



ÖHV-Technologieumfrage

Sommer 2025



Technologie als Wettbewerbsvorteil

Wir haben bei den ÖHV-Mitgliedern nachgefragt. Wie digital sind Österreichs Hotels wirklich? Was funktioniert – und wo hakt es? Nachfolgend präsentieren wir die spannendsten Ergebnisse aus der ÖHV-Technologie-Umfrage vom Sommer 2025.

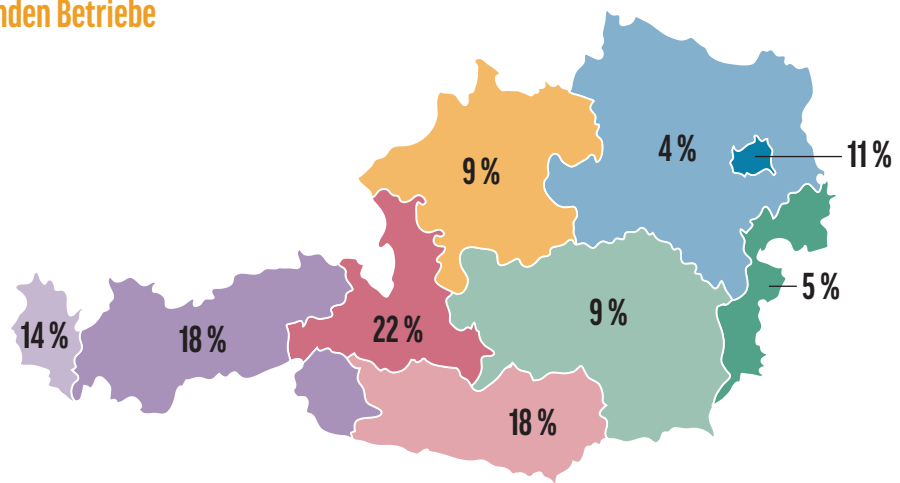
Details zur Umfrage

Teilnehmende: Mitglieder der ÖHV | **Methode:** Online-Umfrage (CAWI) | **Laufzeit:** 09.07.-04.08.2025 | **n= 249**

Beschreibung der teilnehmenden Betriebe

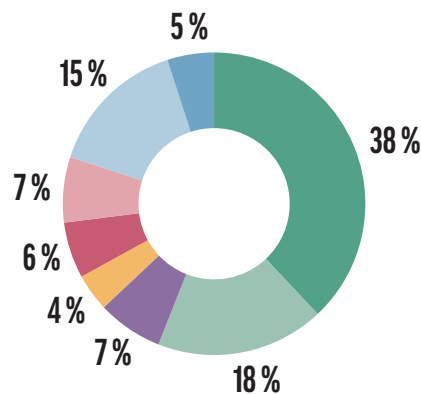
Aufteilung nach Bundesländern

- Wien
- Niederösterreich
- Oberösterreich
- Burgenland
- Steiermark
- Kärnten
- Salzburg
- Tirol
- Vorarlberg

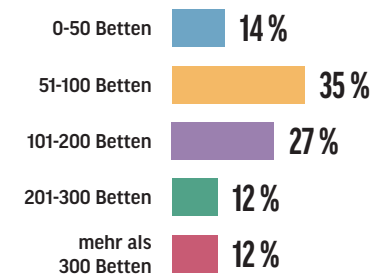


Zuordnung der Betriebe

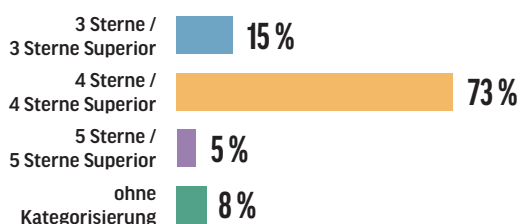
- Ferienhotel
- Stadthotel
- Boutiquehotel
- Sporthotel
- Kinderhotel
- Seminarhotel
- Wellnesshotel
- Sonstige Betriebsart:
Hundehotel, Pension, Appartements,
Landhotel – Gasthof



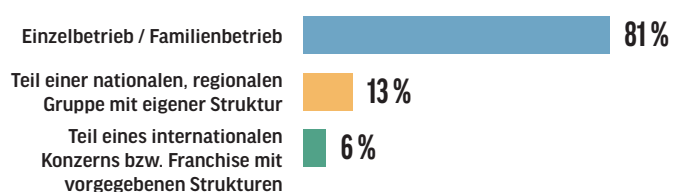
Betriebsgröße



Zuordnung per Klassifizierung



Unternehmensstruktur

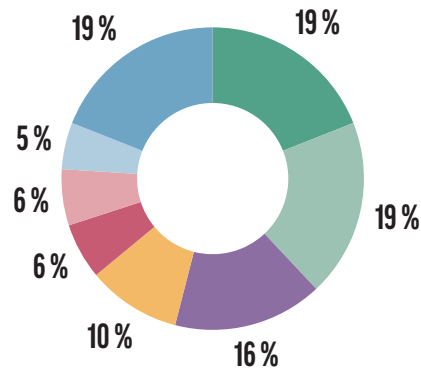


Hotelsoftware

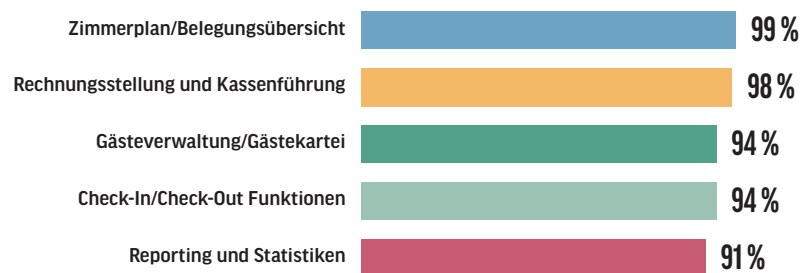
99 % der befragten Hotels arbeiten mit einer Hotelsoftware (PMS).

Welches PMS nutzen Sie?

- CASABLANCA hotelsoftware
- Protel by planet
- Opera / Micros Fidelio (Oracle)
- Gastrodat
- GMS Hotel Felix
- elite solutions
- SiTec
- Sonstige



Welche PMS-Kernfunktionen werden genutzt?



Welche PMS-Schnittstellen zu anderen Systemen sind verfügbar

	Ja, aktiv genutzt	Ja verfügbar, aber nicht aktiv genutzt	Nein, nicht vorhanden
Channel Manager	86 %	9 %	5 %
Kassensystem (POS)	85 %	9 %	6 %
Digitales Meldescheinsystem	82 %	9 %	9 %
Online Booking Engine (IBE)	80 %	15 %	5 %
Revenue Management System (RMS)	55 %	30 %	15 %

Server oder Cloud?

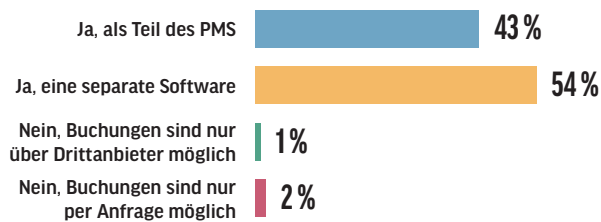
Wo die Daten liegen, beeinflusst mehr als nur die IT.
Laut ÖHV-Umfrage

- setzen 42 % auf lokale Server (On-Premise)
- nutzen 28 % Cloud-Lösungen
- und 25 % kombinieren beides.

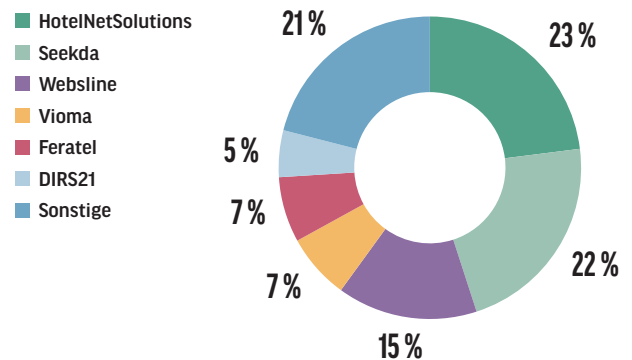
Online buchen & Vertrieb

Die Internet Booking Engine ist heute viel mehr als ein Buchungstool – sie ist das digitale Herzstück der Guest Journey. Automatische Preisoptimierung sorgt mittels Revenue-Management-System und Channel Manager für mehr Umsatz und höhere Auslastung. Wichtig ist auch ein durchdachtes Daten- und CRM-Management.

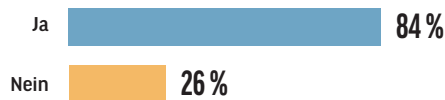
Nutzen Sie eine Internet Booking Engine (IBE)?



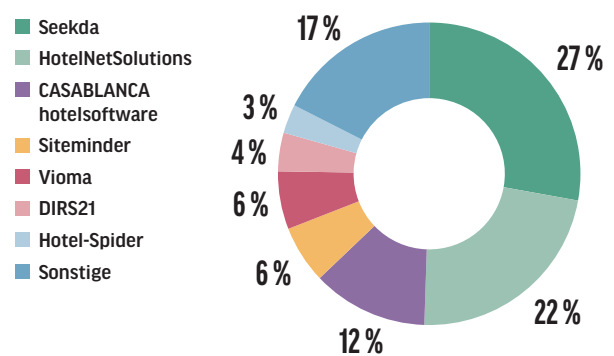
Welche IBE verwenden Sie?



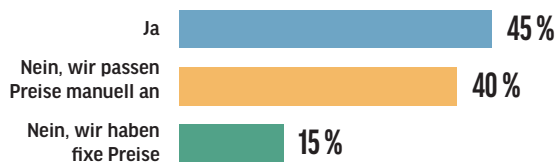
Nutzen Sie einen Channel Manager?



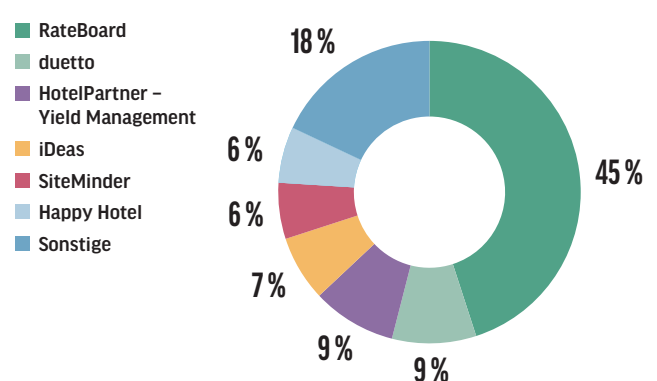
Welchen Channel Manager verwenden Sie?



Nutzen Sie ein Revenue Management System?



Welches Revenue Management System verwenden Sie?

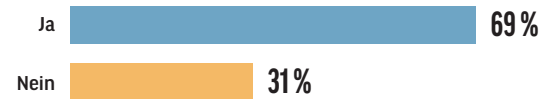


Verwenden Sie für Ihre Gästedaten ein CRM?

Einzelbetrieb / Familienbetrieb:

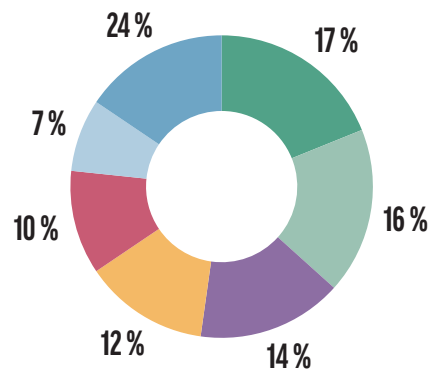


Hotels einer nationalen, regionalen Gruppe mit eigener Struktur bzw. eines internationalen Konzerns bzw. Franchise mit vorgegebenen Strukturen:



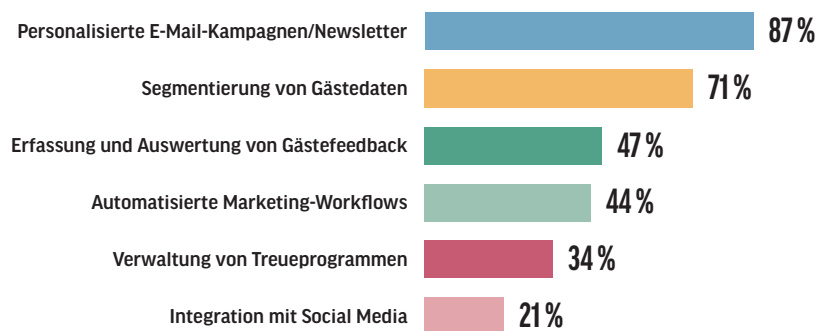
Top 5 der verwendeten CRM

- CRM Funktionen des PMS werden genutzt
- Smart Host
- Websline
- ReGuest
- incert eTourismus
- dailypoint
- Sonstige



Welche CRM-Funktionen nutzen Sie?

(Mehrfachantworten möglich)



Von Gästekommunikation bis Preisoptimierung

So digital ist Österreichs Hotellerie. Die ÖHV-Technologieumfrage zeigt, wie digitale Tools heute eingesetzt werden – und wo die Reise hingeht.

Gästekommunikation & Upselling

So arbeiten Hotels heute:

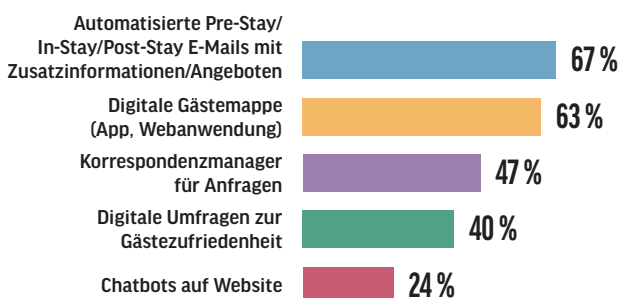
- 67 % automatisieren die Kommunikation vor, während und nach dem Aufenthalt.
- 68 % setzen auf professionelle Gutscheinelösungen.
- 39 % nutzen eine Reputationssoftware.

Was das bringt:

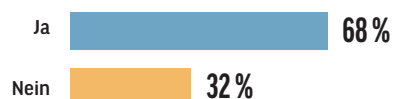
Weniger Aufwand fürs Team. Besser informierte Gäste. Mehr Direktbuchungen und Zusatzverkäufe.

Nutzen Sie digitale Tools für die Gästekommunikation?

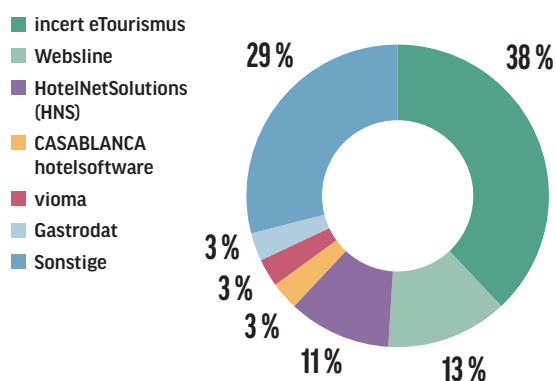
(Mehrfachantworten möglich)



Nutzen Sie ein Gutscheinmanagementsystem?



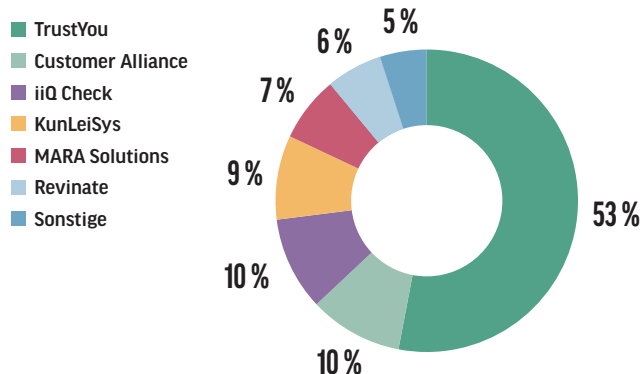
Welches Gutscheinmanagementsystem nutzen Sie?



Nutzen Sie eine Online-Reputationssoftware?



Welche Online-Reputationssoftware verwenden Sie?



KI ist da – und bleibt

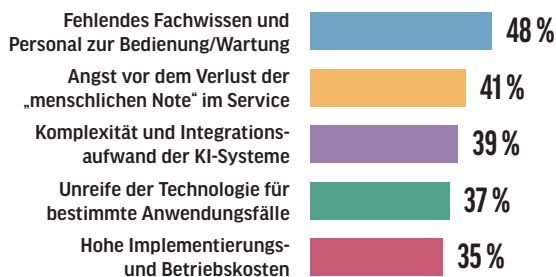
- 63 % der Betriebe nutzen bereits künstliche Intelligenz.
- Am häufigsten für Texterstellung, Gästeanfragen und Datenanalysen.

Was noch fehlt:

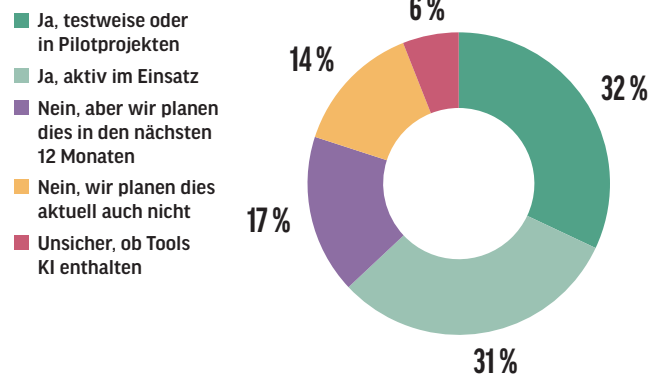
Know-how, einfache Integration und bezahlbare Lösungen sind zentrale Herausforderungen.

Herausforderungen oder Bedenken hinsichtlich des Einsatzes von KI

(Mehrfachantworten möglich)

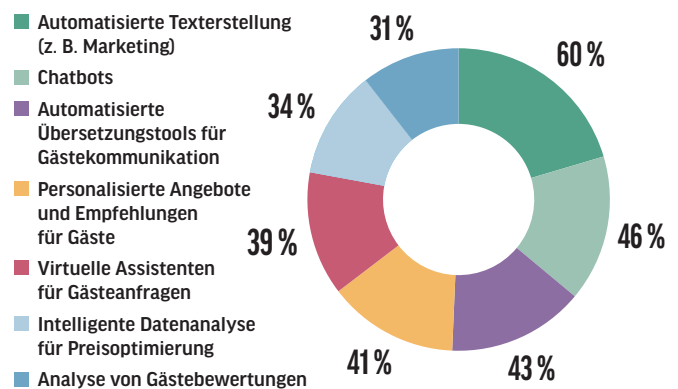


Nutzen Sie Anwendungen oder Tools, die Künstliche Intelligenz (KI) oder KI-Komponenten enthalten?



In welchen Bereichen wird KI bereits eingesetzt bzw. geplant?

(Mehrfachantworten möglich)



Zukunftstechnologien: Interesse groß, Einsatz noch klein

- Smart Rooms, Augmented & Virtual Reality und Blockchain stehen ganz oben auf der Wunschliste.
- Aktuell aber noch wenig verbreitet.

Tendenz: Offenheit ist da – Potenzial ebenfalls.

Nutzen Sie folgende Zukunftstechnologien?

	Bereits genutzt	Haben Interesse	Kein Interesse
Internet of Things (IoT) für „Smart Rooms“ (z.B. vernetzte Thermostate, Beleuchtung, Türschlösser)	15 %	58 %	27 %
Virtual Reality (VR) Anwendungen (z.B. virtuelle Hotelrundgänge)	11 %	56 %	33 %
Augmented Reality (AR) Anwendungen (z.B. interaktive Informationsüberlagerung)	3 %	61 %	36 %
Robotik (z.B. Koch-, Service-, Reinigungsroboter)	5 %	52 %	43 %
Blockchain-Technologie (z.B. für sichere Zahlungen, Identitätsmanagement)	5 %	63 %	32 %

Interne Abläufe? Noch viel Potenzial!

- Viele Hotels konzentrieren sich auf Gäste – intern ist noch Luft nach oben.
- Gerade bei Personalverwaltung, Buchhaltung und Einkauf wird Digitalisierung oft stiefmütterlich behandelt.

Chancen:

Bessere Übersicht, schnellere Prozesse, weniger Fehler.

Nutzen Sie ein System für die Personalverwaltung?



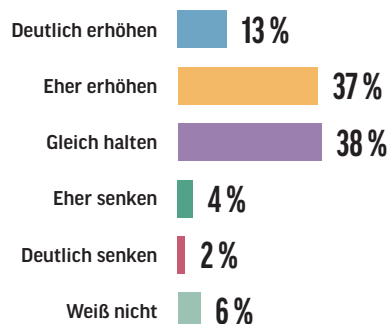
Investitionen: Die Branche gibt Gas

- 69 % investieren bis zu 50.000 Euro jährlich in digitale Lösungen.
- Die Hälfte der Betriebe will künftig mehr investieren.

Top-Ziele:

Automatisierung und digitaler Vertrieb.

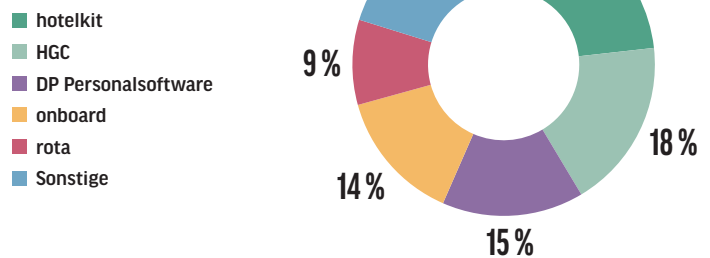
Planen Sie, Ihre Investitionen in Technologie und digitale Lösungen in den nächsten 2 Jahren zu erhöhen?



Nutzen Sie digitale Tools für interne Prozesse?

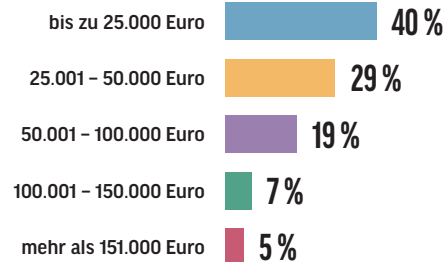
	Ja	Nein	In Planung
Zeiterfassung für Mitarbeitende	62 %	31 %	7 %
Dienstplanerstellung	60 %	34 %	6 %
interne Kommunikation (z.B. Intranet)	82 %	9 %	9 %
Warenwirtschaft	51 %	40 %	9 %
Urlaubsverwaltung	50 %	44 %	6 %
Digitale Housekeeping Checklisten	43 %	46 %	11 %

Welches System nutzen Sie für die Personalverwaltung?



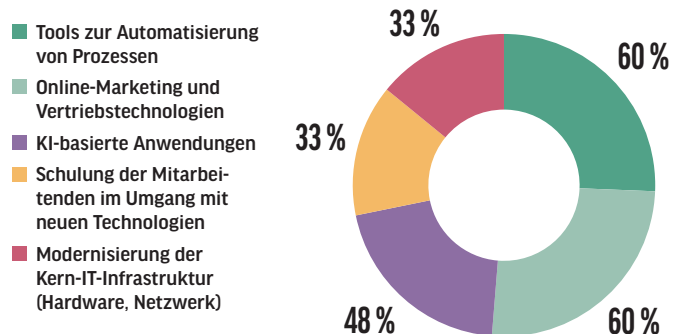
Durchschnittliche jährliche Investitionen in IT und digitale Lösungen* in den letzten 2 Jahren

(*z. B. Software-Lizenzen, Hardware und Beratung)



In welche Bereiche möchten Sie in den nächsten 2 Jahren investieren?

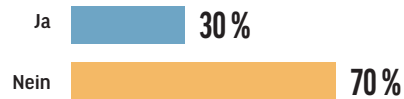
(Mehrfachantworten möglich)



Weniger Mitarbeiter:innen-Kosten?

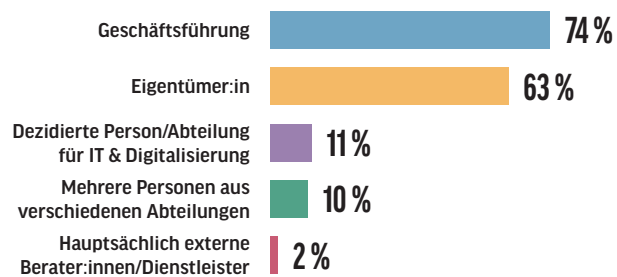
- 30 % sagen Ja. Vor allem in den Abteilungen Rezeption und Reservierung.

Wurden durch den Einsatz von Technologie bisher Mitarbeiter:innen-Kosten eingespart?



Wer ist in Ihrem Hotel hauptverantwortlich für Digitalisierung und technologische Entwicklungen?

(Mehrfachantworten möglich)

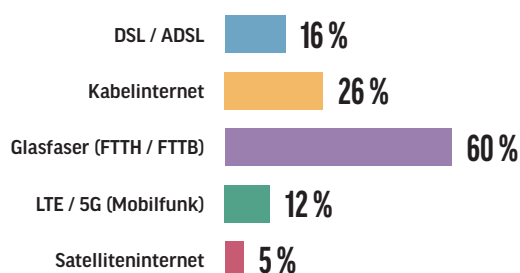


Internet und IT-Sicherheit

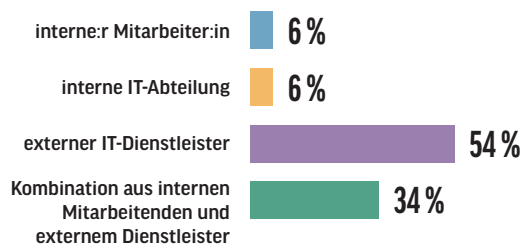
Cyberangriffe auf Hotels haben stark zugenommen. Die Herausforderung liegt darin, den Anspruch auf Gastfreundlichkeit und Offenheit mit notwendigen Sicherheitsmaßnahmen zu vereinen.

Welche Art von Internetanbindung wird genutzt?

(Mehrfachantworten möglich)



Wer ist für die IT-Administration und Wartung in den Betrieben zuständig?



Welche der folgenden IT-Sicherheitsmaßnahmen haben Sie in Ihrem Betrieb implementiert?

(Mehrfachantworten möglich)

	Bereits genutzt
Aktuelle Antiviren-Software auf Endgeräten und Servern	89 %
Regelmäßige Durchführung von Software-Updates und Sicherheitspatches	85 %
Hardware-Firewall (am Netzwerkzugang)	84 %
Spezielle Netzwerksegmentierung (z.B. Gäste WLAN und internes Netz)	78 %
Definierte Backup-Strategie für wichtige Daten	74 %
Software-Firewall (auf einzelnen Geräten)	58 %
Zwei-Faktor-Authentifizierung (z. B. E-Mail, PMS-Admin)	52 %

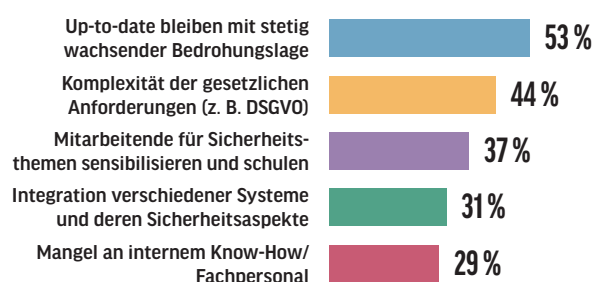
Gab es in den letzten 2 Jahren IT-Sicherheitsvorfälle in Ihrem Betrieb?

(Mehrfachantworten möglich)

	Betroffen
Nein, keine derartigen Vorfälle bekannt	60 %
Phishing-Angriffe (erfolgreich oder versucht) auf Mitarbeitende	23 %
Malware-Befall (Viren, Trojaner, Ransomware)	16 %
Hackerangriff / unautorisierter Zugriff auf Systeme	8 %
Datenverlust (durch technischen Defekt, menschliches Versagen, Angriff)	5 %
Datenschutzverletzung	3 %
Denial-of-Service (DoS/ DDoS) Angriffe auf Ihre Website oder Systeme	3 %

Die aktuell größten Herausforderungen im Bereich IT-Sicherheit und Datenschutz

(Mehrfachantworten möglich)



Da umfassende Sicherheitsmaßnahmen nicht auf einmal umsetzbar sind, ist ein strukturierter, schrittweiser Ansatz wichtig. Schon wenige, einfache und kostengünstige Maßnahmen können die Sicherheitslage deutlich verbessern.

Mehr Infos zu diesem Thema finden Sie im **Cyber-security Leitfaden für die Hotellerie** unter:

➔ oehv.at/themen/sicherheit-im-hotel/cyber-security-leitfaden

Zusammenfassung

Fest steht: Digitale Tools sind längst fixer Bestandteil des Hotelalltags. Zwei Drittel der Betriebe setzen auf automatisierte E-Mail-Kommunikation vor, während und nach dem Aufenthalt. Auch digitale Gästemappen sind etabliert, Chatbots kommen immerhin bei jedem vierten Hotel zum Einsatz.

Intern läuft vieles bereits digital: Dienstpläne, Zeiterfassung und interne Kommunikation wickeln rund 60 % der Hotels softwaregestützt ab. Bei Schulungen, gesetzlichen Unterweisungen und Qualitätsstandards besteht hingegen noch Aufholbedarf.

Automatisieren, wo's Sinn macht – nicht um jeden Preis

Die Automatisierung bringt viele Vorteile – insbesondere bei Online-Reservierungen, Pre- und Post Stay-Kommunikation, digitalen Meldescheinen oder Gutscheinmanagement. Doch Prozesse wie Bestellungen bei Lieferanten, Zimmerzuteilung oder Housekeeping laufen meist noch analog.

Hauptgründe: hohe Investitionskosten, fehlende Schnittstellen und Know-how. Die Herausforderung: von der Insel-lösung zur IT-Gesamtstrategie.

KI: gekommen um zu bleiben

31 % der Betriebe nutzen bereits KI-Anwendungen zur Texterstellung, Chatbots oder für Übersetzungen. Weitere 32 % testen, 18 % planen den Einsatz. Die Potenziale sind klar – schnellere Prozesse, bessere Personalisierung, effizientere Kommunikation. Doch die Umsetzung verlangt digitale Kompetenz und technologisch stabile Systeme.

Fazit: Digitalisierung braucht Richtung

40 % der Hotels investieren bis zu 25.000 Euro pro Jahr in digitale Lösungen, 29 % bis zu 50.000 Euro – 12 % sogar über 100.000 Euro. Damit die Umsetzung gelingt, braucht es auch die passenden Partner – diese findet man am **ÖHV-Marktplatz** unter oehv.at/marktplatz.

Digitalisierung ist kein Selbstzweck – sondern das zentrale Werkzeug für Wettbewerbsfähigkeit, Gästezufriedenheit und Entlastung der Mitarbeiter:innen.

Ihre Ansprechpartner:innen



Mag. Oliver Wolf

Leitung Partner- und Eventmanagement
oliver.wolf@oehv.at



Paula Kämpf, BA

Partner- und Eventmanagement
paula.kaempf@oehv.at

Österreichische Hotelvereinigung

Hofburg, Michaelertrakt 1/6a, A-1010 Wien

T: +43 1 5330952 | office@oehv.at | www.oehv.at

Für eine starke Hotellerie.