

MEWS

Make it remarkable.

Mews.com

HSMA Regionalevent des Chapters Mitte

powered by Mews am 13. März 2025

KPI's der Hotellerie von Morgen

Vorstellung:



Dominik
Langkabel
Sales Director



Gewohnte Messgrößen unserer Performance



Zimmerauslastung (OCC%)



Zimmerauslastung (%) =
{Belegte Zimmer /
Verfügbare Zimmer} x 100



Durchschnittliche Tagesrate (ADR€)



ADR (€) = Zimmerumsatz
/ Anzahl der verkauften
Zimmer



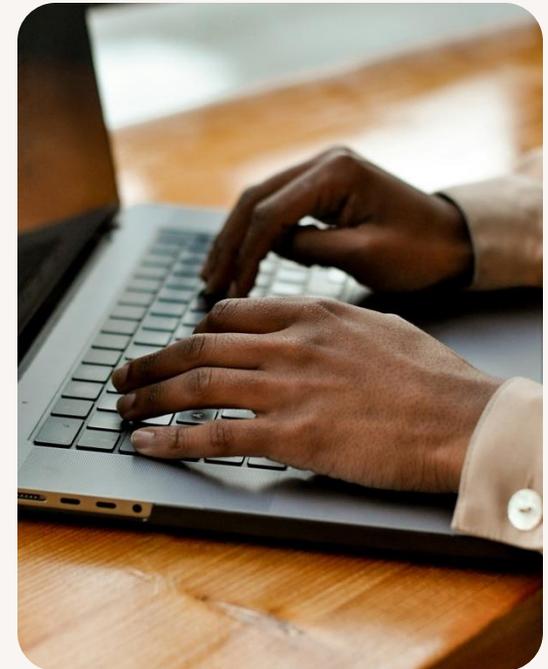
Umsatz pro verfügbarem Zimmer (RevPar€)



RevPAR = ADR x
Belegungsrate

oder

RevPAR = Zimmerumsatz
/ verfügbare Zimmer



Zimmerauslastung (OCC%)



01.



Lag die Zimmerauslastung in Deutschland im Jahr 2024 niedriger oder höher als das Niveau vor der Pandemie im Jahr 2019?

02.



Hat sich die Zimmerauslastung im Jahr 2024 im Vergleich zum Vorjahr 2023 verbessert oder verschlechtert?

03.



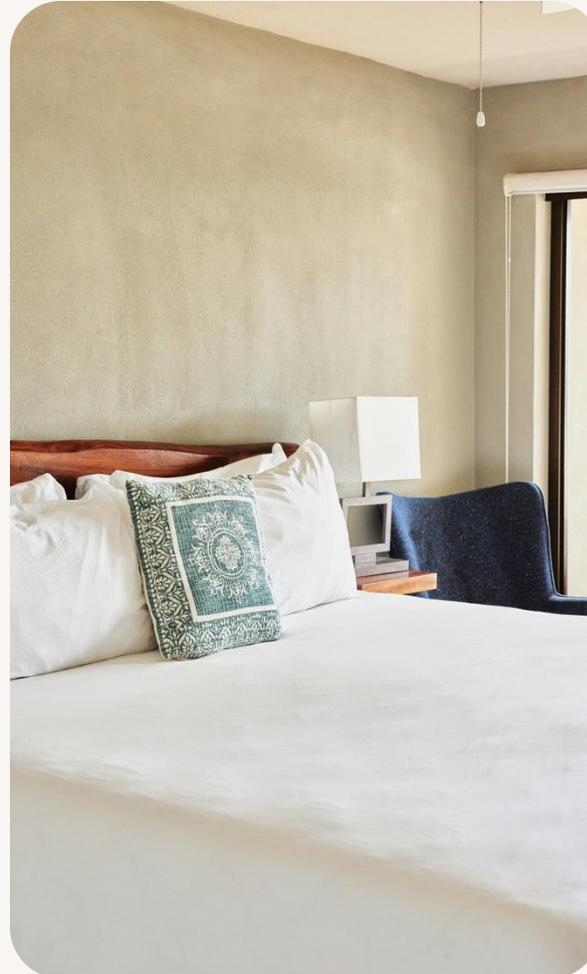
Steht Deutschland mit der Zimmerauslastung von 66,8 % im Jahr 2024 besser oder schlechter da als der europäische Durchschnitt im gleichen Zeitraum?

04.



Im Vergleich der deutschen Großstädte hatte eine Stadt mit 77% die Nase vorn in 2024. Welche war es?

Zimmerauslastung (OCC%)



Europa 70%

in 2024 mit 2% Zugewinn im Vergleich zu 2023

- + Deutschland 66.8% mit 3% Zugewinn im Vergleich zu 2023
- + Zum Vergleich, vor Pandemie waren es noch 71.4% in 2019 in DE

Durchschnittliche Zimmerrate (ADR€)



01.



Ist die durchschnittliche Tagesrate (ADR) in Deutschland im Jahr 2024 niedriger oder höher als das Niveau vor der Pandemie im Jahr 2019?

02.



Hat sich die durchschnittliche Zimmerrate (ADR) im Jahr 2024 im Vergleich zum Vorjahr 2023 verbessert oder verschlechtert?

03.



Steht Deutschland mit der durchschnittlichen Tagesrate von 119 Euro im Jahr 2024 besser oder schlechter da als der europäische Durchschnitt im gleichen Zeitraum?

Durchschnittliche Zimmerrate (ADR€)



Europa 148€

in 2024 mit 4% Zugewinn im
Vergleich zu 2023

- + Deutschland 119€ mit 4%
Zugewinn im Vergleich zu 2023
- + Zum Vergleich, vor Pandemie
waren es nur 101€ in 2019 in
DE

Umsatz pro verfügbarem Zimmer (RevPar€)



01.



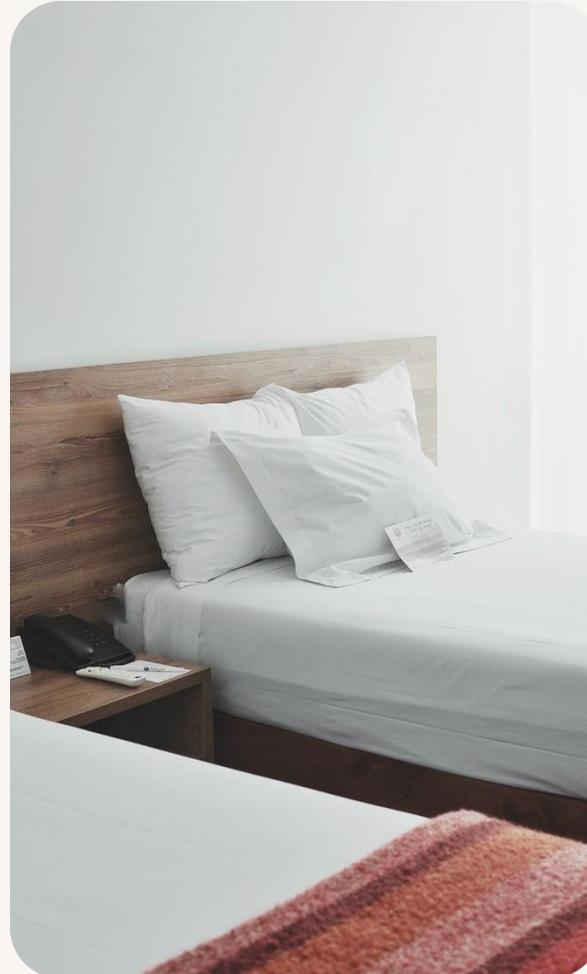
Schätzfrage: Wie hoch war der RevPAR (Revenue Per Available Room) in Deutschland im gesamten Jahr 2024?

02.



Hat sich der RevPAR in Deutschland damit inzwischen auf das Niveau vor der Pandemie erholt, oder liegen wir immer noch unter dem 2019er Niveau?

Umsatz pro verfügbarem Zimmer (RevPar€)



Deutschland 79€

mit 7% Zugewinn im Vergleich
zu 2023

- + Vor Pandemie Beginn in 2019
waren es noch 72€

Warum brauchen wir zusätzliche KPI's



Flexibilität
wird
vorausgesetzt



24/7
verfügbarer
Service wird
verlangt



Kontaktlose und
personalisierte
Gästerlebnisse sind
gewünscht

Die neuen KPIs der Hotellerie

Heute

Zimmerauslastung

RevPAR

Logisumsatz

Statische Mitarbeiterrollen

Schwer verwertbare Daten

Product Use

Zukunft

1 Ressourcenauslastung

Tägliche Umsätze der Gäste/Mitglieder

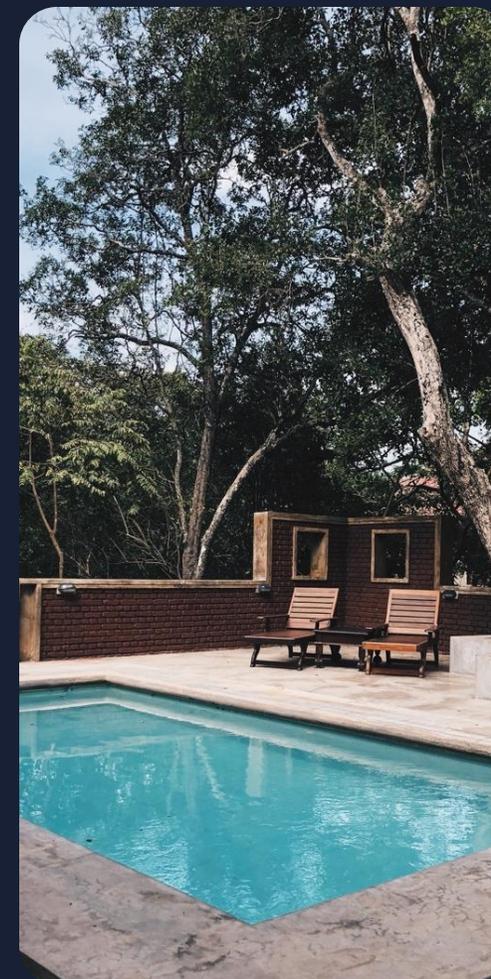
2 Customer Lifetime Value

Multifunktionale Verantwortungen

Datenstrukturen für mehr Kompatibilität

3 User Disengagement

4 Nutzungsrate digitaler Services



1 Ressourcenauslastung

Hotels sind mehr als nur Schlafzimmer

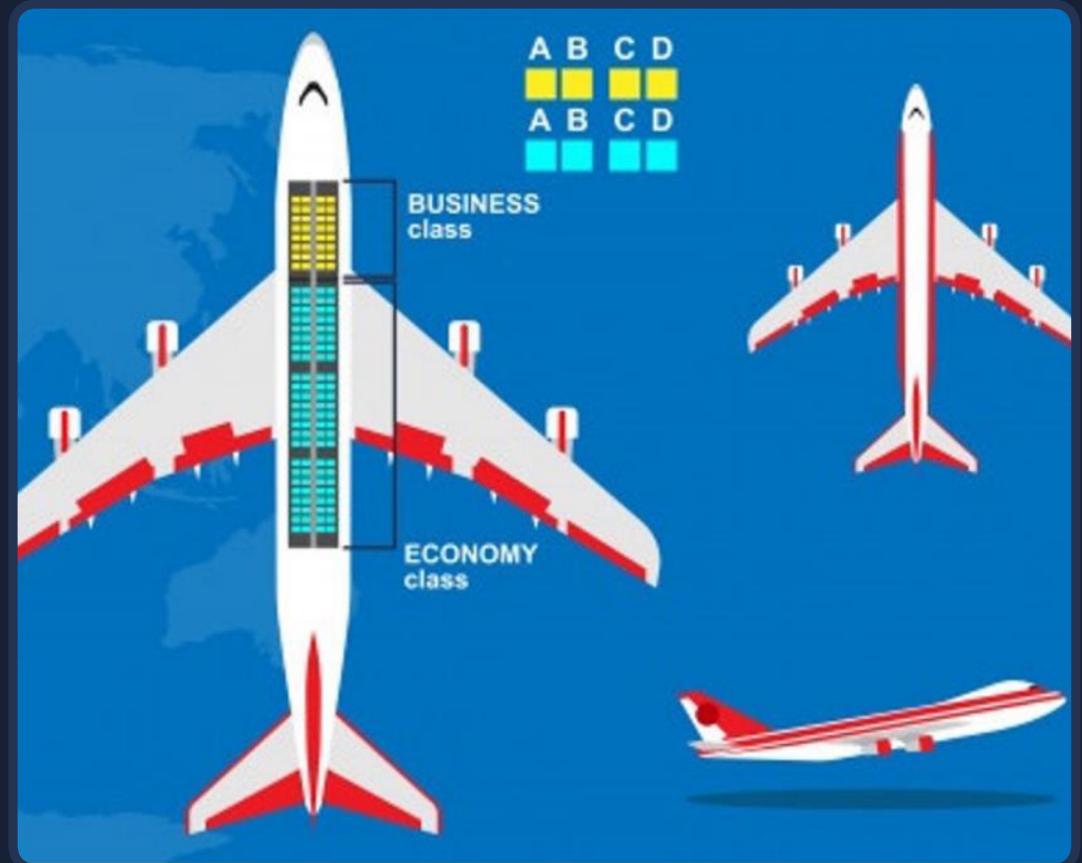
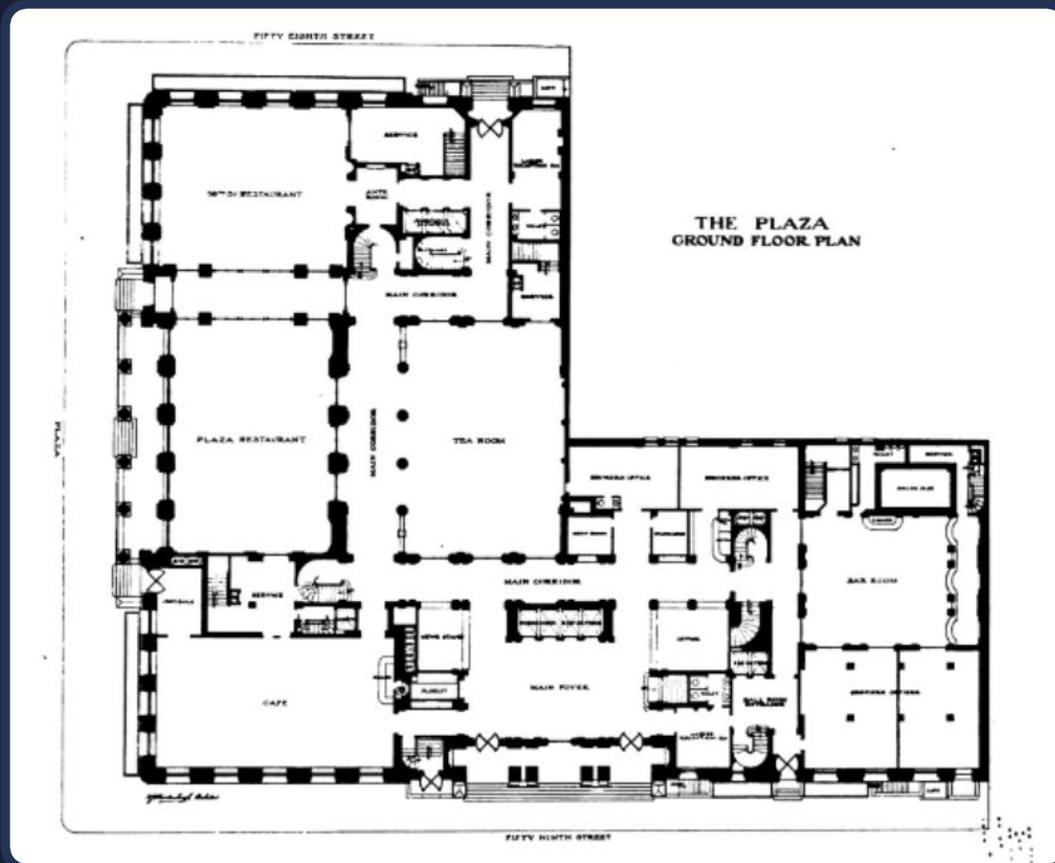


Vermiete jede Fläche für jede beliebige Dauer

1. Monatliche Fitnessstudio-Mitgliedschaft
2. Co-Working-Mitgliedschaft
3. Pop-up-Flächen am Wochenende
4. Tagesnutzungsräume
5. Wochentags reservierte Parkplätze

100% Belegung Benutzung

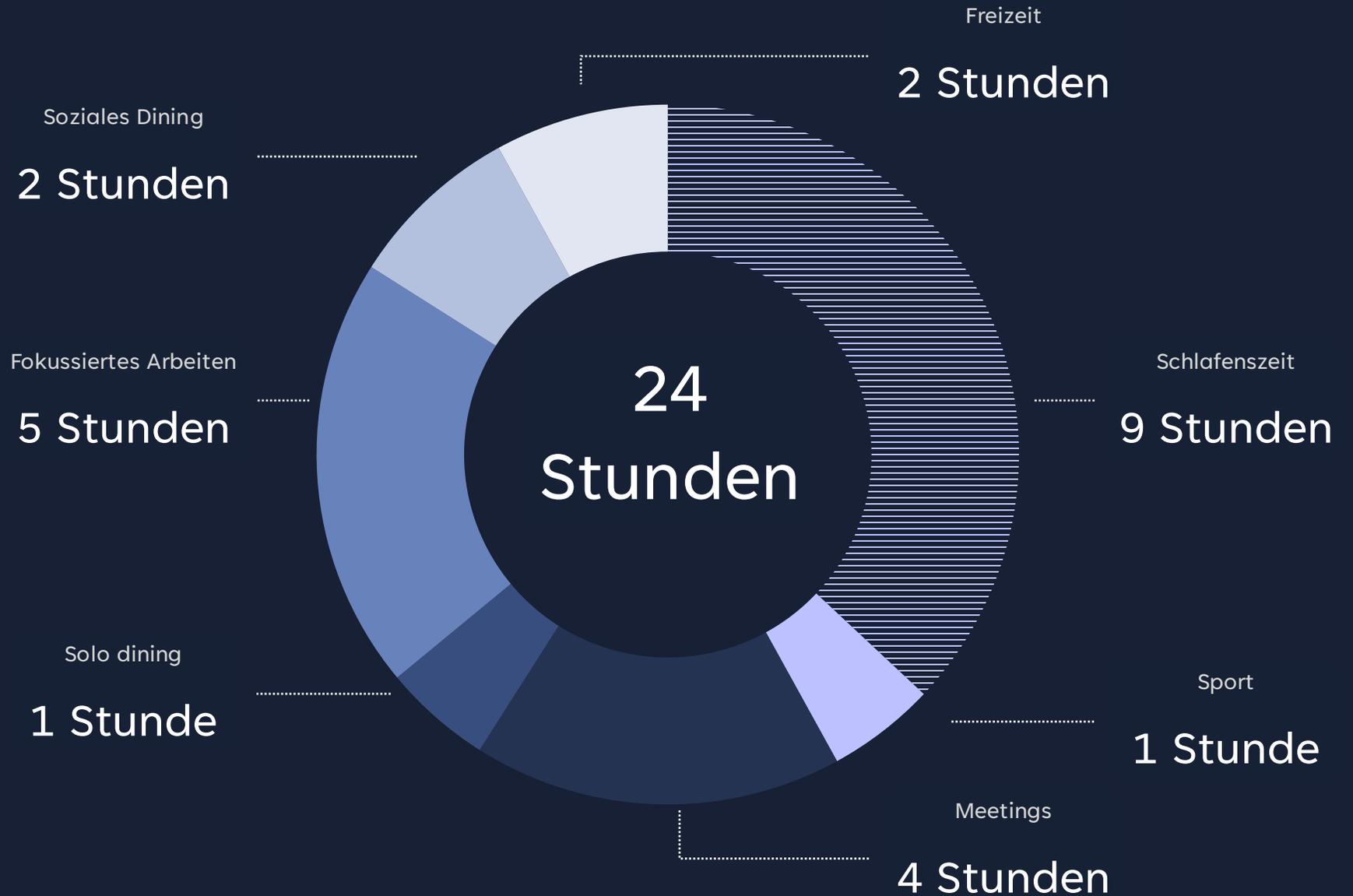
Dein Hotel ist ein Flugzeug, das jede Minute abhebt



Inventar vs. Zeit

Tagesablauf

Hotels müssen
über physische
Räume
hinausdenken

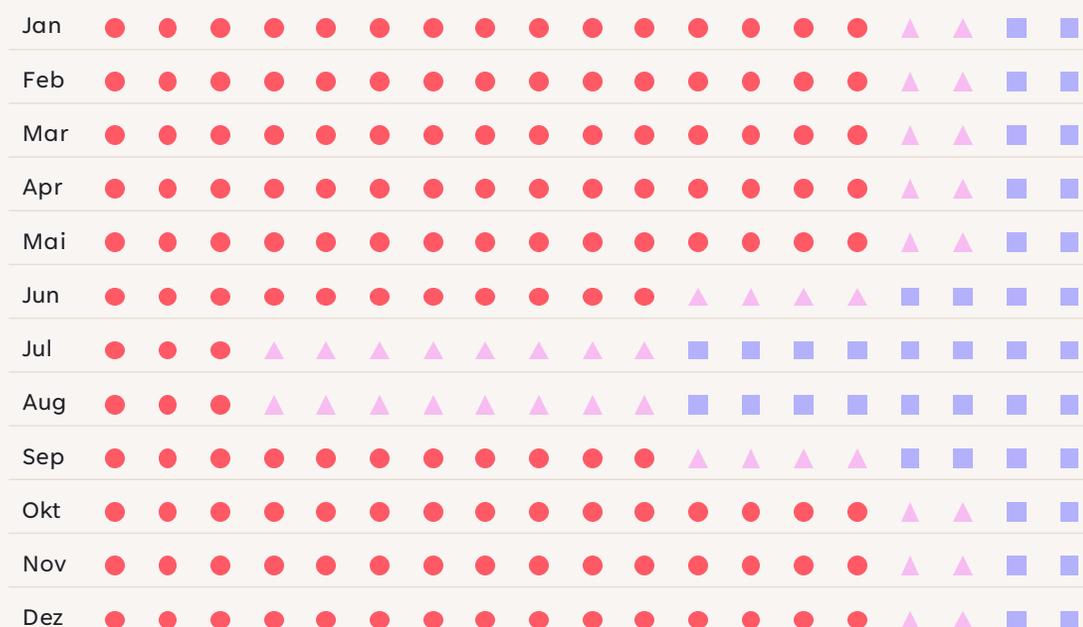


Flexible Bestandsverwaltung



Inventar

● Residential ▲ Nächtlich ■ Monatlich



Übernachtungen

Die Saisonalität beeinflusst die Nachfrage. Mews bietet die Flexibilität, Kurzaufenthalts Gäste anzuziehen und den Umsatz aus dem verfügbaren Inventar zu steigern.

Geteiltes Inventar

Räume können mehreren Zielgruppen angeboten werden. Mews ermöglicht es, bei Lücken zwischen langen Aufenthalten denselben Raum für Kurzreservierungen zu verkaufen.

Konsolidierte Ansicht

Der Verfügbarkeits- und Belegungsbericht und die Zeitleiste liefern einen Überblick über die Nutzung des Inventars über mehrere Dienste hinweg.



Zusätzlich Buchbare Services

Performance Daten

DACH-Region, FY2024, Mews Kundenstamm



39%

unserer +1000 Hotels bieten mehr als einen buchbaren Service an.

119.870

Reservierungen in zusätzlich buchbaren Services erstellt.

18.037.805€

Netto Umsatz in zusätzlich buchbaren Services erzielt.

3.73%

Umsatzsteigerung durch zusätzlich buchbare Services erzielt.

+ Die am häufigsten genutzten Spaces sind Parkplatz, Schreibtisch, Fahrrad

Hotels sollten den Umsatz von allen Kunden vor Ort erfassen, nicht nur den Umsatz pro Inventareinheit

Grundvoraussetzungen

Profilzentrische Systemstruktur

Gepflegte Gastdatenbank

Hohe Direktbucherrate

Hausübergreifendes Gastprofil-Sharing
(Gruppen)

Tiefe Schnittstellen zu POS, EMS, SPA, etc.

The screenshot displays the MEWS (Management & Enterprise Web System) interface. At the top, there's a search bar and navigation menu. The main section is titled "Reservation overview report" for the period 17.03.2024 12:00:00 - 28.03.2024 12:00:00. Below this, there are tabs for "Dashboard", "Departures", "Stayovers", "Staying", and "Statistics". The current view shows "Reservations: 24 Customers: 36".

The interface is divided into several columns, each representing a reservation. Each reservation card includes the guest name, check-in/out dates, and a list of guests. For example, the first card is for "Smiths, John-128" with a check-in of 17/03/2024 15:00:00 and a check-out of 28/03/2024 12:00:00. It lists three adults: John Smiths, Joanna Flores, and Ronald Richards. Each card has "Details" and "Manage" buttons.

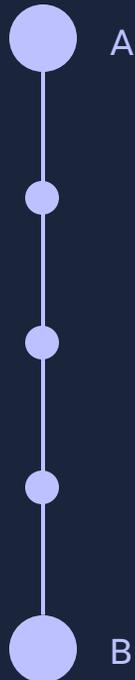
On the right side, a detailed profile for "John Smiths" is shown. It includes his email (john.smiths@gmail.com), phone number (+555 123-4567), and loyalty status (The Best Reward Silver). A "SMART TIP" section provides advice on how to greet the guest and offer benefits. Below this, there are "Insights" (Nights stayed: 78, Total spent: €14.7K, Last visited: 3 months) and "Notes" (They should be greeted with Honeymoon welcome pack). At the bottom of the profile, there's an "Add note" button and a "View profile" button.

Wir messen die Zeit,
die wir deinen
gastorientierten Teams
zurückgeben.

Vision: Keine Bildschirme – damit deine
Teams so viel Zeit wie möglich mit der
Interaktion mit Gästen verbringen können.

Aufgabenbezogene Zeit

Golden Tasks (GTs)



GT

FD Check-in

FD Check-out

Close the Bill

Housekeeping

New Restriction

Create Guest Profiles

FD Reservation

Create Bookable Service

New Space Category

Create New Space

Save Bookable Service Setting

Connect Integration

Zeit

Klickzahlen

* Erfolgsrate

* Fehlerrate

Check-in

Zuvor

23,152 h

96 sek/gt

868,207 Events im August 2024

Danach

15,434 h

64 sek/gt

+UD

7,718 h

Gäste buchen, zahlen
und verwalten Ihre
Reservierungen online
– jederzeit und von
unterwegs

100% kontaktlose Gästereise

Gäste haben die Wahl



Email or text
prompt



Online
check-in



Pre-condition
completion

Digital key
activation

Room arrival



Mews Kiosk

100% kontaktlose Gästereise

Gäste haben die Wahl



Email or text prompt

Online check-in

Pre-condition completion

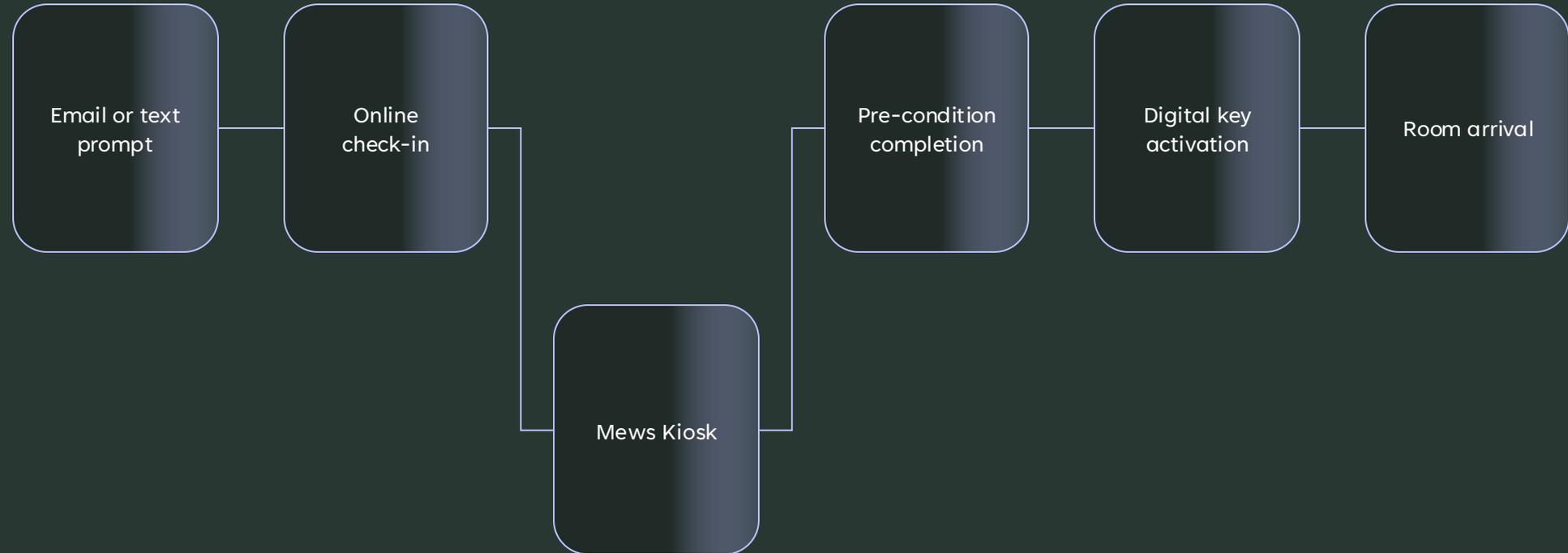
Digital key activation

Room arrival

Mews Kiosk

100% kontaktlose Gästereise

Gäste haben die Wahl



100% kontaktlose Gästereise

Gäste haben die Wahl



Email or text
prompt

Online
check-in

Pre-condition
completion

Digital key
activation

Room arrival

Mews Kiosk

Online Check-In & Check-Out

Performance Daten

DACH-Region, FY2024, Mews Kundenstamm



GLOBAL, ohne DACH



87,9% aller Hotels laden Gäste per Mail zum OCI ein

83.1% aller Hotels laden Gäste per Mail zum OCI ein

Nur 48,7% aller Hotels laden Gäste per Mail zum OCO ein

Nur 43.0% aller Hotels laden Gäste per Mail zum OCO ein

21.8% aller OCI erfolgen nach SMS Einladung

24.3% aller OCI erfolgen nach SMS Einladung

OCI: 29.1% aller eingeladenen Gäste

OCI: 22.5% aller eingeladenen Gäste

OCO: 10.6% aller eingeladenen Gäste

OCO: 9.7% aller eingeladenen Gäste

Welche Gäste checken online ein?

54% Channelmanager Buchungen (OTA's)

59% Channelmanager Buchungen (OTA's)

20% Direktbucher über die IBE

28% Direktbucher über die IBE

14% Manuell eingebuchte Reservierungen

11% Manuell eingebuchte Reservierungen

Kiosk Check-In & Check-Out

Performance Daten

DACH-Region, FY2024, Mews Kundenstamm

DACH: 	GLOBAL, ohne DACH 
16% nutzen mindestens 1 Kiosk	14% nutzen mindestens 1 Kiosk
Durchschnittlich sind es 3.71 Kiosk pro Hotel	Durchschnittlich sind es 4.21 Kiosk pro Hotel
Durchschnittliche Dauer am Kiosk 3.1 Minuten pro Session	Durchschnittliche Dauer am Kiosk 2.8 Minuten pro Session
89% aller Sessions am Kiosk sind Check-In	83% aller Sessions am Kiosk sind Check-In
26.03% aller Check-Ins in DACH fanden am Kiosk (Standalone statt)	19.26% aller Check-Ins fanden am Kiosk (Standalone statt)

Key Take Aways

Neue KPI's sollten...

Euer gesamtes Hotelinventar berücksichtigen

Den Gast in den Mittelpunkt stellen

Neue technologische Prozesse inkludieren



Dominik Langkabel

Sales Director



A balcony with a chair and table overlooking a lake and mountains at dusk. The scene is dimly lit, with a soft glow from candles on the table. The word "MEWS" is overlaid in the center in a large, white, sans-serif font.

MEWS

Make it remarkable.

[Mews.com](https://mews.com)