



ÖHV-Technologie Report 2020

In Zusammenarbeit mit Hotelhero



Hotelhero

August 2020

Raus aus Technologie-Dschungel & Schnittstellen-Wirrwarr

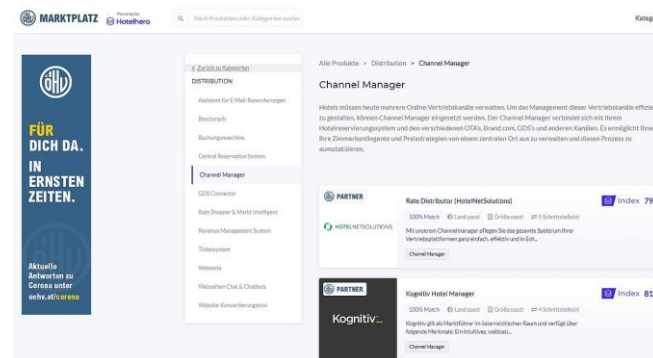
Der vorliegende ÖHV-Tech-Report basiert auf der Zusammenarbeit zwischen der Österreichischen Hotelierversammlung und dem Start Up Hotelhero. Im Zuge der Kooperation wurde 2019 gemeinsam der [ÖHV-Marktplatz](#) erstellt. Auf dieser Technologieplattform finden Hoteliere anhand von wenigen Schritten die passende Technologie-Lösung für ihren Betrieb.

Hotels sparen sich somit Zeit und Nerven bei der Recherche einzelner Webseiten oder auf Messen und erhalten eine Übersicht ihrer Bestandsysteme und Ihrer Technologie-Landschaft. Kompakt zusammengefasst findet man alle wichtigen Fakten wie Preis, Referenzen oder Schnittstellen der einzelnen Dienstleister auf einer Seite.

Der ÖHV-Technologie Report 2020

Die von den Betrieben angegebenen Bestandsdaten im ÖHV-Marktplatz wurden anonymisiert ausgewertet und im ÖHV-Tech Report 2020 grafisch dargestellt. Neben Unterschieden zwischen Stadt- und Ferienhotellerie finden Sie auch eine Darstellung der meist genutzten Anbieter in den einzelnen Kategorien.

Den ÖHV-Marktplatz finden Sie unter: www.oehv.at/marktplatz sowie Details zum ÖHV-Technologie Report unter: www.oehv.at/oehv-technologie-report.



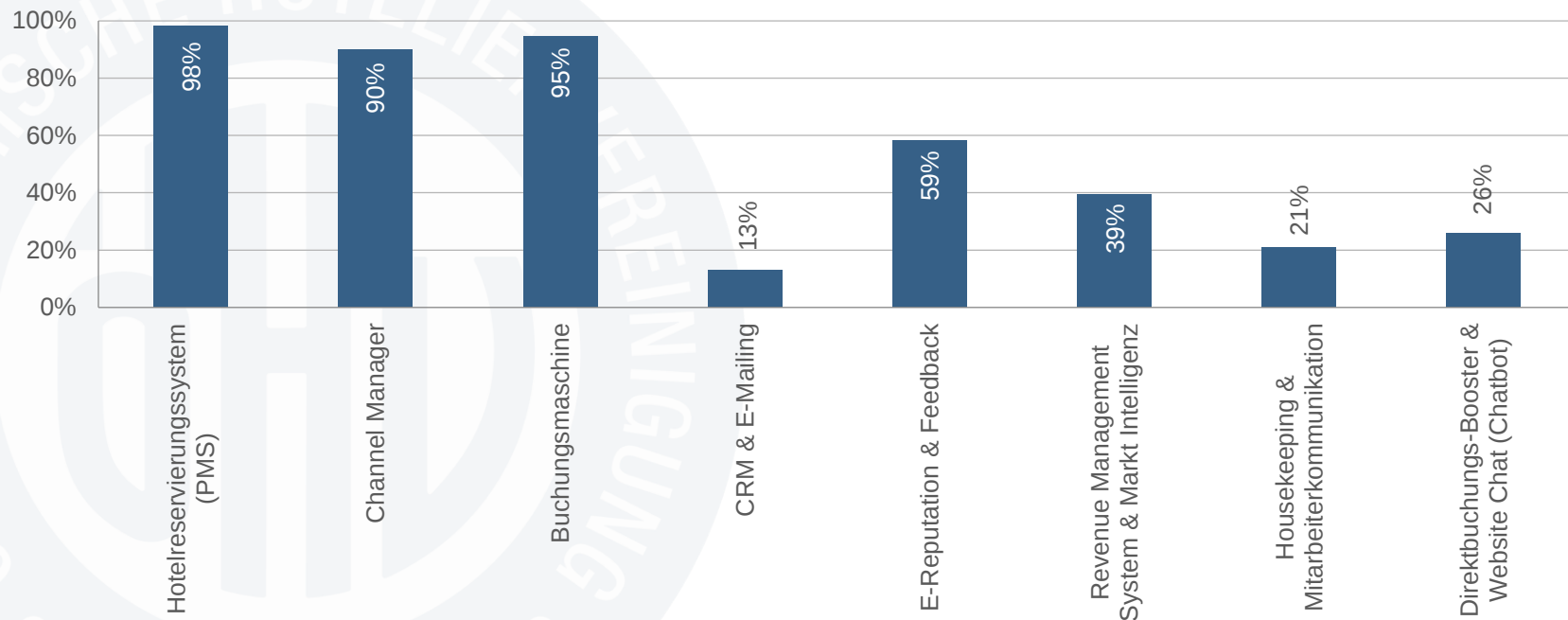
Der Report wurde anhand der Hotelhero Hoteltechnologie-Datenbank mit über 1.000 gelisteten Softwareprodukten mit Referenzen von über 15.000 Hotels Weltweit herausgearbeitet. Diese Daten werden von Hotelhero über Ihre Plattform, ihr Research Team und einem proprietär entwickelten und für die Hotellerie spezialisierten “Software Discovery Bot”.

Die Daten zu den Adoptionsraten der Systemlandschaft der österreichischen Hotels, wurde anhand der 170+ österreichischen Hotels erarbeitet, die sich bei Hotelhero/ÖHV Marktplatz verifiziert haben und ihre Bestandssysteme in den wichtigsten Systemkategorien angegeben haben. Damit die Daten berücksichtigt wurden, musste ein Hotel min. 4 Systeme angeben und den Onboarding Prozess erfolgreich abgeschlossen haben.



...der ÖHV-Mitglieder

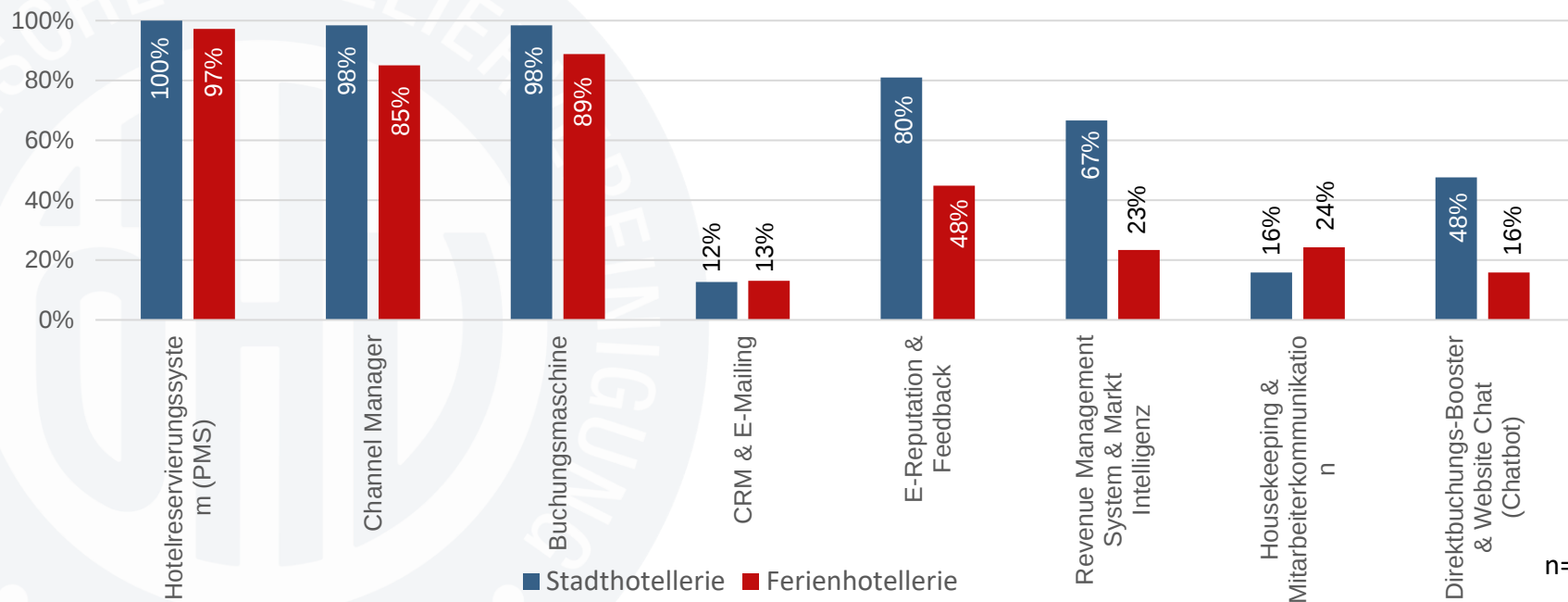
Im Durchschnitt werden 5.7 Systeme pro Hotel genutzt.



n=170

...der ÖHV-Mitglieder in der Stadt & Ferienhotellerie

In der Stadthotellerie werden 6.5 Systeme und in der Ferienhotellerie 5.2 Systeme pro Hotel genutzt.



n=170

- **PMS Systeme**

- Kaum ein Betrieb kommt ohne einem PMS (Hotelsoftware) aus. Sind es in der Stadthotellerie 100% die eine Hotelsoftware nutzen kommt die Ferienhotellerie auf 97%.

- **Channel Manager**

- Hier holte die Ferienhotellerie deutlich auf. Laut einer ÖHV-Studie aus dem Jahr 2016 nutzen knapp 68% einen Channel Manager. 5 Jahre später klettert der Wert nun auf 85%. In der Stadthotellerie nutzen mit 98% beinahe alle Betriebe einen Channel Manager.

- **Buchungsmaschine (WBE)**

- Um Direktbuchungen zu aggregieren, führt kein Weg an einer Buchungsmaschine auf der eigenen Webseite vorbei. Dies zeigt sich auch in den Zahlen. In der Stadthotellerie nutzen 98% eine WBE und in der Ferienhotellerie 89%.

- **CRM Kundenbindungsmanagement**

- Bei der Nutzung von sogenannten CRM Systemen gibt es noch viel potential um die Gästedaten gezielt für Marketingaktivitäten zu nutzen. Weniger als 15% aller ÖHV-Mitglieder in der Stadt- sowie Ferienhotellerie nutzen ein derartiges Tool.

- **Reputationsmanagement Systeme**

- Einen klaren Unterschied zwischen der Stadt- und Ferienhotellerie erkennt man im Umgang mit Reputationen und Bewertungen. So nutzen in der Stadthotellerie über 80% eine Software die Bewertungen der unterschiedlichsten Plattformen bündelt, in der Ferienhotellerie sind es nicht einmal 50%.

- **Revenue Management Systeme**

- Knapp mehr als ein Drittel (39%) aller Betriebe nutzen ein Revenue Management System um ihre Raten zu optimieren. 2/3 der Hotelbetriebe kommen aus der Stadthotellerie. Dies entspricht den Werten aus der ÖHV-Umfrage von 2016.

- **Housekeeping & Mitarbeiterkommunikation**

- Ein Fünftel aller Betriebe nutzen ein internes Kommunikations Tool um Übergaben oder anfallende Todos an die jeweiligen Abteilungen weiterzugeben. Mit 24% sind diese in der Ferienhotellerie mehr als in der Stadthotellerie mit 16% im Einsatz.

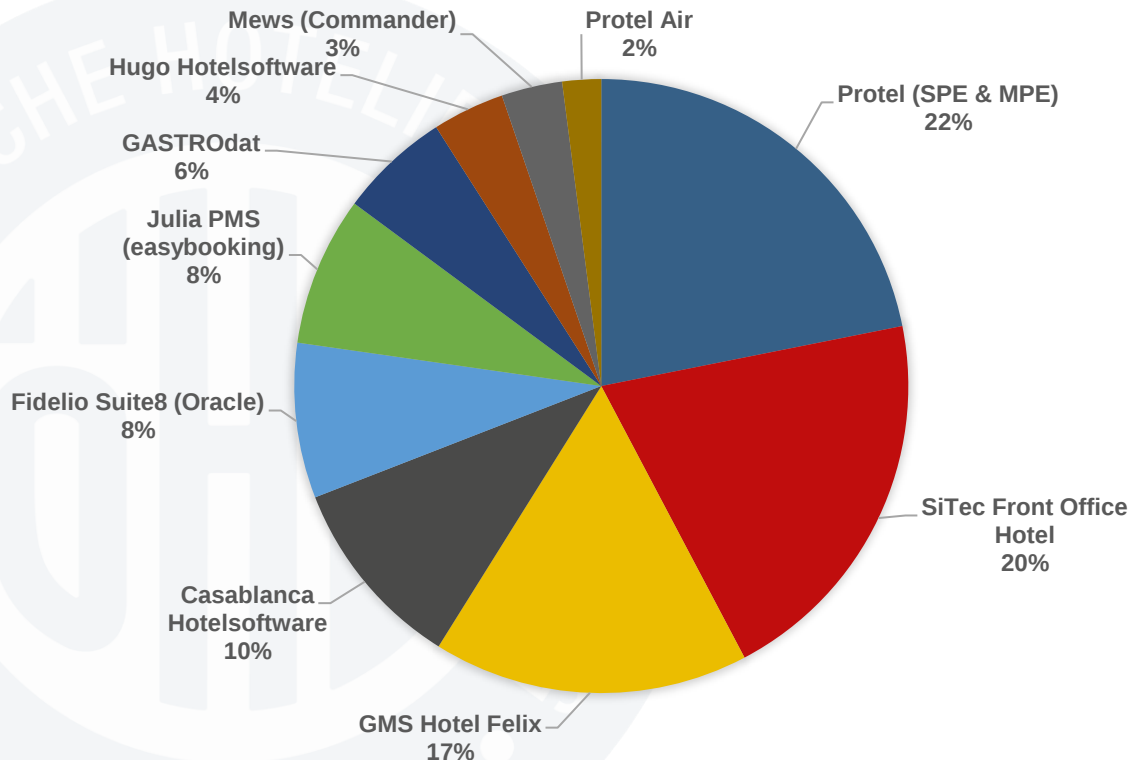
- **Direktbuchungs-Booster**

- Von Price Comparison Tools bis hin zu Chatbots. Es gibt zahlreiche Gelegenheiten um den Gast auf der eigenen Webseite von einer Direktbuchung über die WBE zu überzeugen. Diese zusätzliche Unterstützung ist in der Stadthotellerie bereits angekommen (48%). In der Ferienhotellerie gibt es noch Aufholbedarf. Hier nutzen es gelegentlich 16%.

- **Blick in die Zukunft**

- Steigung von Revenue Management Tools in der Ferienhotellerie.
- Nutzung von Webseit-technologien Konvertierungstools, Chatbots & Price Comparisn Tools.
- Reputationsmanagement wird sich als Standard etablieren.
- CRM und der richtige Umgang mit Gästedaten wird eine vermehrt wichtige Rolle spielen.

In der österreichischen Hotellerie



Das **PMS** (property management system), auch Hotelsoftware genannt, dient in einem Hotel als Zentrale zur Verwaltung der Buchungen und der Gästedaten.

Hotelsoftware gibt es als „on premise“ mit der Installation vor Ort im Hotel sowie als Cloud-Lösung.

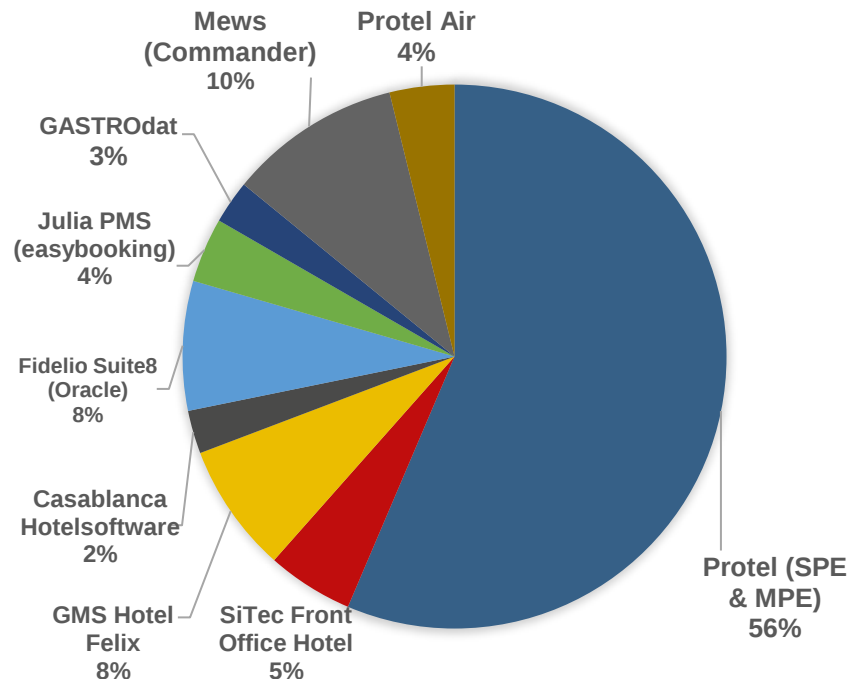
Weitere Anbieter in Österreich sind:

Aida.X, Opera (Oracle), Elite Front Office, hotline frontoffice (SoftTec), Sihot, Shiji, Starlight (Infor), ASA Hotel Software, HS/3 Hotelsoftware, apaleo.

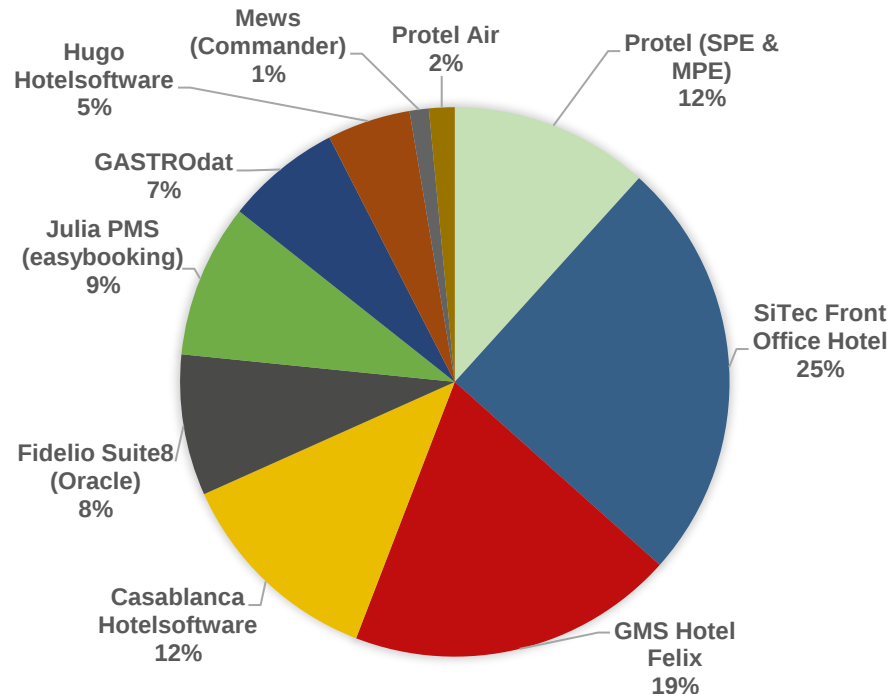
n=405

Stadt- vs. Ferienhotellerie

STADTHOTELLERIE



FERIENHOTELLERIE



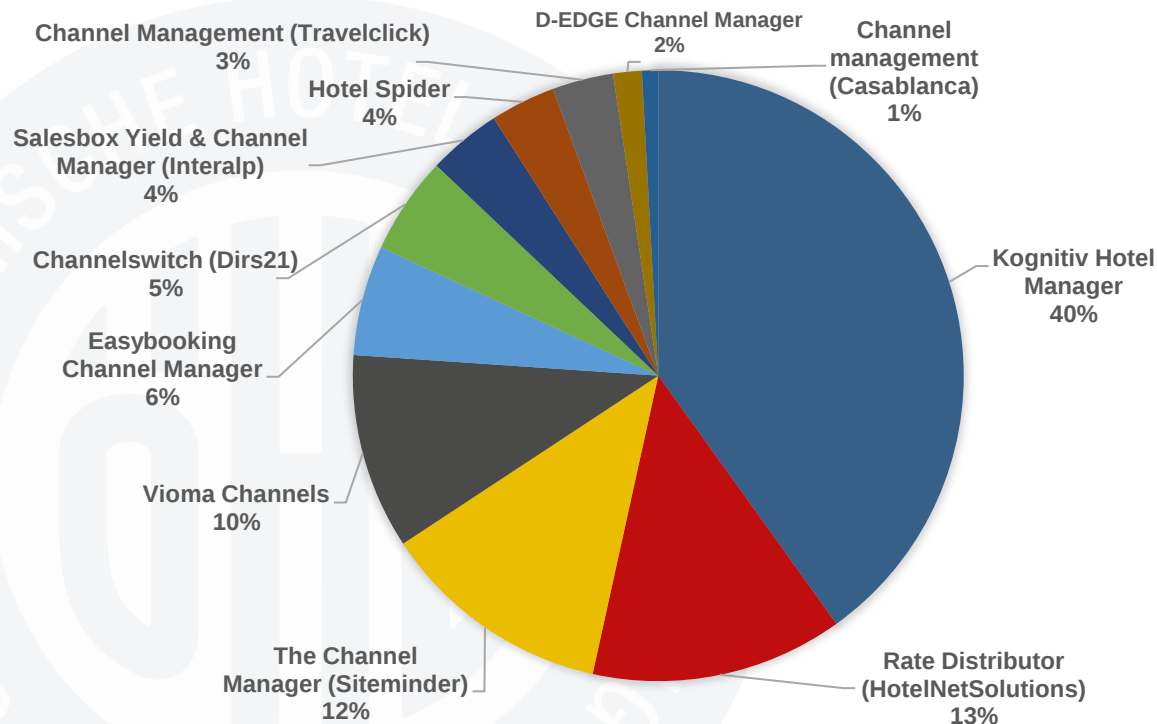
Key Findings

- Am Österreichischen Markt gibt es zahlreiche [PMS](#) Anbieter.
- In der Ferienhotellerie sowie Stadthotellerie setzen derzeit Betriebe auf „on premise“-Lösungen.
- Starke Präsenz Österreichischer PMS-Anbieter in der Ferienhotellerie.
- Protel dominiert Städte Markt.
- Neue internationale Anbieter gehen erst die Stadthotellerie dann die Ferienhotellerie an.

• Blick in die Zukunft

- Cloud-Lösungen spielen eine zunehmend wichtige Rolle, auch in der Ferienhotellerie.
- Viele lokale Anbieter bringen neue Cloud-Lösungen auf den Markt.
- Internationale Anbieter werden sich etablieren, aber Österreichische Hoteliers sind Fans von „**Austrian Made**“ besonders in der Ferienhotellerie.
- Anbieter mit offenen Schnittstellen (APIs) zu weiteren Softwareanbietern werden einen klaren Vorteil haben.

In der österreichischen Hotellerie



Mit einem **Channel Manager** steuert man Preise und Verfügbarkeiten auf sämtlichen Buchungskanälen über ein System. Hier sind passende Schnittstellen (APIs) zu einem PMS oder zu einem Revenue Management System (RMS) besonders wichtig um zeitnah Anpassungen vorzunehmen.

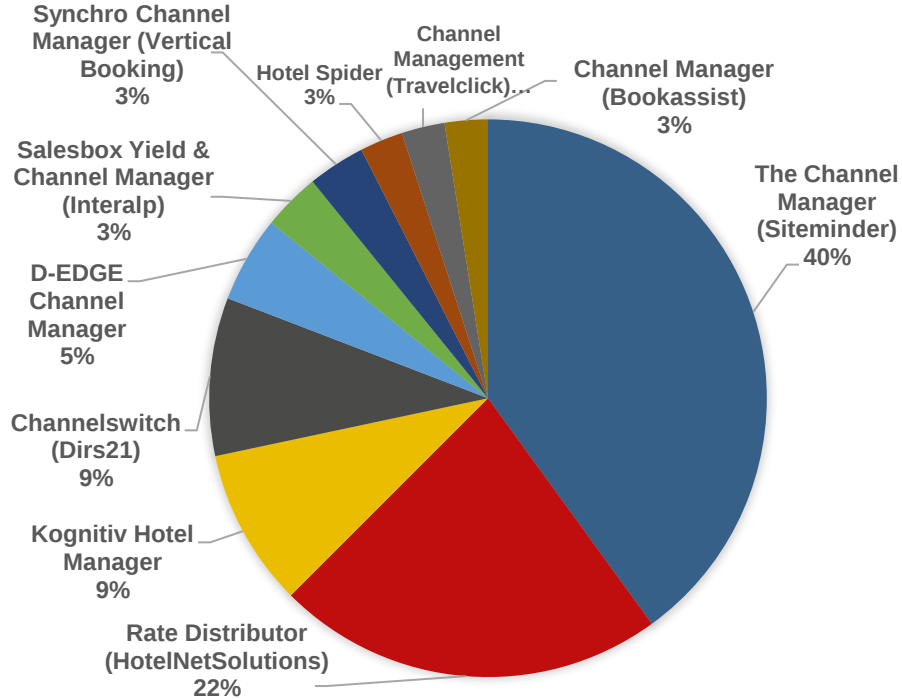
Weitere Anbieter in Österreich sind:

Hugo Cloud, Synchro (Vertical Booking), CapChannel (CapCorn), (Bookassist), SmartHOTEL, TL Channel Manager (Travelline), viato, Channel Manager (Easybooking)

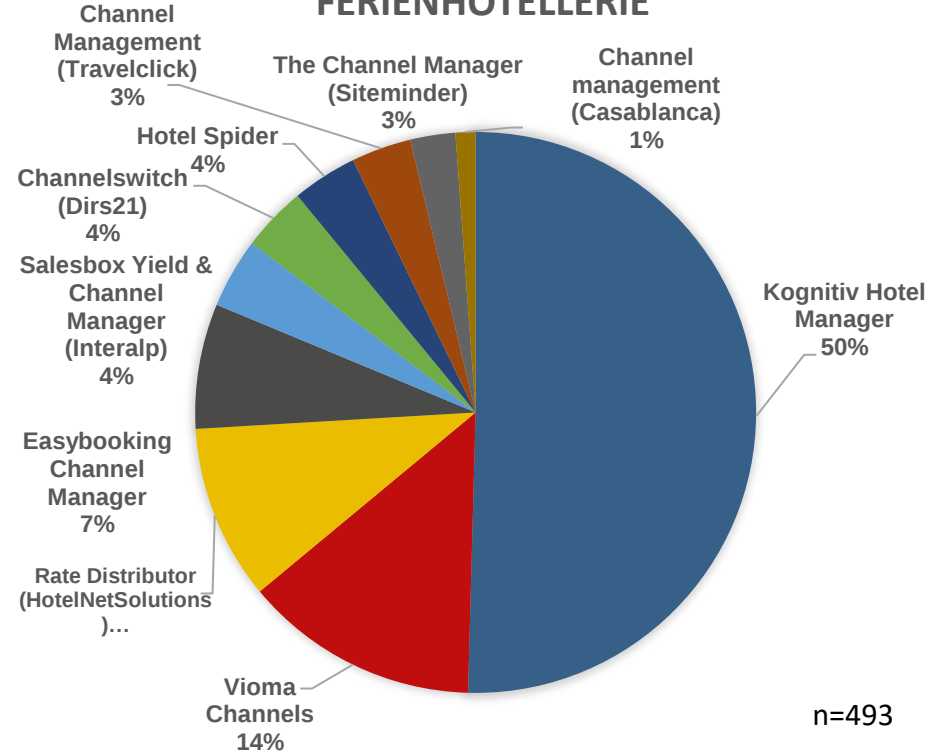
n=493

Stadt- vs. Ferienhotellerie

STADTHOTELLERIE



FERIENHOTELLERIE



n=493

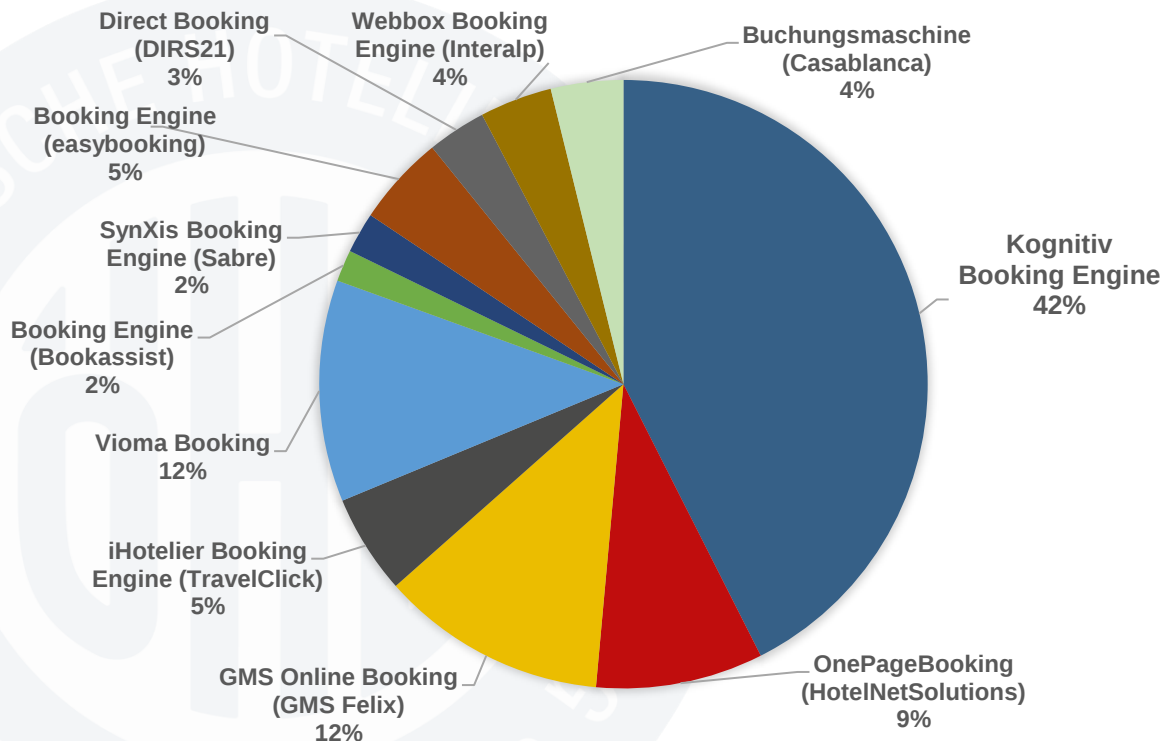
• Key Findings

- Siteminder hat den größten Marktanteil in der Stadthotellerie welches hauptsächlich durch die starke Adoption der Kettenhotellerie vorangetrieben.
- Kognitiv (Seekda) führt klar die Kategorie [Channel Manager](#) in der Ferienhotellerie an.
- Neue internationale Anbieter kommen hauptsächlich in Kombination mit den internationalen PMS-Anbietern auf den Österreichischen Markt.

• Blick in die Zukunft

- Existierende Schnittstellen zum PMS werden diesen Markt weiter stark beeinflussen.
- In einer immer komplexer werdenden Vertriebswelt der Hotellerie wird gerade bei Channel Managern eine 2-Wege-Schnittstellen ein Muss sein. Diese erledigt sowohl die Meldung der Verfügbarkeiten und Preise, als auch die Abholung von Reservierungen vollautomatisch.
- Manche PMS-Anbieter haben auch einen Channel Manager in ihrem Angebot. Dies hat zum Vorteil, dass eine aktive Schnittstelle vorhanden ist.

In der österreichischen Hotellerie



Mit einer **Buchungsmaschine**, auch Web Booking Engine (WBE) genannt, bietet man seinen Gästen die Möglichkeit auf der Hotelwebseite ein Zimmer zu buchen.

Für Direktbuchungen ist eine WBE daher unverzichtbar.

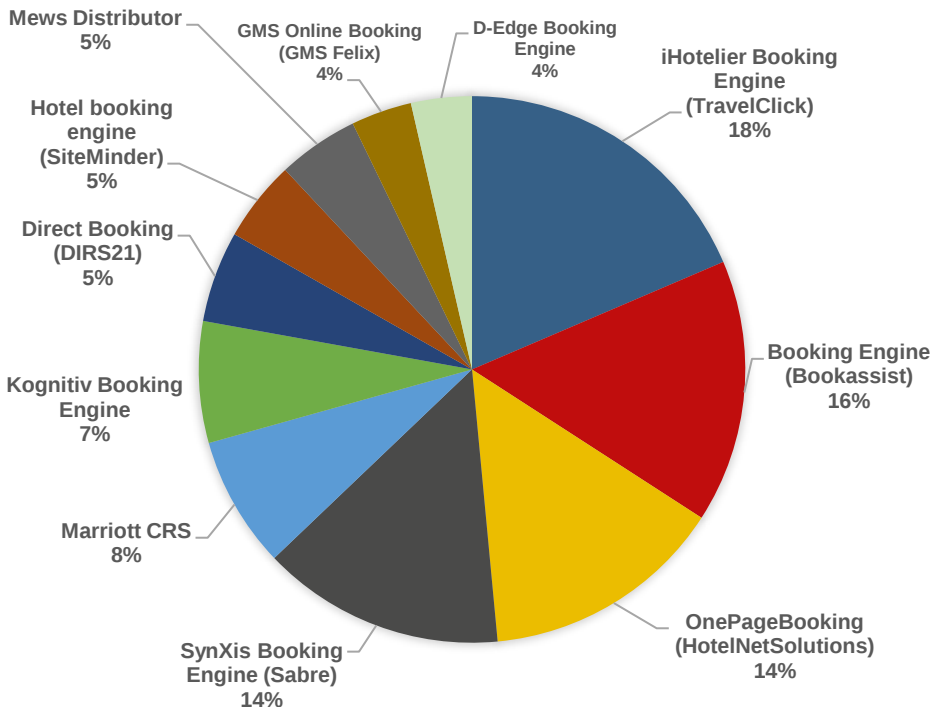
Weitere Anbieter in Österreich sind:

ABM V5 (websLine), Viato Customisable Booking Engine, Hotel booking engine (SiteMinder), Marriott CRS, Mews, Distributor, Spider-booking 4 (Hotel Spider), Web Booking Engine (Protel)

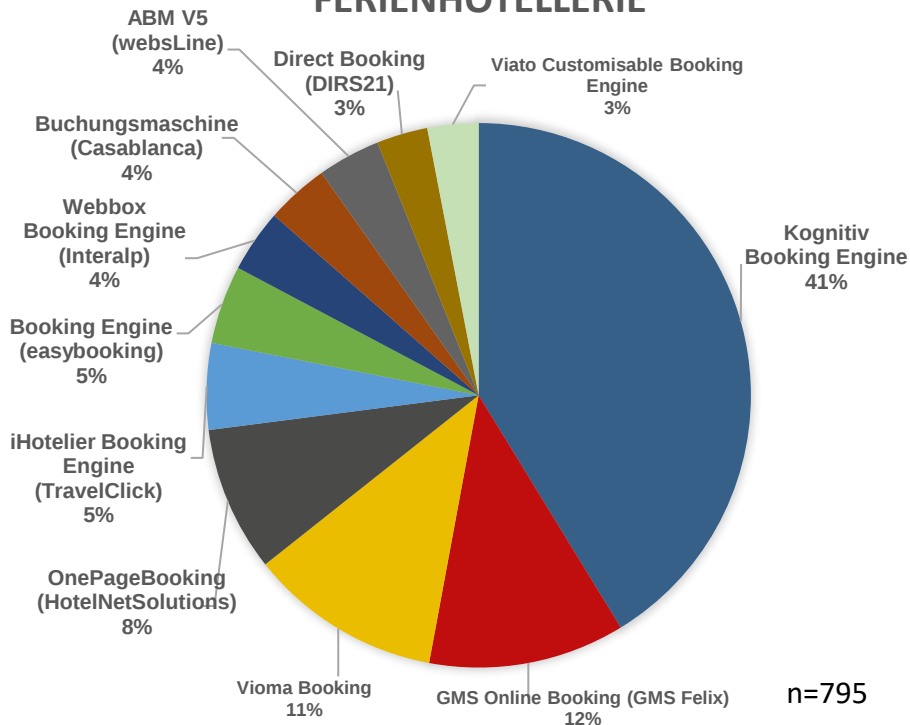
n=795

Stadt- vs. Ferienhotellerie

STADTHOTELLERIE



FERIENHOTELLERIE



n=795

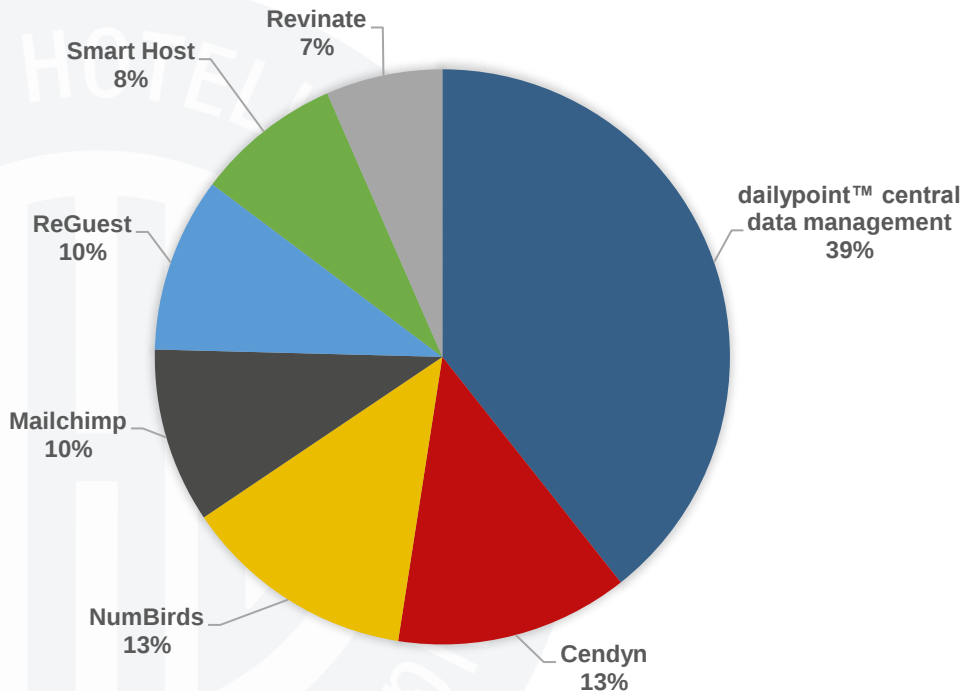
• Key Findings

- Stadthotellerie ist stark fragmentiert. CRS Anbieter in der Stadthotellerie stärker repräsentiert durch die Kettenhotels.
- Kognitiv (Seekda) führt auch den [WBE](#) Markt in der Ferienhotellerie an. Der Markt wird hauptsächlich von österreichischen und deutschen Anbietern dominiert.
- Neue internationale Anbieter gehen erst die Stadthotellerie dann die Ferienhotellerie an.

• Blick in die Zukunft

- Der Fokus der eigenen Sales-Strategie muss weiterhin auf Direktbuchungen gelegt werden. Daher ist eine gut funktionierende WBE verpflichtend um Vertriebsprovisionen zu minimieren.
- Auch die WBEs sollte man auf eine 2-Wege-Schnittstelle achten um Daten zwischen PMS, Channel Manager, Revenue Management System und der WBE zu adaptieren.

In der österreichischen Hotellerie



Ein Customer Relationship Management-Tool, kurz **CRM**, unterstützt einen Hotelbetrieb bei Marketingaktionen indem Gästedaten aus unterschiedlichsten Systemen im CRM gebündelt werden um eigene Gästeprofile zu erstellen. Diese dienen im Anschluss für gezielte Marketingmaßnahmen.

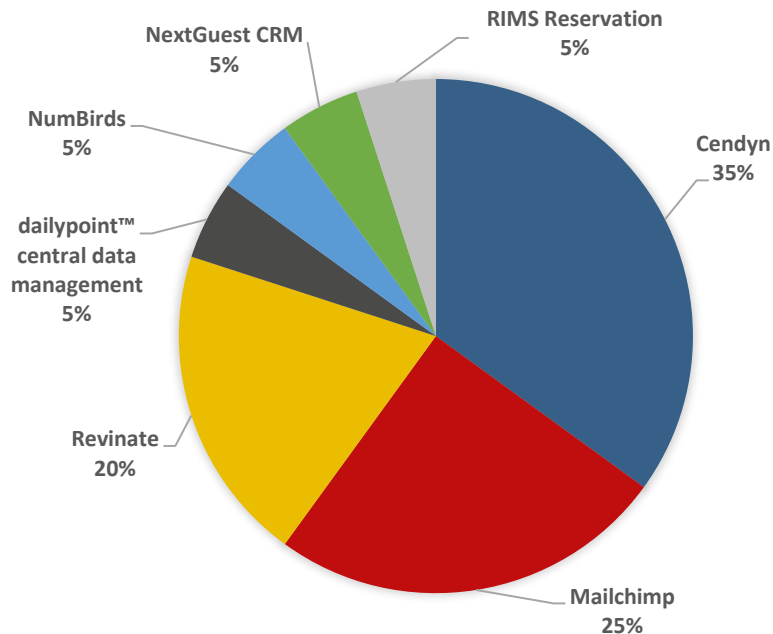
Direkt mit dem PMS verbunden, bietet eine CRM-Tool zahlreiche Möglichkeiten um seine Zielgruppe zu definieren und gezielt anzusprechen.

Weitere Anbieter in Österreich sind:

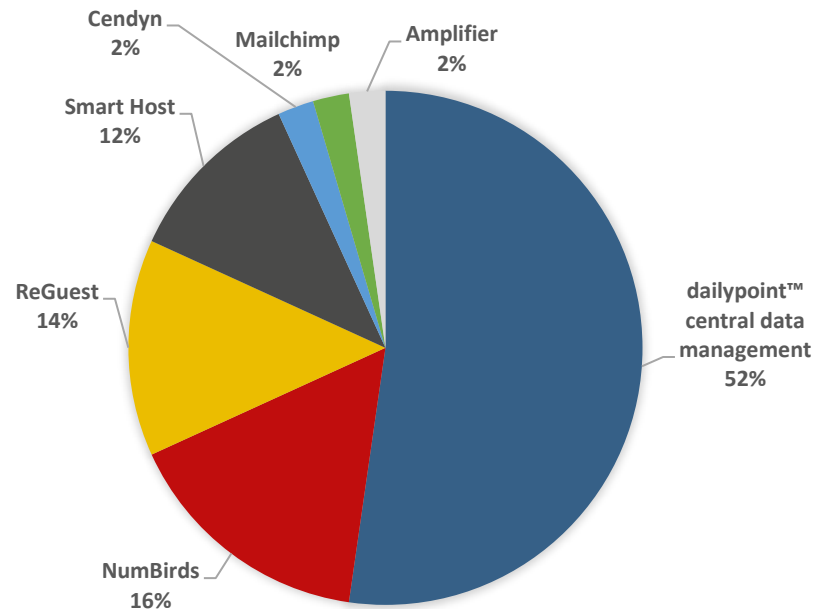
Amplifier, NextGuest CRM, RIMS Reservation n=78

Stadt- vs. Ferienhotellerie

STADTHOTELLERIE



FERIENHOTELLERIE



n=78

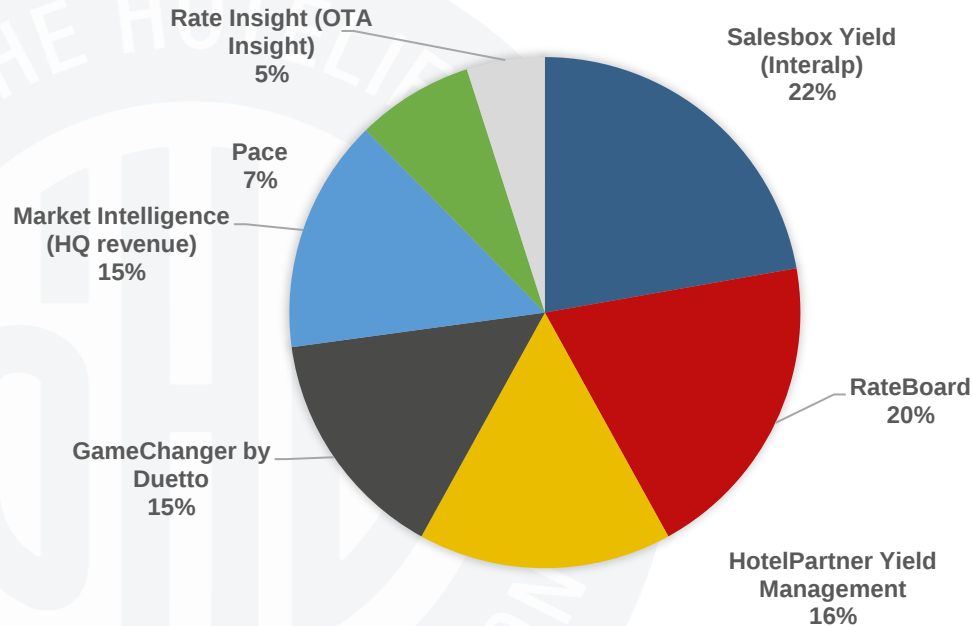
• Key Findings

- [CRM-Tools](#) werden in der Österreichischen Hotellerie noch sehr wenig genutzt.
- Der Anbieter Cendyn wird in der Stadthotellerie und vor allem in der Kettenhotellerie genutzt.
- Dailypoint dominiert mit 52% Marktanteil die Ferienhotellerie mit einer starken Adoptionsrate im 4 Sterne + Segment.
- Das Thema CRM ist in der österreichischen Hotellerie noch nicht ganz angekommen und einige Betriebe kennen den Unterschied zwischen E-mailing und echtem CRM noch nicht ganz unterscheiden. Das CRM wird genutzt um Gästedaten aus dem PMS zu bündeln, damit das Hotel einen besseren Überblick und Verständnis über die eigenen Gäste hat.

• Blick in die Zukunft

- CRM und die Bündelung von Gästedaten zu Gästeprofilen wird immer wichtiger, um Buchungsverhalten von Gästen besser zu verstehen, ein individuelles Gästeerlebnis zu bieten oder Zielgerichtete Marketingkampagnen durchzuführen.
- Mit dem CRM kann ein Hotel die Gästedatenbank einfach pflegen um sicher zu gehen, dass es keine doppelten Gästeprofile gibt. (Dies ist auch für das einhalten der DSGVO wichtig.)
- Das Gästeprofil und seine Daten sollten im CRM sitzen und eine gut funktionierende Schnittstelle mit dem PMS ist zu beachten.

In der österreichischen Hotellerie



„Das richtige Produkt, zum richtigen Preis an den richtigen Gast verkaufen“. Genau hierbei unterstützt ein Revenue Management System (**RMS**). Durch die Berücksichtigung interner und externen Preisfaktoren unterstützen RMS-System den Hotelier bei der Preisempfehlung an den Gast. Durch die dynamische Preisfindung kann der Umsatz für eine idente Leistung bei statischen Preisen, optimiert werden.

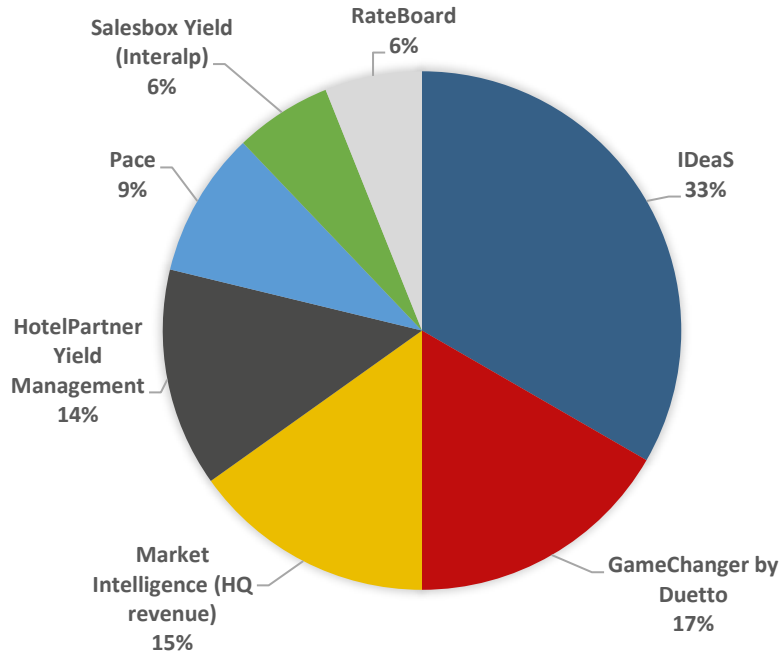
Weitere Anbieter in Österreich sind:

EzRMS (Infor), IDEaS, OutPerform RMS, REVPAR GURU

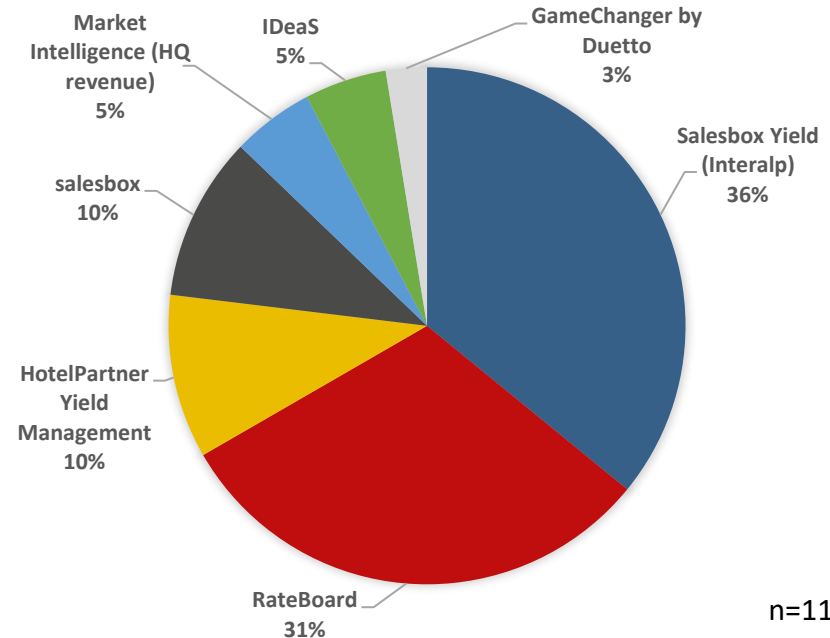
n=115

Stadt- vs. Ferienhotellerie

STADTHOTELLERIE



FERIENHOTELLERIE



n=115

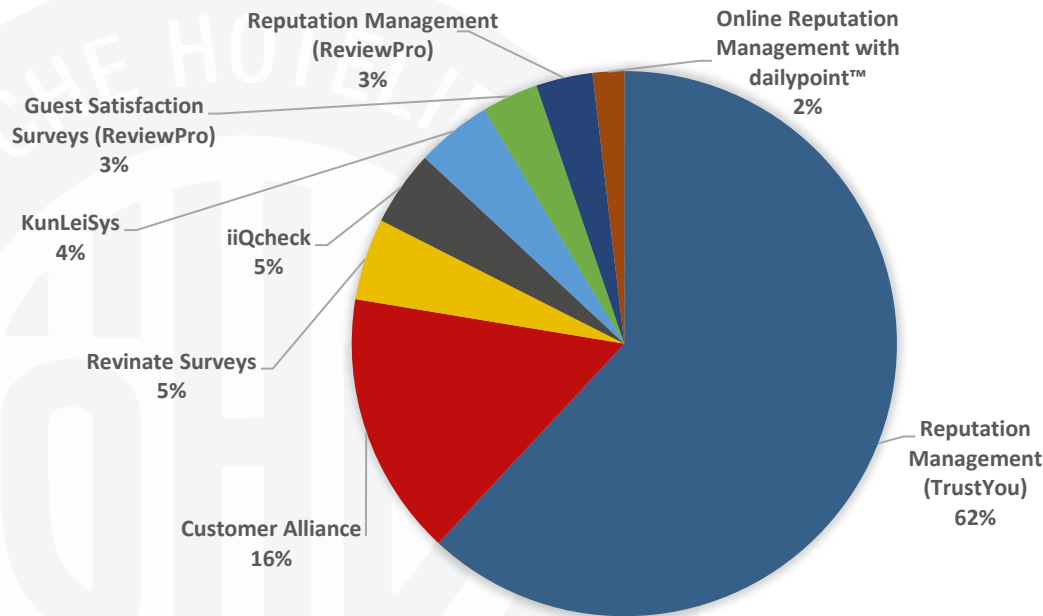
• Key Findings

- Stadthotels nutzen mehr internationale Marktführer.
- Stadthotels nutzen auch [RMS](#) + Markt intelligenz-Tool (Rate Shopper) gemeinsam.
- Ferienhotellerie: Lokale Anbieter die auf Einfachheit fokussiert sind oder mit extra Service.
- Derzeit gibt es immer noch RMS-Systeme die ohne Schnittstelle zu PMS oder Channel Manager genutzt werden. Die Daten werden händisch in das PMS eingegeben.

• Blick in die Zukunft

- Schnittstelle mit PMS und Channel Manager wird sehr wichtig.
- Aufgrund der stetig wachsenden Anzahl der zur Preisfindung einfließenden Daten, ist eine Automatisierung der Dateneingabe notwendig.
- COVID-19 zeigt das nicht nur historische Daten genutzt werden sollen sondern auch Marktdaten. Kombination von RMS + Markt Intelligenz (Mitbewerber Preise, Benchmarking und BoB – Business on the Books) wird eine wichtige Rolle spielen.
- RMS Systeme werden in der Zukunft mehr in der Ferienhotellerie angenommen, als bisher.

In der österreichischen Hotellerie



Reputationsmanagement Systeme sammeln Gästebewertungen und bündeln Bewertungen aus diversen Bewertungsplattformen und Social Media und stellen diese anhand eines Dashboards dar.

Dem Hotelier wird somit die Gelegenheit geboten, ohne sich in allen Plattformen einzeln anzumelden und seinen Status zu erfahren hier viel Zeit zu ersparen und gezielt auf Bewertungen zu reagieren sowie diese zu analysieren.

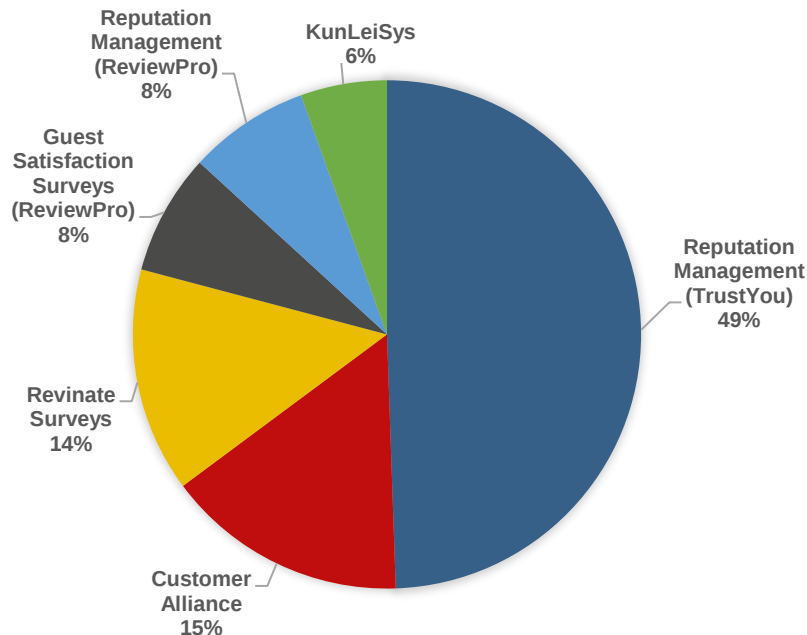
Weitere Anbieter in Österreich sind:

vioma BAROMETER,
HotelNavigator (Toocan)

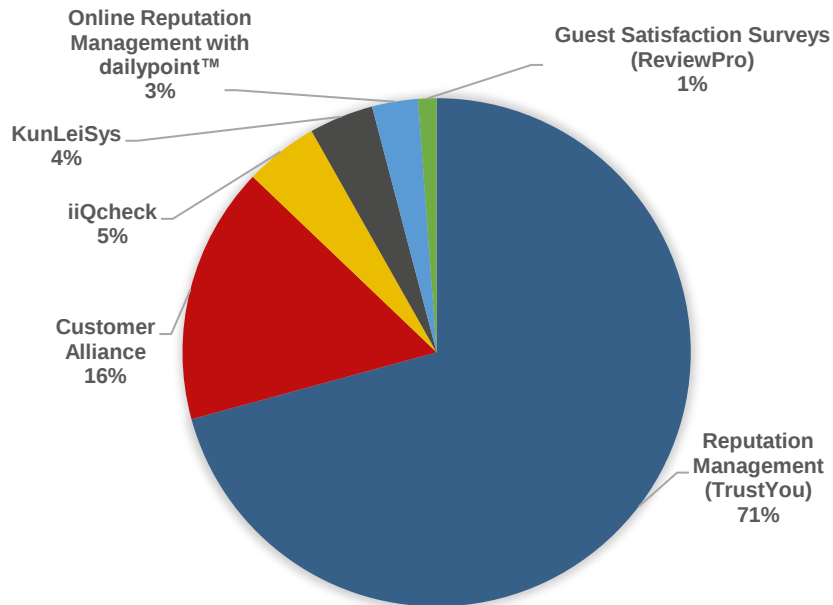
n=271

Stadt- vs. Ferienhotellerie

STADTHOTELLERIE



FERIENHOTELLERIE



n=271

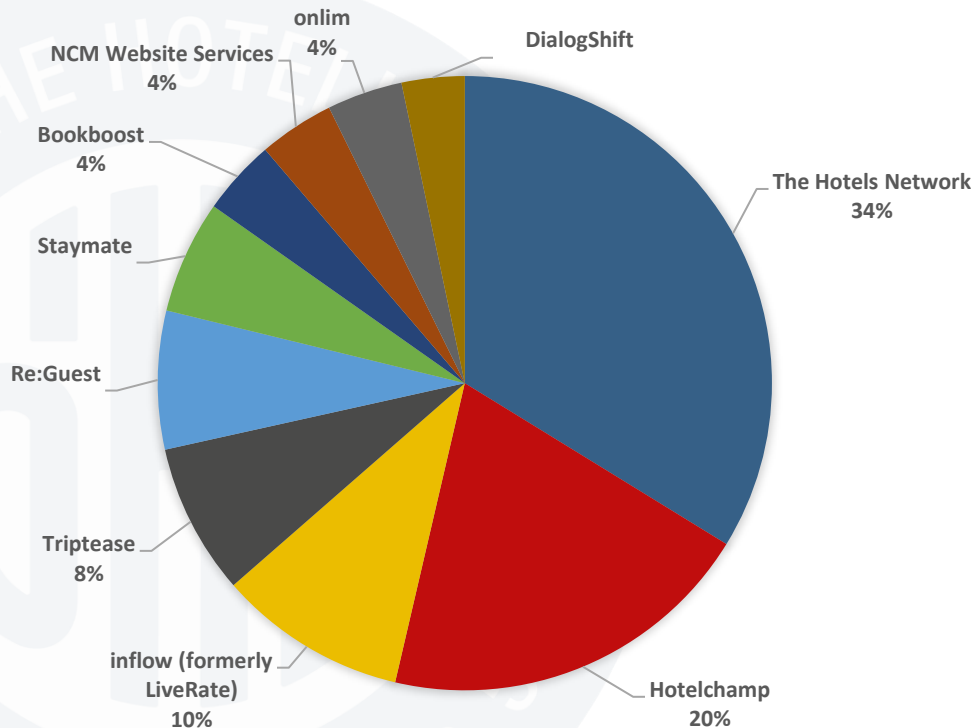
• Key Findings

- Im Vergleich zu anderen Software-Kategorien gibt es bei in der Kategorie [Reputations-Software](#) keinen fragmentierten Markt und wenig Anbieter.
- Klar zu unterscheiden ist zwischen klassischen Marketing-Tools wie Fragebögen und dem Auslesen von Online-Bewertungen. Ein gutes System sollte beides aufnehmen und gesammelt darstellen können .
- TrustYou ist der führende Anbieter in der Stadt- sowohl auch in der Ferienhotellerie.

• Blick in die Zukunft

- Auf Online-Bewertungen zu reagieren (negative sowie positive) ist mittlerweile ein Muss und nimmt viel Zeit in Anspruch.
- Dies wird in Zukunft noch intensiver, da die Anzahl an Bewertungen steigen und die Bedeutung von Online-Bewertungen bei potentiellen Gästen für die Buchungsentscheidung immer größer wird.
- In der Ferienhotellerie nutzen weniger als die Hälfte der Betriebe (48%) ein Reputationsmanagement-Tool. Vor allem hier gibt es Aufholbedarf um stets die Meinungen der Gäste zu berücksichtigen.

In der österreichischen Hotellerie



In die Kategorie **Direktbuchungs-Booster** fallen sämtliche Tools die bei der Steigerung der Anzahl von Direktbuchungen unterstützen.

Dies sind z.B. **Price Comparison Tools**, welche auf der Hotelwebseite die Direktbuchungsrate den Raten von OTAs gegenüberstellt oder auf der Webseite integrierte **Chatbots**.

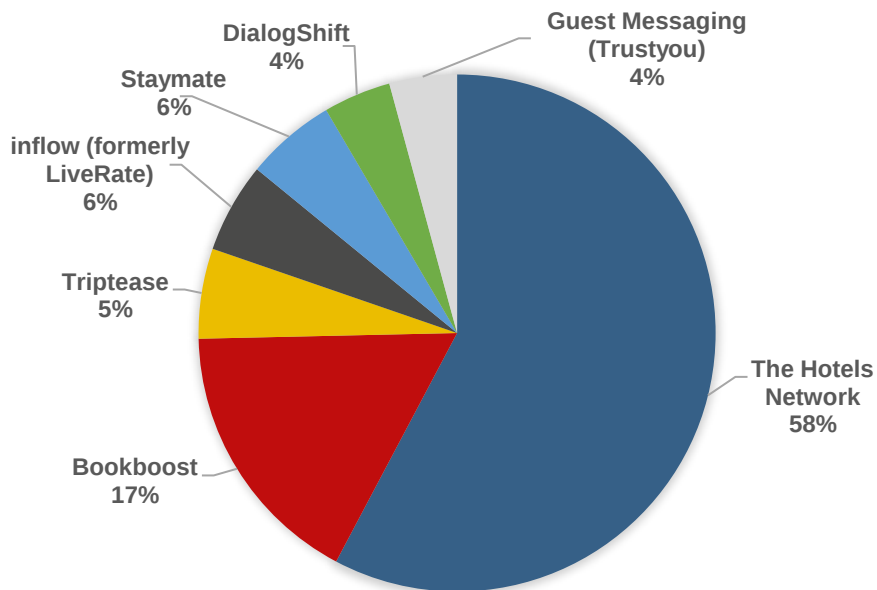
Weitere Anbieter in Österreich sind:

Vioma, Sleeknote, livezilla, Trustyou

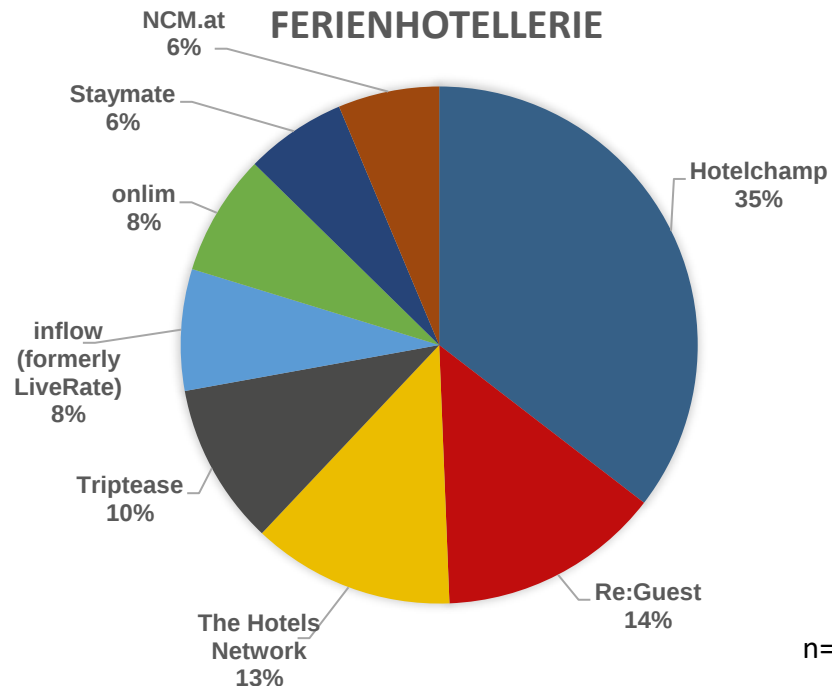
n=173

Stadt- vs. Ferienhotellerie

STADTHOTELLERIE



FERIENHOTELLERIE



n=173

- **Key Findings**

- Knapp die Hälfte der Stadthotels nutzen neben einer WBE zusätzliche Tools um potentielle Gäste von einer Buchung auf der eigenen Webseite zu überzeugen.
- In der Ferienhotellerie haben sich [Direktbuchungs Booster](#) noch nicht etabliert (18%).
- Der Anbieter The Hotels Network ist in der Stadthotellerie mit knapp unter 60% Marktanteil klar die Nummer 1. In der Ferienhotellerie führt Hotelchamp den Markt an mit 35%.

- **Blick in die Zukunft**

- Um Direktbuchungen zu generieren, wird in Zukunft mehr Technologie auf der Webseite integriert um Besucher besser zu konvertieren.
- Ähnlich wie bei Booking.com können die Gäste den Direktbuchungspreis mit den Preisen von OTAs vergleichen ohne die Seite zu verlassen. Sollte ein potentieller Gast die Seite verlassen wollen, wird z.B. ein Pop-Up aktiviert um den Gast erneut ein Spezial-Deal anzubieten.
- Die Kommunikation über Chatbot wird in Zukunft ebenfalls als Standard gelten, da sich viele Gäste via Voice Search über den nächsten Urlaub erkundigen und buchen werden.

ÖHV-MARKTPLATZ

**JETZT kostenlos registrieren &
Technologielandchaft optimieren**
www.oehv.at/marktplatz

FÜRWÄRTS. DIE ÖHV.

Österreichische Hoteliervereinigung

Seit über 65 Jahren steht die Österreichische Hoteliervereinigung an vorderster Front für die Interessen der heimischen Hotellerie ein. Als freiwillige und parteiunabhängige Interessenvertretung setzt sie sich erfolgreich für bessere Rahmenbedingungen für die Tourismuswirtschaft im Sinne eines modernen Unternehmertums ein.

Der Österreichische Hoteliervereinigung gehören rund 1.500 führende Hotels aller Kategorien aus Ferien-, Konzern- und Stadthotellerie an.

[Mehr erfahren](#)



Hotelhero

Hotelhero ist eine Plattform für Hotels, die Hoteliers dabei hilft neue Software-Systeme zu entdecken, zu vergleichen und die damit verbundenen Verträge und Kosten zu verwalten.

Das 2017 in Berlin gegründete Unternehmen hat eine Best-in-Class-Hoteltechnologie-Datenbank mit über 1.000 Softwareprodukten und über 15.000 Hotels, die diese verwenden, aufgebaut. Seit 2019 kooperiert Hotelhero mit der Österreichischen Hoteliervereinigung (ÖHV) um mehr Transparenz und Vergleichbarkeit in den Hoteltechnologie Markt zu bringen.

Mit dem neuen Hotelhero Vertragsmanagement Tool können Hotels und Hotelketten jetzt auch die Plattform nutzen um einen Überblick über alle ihre laufenden Verträge zu bekommen

[Mehr erfahren](#)



Hotelhero