



# Das Remote Hotel

ein Projekt des  
Expertenkreis Technology  
der HSMA Deutschland e.V.

Teil 1 – Intro & Die Buchungsphase



# Das Remote Hotel

In der Hotellerie steigt die Nachfrage nach digitalen Lösungen, nicht zuletzt auf Grund der Corona Pandemie und deren Einschränkungen, enorm an. Spätestens nach dem ersten Lockdown im März 2020, müssen sich Hoteliers fragen, wie man Kosten effektiv reduziert, Berührungspunkte mit dem Gast minimiert und Mitarbeitern die Möglichkeit gibt, tägliche Aufgaben nach Bedarf vom Homeoffice aus zu erledigen.

Insbesondere Bestandshäuser müssen feststellen, dass eine vollständige Digitalisierung und Automatisierung des Hotelalltags mit großen Investitionen verbunden sind. Während heutzutage in der Kettenhotellerie bereits viele Systeme erneuert wurden, sind gerade in individuell und traditionell geführten Häusern die Herausforderungen groß, weil neben dem Budget auch oft das Knowhow fehlt, um die neuen technischen Lösungen mit den bereits bestehen Systemen und Prozessen zu verknüpfen.

Auch der stetige Fachkräfte Mangel treibt Hotels dazu, ursprünglich manuelle Prozesse, wie beispielsweise den Check-In oder Check-Out zu automatisieren.

## **Ihr stellt sich möglicherweise schon jetzt einige Fragen:**

- Kann man jeden Beherbergungsbetrieb digitalisieren?
- Kann man wirklich Prozesse automatisieren, ohne den Gastservice zu beeinträchtigen?
- Kann ein Hotel Gäste empfangen, obwohl keine Mitarbeiter vor Ort sind?

In einer Industrie, die von der Gastfreundschaft lebt, ist es zunächst für viele Hoteliers unvorstellbar ein Hotel von der Ferne aus zu führen. Jedoch zeigen die aktuelle Einschränkung, dass die Betriebe mit ausgefeilten Software-Lösungen, klar im Vorteil gegenüber den Hotels sind, die trotz teils minimaler Belegung eine Mindestanzahl von Mitarbeitern vor Ort haben müssen, um anfallende Aufgaben zu bewältigen.



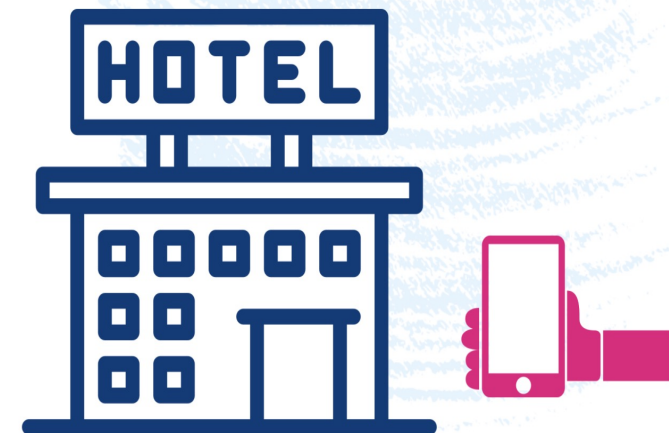
**#hotellerierockt**

# Das Remote Hotel

Die HSMA Deutschland e.V. hat sich zur Aufgabe gemacht Hoteliers auf die Reise in die automatisierte Welt zu unterstützen. Ihr findet in den folgenden Artikeln viele wertvolle Tipps und Lösungen, um Euren Betrieb auf die neuen Anforderungen einzustellen. Es geht nicht darum, Arbeitsplätze grundsätzlich zu reduzieren, sondern mehr, um die Möglichkeit Flexibilität zu erschaffen, Eure Mitarbeiter dann einzusetzen, wenn und wo sie am meisten benötigt werden - nämlich bei den Gästen, um diesen den bestmöglichen Aufenthalt zu gestalten. Auch für Eure bestehenden und neuen Mitarbeiter bringt es Vorteile. Schaffen wir die Freiheit die Arbeitszeiten flexibel und ohne Ortsbindung zu gestalten, bieten sich neue Chancen für Studierende und erziehende Mütter & Väter.

Uns ist vor allem wichtig, dass auch Bestandshäuser, die noch nicht die modernsten Ausstattungsmerkmale haben, eine Chance haben Prozesse teils oder auch komplett auszulagern. Von der Buchung bis zur Anreise, über den Aufenthalt bis hin zum Zahlungsvorgang, gibt es viele Dinge zu beachten.

- Kann man Verpflegung anbieten?
- Ist die Sicherheit gewährleistet?
- Gibt es alternative Konzepte, die uns erlauben extra Umsätze zu erzielen, obwohl niemand vor Ort aktiv verkauft?



# Das Remote Hotel

Es werden folgende Bereiche in der Serie erläutert und wir starten mit dem 1. Teil der Buchungsphase. Auch werden wir spannende Interviews führen, um herauszufinden, wie bestehende Remote Hotels Themen wie Sicherheit, Gastservice, und Softwarelösungen in Einklang bringen und wie alltägliche Herausforderungen gemeistert werden können.

## Die Reservierung

Wie verkaufen wir ein Remote Hotel Online?  
Hier erörtern wir die Tools und Kommunikationsmöglichkeiten für den perfekten Buchungsprozess

## Der Check-In

Themen wie sicherer Zutritt, Zimmerzuteilung, Vorauszahlungen, Hilfestellungen für den Gast.

## Der Aufenthalt

Was wollen Gäste wirklich? Kommunikation vor Ort, Behandlung von Gastwünschen, Verpflegung, Reinigung, u.v.m.



## Housekeeping

Reinigungsarbeiten ohne Mitarbeiter vor Ort? Wer noch nicht über Roboter verfügt, kann hier über alternative Strategien lesen!

## Die Abreise

Jeder Aufenthalt endet! So hinterlassen Sie auch ohne Mitarbeiter einen positiven Eindruck.

## Admin

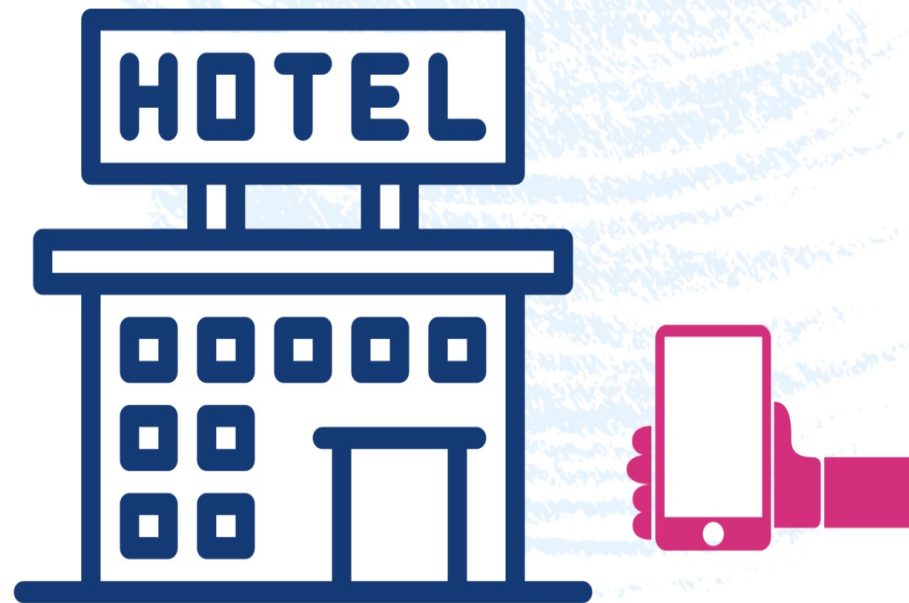
Es gibt noch einige Bereiche, die verwaltet werden müssen, vom Revenue Management bis zur Warenwirtschaft finden Sie hier Vorschläge!



#hotellerierockt

# Das Remote Hotel

Teil 1- Die Buchungsphase



# Das Remote Hotel

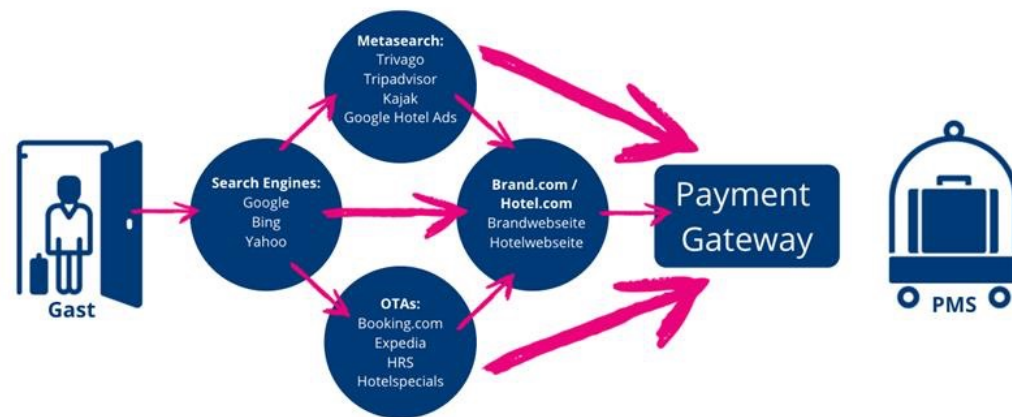
Im ersten Teil der Serie - Das Remote Hotel - erläutern wir den Buchungsprozess. Ihr erhaltet zudem nützliche Tipps, bezüglich der idealen Kommunikation mit dem Gast.

Es gibt wie in jedem Bereich zahlreiche Anbieter, die Euren digitalen Prozess unterstützen können. Wir freuen uns, Euch hier mit freundlicher Genehmigung von **Hotelhero** einen ersten Überblick potentieller Partner geben zu können.



# Die Buchungsphase

im Remote Hotel



## Fragestellung & Zielsetzung

Die Reservierung ist der erste Prozess in dem Hotels unterstützen können effizienter zu arbeiten. Bevor wir in die Details gehen, hier zunächst einige wichtige Fragen, die sich jeder vorab stellen sollte.

Welche Gäste möchte ich erreichen? Zielgruppen Definition!  
Auf welchen Plattformen/Vertriebskanälen tummeln sich meine Gäste?

Wie kann der komplette Buchungsprozess automatisiert werden?

**Für einen besseren Überblick haben wir die Themen aufgeteilt:**

- Buchungsmöglichkeiten
- Kommunikations-Beispiele
- Prozessoptimierung Preise / Verfügbarkeit
- Systemanforderungen und Schnittstellen
- Upselling
- Zimmerzuteilung
- Zahlungswege – Payment Gateway
- Usability / Sicherheit
- Stolperfallen

### Toolbox

- ✓ Webseite u. Content Management Tool (CMS)
- ✓ Website-Tracking Tool
- ✓ Channel Manager (CM) und / oder Central Reservation System (CRS)
- ✓ Buchungsmaschine (IBE) / Upselling Tool
- ✓ Property Management System (PMS)
- ✓ Payment Gateway
- ✓ Chat Bot / Live Chat
- ✓ Revenue Management System (RMS)
- ✓ Reputation Management System

**HSMA**

#hotellerierockt



## Buchungsmöglichkeiten

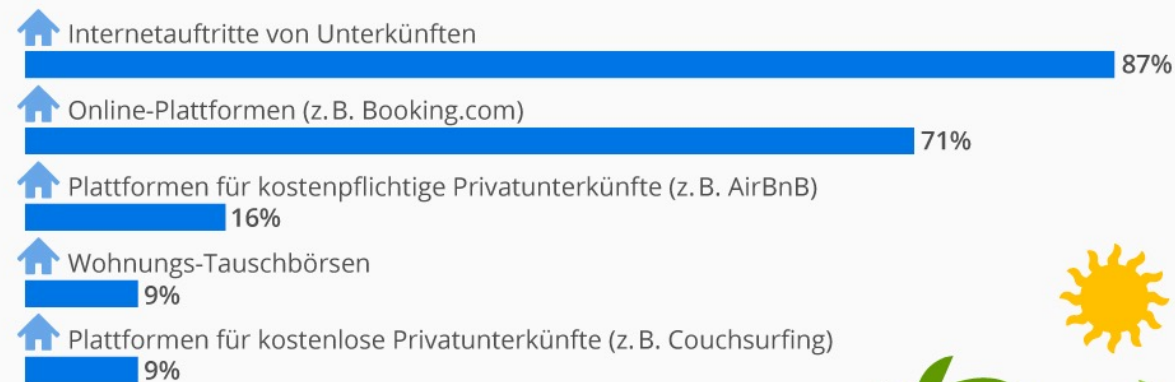
Es gibt zahlreiche Buchungsmöglichkeiten für Ihre Gäste, und während manche Buchungsprozesse manuelle Arbeit erfordern, gibt es einige Vertriebskanäle, die eine volle Automatisierungen ermöglichen.

Buchungsweg	Automatisierung möglich?	Remote-Fähig?	Vorteile	Nachteile	Alternative
Telefon	Nein	Ja, insofern ein Cloud-PMS, VPN oder Citrix Zugang zum Hotel PMS gewährleistet ist und Telefone umgeleitet werden können.	Direktes Gespräch mit dem Gast, direkte Upselling Möglichkeit, Kundenbindung.	Buchung muss manuell erfasst und bestätigt werden. Mitarbeiter wird "bequem" und verkauft schlimmstenfalls über den Preis.	Ein Chatbot auf der Homepage kann viele Telefonate ersetzen, da es oft um allgemeine Fragen geht.
E-Mail	Teils! Mit automatischen E-Mail-Antwort System bis zu einem gewissen Grad möglich	Ja, E-Mail-Zugang vom Homeoffice aus meist generell möglich.	E-Mails sind grundsätzlich leicht zu verwalten, bei hohem Volumen lohnt sich ein Antwort System, wie bspw. Hotel Res Bot, um die Masse zu reduzieren.	KI-Gestützte Antwortsysteme sind bereits verfügbar, stoßen aber bei zu komplexen Fragen an Grenzen.	
Brief / Fax	Nein	Während Faxe ggfs. umgeleitet werden können, ist es mit der Post nicht so einfach		Präsenz vor Ort regelmäßig nötig, dann manueller Prozess für die Eingabe und Bestätigung. Lange Reaktionszeiten.	Gäste auffordern per E-Mail oder Tel Kontakt aufzunehmen.
Hotelwebseite / IBE / Social Media	Ja	Ja	Gast bucht selbst und mit passenden Schnittstellen zum PMS, kann auch die Buchung und die Zahlung in Echtzeit übertragen werden.	Keine direkte verbale Kommunikation mit dem Gast, daher muss die Kommunikation auf der Webseite klar sein.	Ggf. zusätzlich Chat Bot einbinden
Chatbot	Ja	Ja	Ein Chatbot kann viele Fragen sofort beantworten und spricht oft mehrere Sprachen!	Bei zu komplexen Fragen, könnte beim Gast Frust aufkommen. Zumeist wird eine E-Mail an Mitarbeiter gesendet, um das Gespräch fortzuführen.	Kombination mit IBE/WEB
Online Portale / Metasuchmaschinen	Ja	Ja	Gast bucht selbst und mit passenden Schnittstellen zum PMS, kann auch die Buchung und die Zahlung in Echtzeit übertragen werden.	Kein direkter Kundenkontakt, teils hohe Provisionen / Investitionen. Teils Pseudo Kreditkarten und / oder E-Mail-Adressen.	Investition in Direktbuchungs-Tools, Google & Co.
Global Distribution Systems (GDS)	Ja	Ja	Für viele Stadthotels immer noch ein attraktiver Kanal mit Zugang zu hunderten tausenden Reisebüros. Automatische Buchungslieferung möglich.	Relativ hohe Kosten. Geringe Transparenz	

## Auf den Webseiten-Content kommt es an!

### Wie die Deutschen ihre Urlaubsunterkunft buchen

Online-Plattformen, die die Befragten zur Urlaubsunterkunfts-Buchung genutzt haben



Haben selbst schon einmal Wohnraum auf einer Online-Plattform angeboten



Basis: 1.004 Befragte (ab 16 Jahren) in Deutschland; 2019  
Quelle: Bitkom

statista

Quelle: <https://de.statista.com/infografik/18222/urlaubsunterkunft-online-buchen/>



#hotellerierockt

# Remote Hotel Beispiel Konzept Hotels => Kommunikations-Beispiel

Den Booking.com Auftritt findet Ihr hier.

Tipp: Über Bilder kommunizieren, weil Buchungskanäle oft nicht genügend Raum bieten, um individuellen Content darzustellen.

Die Konzept Hotels Webseite findet Ihr hier.

Tipp: Gäste darauf aufmerksam machen, dass es sich um ein digitales Hotel handelt, aber dennoch immer ein Ansprechpartner erreichbar ist.

**Hotel Konzept Hotel H20** ●●●● Ideal für zwei Reisende [Reservieren](#)

Europaplatz 16, 53721 Siegburg, Deutschland – [Ausgezeichnete Lage - Karte anzeigen](#) [Wir bieten den gleichen Preis](#)

**KONTAKTLOSER CHECK-IN MIT DEINEM SMARTPHONE**

**KOMPLETT KONTAKTLOSER SERVICE**

**REINIGUNG NACH HÖCHSTEN HYGIENESTANDARDS**

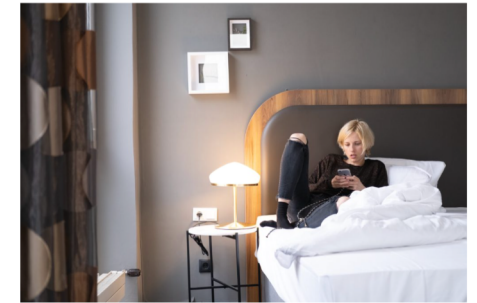
**Zusätzliche Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen**  
Diese Unterkunft ergreift zusätzliche Gesundheits- und Hygienemaßnahmen, um Ihrer Sicherheit höchste Priorität zu geben.  
[Mehr zu Gesundheit & Sicherheit](#)

## Wir denken Hotel neu!

Hilfst Du uns, das **digitalste, fairste und lokalste Hotelenerlebnis** der Stadt zu erschaffen? Mit Deiner Übernachtung kommen wir unserer **Vision** näher, Hotel einfach mal ganz anders zu machen. Mit **klimaneutralen Produkten**, einem **Check-in per Smartphone**, **Geschichten aus der Nachbarschaft** und einem **gepflanzten Baum** für jede Buchung!

Bist Du dabei?

[ERFAHRE MEHR ÜBER UNS!](#)



## DU BIST UNS WICHTIG!

Schon seit 2017 kannst Du in unseren Hotels **kontaktlos mit Deinem Smartphone ein- und auschecken**. Dein Zimmer und alle Türen im Hotel öffnest Du dann bequem per App. Auch sonst haben wir uns auf die neue Situation eingestellt: Deine **Bettwäsche ist bei höchstem Hygienestandard gereinigt** und natürlich **desinfizieren wir alle Flächen mehrmals täglich**.

Während Deines Aufenthalts kommst Du mit so wenigen anderen Menschen in Kontakt wie möglich. Erreichbar sind wir für Dich dennoch rund um die Uhr.

Wir hoffen, dass Du Dich nicht nur wohl, sondern auch sicher bei uns fühlst!

# Remote Hotel Beispiele LE Hotel => Kommunikations-Beispiel

The screenshot displays the website for LE Hotel Leipzig. The main navigation bar includes links for HOME, BUCHEN, ZIMMER, ANFAHRT, ÜBER UNS, and FAQs. The central image shows a modern apartment room with a bed, pillows, and a dark headboard. The text overlay reads: "Günstiges Hotel in Leipzig - Ohne Rezeptionsbetrieb" and "Modern und hochwertig eingerichtete Apartmentzimmer ab 37 € pro Nacht". A star icon indicates "Heute nur noch 14 Zimmer verfügbar ab 56,00 EUR". A "Bildergalerie" button is visible. The right sidebar contains contact information for LE HOTEL LEIPZIG, including address, phone, and email. Below this is a booking section with steps: "1. Datum wählen" (Anreise: 23.04.21, Abreise: 24.04.21, 1 Nacht), "2. Personen wählen" (2 Personen), and "3. Zimmer wählen" (Standard Doppelzimmer). A "Zimmerpreise anzeigen" button is present. At the bottom right, the "ZAHLUNGSARTEN" section shows logos for Mastercard and VISA. The footer includes "EN", "Impressum", "Datenschutz", and "AGB".

HOME BUCHEN ZIMMER ANFAHRT ÜBER UNS FAQs

**LE HOTEL**  
HOTEL

WMM Gruppe - Weitere Hotels

**Günstiges Hotel in Leipzig -  
Ohne Rezeptionsbetrieb**

Modern und hochwertig eingerichtete  
Apartmentzimmer ab 37 € pro Nacht

☆ Heute nur noch 14 Zimmer verfügbar ab 56,00 EUR

Bildergalerie

**LE HOTEL LEIPZIG**

🏠 04356 Leipzig  
📍 Söllichauerstraße 1  
☎ +49 (0) 82 61 . 76 95 - 89  
✉ info@le-hotel.de  
🎧 Gästesupport (Jetzt verfügbar)  
Mo-Fr 8-12 und 13-18 Uhr

1. Datum wählen 📅  
Anreise: 23.04.21  
Abreise: 24.04.21, 1 Nacht

2. Personen wählen 👤  
2 Personen

3. Zimmer wählen 🏠  
Standard Doppelzimmer

Zimmerpreise anzeigen »

ZAHLUNGSARTEN

Mastercard VISA

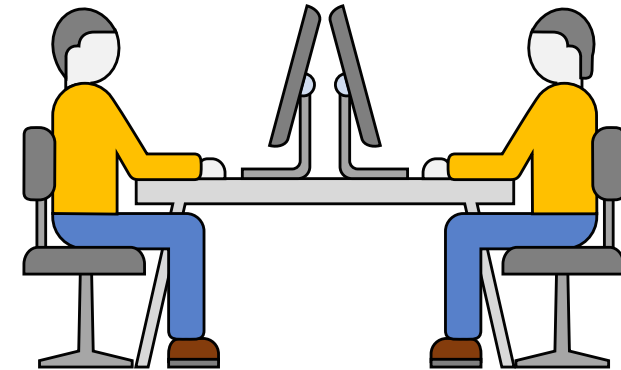
EN Impressum Datenschutz AGB

## Prozessoptimierung und Kommunikation

Selbstverständlich müssen wir die Hotel Raten anlegen, tägliche Preise pflegen und Verfügbarkeiten auf allen Kanälen aktualisieren. Auch die Buchungen müssen automatisiert in das Hotelprogramm übertragen werden. Hier gibt es viele Wege dieses Ziel zu erreichen.

In der folgenden Tabelle erläutern wir unterschiedliche Szenarien vom komplett manuellen bis hin zum voll automatisierten Prozess, wobei die Übergänge fließend sind und somit auch Teilbereiche der Automatisierung für Bestandhäuser genutzt werden können - sprich Mitarbeiter arbeiten mit den Systemen und nicht die Systeme arbeiten, anstelle des Mitarbeiters.

Während sich wiederkehrende Prozesse oft sehr gut digitalisieren lassen, ist es wichtig zu verstehen, dass die Kontrolle von Reservierungen, Gästebewertungen, Content- und Strategie-Anpassungen regelmäßig erfolgen sollte und die Mitarbeiter\*innen einen Fokus auf Qualitäts- und Profit-Management legen. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Anforderungen der Gäste langfristig erfüllt werden.



## Prozessoptimierung und Kommunikation

Strategie	Automatisierung möglich?	Remote-Fähig?	Vorteile	Nachteile
<b>Manuell</b> (ohne Channel Manager o. zentrales Reservierungssystem)	Nein	Ja, insofern ein Cloud-PMS, VPN oder Citrix Zugang zum Hotel PMS gewährleistet ist und alle Buchungskanäle akkurat manuell gepflegt werden.	Für die Thematik "Remote Hotel" keine Option, da manuell nicht in Echtzeit gearbeitet werden kann und somit Prozessbrüche unvermeidbar sind.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sehr Zeitaufwendig (Verwaltung Verfügbarkeiten / Reservierungseingaben)</li> <li>• Viele Fehlerquellen</li> <li>• Ratenparität in Echtzeit nicht zu halten</li> <li>• Keine "maximale Verfügbarkeit" =&gt; verlorenes Umsatzpotential</li> <li>• Bei höher Nachfrage ungeplante Überbuchungen möglich, weil das manuelle Schließen der Verfügbarkeit so zeitaufwendig ist, oder nachts erfolgen müsste, wenn kein Mitarbeiter im Hotel ist</li> </ul>
<b>Manuell im PMS oder CRS – automatische Datenlieferung</b> zum CM/CRS oder direkt angebundenen Kanälen	Teils! Obwohl der Mitarbeiter hier interveniert und Preise aktiv ändert, können Folgeprozesse wie Updates der Kanäle automatisiert werden.	Ja, insofern ein Cloud-PMS, VPN oder Citrix Zugang zum Hotel gewährleistet ist und CM/CRS cloud-basierend ist.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeitgewinn für die Mitarbeiter</li> <li>• Ratenparität kann kontrolliert werden</li> <li>• Fehlerquellen bei den Übertragungen werden minimiert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Immer noch zu unflexibel, wenn es um kurzfristig eintretende Ereignisse geht, die einen Strategiewechsel zur Folge haben müsste</li> <li>• Wenig dynamisch</li> <li>• Potentielle Umsatzverluste, wenn am Wochenende niemand auf Marktveränderung reagiert.</li> </ul>
<b>Manuell im RMS (Anbindung zum CM/CRS, PMS)</b>	Teils! Obwohl der Mitarbeiter immer noch manuell aktualisiert, basiert er seine Entscheidungen auf Daten	Ja, insofern ein Cloud-PMS, VPN oder Citrix Zugang zum Hotel gewährleistet ist und CM/CRS/RMS cloud-basierend ist.	<p>Hier fließen meistens weitere Daten mit ein, um die Entscheidungsfindung für den Mitarbeiter zu erleichtern.</p> <p>Dazu gehören PMS Daten, wie u.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belegungsdaten, Durchschnittsraten, Pick Up</li> </ul> <p>Und externe Daten, wie z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachfrage im Markt, Mitbewerber-Vergleich, Bewertungen, Website Daten, Wetter, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Immer noch manuelles "Genehmigen" des vorgeschlagenen Preises</li> <li>• Immer noch zu unflexibel, wenn es um kurzfristig eintretende Ereignisse geht, die einen Strategiewechsel zur Folge haben müsste</li> </ul>
<b>Voll-Automatisiert im RMS/CM/CRS /PMS</b>	Ja, automatische Preiskalkulationen, Auto-Updates (teils einstellbar, ob nur am WE oder allen Tagen nötig), automatischer Versand an das Hotel PMS / Channel Manager / CRS	Ja, insofern alle Systeme cloud-basierend sind.	<p>Höchstmögliche Automatisierung erreicht!</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durch Anlegen von Regeln kann die gewünschte Ratenstrategie automatisiert werden</li> <li>• System agiert und reagiert 24/7 =&gt; durch Regelumkehrung können auch Strategiewechsel wieder zurückgesetzt werden</li> <li>• Automatische Anpassung an Nachfrage</li> <li>• Teils arbeiten Anbieter bereits mit Künstlicher Intelligenz und liefern somit noch bessere Ergebnisse, als es ein Mitarbeiter schaffen würde.</li> </ul>	Keine, aber sollte eine Bereitschaft bestehen, sich auf neue Konzepte einzulassen.

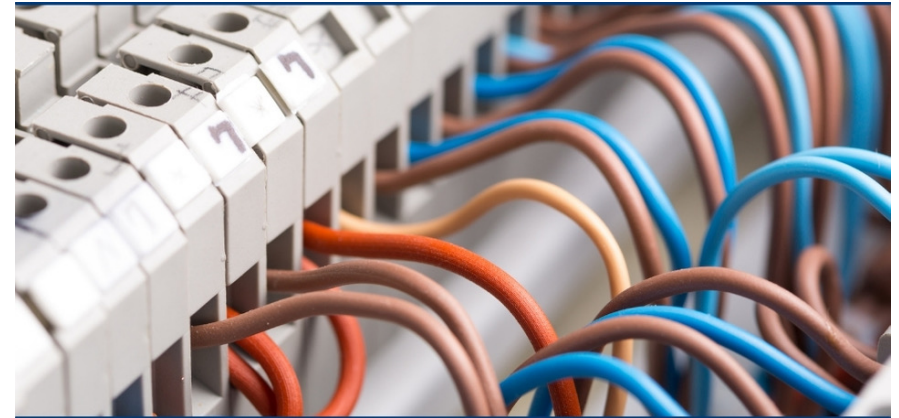
## Systemanforderungen & Schnittstellen

Eine Automatisierung von Prozessen hängt sehr stark davon ab, wie gut die verschiedenen Systeme miteinander integriert sind. Bei der Fülle von innovativen Produkten auf dem Markt, kann es eine Herausforderung sein, die richtigen Softwarepartner zu finden.

- Worauf sollte man beim Einkauf achten?
- Wie finden man neue potentielle Partner?
- Was gilt es bei Software-Wechseln zu beachten?

Diese und viele weitere Fragen beantworten wir in dem folgenden Artikel:

<https://www.hsma.de/de/fachbereiche/technology/systemenauswahl>



## Upselling

Auch oder gerade im Online Vertrieb sollte man sich mit dem automatisierten Zusatzverkauf beschäftigen. Der Gast ist online meist entscheidungsfreudiger, als am Telefon.

Entweder direkt bei der Buchung oder spätestens mit der Pre-Stay-Kommunikation gibt es große Chancen, Zusatzumsatz zu generieren.

### Beispiele:

- Für x € mehr eine höhere Zimmerkategorie anbieten
- Extras (F&B, Wellness, Sport)
- Customer Journey: (Flug) - Zimmer – Transfer – Ausflug (Stadtführung, Tauchkurs etc.)
- Packages
- Special Offers

### Vorteile:

- Zusatzumsatz
- Verbesserungen der Customer Journey
- Bessere Zielgruppen Orientierung
- Zufriedene Gäste

### Stolperfallen:

- Verfügbarkeiten auf Extras sollten überwacht werden (stehen in einigen Systemen allerdings bereits zur Verfügung)
- Ohne Schnittstellen und bei Anbieten vieler aktuellen Extras => (hoher) Pflegeaufwand





## Zimmerzuteilung

### Welche Möglichkeiten gibt es?

- Automatische Zuteilung des Zimmers auf Basis des gebuchten Zimmertyps und den verfügbaren Zimmern, der Gastpräferenzen, Zimmerattribute an einem bestimmten Zeitpunkt am Tag der Anreise.
- Zuteilung des besten verfügbaren Zimmers auf Basis o.g. Daten plus unter Berücksichtigung des Status des Zimmers (Dirty, Clean, Inspected) zum Zeitpunkt des Check-Ins, um den Gast ohne Wartezeit aufs Zimmer zu lassen.
- Andere Varianten: Zuteilung, die einer bestimmten Reihenfolge folgt, bspw. zuerst werden die Zimmer der oberen/ niederen Stockwerke vergeben.
- Bereits bei Buchung oder besser noch kurz vor dem Aufenthalt die Möglichkeit schaffen, ein bestimmtes Zimmer auszuwählen oder zumindest die Gastpräferenzen erfassen. Dies erhöht die Kundenbindung und -Zufriedenheit.

### Voraussetzungen

- Das Property Management System verfügt über entsprechende Funktionen (dies ggfs. bereits bei der Anschaffung erfragen)
- Verknüpfung/ Abgleich zwischen Gastpräferenzen (gespeichert im Gastprofil) und Zimmereigenschaften muss möglich sein, z.B. sollten einem Zimmer Attribute, wie bspw. King Bett, hohes Stockwerk, mit Ausblick, o.ä. zugeteilt werden können.
- Gäste sollten an einem Punkt der Reise die Möglichkeit bekommen, ihre Präferenzen auf Basis derselben Attribute auszuwählen
- Dazu ist eine Schnittstelle zwischen dem PMS und dem jeweiligen Modul (Kundenprofil inkl. Präferenzen, online Check-In, Check-In Kiosk oder Mobile App notwendig, um die entsprechenden Daten abrufen bzw. hinterlegen zu können.

### Beispiele für Zimmerattribute/ Gastpräferenzen

- Lage des Zimmers: Niedriges/ hohes Stockwerk, Nähe zum Lift...
- Zimmerausstattung: Balkon, Sofa, Schreibtisch,...
- Zimmerausblick: Innenhof, Stadt, Berge, Meer...
- Bettenkonfiguration: Einzelbett/en, Doppelbett, Queen/ King Size Bett
- Zusätzliche Ausstattung: Kinderbett, besondere Multimediaausstattung, sonstige Besonderheiten

### Stolperfallen

- Kurz vor Anreise Zimmer auswählen lassen oder zuteilen, um sicherzustellen, dass Zimmer verfügbar sind und nicht durch etwaige Schäden oder Gäste, die kurzfristig verlängern blockiert sind.



#hotellerierockt

## Zahlungswege - Payment Gateway

Ein wichtiger Teil bei der Buchung ist die automatische Abwicklung von Zahlungen. Dafür gibt es zahlreiche Anbieter auf dem Markt, die diesen Teil unter Berücksichtigung der aktuellen Gesetzgebung übernehmen können. Diese Software-Lösung nennt man Payment Gateway.

### Was genau ist ein Payment Gateway?

Vereinfacht gesagt ermöglicht das Payment Gateway das Bezahlen/Garantieren einer Buchung, die online über die Webseite, Buchungskanäle, Metasearch oder Social Media generiert wurde

- Zahlungs-Software einer Bank oder eines BezahlDienstleisters – verbunden mit der Buchungsmaschine (IBE), aber auch mit Buchungskanälen (OTAs) die Zahlungen abwickeln.
- Mit einem Zahlungs-Link ist es auch für telefonische /Call Center Buchungen nutzbar
- Anzahlung, Bezahlung, Buchungsgarantie über Autorisierungen

### Warum benötige ich ein Payment Gateway?

- Sicherheit für Hotel und Karteninhaber
- Einheitlicher europäischer Standard
- Transparenz
- Weniger / Keine Rückbuchungen mehr



**HSMA**

#hotellerierockt

# Zahlungswege - Payment Gateway

Noch bis vor Kurzem hat es gereicht, die Kreditkartennummer des Gastes abzufragen, um eine Buchung zu garantieren. Im Falle einer kostenpflichtigen Stornierung oder No Show wurde die Kreditkarte des Gastes manuell/maschinell belastet.

Mit der europäischen Verordnung PSD (Payment Service Directive) und der revidierten Variante PSD2 hat sich dies exorbitant geändert. U.a. und wieder vereinfacht gesagt, wurde diese Verordnung erarbeitet, um einen europaweiten einheitlichen Standard für den elektronischen Zahlungsverkehr zu gewährleisten. Daraus resultiert eine erhöhte Sicherheit für u.a. Gast und Hotel, z.B. durch die erforderliche 2 Wege Authentifizierung. (2 Wege aus "Wissen => PIN, Kreditkartennummer", "Physischer Token" => Kreditkarte, Face ID, Fingerprint)

Mit dem PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) müssen die Payment Gateways einem Zertifizierungsprozess folgen und mit dem Zertifikat die Einhaltung der festgelegten Standards dokumentieren. Datenverletzungen und Datenmissbrauch sollte durch diese europäischen Standards durch die Zertifizierungen und die 2 Wege Authentifizierung der Vergangenheit angehören.

Insbesondere im Remote Hotel, ist davon abzuraten, eine Bar-Kasse im Hotel zu führen, da unter Umständen nur teilweise oder gar kein Rezeptionsmitarbeiter vor Ort ist. Daher entscheiden viele Remote Hotels anfallende Kosten vorab zu berechnen und abzubuchen.

**Unter anderem gibt es folgende gängige Payment Anbieter:**



Für weitere Informationen zum Thema Zahlungsabwicklung und PSD2, besuchen Sie bitte den Fachbereich Payment unter <https://www.hsma.de/de/fachbereiche/payment>



#hotellerierockt

## Usability während der Buchungsphase

Wie in jedem Beherbergungsbetrieb, müssen wir auch in einem Remote Hotel darauf achten, nutzerfreundliche Systeme anzubieten, die gleichzeitig ein hohes Maß an Sicherheit für den Gast, aber auch den Gastgeber bietet.

### Hier eine Aufstellung der Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Buchungswege:

- **Telefon / E-Mail / Brief:**  
PRO: Persönlich, hohes Vertrauen, Kundenbindung, Beratung, Fragen werden direkt beantwortet.  
CONTRA: Nicht rund um die Uhr Verfügbar - ggf. "Wartezeiten" für den Gast. Ggf. Gast "kommt aus der Nummer nicht mehr raus"!
- **Online / Webseite / IBE:**  
PRO: Gast findet alle Infos (Content), Verfügbarkeiten, Preis auf einen Blick. Kann sich selbst Alternativen suchen. Kann entscheiden, wann er will und direkt buchen. Rund um die Uhr.  
CONTRA: Nicht verhandelbar. "Unsicherheit"
- **Online Portale (OTAs und Metasearch):**  
PRO: Großes Angebot, gute Vergleichbarkeit und Filtermöglichkeiten  
CONTRA: Unpersönlich, nicht alle Angebote sichtbar, Unsicherheit bzgl. Vertragsverhältnis



#hotellerierockt

# Sicherheit während der Buchungsphase

**Das Thema Sicherheit / Unsicherheit muss immer gesondert betrachtet und außergewöhnlich ernst genommen werden. Es ist sehr wahrscheinlich, dass einige Gästezielgruppen u.a. folgende Bedenken haben, wenn sie in einem Remote Hotel buchen, bzw. anreisen:**

- Ggfs. Wohnungslose in den öffentlichen Räumen, bzw. Im Check In Bereich
- Prostitution
- Kreditkartenmissbrauch
- Kriminalität allgemein

**Somit müssen Remote Hotels wahrscheinlich noch mehr für den Bereich Sicherheit investieren, wenn kein Mitarbeiter vor Ort ist:**

- Beleuchtung (Parkplätze, Tiefgarage, Eingangsbereich, Flure)
- Schneller sicherer Zugang in der Nacht
- Notfallknöpfe
- Kameraüberwachung
- Sicherheitsdienst

Neben der Umsetzung der vorgenannten Punkte ist vor allem eine deutliche, leicht verständliche und gut sichtbare Kommunikation auf allen Buchungskanälen notwendig!

Dies ist eine wichtige Voraussetzung, die oft vernachlässigt wird – daher ist der Fokus auf die Sicherheitskommunikation extrem wichtig!



**#hotellerierockt**

## Stolperfallen

**Auch mit automatisierten Prozessen, gibt es Stolperfallen, die es zu beachten gilt, die sowohl das Gasterlebnis als auch den Umsatz belasten könnten. Einige dieser Beispiele sind nur durch qualifizierte Mitarbeiter\*innen zu minimieren bzw. zu beheben:**

- Ratenparität (auch mit OTA Programmen: Booking Genius, HRS Business, etc.)
- Restriktionen nicht für alle OTAs gleichermaßen umsetzbar
- Brand Bidding
- Fehlerhafte Schnittstellen, teils manuelle Nacharbeitung
- Veraltete Server für On-Premise Systemen mit Zugang via VPN oder Citrix (Schnittstellenprobleme)
- Verwaltung Budgets Metasearch Webseiten manuell vs. automatisiert
- Content Parität
- Negative Bewertungen



#hotellerierockt