

# Direct 4.0 – das **Ende** der PMSs ?

Warum wir umdenken müssen

06 sept 2021 hsma e-day düsseldorf

wilhelm k. weber,  
partner | shs swiss hospitality solutions  
privileged and confidential

Montag, 6 September 2021



Die globale Verschwörung der PMS Anbieter

# Skandal:

**Was diese  
Konzerne  
Ihnen  
verschweigen**

Larry E. CEO eines der grössten Software Unternehmen der Welt. Mit seiner Sektenartigen Verbreitung verdient er pro Jahr mehr als 75 Mio Dollar. Wenn dieser Mann aufs Klo geht steigt sein Konto um 2 Mio Dollar.



## Disclaimer:

Ich unterliege nicht mehr der Kontrolle einer PR und Compliance Abteilung.

Die folgenden Folien können auf Menschen ohne Humor verstörend wirken, daher verlassen Sie bitte den Raum, falls Sie:

- keinen Humor besitzen
- einen Herzschrittmacher tragen
- die AFD wählen

Sagen Sie nicht, ich hätte Sie nicht gewarnt.  
Wer jetzt trotzdem zuhört, tut dies

**ausschliesslich auf eigenes Risiko**



TOC:

- 1 Thema
- 2 Möglichkeiten
- 3 Gründe



**GOOD  
NEWS  
IS COMING**

TOC:

# 1 Thema

2 Möglichkeiten

3 Gründe



Seit Jahren

**jammern**

wir über die PMS....



...aber das ist doch  
**gelingen**





...den bei jedem RFP steht das  
**PMS Interface**  
**ganz oben**  
auf der Liste

What's **wrong**  
with us?



TOC:

1 Thema

**2 Möglichkeiten**

3 Gründe

Entweder:  
hören wir auf zu jammern  
und lernen die  
**PMS** zu **lieben**





Oder:  
wir denken um und  
beginnen die  
**Zukunft** zu  
**gestalten**

PMS **LIEBEN**  
oder  
ZUKUNFT **GESTALTEN**



**Machen**

ist wie

**Wollen**

...nur krasser

Oder man **bleibt** halt als  
**Zuschauer** happy...







Denn:  
wie will man von einem System  
**unabhängig** werden,  
an das man zwanghaft  
**alles**  
anstöpselt?



Ich habe persönlich  
nichts gegen PMSs,  
aber  
ich plädiere klar für

die **zweite** Variante!



# Warum?

wir vergewaltigen das PMS zu einer Aufgabe, für die es nicht geschaffen wurde:



TOC:

1 Thema

2 Möglichkeiten

**3 Gründe**

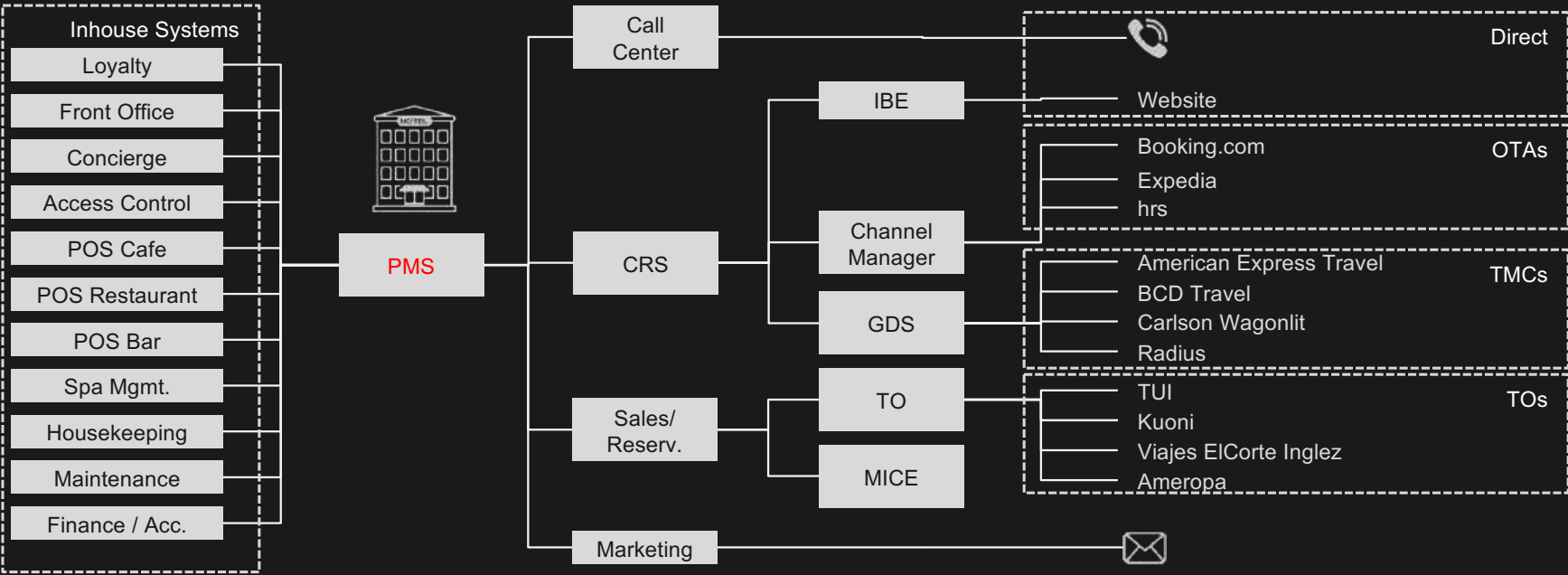


1

# Systemarchitektur

PMS sind zentrale Systeme,  
die vermehrt dezentrale Aufgaben wahrnehmen sollen

# “Bottleneck PMS”



A black and white photograph of a snail moving across a textured surface. The snail's shell is the central focus, featuring a large, stylized number '10' inside a shield-like shape. The snail's body is extended forward, and its antennae are visible. The background is dark and out of focus.

# 2

## Geschwindigkeit

PMS müssen schnell sein, aber gleichzeitig haben wir ein Problem mit der verkrüppelten Datenstruktur (noch nicht mal ein Foto vom Gast....da ist ja meine Nichte bei Facebook besser)



3

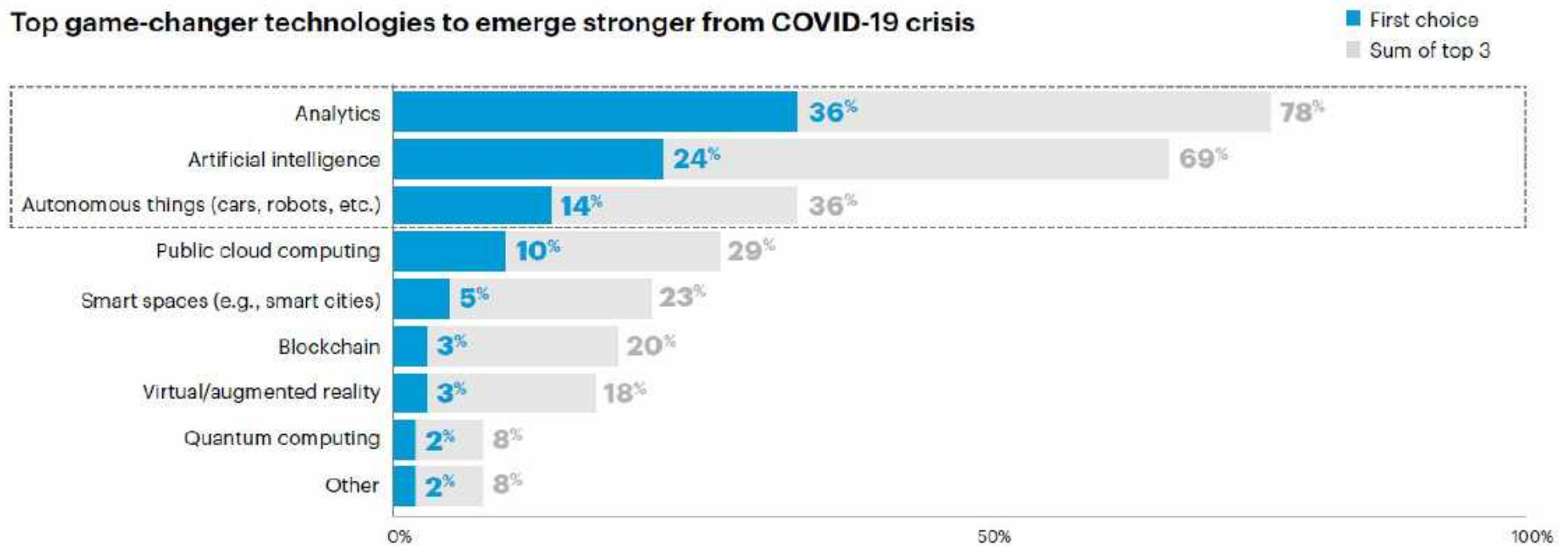
## Disruption ist kein Fake

“Cloud” oder “Flexibel” auf alten Systemen, ist wie Heino als Rocker...



## The heat is on: Boards of directors place analytics and AI as the No. 1 and No. 2 priorities

Top game-changer technologies to emerge stronger from COVID-19 crisis

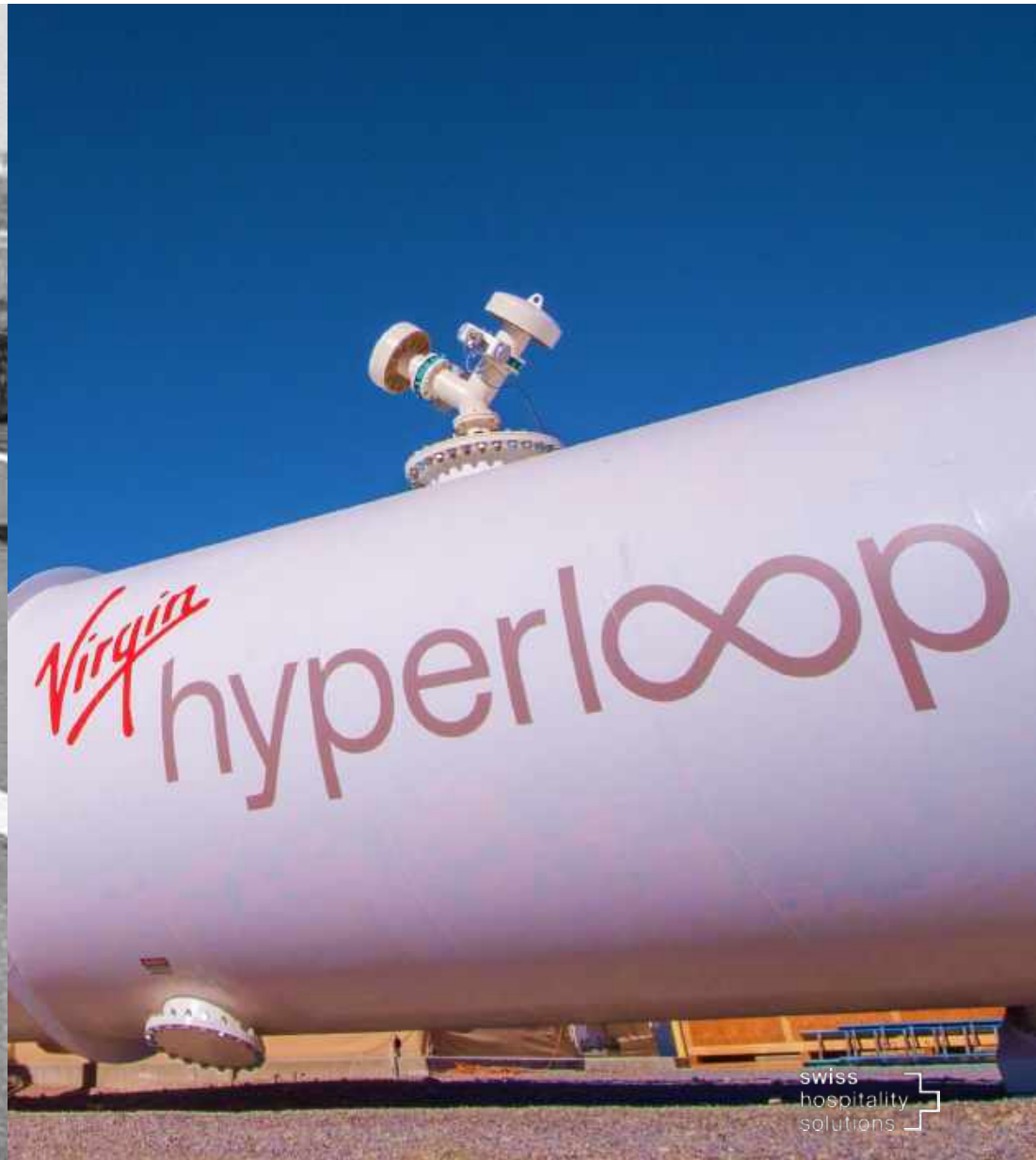


n = 255, all respondent, excluding "can't say"

Q. Which will be the top 3 game-changer technologies for your industry to emerge from the COVID-19 crisis?

Source: View From the Board of Directors 2021, CIO Research, July 2020

Source: Gartner 2020





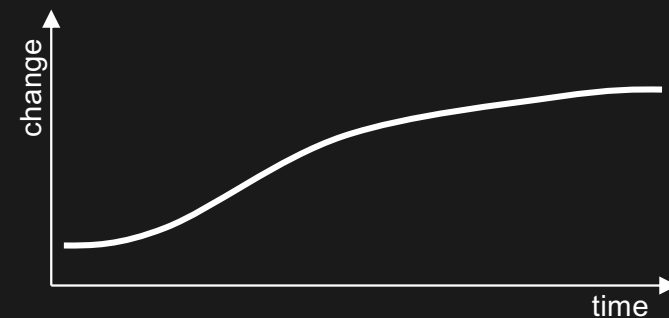
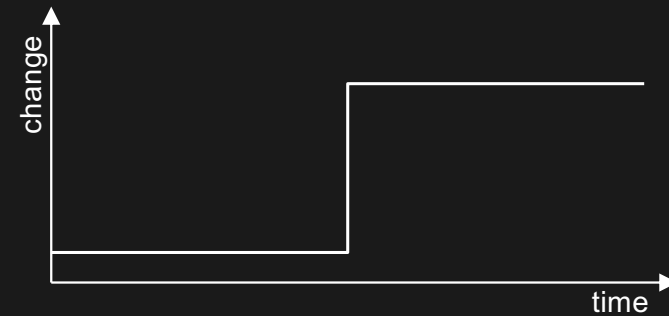
**Bitte verzeiht liebe PMS,**

dass wir Euch in den letzten 2 Jahrzehnten  
missbraucht haben

# Umdenken!

# Die Unabhängigkeit von den PMSs entsteht **NICHT** durch:

- Wechsel des PMS-Anbieters
- Wechsel auf ein cloud PMS
- radikales Abschalten ...und was dann?





Die gute Nachricht:

Wir haben **bereits begonnen,**

indem wir Aufgaben, die nicht in das PMS gehören  
in anderen Systemen handeln....

# Distribution!

Niemand, der bei klarem Verstand ist, würde seine Booking Engine vom PMS nehmen.

# Reporting:

Ein System, das noch nicht mal Grafiken kennt, sollte nicht mein “Dashboard” sein.

...oder schauen Sie etwa noch auf den “Manager Report”???



# Revenue Management:

Externe Algorithmen sind leistungsstärker bei der Berechnung – und vielfältiger in den Möglichkeiten

Ein guter **erster** Schritt!



Aber eine Reise ist einfacher,  
wenn wir ein **Ziel** haben

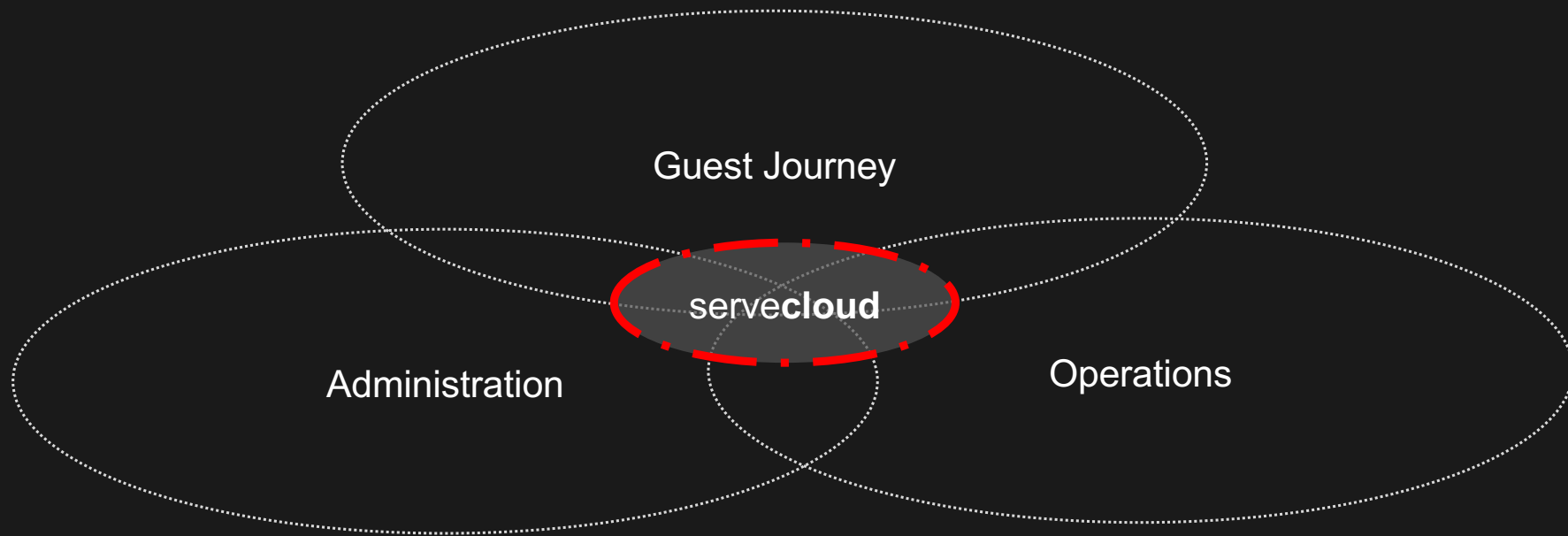


(M)Eine Vision:

## drei Spähren Modell

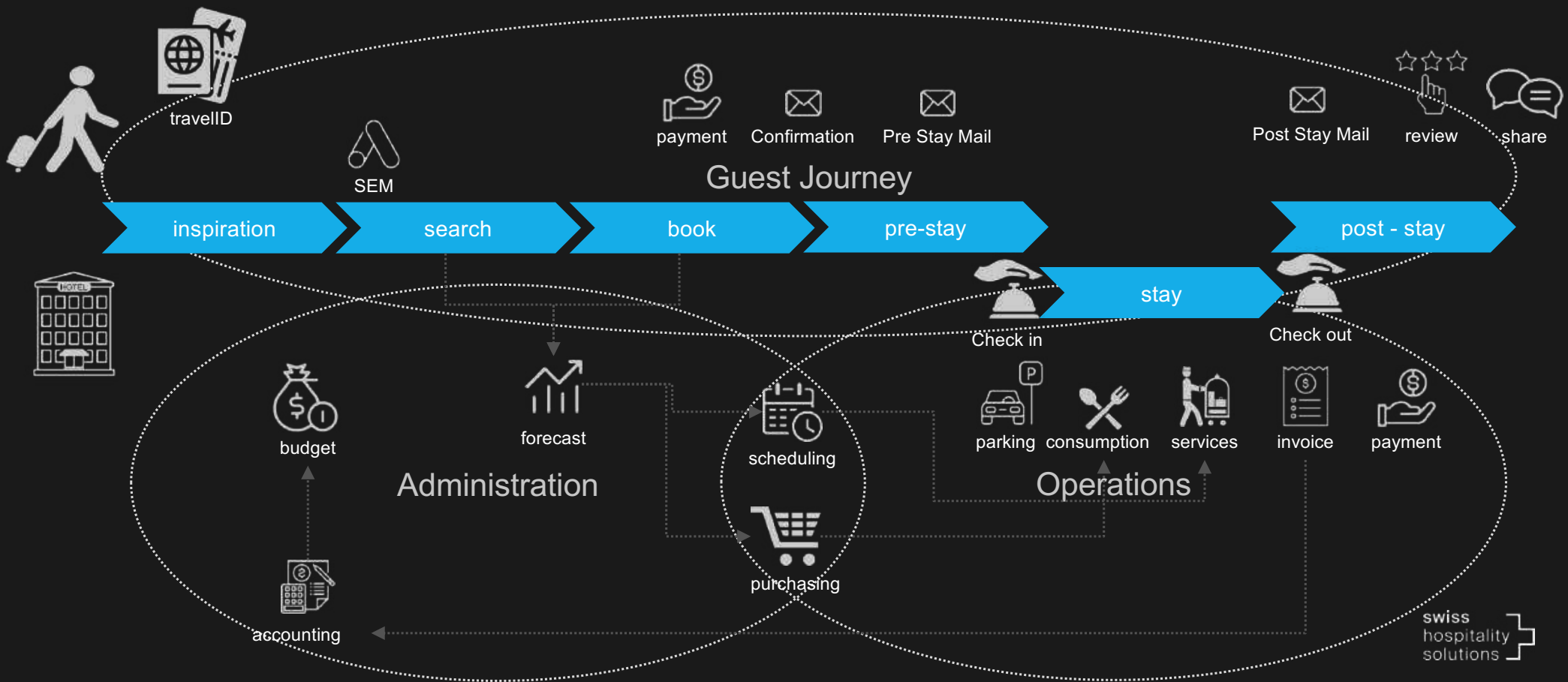
**servcloud** = efficient infrastructure:

- Open API
- Single guest record
- Availability of data/information across organisation



(M) Eine Vision:

# von der **Guest Journey** "rückwärts" bauen

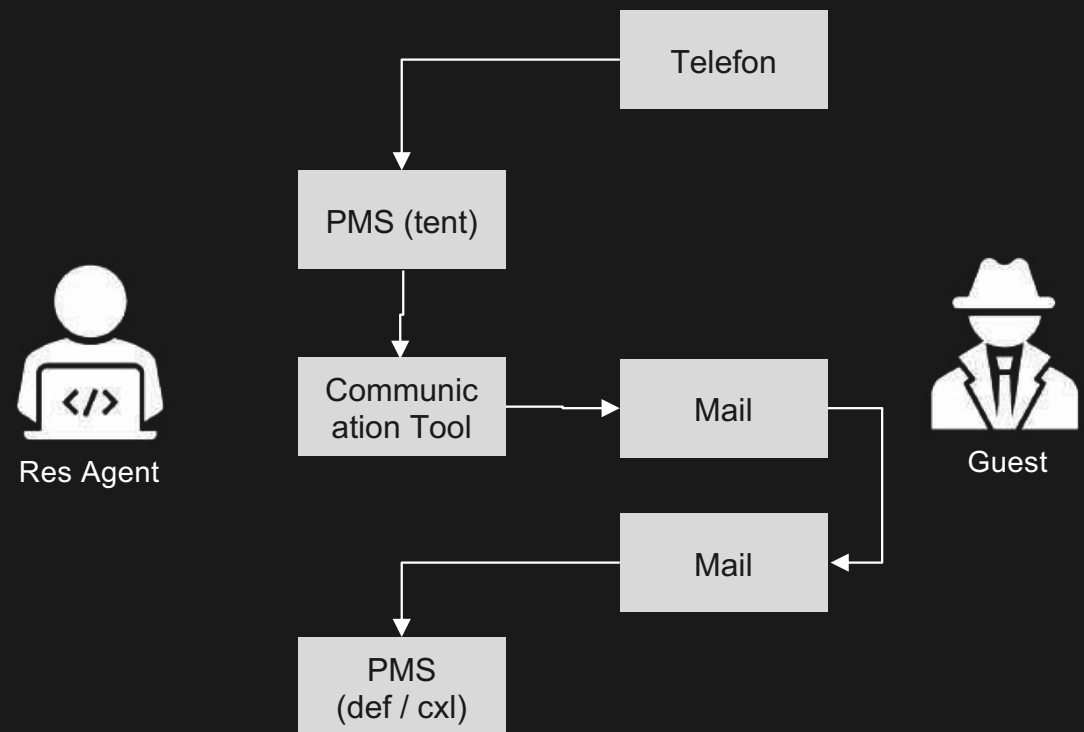


A photograph of a child standing on a long, wide flight of stone steps in a large, dimly lit hall. The steps lead up to a wall made of large, light-colored stone blocks. A beam of light from above illuminates the child and the steps. The child is wearing a dark cap and a light-colored shirt. The overall atmosphere is quiet and contemplative.

....denken wir  
einen Schritt  
weiter

# Reservation / Direktbuchungen

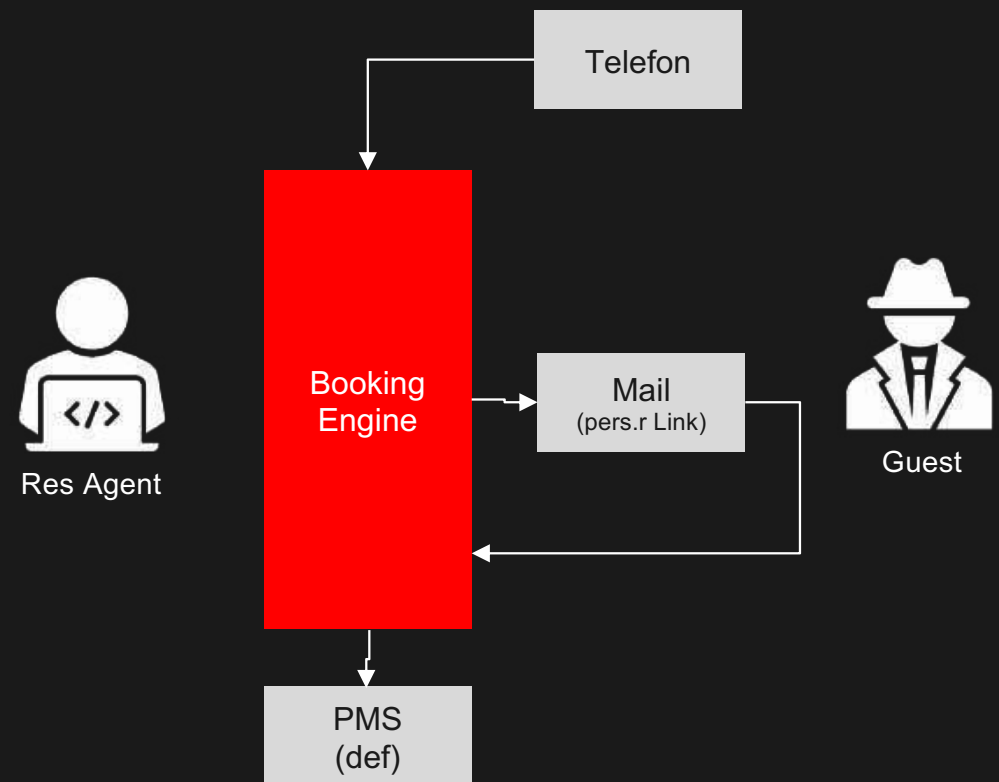
Wieso habe ich im Direktvertrieb **online** die Bookin Engine  
aber  
im Direktvertrieb **offline** (Tel,  
eMail) das PMS?





## Warum nehmen wir nicht einfach die **Booking Engine**?

1. Einfacher
2. Spart Zeit
3. Automatisierung
4. Kein tentativer Status benötigt
5. konsolidiertes Reporting
6. geringere Kosten
7. immer im richtigen Layout



# Gästedaten

# Gästedaten

...sollten zentral verfügbar sein

JA

...d.h. im PMS

NEIN



Die eigentliche Frage ist:

**Zentral**

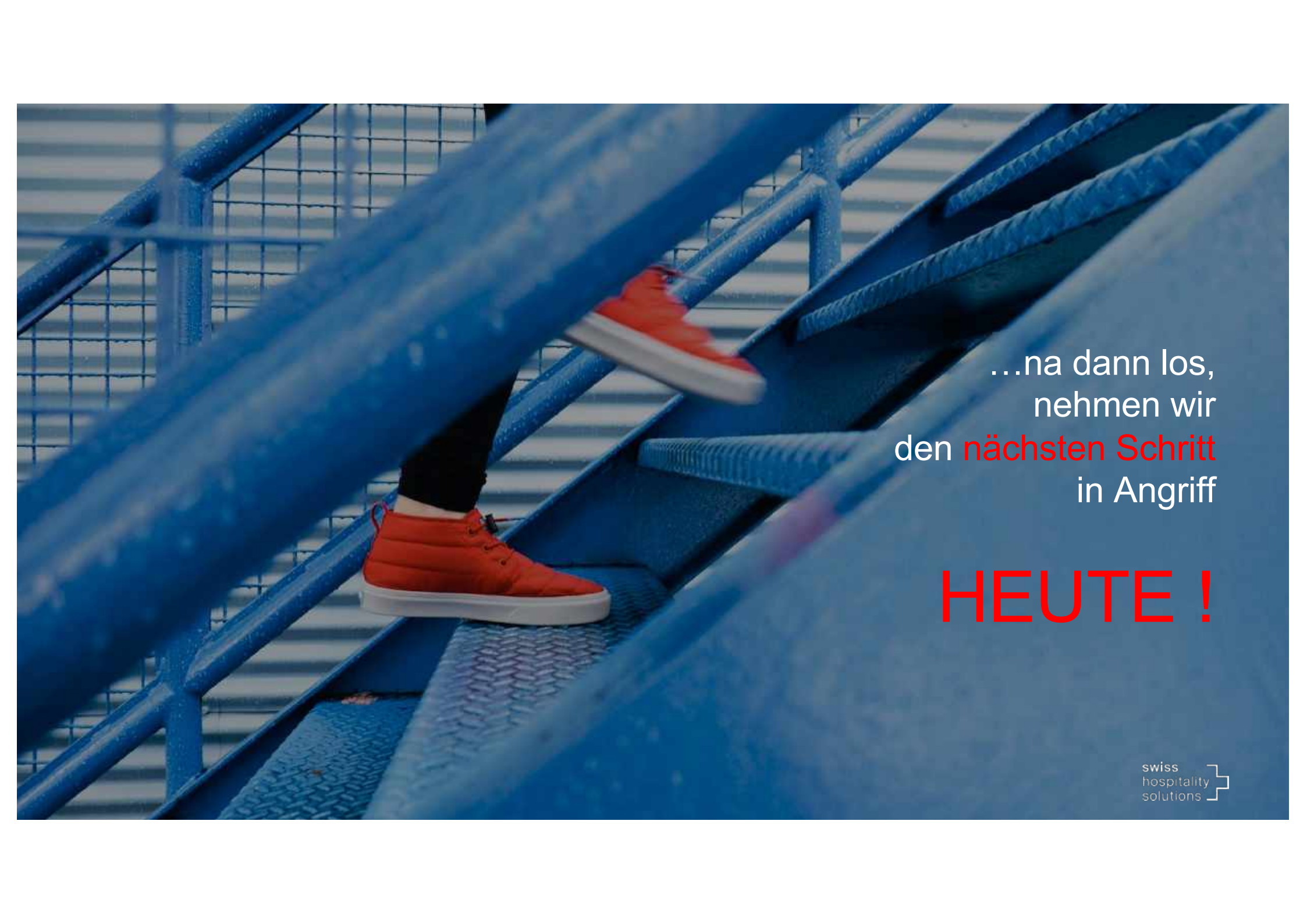
(in den Händen der Hoteliers)

oder

**Dezentral**

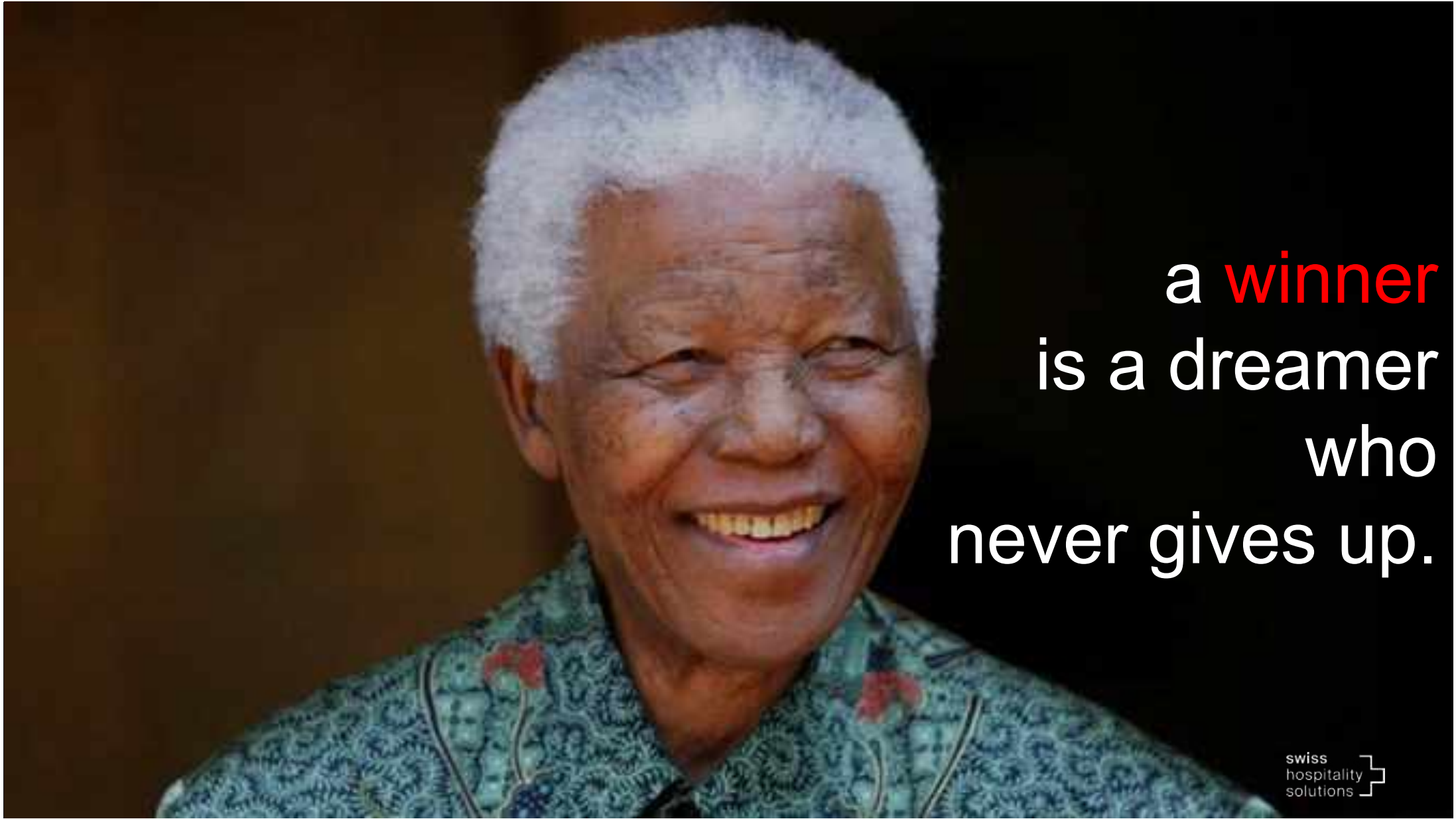
(in den Händen der Gäste)





...na dann los,  
nehmen wir  
den **nächsten Schritt**  
in Angriff

**HEUTE !**



a **winner**  
is a dreamer  
who  
never gives up.

# Merci

Contact:

Wilhelm K. Weber

[w.weber@swisshospitalityolutions.ch](mailto:w.weber@swisshospitalityolutions.ch)

Bildrechte:

[www. Unsplash.com](http://www.Unsplash.com)

swiss  
hospitality  
solutions 