Ulrike Fox – Marketing Manager Europe, Africa & Middle East
Europadamm 2-6
41460 Neuss
Telefon: 0 21 31 / 137- 200 – Fax: 0 21 31 / 137- 310
E-mail: ufox@micros.com – vertrieb@micros.com – www.micros-fidelio.de

Leser wenden sich an: E-Mail: vertrieb@micros.com – Tel. 02131 / 137-0
Produkte: [Fidelio Suite8 – Opera](#)

MLR xNet GmbH Netzwerk- und Computerlösungen
[K&K Media Consult GmbH ist der Hersteller von Hotelstar. Die MLR xNet GmbH ist der Vertrieb.](#)
beantwortet von: Matthias Kraus
Untere Talleite 8
91795 Dollnstein
Tel. 08422 / 98 892 0 – Fax: 08422 / 98 194
E-Mail: m.kraus@mlr-xnet.de – www.mlr-xnet.de – www.hotelstar.de

Leser wenden sich an: info@hotelstar.de
Produkt: [Hotelstar](#)

protel hotelsoftware GmbH
Frau Janina Krubasik – Marketing
Europaplatz 8
44269 Dortmund
Tel. 0231 / 91593-0 – Fax: 0231 / 91593-999
E-Mail: info@protel-net.com – www.protel-net.com

Leser wenden sich an: [Katja Möller, Vertriebsleitung, und Janina Krubasik,](#)
Produkte: [protel smart – protel Front Office – protel MPE und protel HQ](#)

semper Hotelsoftware, EDV Systembetreuung & Consulting
Herrn Costantino Maccioni
Gewerbestrasse 9
91166 Georgensgmünd
Tel.: 0700 / 736 737 11 – Fax: 09172 / 685317
E-Mail: info@semper-edv.de – www.semper-edv.de

Leser wenden sich an: Tel: 0700 / 73673711; E-Mail: info@semper-edv.de
Produkt: „HoRes cantio“

SoftTec GmbH
Herrn Rolf Füßner, Geschäftsführer
Feldstrasse 40
86438 Kissing
Tel. 08233 / 210210 – Fax: 08233 / 21022
E-Mail: support@softtec.de – www.softtec.de

Produkt: [easy2res](#)

Velox Software GmbH
Herrn Oliver Söllner
Hartstraße 54
82110 Germering
Telefon: 089 / 849366-30; Fax: 089 / 849366-50
Email: info@velox-software.com – www.velox-software.de

Leser wenden sich an: Oliver Söllner – Kontaktdaten wie oben!
Produkte: VelHotel – Velox Pension