

MEWS

Make it remarkable.

Mews.com

MEWS



Natalia Ducarroz-Schmitt
Sales Manager

5. Juni 2024

Agenda

Unternehmensvorstellung

01

Unsere Leitprinzipien

02

Mews Hospitality Cloud

03

Life with Mews

04

Referenzen

05

Live Session und Q&A

06

01

06

Unternehmens- vorstellung

→ Mews Mission

Unsere Mission ist es,
transformative
Lösungen für Marken zu
entwickeln und
bemerkenswerte
Erlebnisse für Gäste und
Nutzer zu schaffen





Über **5.000** Unterkünfte

Über **85** Länder

Über **930** Mitarbeiter

Über **1.000** Integrationen

110 Mio. \$

in Serie C+ gesammelt

8 abgeschlossene Übernahmen



Wir arbeiten mit:

BW | Best Western.
Hotels & Resorts

ACCOR

**THE LEADING HOTELS
OF THE WORLD®**

**RELAIS &
CHATEAUX**

DESIGN HOTELS™

**POB
HOTELS**

Strawberry

AIRELLES

**THE
SOCIAL
HUB**

GENERATOR

GOOD HOTEL™

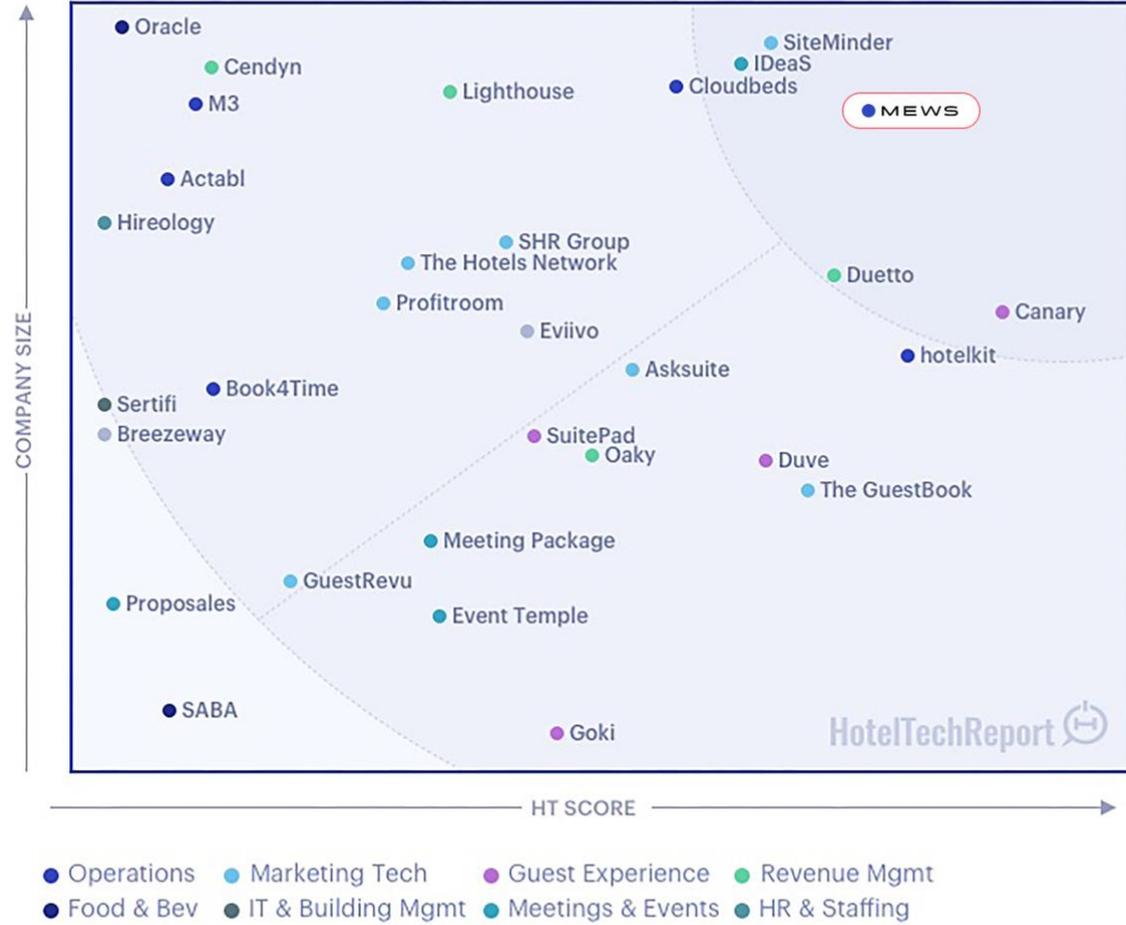
WYTHE HOTEL

#1

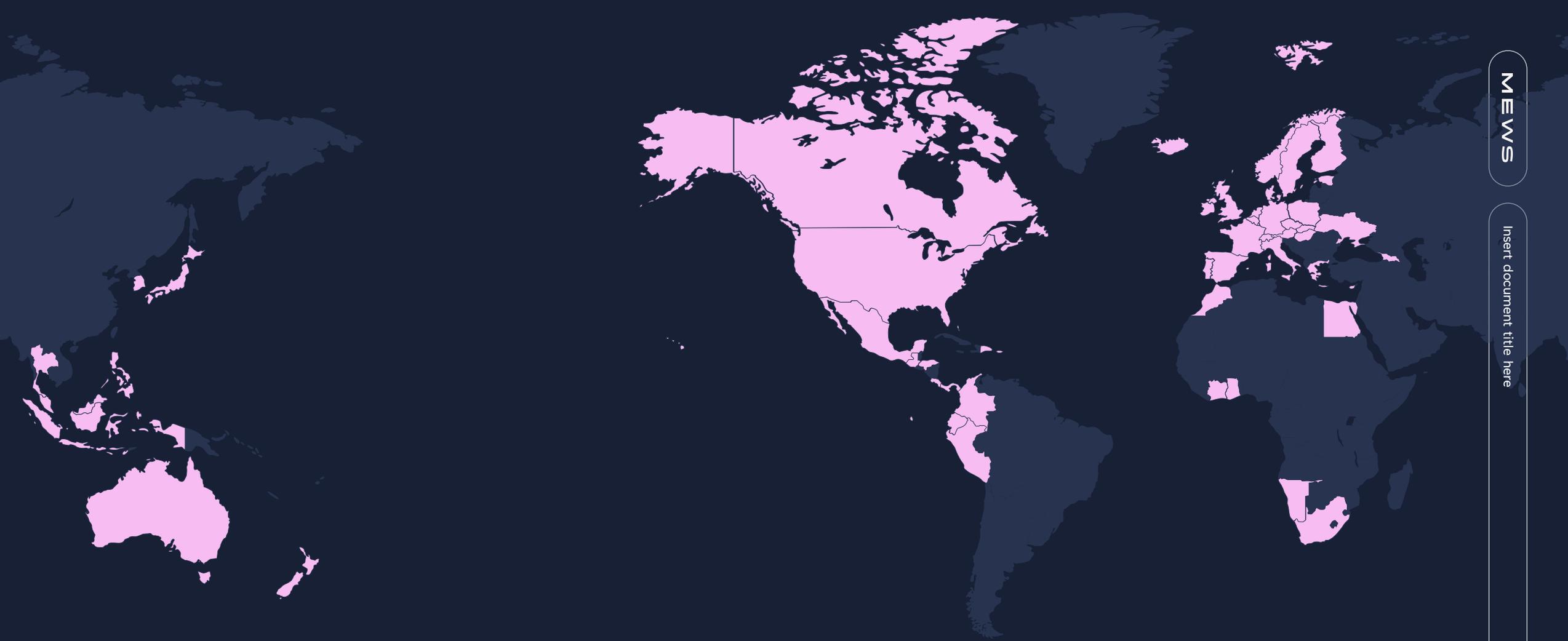
Property Management System 2024



2024 Top Rated Apps Market Grid



*Data in the grid above is from the awards cutoff deadline of December 15th, 2023



Unsere Märkte



Unser Start

- Gegründet in **2012**
- Unsere Vision ist **ein neuer Standard** durch die Entwicklung von transformativen Lösungen für Hotels und einzigartige Erlebnisse für Gäste
- Ein ganzheitlich **gastzentrierter** Ansatz
- **Cloud-native** mit Integrationen und API's um Innovationen in der Hotellerie zu ermöglichen
- Leadership Team umfasst **Gründer, ehemalige Hoteliers und SaaS Anführer**

Mews Heute

- Global verfügbar und präsent – **85 Länder**
- **5000 Kunden** live mit Mews weltweit
- **Akquise** von **Base7Booking, HotelPerfect, Cenium, Hotello und Bizzon POS & Partnerschaften** mit **Salesforce, Best Western & Accor**
- **1000+ Integrationen** und maßgeschneiderte Lösungen für Konnektivität auf unserem Marktplatz
- **900+ Mitarbeiter** mit Büros in Prag, London, Barcelona, Paris, Amsterdam, New York und Detmold

02

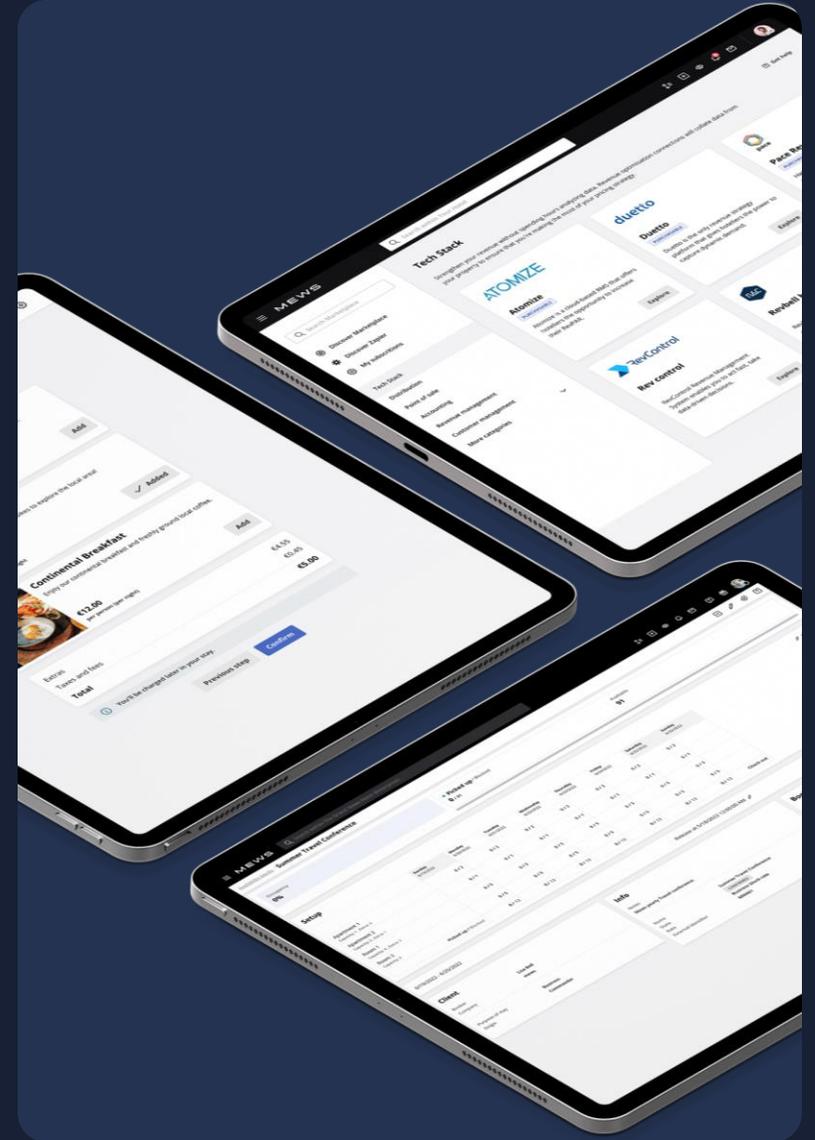
06

Mews Value Statement

Unser Produkt

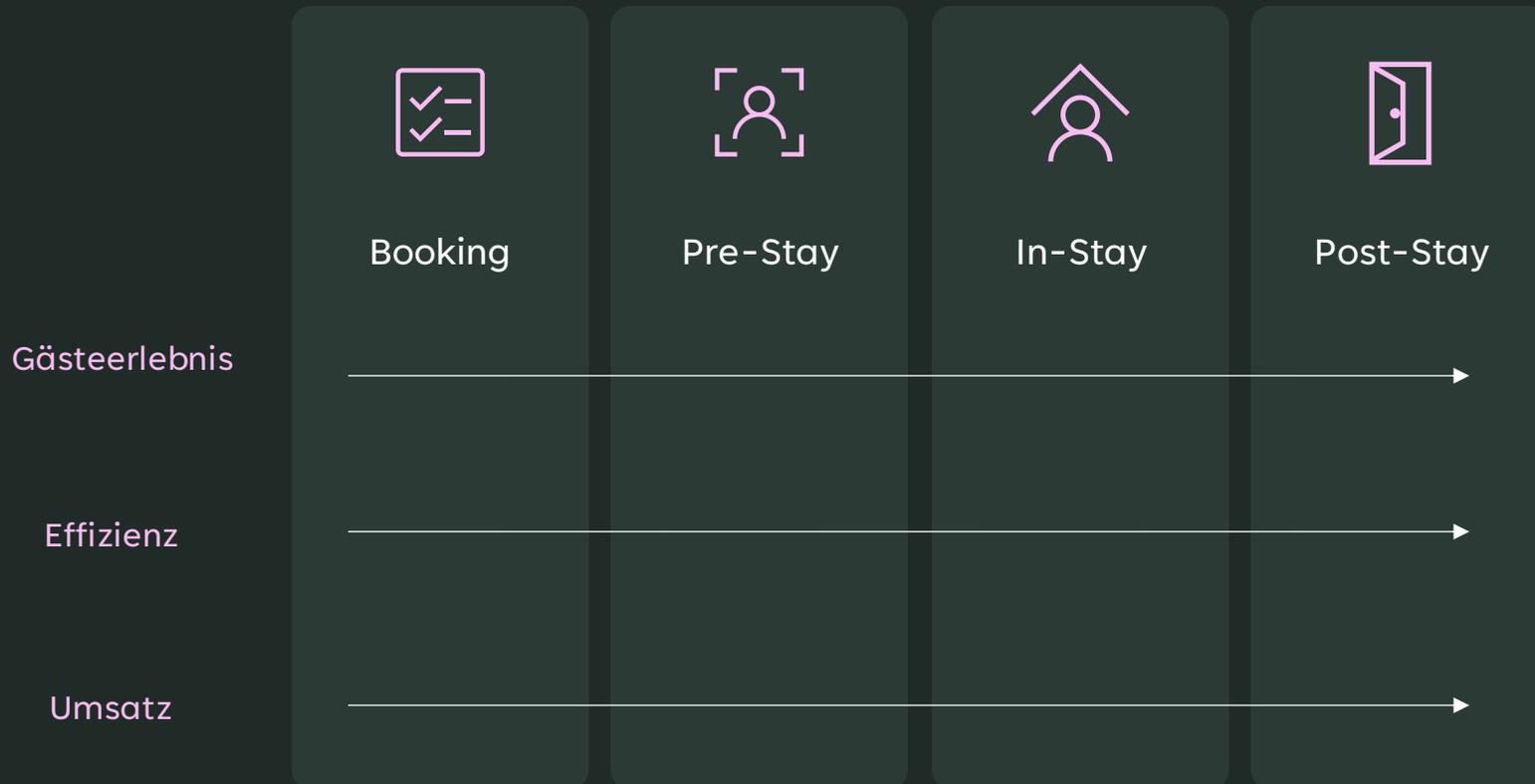
02

- Mews basiert auf den modernsten, skalierbaren Systemen, die verfügbar sind. Wir investieren **jährlich 35% des Umsatzes in Forschung und Entwicklung.**



Ein holistischer Ansatz für operative Exzellenz

Mews Gästeerlebnis



Warum wählen Hoteliers Mews?

01 Einfachheit & Bedienbarkeit

Mews ist schnell einzurichten und zu verwalten, mit Automatisierungen, die manuelle Aufgaben ersetzen, und einem intuitiven Design, das eine einfache Schulung des Personals über E-Learning ermöglicht.

02 Flexibilität & Konnektivität

Mews ermöglicht es dir, die ultimative Technologieplattform zu schaffen, um deine Vision umzusetzen, unabhängig von der Art des Portfolios und der Unterkunft, die du betreibst.

03 Kundenorientierung

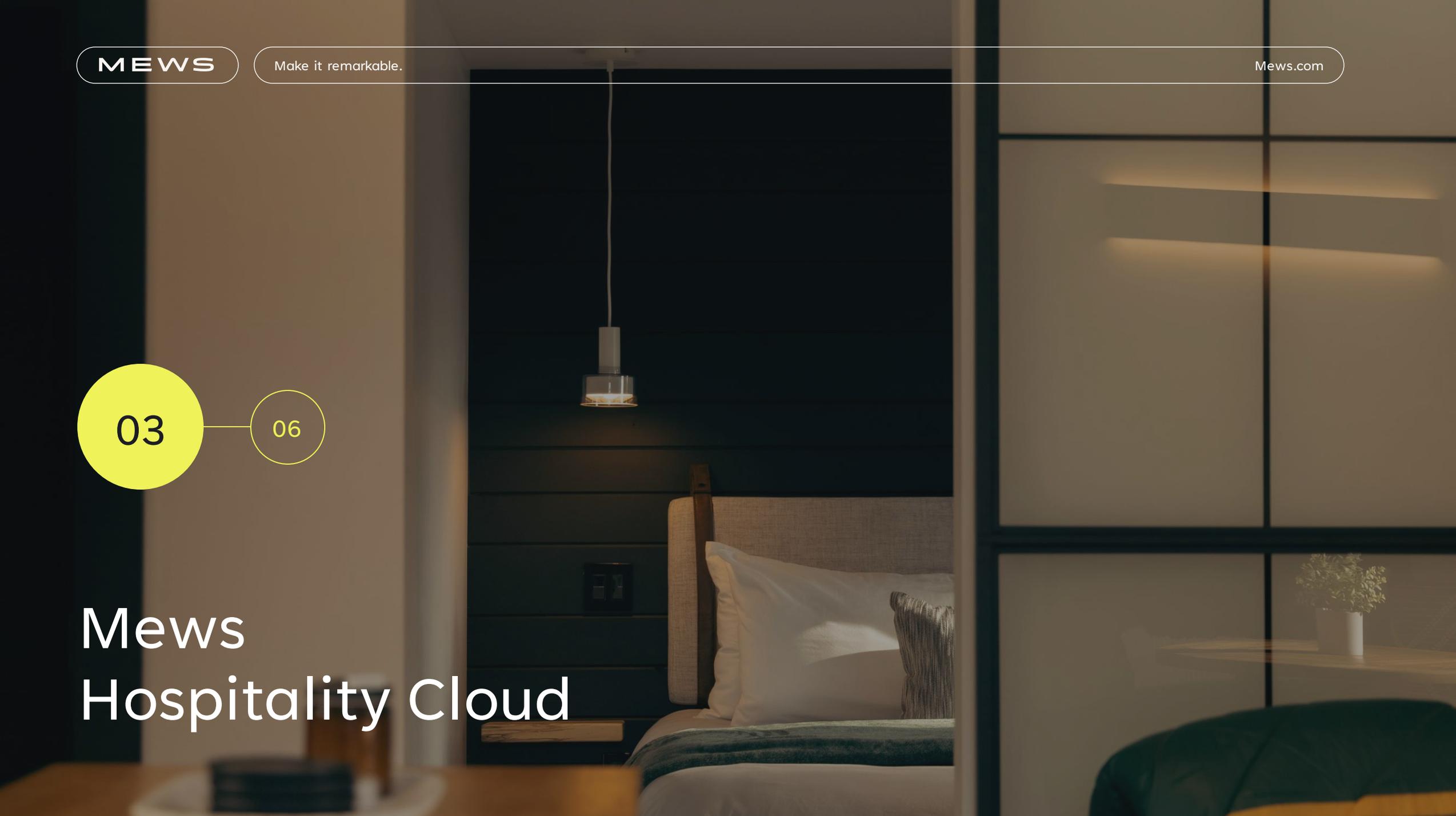
Der Gast steht im Zentrum des Systems; das Eco-System ist darauf ausgerichtet, zuerst den Gast und dann das Inventar zu berücksichtigen.



03

06

Mews Hospitality Cloud



Mews Hospitality Cloud

Guest Experience

Booking Engine, Digitale Gästereise.
Ein vernetztes Gästelerlebnis,
das sowohl unvergesslich als auch
modern ist

Point of Sale

Nutze die Kraft
intuitiver Technologien für das
Restaurant

Payments

Vollständig integrierte Zahlungs-
verarbeitung

Marketplace

Über 1000 Apps und Integrationen –
ohne Verbindungsgebühr

Operations

Das Kontrollzentrum für Front-Office- und Back-Office-
Mitarbeiter mit intelligenter Automatisierung

Multi-Property

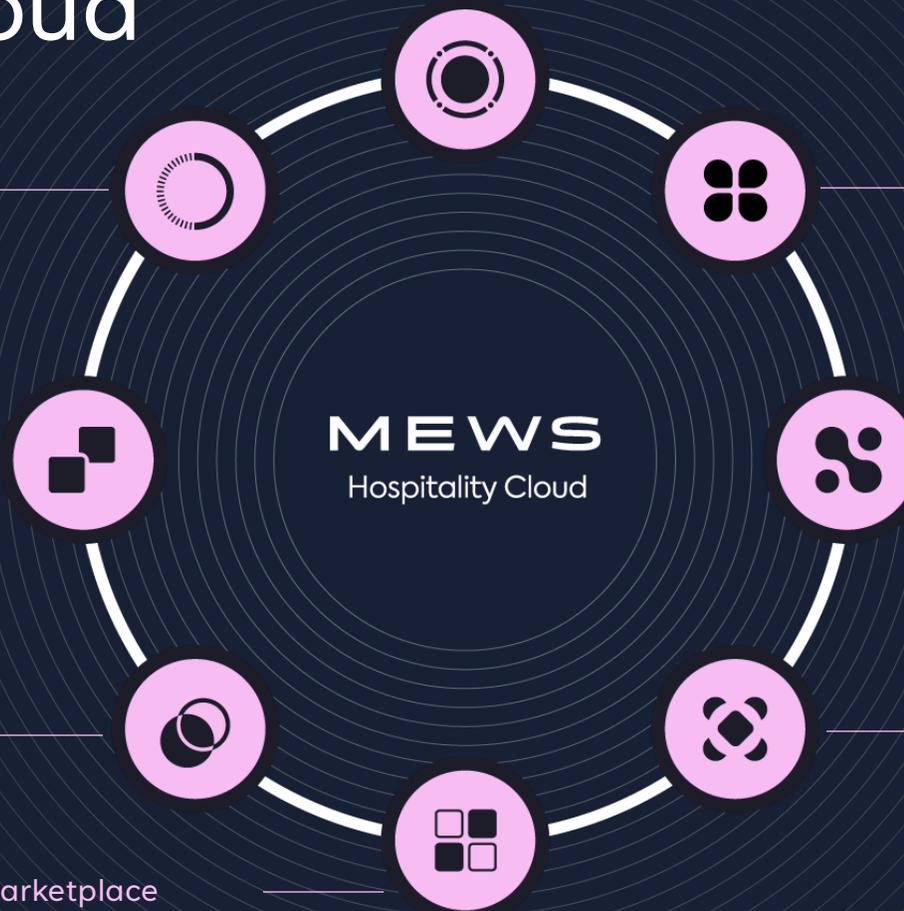
Technologische Lösungen, um das
Management mehrerer Unterkünfte
müheless zu gestalten

Open API

Die Möglichkeit, eine
eigene Systemlandschaft um
Mews aufzubauen

Data and reporting

Einblick in alle wichtigen Kennzahlen
und Statistiken



Mews Operations

Mews Hospitality Cloud

M E W S

Make it remarkable

Optimiere jeden Bereich deiner Unterkunft mit einem modernen, cloudnativen PMS

- Automatisiere hochgradig manuelle Aufgaben und spare ~10 Stunden/Woche
- Verwalte Reservierungen, Bestände und Zimmer mühelos mit zentralisierten, Echtzeit-Dashboards
- Maximiere den Umsatz mit flexibler Preisgestaltung und Buchungen für mehrere Dienstleistungen

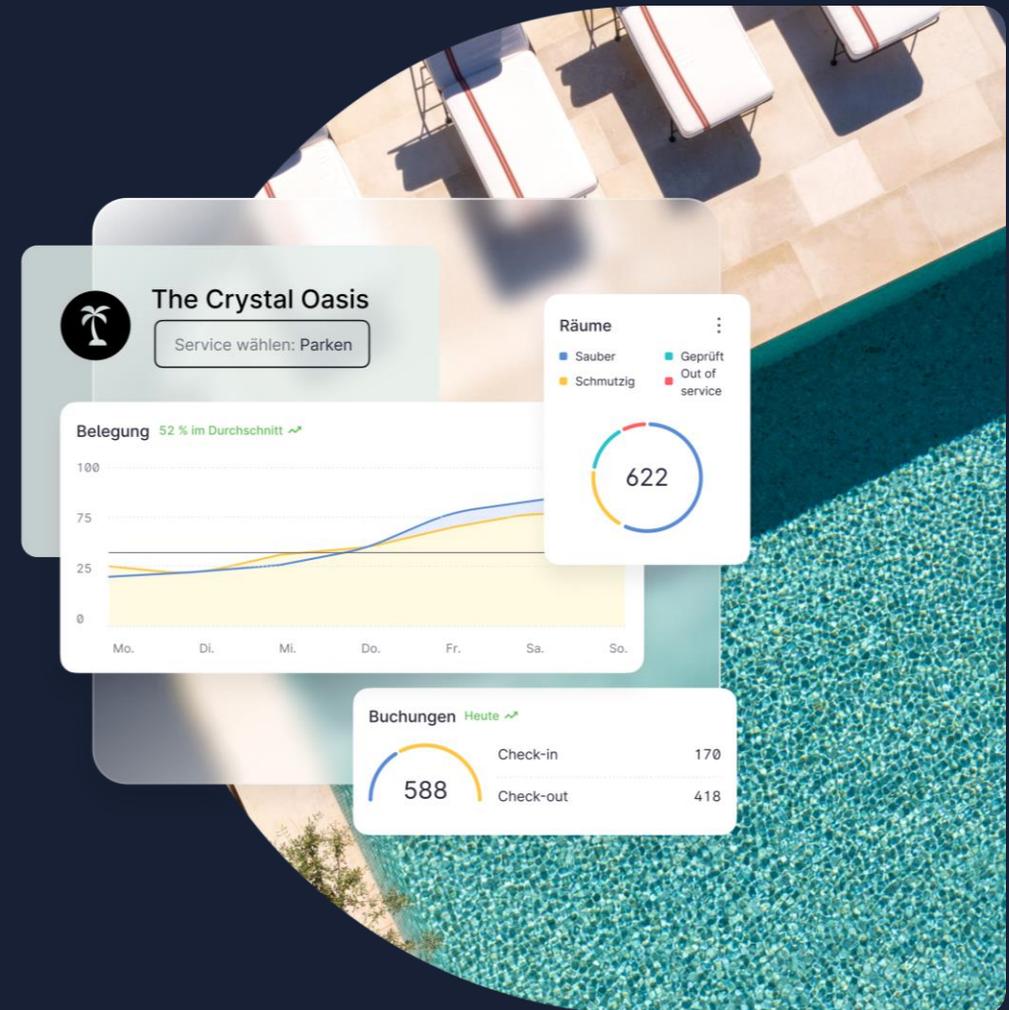
39 %

RevPAR-
Anstieg

39 % Anstieg des RevPAR von den ersten sechs Monaten 2019 bis zu den ersten sechs Monaten 2022

– 9Hotels Collection

Quelle:



15

Mews Hospitality Cloud

Automatisierungen

Von der Rezeption über den Service bis hin zum Back-Office werden manuelle Aufgaben automatisiert, sodass das Personal mehr Zeit hat und die Gäste beeindruckendere Erlebnisse genießen können.

Verabschiede dich von ...

- ✗ Nachaudit
- ✗ Drucken und Exportieren von Berichten
- ✗ Manuelle Zimmerzuweisungen
- ✗ Drucken von Listen für das Housekeeping
- ✗ Drucken und Ausfüllen physischer Meldescheine
- ✗ Warten in Warteschlangen beim Check-in / Check-out
- ✗ Nach Kreditkarten fragen
- ✗ Manuelle Eingabe der Namenlisten für Gruppen
- ✗ Umständliche Stornierungen

Mews Guest Experience

Mews Hospitality Cloud

M E W S

Make it remarkable

Deine Gäste verdienen nur das Beste

- Buchungsmaschine - Vereinfache Direktbuchungen für Gäste und mache sie für dich profitabler
- Gästeportal - Digitale Dienste für technikaffine Gäste
- Kiosk - Gib Gästen die Kontrolle über ihren Check - in vor Ort, Zusatzverkäufe und ihren Zahlungen

40 %

mehr
Direktbuchungen
im ersten Jahr

“Mit der Mews Booking Engine haben wir im ersten Jahr 40 % mehr Direktbuchungen erhalten.“

– Hotel BIG MAMA

Quelle:



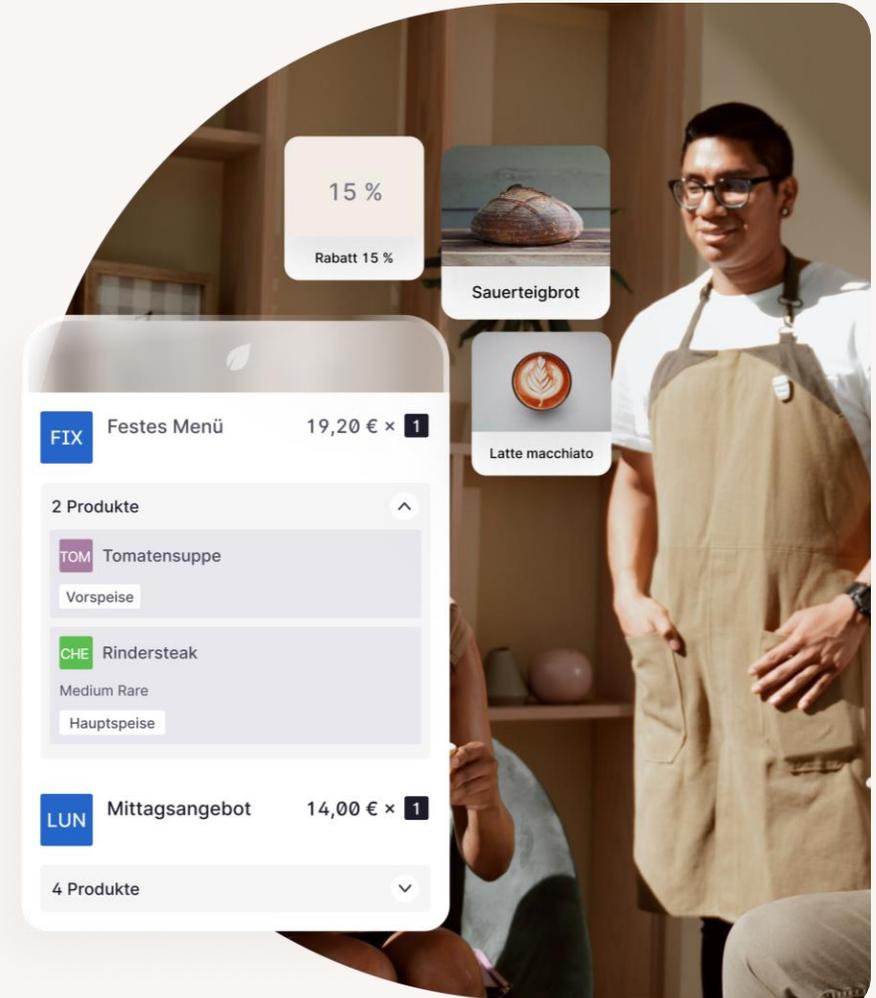
Mews POS

Powered by Bizzon

Optimiere deine Gastronomiebetriebe mit Mews POS, einer mobilen All-in-One-Plattform, die speziell für Hotelrestaurants entwickelt wurde.

- Steigere den Umsatz mit intelligentem Upselling und erreiche mehr Kunden
- Mit der digitalen Bestellung können die Gäste selbst bestellen, damit dein Personal mehr Zeit für den Service hat.
- Verfolge und optimiere Lebensmittelkosten sowie den Bestand direkt in Mews Operations
- Analysiere die Statistiken in Echtzeit

Mews Hospitality Cloud



Mews Payments

Mews Hospitality Cloud

Sorge für eine zukunftsfähige Zahlungsplattform durch Digitalisierung und maximale Sicherheit.

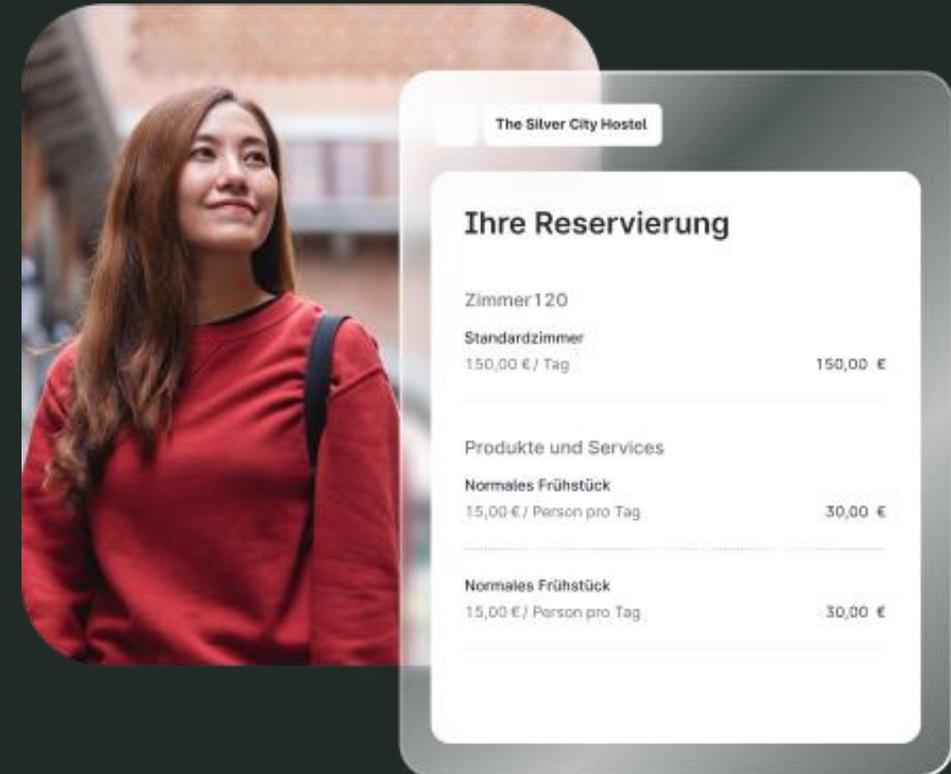
- Nimm Zahlungen in jedem Schritt der Guest Journey **mit nur einem Klick** entgegen
- Verbinde dein Zahlungsgateway vollständig mit speziellen **fest installierten** und **Kioskterminals**
- Verarbeite eine Vielzahl elektronischer Zahlungen gemäß den höchsten regulatorischen Standards und mit **PSD2-Konformität**

95 %

Automatisierte Zahlungen

95% der Kreditkartentransaktionen automatisiert.

– Compagnie Hôtelière de Bagatelle



Mews Marketplace

Mews Hospitality Cloud

Erlebe Innovation und Flexibilität – mit über 1.000 Integrationen

- Gestalte den Technologie-Stack, der mit deinem Ökosystem funktioniert und deine Anforderungen erfüllt
- Erkunde und experimentiere mit über 1.000 Partneranwendungen und -diensten
- Kostenlose Integration - keine zusätzlichen Integrationsgebühren
- Experimentiere einfach mit begrenztem Risiko

“Es ist großartig, mit einer wirklich zukunftsorientierten Hotellösung wie Mews zusammenzuarbeiten. Die innovative Technologie und der expansive Marktplatz machen es uns viel leichter, unseren Unterkunftseigentümern hohe Erträge und unseren Gästen einen hervorragenden Service zu bieten.“

– Emerald Stay

Suche nach **mehr als 1000 Integrationen**



SiteMinder

SiteMinder

SiteMinder · Umsatz



Lighthouse

Lighthouse

Google · Business Intelligence



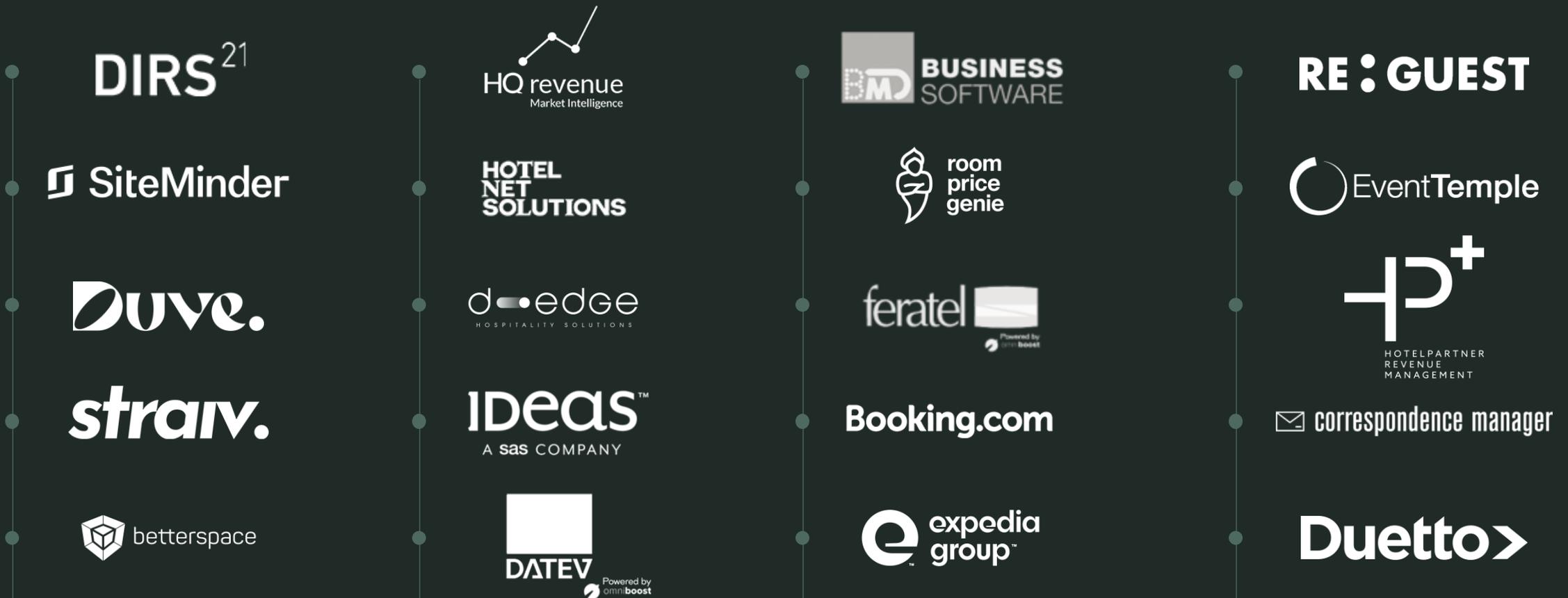
Booking.com

Booking.com

Booking.com · Vertrieb



Schnittstellenpartner für den Hotelerfolg im Mews Marketplace





Mews Multi-Property

New Feature

Skaliere, sichere und optimiere

die Verwaltung mehrerer Unterkünfte mit Lösungen, die deine Betriebsabläufe zentralisieren und automatisieren.



Mews Multi-Property

Zentralisiert

Effiziente Zentralisierung senkt Kosten, erhöht Gewinne und spart Zeit - Mitarbeiter können mehr für Gäste da sein.

Vereinfacht

Benutzerfreundliche Technologie hilft, **neue Mitarbeiter schnell zu schulen**. Aktuelle Mitarbeiter können produktiver arbeiten.

Skalierbar

Dank leichter Replikation können Hotelketten schneller wachsen - mit **Konsistenz** und verbesserter **Sichtbarkeit**.

Sicher

Eine obligatorische 2FA reduziert das Risiko von Datensicherheitsverletzungen.

*Ebenfalls kannst du deine Sicherheit mit einer durchsetzbaren SSO weiter erhöhen

04

06

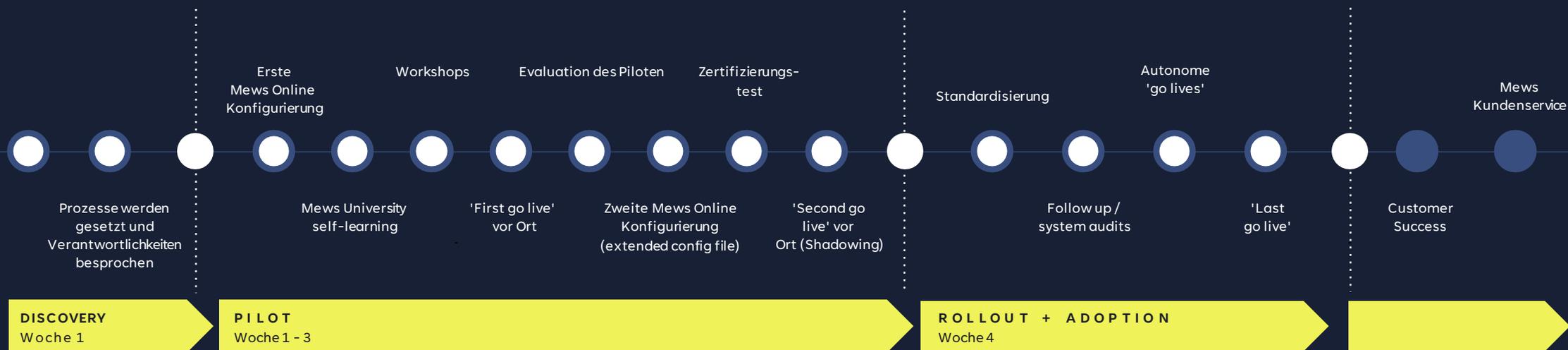
Life with Mews

Implementierung

Aufgaben	Standard online	Premium online	Standard Website	Premium Website
Willkommensanruf	●	●	●	●
Gemeinsame Planung (mit Begrüßungsanruf)	–	●	–	●
Konfigurationsdatei	Standard	Premium	Standard	Premium
Demo	●	●	●	●
UAT (User Acceptance Testing - Benutzerakzeptanztests)	–	●	–	●
UAT-Validierungsanruf	–	●	–	●
Systemkonfiguration	C	M	C	M
Unterstützung bei der Konfiguration	C	M	C	M
Integrations-Konnektivität	C	M	C	M
Unterstützung bei der Integrations-Konnektivität	C	M	C	M
Channel Manager Tests	M	M	M	M
Mitarbeiterschulung (Mews University)	●	●	●	●
Mitarbeiterschulung (Live-Sitzungen)	Online	Online (+ 2-stündige private Sitzung)	2 Tage vor Ort (1 Tag Schulung)	3 Tage vor Ort (2 Tage Schulung)
Systemaudit	M	M	M	M
Import von Reservierungen	C	M	C	M
Unterstützung beim Go-Live	Online	Online	Vor Ort (2 Tage)	Vor Ort (2 Tage)
Unterstützung nach der Einführung	5 Tage	10 Tage	5 Tage	10 Tage
Dedizierter Einführungsmanager	●	●	●	●
Dedizierter Kommunikationskanal	–	–	–	–
Zugang zum Einführungsprojekt (Gainsight)	●	●	●	●
Premium Unterstützung	Optional	Obligatorisch	Optional	Obligatorisch
Kundenaufwand (Stunden)	130 Stunden	34 Stunden	140 Stunden	48 Stunden
Geschätzter Preis	2,999 €	7,999 €	11,999 €	17,999 €

(Alle Dienste sind online, wenn nicht anders angegeben) C - Kunde M - Mews

Onboarding



Basierend auf der Anzahl der Unterkünften / Hotelketten Ressourcen
Onboarding Menu: Standard / Premium / Special



Mews Kundenservice

Customer Experience

Lokale Support Teams mit deutschsprachigen Managern für eine rund um die Uhr Verfügbarkeit

Arten von Anfragen / Vorfällen	Reaktionszeit Standard Support	Reaktionszeit Premium Support
Critical	4 Stunden	2 Stunden
High Priority	8 Stunden	4 Stunden
General	24 Stunden	12 Stunden

Premium vs Standard Kundenservice

	Standard	Premium
Email	●	●
Knowledge base	●	●
Mews University	●	●
24/7 Live chat	Mews Bot	Mews Team
24/7 Support hotline	Geschäfts-kritische Anfragen	Alle Anfragen
Priorisierung auf Tickets	●	●
API integration Support	●	●
Expert door lock support	●	●



Wie du den Mews Kundenservice erreichen kannst



Telefon



Email



Chat*



In-product
Kontaktformular

Mews Digital Assistant

Ein KI-gesteuerter Chatbot, der Unterstützung auf Knopfdruck bietet.

62% Automatisierte Lösungsrate

26% Reduzierung der "How-to"-Tickets zwischen Januar und März 2024



Mews Customer Success



Fokussiert auf deine gewünschten Geschäftsergebnisse

- Meadowood-Erfolgsplan
- Geschäftsüberprüfungen
- Vertrauenswürdige Berater
- Austausch von Best Practices über Continuum
- Ständige Produktentwicklung
- Mews Community

05

06

Referenzen



Harry's Home x GauVendi

Ein schnelleres, vielfältigeres Check-in-Erlebnis

„PMS mit Altsystem haben sich in den letzten 10 Jahren nicht weiterentwickelt. Die Entscheidung, zu Mews zu wechseln, war sehr leicht, weil ihr angeboten habt, was wir gebraucht haben und worin für uns auch viel Potenzial gesteckt hat.“

Florian Ultsch
COO



www.harrys-home.com



+



14

Properties

100 %

Zahlungsautomatisierung durch
Mews Payments

70 %

Schnellere Check-ins

50 %

Schnellere Reservierungsabläufe auf
der Plattform

06

06

Live Session und Q&A



Vielen Dank, Fragen?

Natalia Ducarroz-Schmitt
Sales Manager DACH
natalia.ducarroz-schmitt@mews.com
+49 89 380 316 90

Neugierig auf mehr?
Download Leitfaden
zum PMS Wechsel

