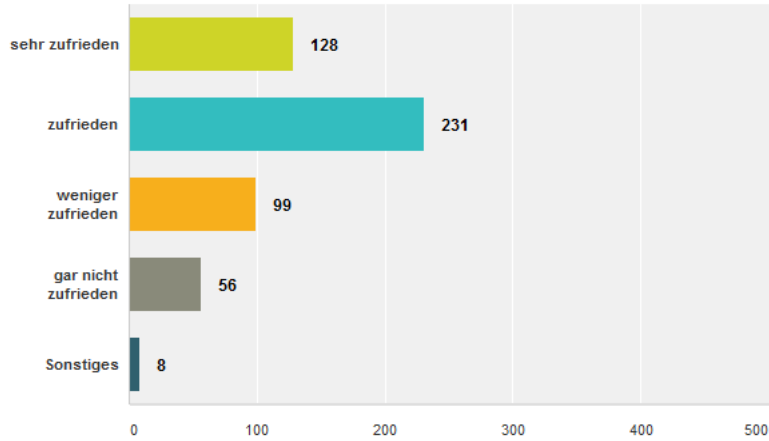


Hotelsoftware: Lokomotive oder Bremserwagen

Ergebnisse der Umfrage der HSMA April 2017

Wie zufrieden bist Du mit der Hotelsoftware generell?

Beantwortet: 522 Übersprungen: 47

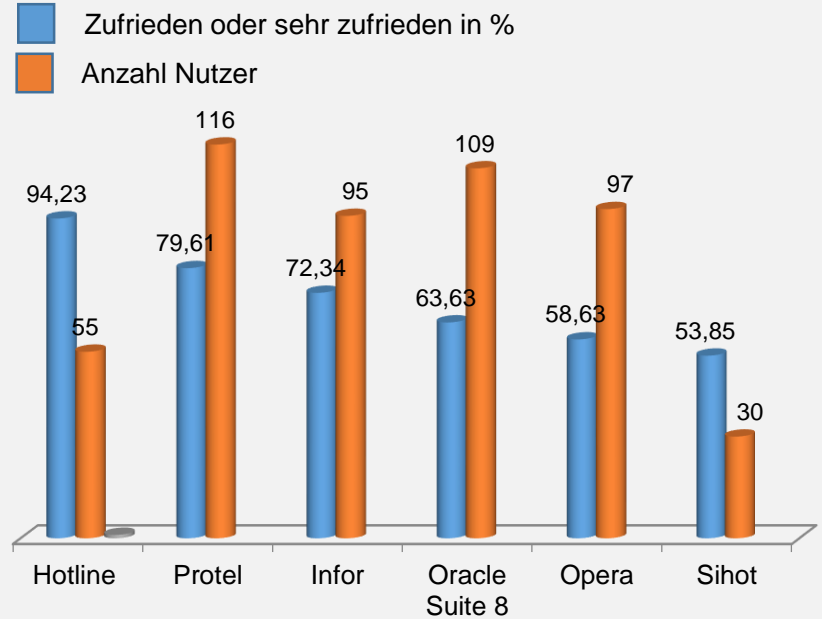


Antwortoptionen	Beantwortungen	Anzahl
sehr zufrieden	24,52%	128
zufrieden	44,25%	231
weniger zufrieden	18,97%	99
gar nicht zufrieden	10,73%	56
Sonstiges	1,53%	8
Gesamt		522

Summe, aller Antworten

Sehr zufrieden/ zufrieden:
68,77 %

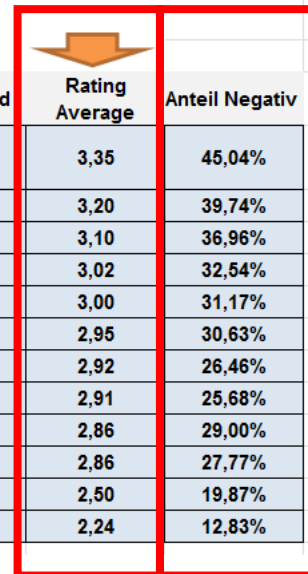
Weniger oder gar nicht zufrieden:
29,69 %



Anwenderfreundlichkeit ist gut, Lösungen individueller Anforderungen, Support und Kundenbetreuung hapert

Wie beurteilst Du das PMS unter folgenden Aspekten?

Answer Options	Sehr Gut	Gut	Befriedigend	Ausreichend	Mangelhaft	Ungenügend	Rating Average	Anteil Negativ
Bereitschaft auf individuelle Anforderungen einzugehen	76	92	87	70	79	60	3,35	45,04%
Support, Hilfe bei Problemen	74	125	80	64	58	62	3,20	39,74%
Allgemeine Kundenbetreuung	76	134	80	54	70	46	3,10	36,96%
Innovation und Entwicklung	77	118	118	56	59	36	3,02	32,54%
Flexibilität in der Darstellung der Kundendaten	62	127	129	68	43	33	3,00	31,17%
Preis- Leistung	75	121	121	63	46	31	2,95	30,63%
Bereitstellung von Schnittstellen	91	146	102	44	40	38	2,92	26,46%
Rationalisierungseffekte	51	134	145	53	40	21	2,91	25,68%
Beratung und Schulung	87	142	99	43	63	28	2,86	29,00%
Unterstützung für Reporting/ Business Analyse	65	157	111	60	42	26	2,86	27,77%
Performance und Geschwindigkeit	107	173	91	46	24	22	2,50	19,87%
Anwenderfreundlichkeit/ Einfachheit Bedienung	128	195	78	33	11	15	2,24	12,83%



Sortierung „Rating Average“

Welche Weiterentwicklungen sind aus Deiner Sicht am Wichtigsten, sortiere von Prio 1 bis Prio 10.

Answer Options	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Rating Average	Anzahl Prio 1-3
Mobile Lösungen	84	50	35	25	23	21	24	18	19	54	4,68	169
Schnell erhältliche und bezahlbare Schnittstellen	62	50	56	42	33	13	23	38	18	18	4,39	168
Webbasierte Lösungen	44	67	41	26	23	21	27	25	50	29	5,03	152
Schnelligkeit in der Leistung (Server)	46	32	28	24	31	39	38	32	59	24	5,59	106
Verbesserte Benutzeroberfläche/Darstellung	22	43	40	56	32	42	51	29	21	17	5,13	105
Verbesserte Reportings (auch Vorjahres YTD Zahlen etc.)	16	34	44	52	56	36	39	34	28	14	5,26	94
Dashboards nach User-Belieben (keine starren Darstellungen)	13	25	36	35	57	44	34	46	34	29	5,84	74
Flexibilität in der Felddauswahl – analog CRMs (selbst zu definierende Felder)	29	14	30	32	29	42	44	38	33	62	6,24	73
Verknüpfung mit Outlook oder anderen Systemen (Termine, Aktivitäten, Mails, usw.)	21	24	25	30	38	41	38	52	37	47	6,19	70
Bessere Anwenderunterstützung durch Hilfetexte	16	14	18	31	31	54	35	41	54	59	6,66	48

Top 6 Entwicklungswünsche:

1. Mobile Lösungen
2. Schnell erhältliche und bezahlbare Schnittstellen
3. Webbasierte Lösungen
4. Geschwindigkeit/ Performance
5. Verbesserte Benutzeroberfläche
6. Verbessertes Reporting

Welche Schnittstellen fehlen – Häufigste Nennungen

Systeme Trust Wünsche Conichi Sales PMS
Dir21 Tools Ideas GDS Datev Generell
Channel Manager RMS
Schnittstellen Fairmas HRS Software
CRM MeetingMarket CRS Booking Vioma Derzeit
Hotelkit Rate Manager Revenue Management

Von 569 Antwortern,
nennen 442
konkrete Wünsche

Textanalyse derer, die
konkrete Wünsche
nennen

Welches PMS benutzt Du?	Welches PMS benutzt Du?
Protel	116
Oracle Suite 8	109
Opera	97
Infor	95
Hotline	55
SIHOT	30
Citadel	10
HS/3	7
Winhotel	5
Fols	4
lbelsa	3
Velhotel	3
Felix GMS	2
Hotel-profi	2



Einladung 3 Fragen in 7 Minuten

3 Fragen mit Antworten in 7 Minuten

Wie beurteilen Sie Ihr Ergebnis der Umfrage?

Was sind aus Ihrer Sicht und für Ihr Unternehmen Entwicklungsprioritäten, um die Hotellerie bestmöglich zu unterstützen?

Was wünschen Sie sich von Ihren Kunden? Was könnten Ihre Kunden besser machen, um insgesamt die Zusammenarbeit zu verbessern?



Besuchen Sie mich auf xing.com

https://www.xing.com/profile/Gabriele_Schulze2



oder auf www.twitter.com:

<http://twitter.com/gschulzeberlin>



Oder auf Google+

[gplus.to/marketing4results](https://plus.google.com/u/0/117574227348221245427/m/117574227348221245427)



oder auf facebook.com

<http://www.facebook.com/marketing4results>



Gabriele Schulze
gs@marketing4results.de
Tel. +49 (0)30 23 13 73 64