

PRESSEINFORMATION

Berlin, den 20. Oktober 2021

Systemdschungel in der Hotellerie: klare Strategie gefragt

**Der Expertenkreis Technology der HSMA Deutschland e.V.
informiert über aktuelle Entwicklungen zum Gastdatenhandling
und spricht Empfehlungen aus.**

Ein erfolgreiches Arbeiten mit IT-Systemen setzt grundsätzlich voraus, dass eine klare Strategie für die Anordnung der Systeme vorliegt. Dazu gehören auch die Datenflüsse zwischen den Systemen. Die Hospitality Sales & Marketing Association Deutschland e.V. (HSMA) empfiehlt daher, neben der übergreifenden Systemlandschaft genau zu definieren, welches System als Kernsystem dient. Unter dem Kernsystem ist das führende System innerhalb der IT-Landschaft in einem Hotel bzw. einer Hotelkette zu verstehen.

Tobias Köhler, Fachvorstand Technology der HSMA Deutschland e.V., erklärt: „Hier ist es entscheidend, dass dieses System als Herz aller Systeme das ‚Sagen‘ hat und somit im Zentrum der Datenströme steht. Es übernimmt die Datenhoheit in Bezug auf alle relevanten Gastdaten. Für Einzelhotels und kleinere Ketten ist es möglich, das Hotel-Management-System oder das Customer-Relation-Management-System als Kernsystem zu nutzen. Größere Hotelketten haben außerdem die Möglichkeit, das zentrale Profil im Reservierungssystem zu verwalten.“

„Jeder von uns kennt es doch: Der Einsatz von IT-Systemen erscheint mit etwas Abstand wie der Blick auf einen Teller Spaghetti: ein heilloses Durcheinander. Unsere Expertinnen und Experten des Fachverbands schauen sich die gängigen Systeme regelmäßig sehr genau an und ihre Empfehlung, ein führendes System zu bestimmen und alles damit auszurichten, ist im ersten Moment vielleicht schmerzhaft, wird aber in der

Folge den weiteren Systemausbau und Digitalisierung von Abläufen massiv erleichtern. Wie beim Bäume pflanzen gilt auch hier die Weisheit: Der beste Moment dafür war vor zehn Jahren oder jetzt!“, ergänzt Georg Ziegler, Präsident der HSMA Deutschland e.V.

Ausgehend davon, dass aktuell die meisten Hotels noch sogenannte „Legacy Systeme“ verwenden, ist der Expertenkreis Technology der HSMA Deutschland e.V. zu folgendem Fazit für diese Hoteliers gekommen: In den vergangenen Jahren hat die Bedeutung des Hotel-Management-Systems innerhalb der Hotelunternehmung immer weiter zugunsten anderer, zukunftssicherer gebauter Systeme wie dem Customer-Relationship-Management-System und dem Reservierungssystem abgenommen, weswegen das Hotel-Management-System in Zukunft als Kernsystem eine nachrangige Rolle spielen wird. Laut der Studie „Global CRM & Guest Data Management Study“ von h2c vom August 2019 sind auch Hotelketten der Meinung, dass das Customer-Relationship-Management-System das Hotel-Management-System innerhalb der nächsten Jahre als Kernsystem ablösen wird. An dieser Stelle weist der HSMA Expertenkreis Technology jedoch auf folgendes hin: es gibt mittlerweile zeitgemäßere Hotel-Management-Systeme, die viele der aktuell geforderten Ansprüche seitens der Hoteliers durchaus gerecht werden.

2.956 Anschläge mit Leerzeichen (Ohne Unternehmens-Footer)

Über HSMA Deutschland e.V.:

Die HSMA (Hospitality Sales & Marketing Association) Deutschland e.V. ist der Fachverband für die Fach- und Führungskräfte aus Sales und Marketing in Hotellerie & Tourismus.

Ziel des Verbandes ist es die beruflichen Interessen der über 1.400 Mitglieder zu fördern. Es ist die Aufgabe der HSMA einen engen Kontakt zwischen den Mitgliedern herzustellen, um durch Informations- und Erfahrungsaustausch die Kenntnisse und Fähigkeiten in den Bereichen Distribution, E-Commerce, Revenue Management, Verkauf, Employer Branding und Marketing zu pflegen und zu verbessern.



HOSPITALITY SALES
& MARKETING ASSOCIATION

Neben einer Vielzahl von fortbildenden Veranstaltungen in Form von Fachkongressen, Roadshows und Barcamps zu aktuellen Branchenthemen, schätzen die Mitglieder der HSMA vor allem das hochkarätige Netzwerk und den direkten Kontakt untereinander, der in der Hospitality-Branche unabdingbar ist. www.hsma.de

Kontakt Unternehmen:

HSMA Deutschland e.V.
c/o Design Offices
Frau Anna Heuer
Koppenstrasse 93
10234 Berlin
Telefon +49 176 47812663
info@hsma.de
www.hsma.de

Kontakt Presse:

Wolf.Communications & PR
Wolf-Thomas Karl
Schulhausstrasse 3
8306 Brüttsellen/ZH
Telefon: +41 (0)76 4985993
mail@wolftomaskarl.com
www.wolftomaskarl.com