

# Das 1x1 der PMS Schnittstellen

Durch funktionierende Schnittstellen die  
Funktionen der PMS erweitern



*Zsuzsanna Albrecht*

*Inhaberin, Zsuzsanna Albrecht Hospitality Consulting*

*Vorsitzende des HSMA Expertenkreises Technology*



*Alexander Schuster*

*Head of Digital, opensmjle*

*Vorsitzender des HSMA Expertenkreises E-Commerce, CRM & Marketing*



# WAS SIND SCHNITTSTELLEN?

G I B T E S D A U N T E R S C H I E D E ?

- Eine Schnittstelle (Interface) verbindet zwei Programme, um eine Datenübertragung zu ermöglichen.
- Viele Prozesse können mit Schnittstellen automatisiert werden, um manuelle Arbeiten zu verringern oder mehr Gästeservice zu bieten.
- Es gibt wesentliche Unterschiede, die zu beachten sind:
  - Manueller Export
  - One-Way-Interface
  - Two-Way-Interface
  - Echtzeit vs. geplante Datenübertragung
  - Anzahl der Felder die übertragen werden
  - Self-Mapping vs. Mapping über den Anbieter-Support
- Viele Anbieter bieten mittlerweile eine Open-API (Application Programming Interface) an.



# KLASSISCHE SYSTEMLANDSCHAFT

ZUR ABBILDUNG VON KERN-PROZESSEN

## REVENUE MANAGEMENT SYSTEM

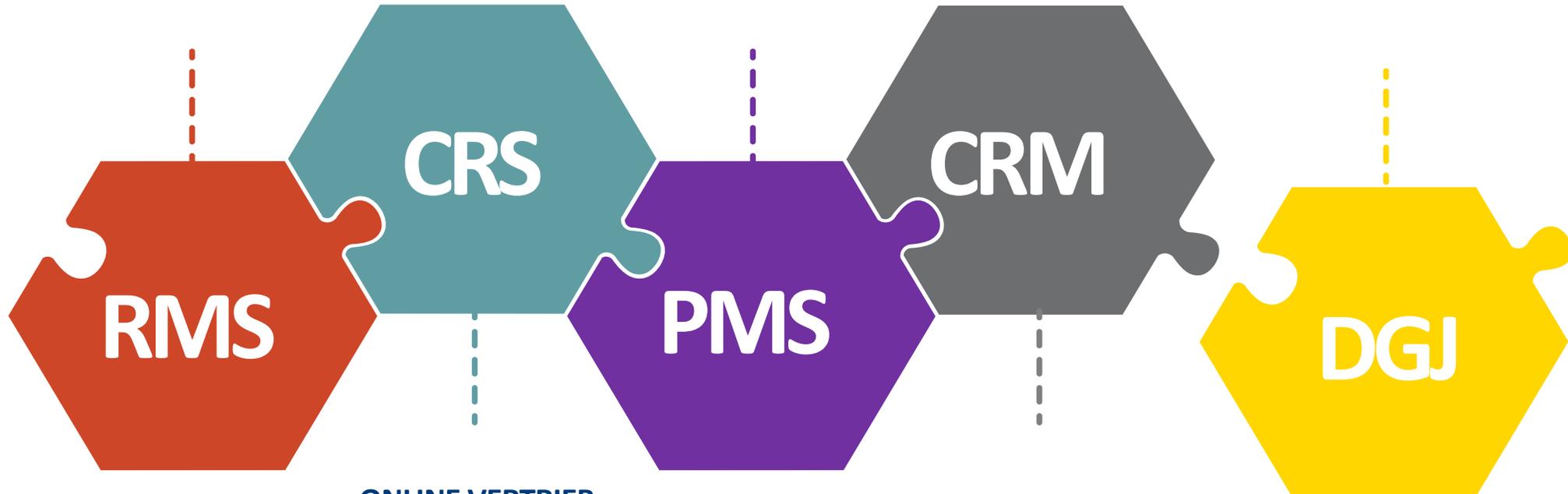
Preiseempfehlungen & Analysen

## PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM

Lokal vs. Cloud  
Alt vs. Neu

## DIGITALE GASTREISE

Check-in, Check-out,  
Abrechnung, Schlüsselausgabe



**ONLINE VERTRIEB**  
CRS, Channel Management,  
Buchungsmaschine

**CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT**  
Von Mailing bis zum  
Bonusprogramm

KLEINE TOOLS MIT GROßER WIRKUNG

## DIGITALE GASTREISE

Check-in/Check-out, Abrechnung, Digitaler Meldeschein, Türöffnung, Digitale Gästemappe (Webapp, App oder In-Room-Tablets)

## KOMMUNIKATION

Guest Messaging, Chatbot, E-Mail-Reservierungsassistent, Call Centre Application, interne Kommunikation

## BUSINESS INTELLIGENCE

Rate Shopping, Demand Daten, Reporting, Auswertungen & Analysen



## SALES / MARKETING / eCOMMERCE

Bewertungsmanagement, Social Media Tools, Mailing Tools, Bid Management Tools (Meta-Search), Gutscheinverkauf, Content Management Tools

## SONSTIGE ZUSATZTOOLS

Mobile Housekeeping Tools, Energy Management, In-Room-Entertainment, Mobile POS/Warenwirtschaft, SPA & Restaurant Buchungen, E-Ladestationen, Reservierungssoftware (Verleihsoftware) z.B. für E-Bikes, Ski-Verleih

# BEST IN BREED vs. ALL-IN-ONE

FRAGE DER STRATEGIE



BEST IN  
BREED

- Hocheffiziente Lösungen, weil sich Anbieter auf weniger Prozesse fokussieren
- Über Schnittstellen gesteuert (viele Ansprechpartner), dafür aber mehr Flexibilität
- Teils über Market-Places anbindbar
- Innovativ und intuitive Lösungen
- Stetige Innovationen & Weiterentwicklungen
- Gesamtpreis aller integrierten Lösungen oft höher als bei All-In-One Systemen

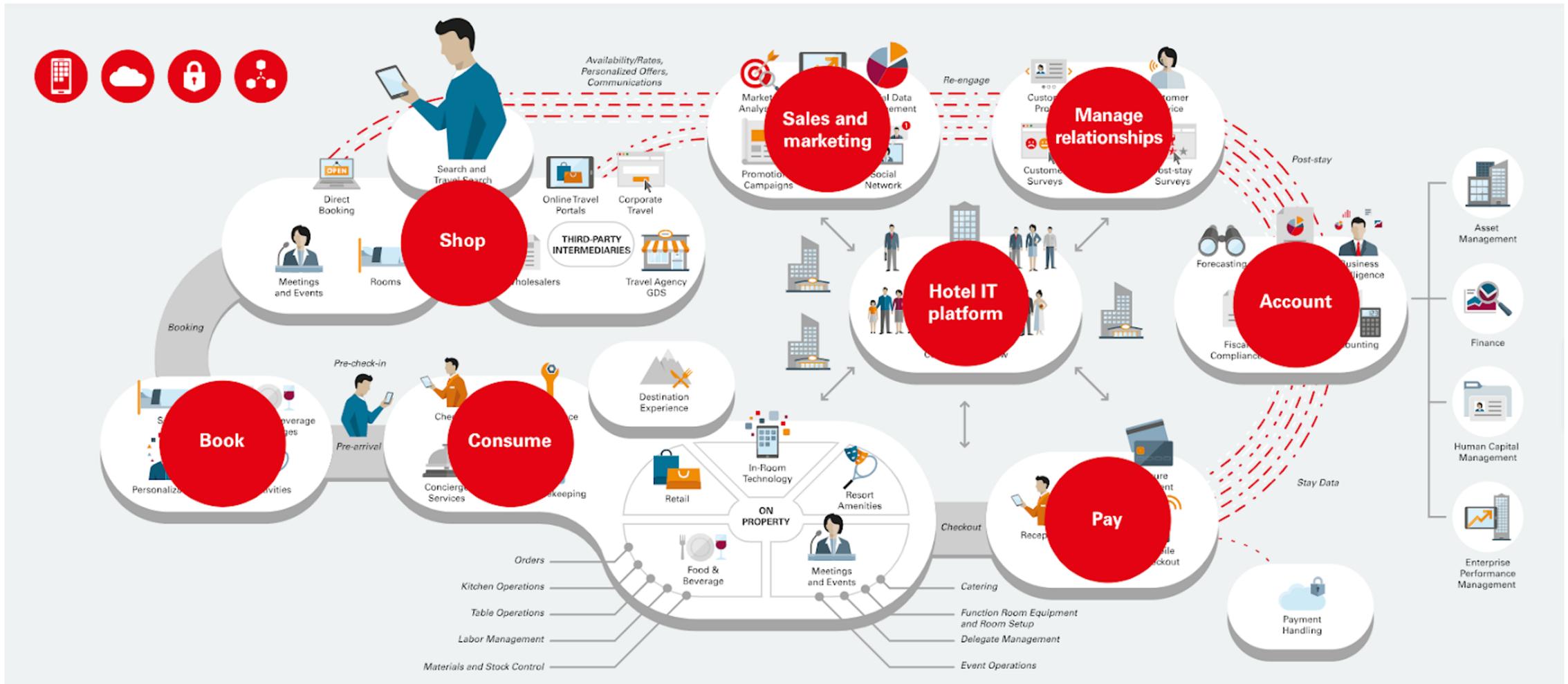
- 
- Ein oder wenige Ansprechpartner
  - Signifikant weniger Schnittstellen zu verwalten
  - Einzelne Module teils nicht ausgereift
  - Individualisierungen oft nicht möglich
  - Weniger Man-Power und Know-How nötig, um System zu verwalten und Datenqualität zu sichern
  - Meistens kosteneffektiv (je nach Anbieter!)



ALL-IN-ONE

# JEDER PROZESS ERZEUGT DATEN

HERAUSFORDERUNG: DATENSILOS



# DATENSILOS AUFBRECHEN

WARUM ES SO WICHTIG IST

## GRÜNDE FÜR DATENSILOS

- Komplexe IT / Software-Anwendungen
- Konkurrenz zw. Abteilungen
- Macht der Gewohnheit
- Kosten / Investitionsstau

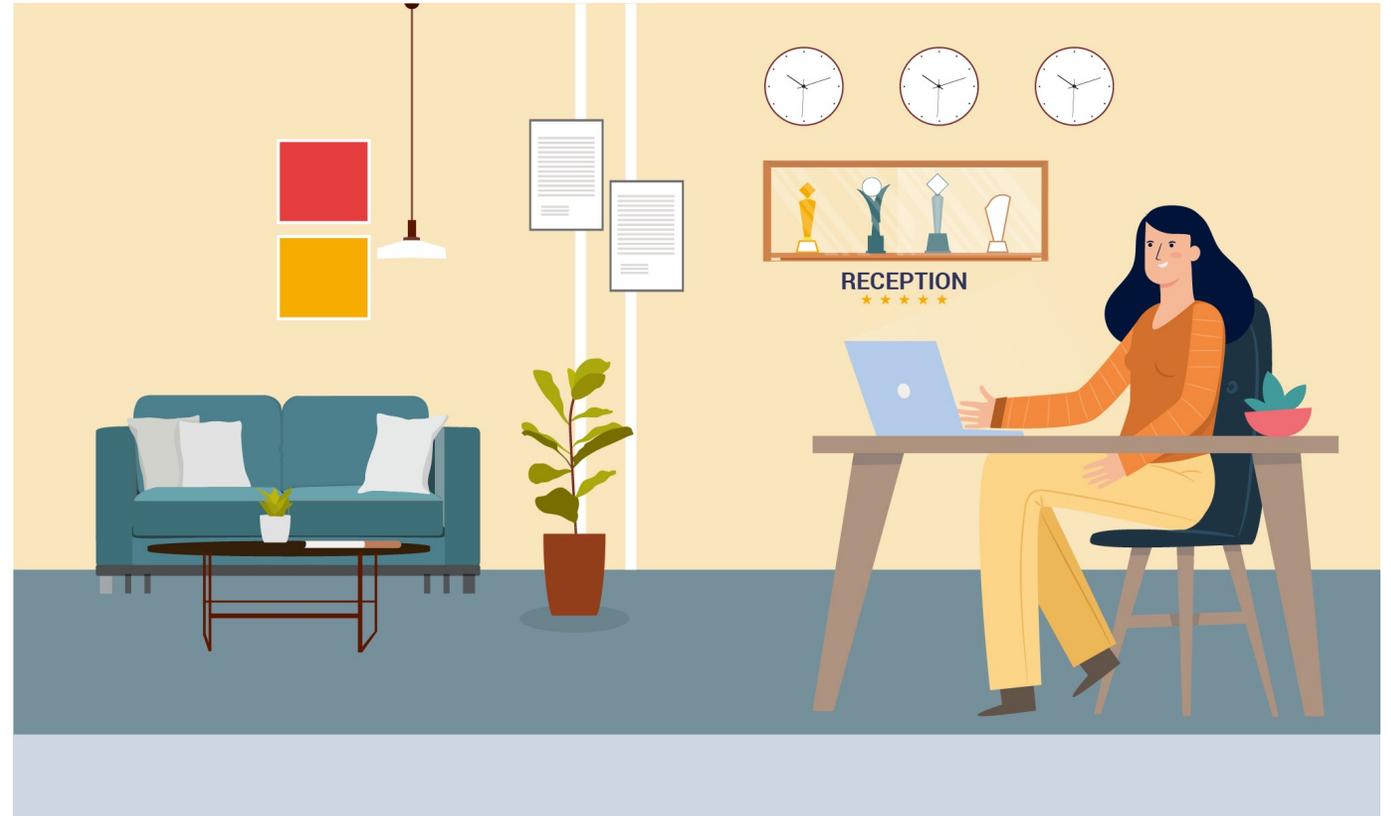
## NEGATIVE FOLGEN

- Erhöhter Aufwand (Mitarbeiter / Budget)
- Ineffiziente Prozesse (Doppelte Arbeit)
- Erhöhte Fehleranfälligkeit
- Unzuverlässige Vorhersagen
- Unzufriedenheit bei Mitarbeitern / Gästen



- ✓ Vernetzen Sie Ihre Systeme / Software
  - Am besten per API oder 2-Way
- ✓ Investieren Sie in neue Systeme
  - Cloud-basiert vs. On Premise
- ✓ Konsolidieren Sie Ihre Daten
  - Beseitigen Sie Fehler / Doppelungen
- ✓ Denken Sie „Customer Centric“
  - Gäste genauso wie Mitarbeiter

**Machen Sie Datenmanagement zur Chefsache!**



© [www.hotelfriend.com](http://www.hotelfriend.com)

# VIELEN DANK FÜR DIE AUFMERKSAMKEIT!

GIBT ES NOCH FRAGEN?



ZSUZSANNA ALBRECHT  
zsuzsanna@zahc.de



ALEXANDER SCHUSTER  
alex@opensmjle.com

**opensmjle.**