

Amadeus für Hotels

Pressemappe

2009

Inhalt

Amadeus für Hotels	3
Amadeus für Hotels Meilensteine	5
Kundenlösungen.....	6

Amadeus für Hotels

Einführung

Seit mehr als 20 Jahren bietet Amadeus Distributions- und IT-Lösungen für Hotels. 450 Mitarbeiter sind ausschließlich für die Hotellerie aktiv und betreuen das gesamte Spektrum von Softwareentwicklung, über Vertrieb, Installation bis hin zum Support der Amadeus Lösungen für Hotels.

Dank des umfassenden, skalierbaren Lösungsportfolios von Amadeus können sich Hotels schneller an neue Marktbedingungen anpassen, da alle Arbeitsabläufe effizienter gestaltet werden. Durch den schnellen Zugriff auf die konsolidierten Zahlen sämtlicher Geschäftsbereiche können Hotels individuellen Gästeservice bieten und ihre Umsätze optimieren.

Die Amadeus Produktpalette:

- Amadeus Global Distribution System (GDS)
- Amadeus Multichannel Distribution
- Amadeus Revenue Management System (RMS)
- Amadeus Property Management System (PMS)
- Amadeus Hotel Platform – die erste Anwendung, die alles in einem bietet: Reservierung, Property Management, Revenue Management und Content Management – kombiniert mit Multichannel Distribution

All diese Lösungen sind auch im so genannten Software as a Service (SaaS) Modell abrufbar. Dabei wird das System von Amadeus gehostet und verwaltet, was zu effizienteren Prozessen und zu Kosteneinsparungen bei Hotels führt.

Vorteile von Amadeus

- Amadeus ist das einzige Unternehmen, das für den Bereich Distribution und IT-Lösungen das komplette Lösungspaket aus einer Hand bietet: inklusive GDS, RMS, PMS und eine integrierte Hotel Platform (CRS)
- Amadeus hat Millionen Euro in die Entwicklung einer Hotel Platform investiert, um die globale Distribution an elementare IT-Funktionalitäten der Hotellerie anzubinden
- Amadeus bietet Hotels über mehr als 400.000 Verkaufsstellen an
- Amadeus beschäftigt über 450 Mitarbeiter, die sich ausschließlich der Hotellerie widmen und ein globales Netzwerk mit lokaler Marktkennntnis und Know-how verbinden

80.000 Hotels können nicht irren

- 80.000 Hotels vermarkten ihr Hotel über Amadeus
- Mehr als 5.000 Häuser nutzen Amadeus Multichannel Distribution
- 6.700 Häuser in 75 Ländern setzen auf Amadeus PMS
- 1.500 Häuser in 35 Ländern vertrauen auf Amadeus RMS

Amadeus Datenzentrum

Das Amadeus Datenzentrum in Erding (nahe München), Deutschland, ist das weltweit größte zivile Rechenzentrum und eines der größten Datenverarbeitungszentren der Reisebranche weltweit. Hoteliers haben die Möglichkeit, Systemlösungen im Amadeus Datenzentrum zu hosten, um die Installation zu vereinfachen und um über eine größere Datensicherheit zu verfügen. Dadurch können schnell expandierende Hotelketten mühelos neue Häuser integrieren und sich schnell einen Überblick über die gesamte Kette verschaffen.

- Das Datenzentrum in Erding wickelt über 480 Millionen Transaktionen pro Tag ab und bearbeitet mehr als 3 Millionen Netto-Buchungen pro Tag
- Mehr als 75 Millionen "passenger name records" (PNRs) können gleichzeitig im Amadeus System aktiv sein
- Ein PNR ist in der Regel 2 cm lang. Die Anzahl der im Amadeus System angelegten PNRs eines Tages, würden – nebeneinandergelegt - eine Strecke von Paris bis Amsterdam abdecken

Amadeus: Beobachter der Branche

2008 veröffentlichte Amadeus die global ausgerichtete Studie: „Die Zukunft der Hotellerie.“ Erfahrene Berater, Wissenschaftler und Hoteliers wurden gefragt, welche Herausforderungen und Chancen die Hotellerie in den nächsten Jahren beschäftigen werden. Globalisierung, anspruchsvolle/informierte Gäste sowie neue Technologien – das sind die drei Kerntrends, die durch die Studie zutage gefördert wurden. Die gesamte Studie können Sie [hier](#) herunterladen.

Ende 2008 haben wir das britische Marktforschungsunternehmen Economist Intelligence Unit (EIU) damit beauftragt, 354 Geschäftsreisende aus der ganzen Welt detailliert danach zu befragen, wie sich ihre Präferenzen und Entscheidungen im Jahr 2009 ändern werden. Hotels und alle, die mit Geschäftsreisen zu tun haben, erfahren dadurch, was ihren Kunden im Jahr 2009 wichtig ist. Lesen Sie die 2009 veröffentlichte Studie „[Der sparsame Reisende](#)“ und finden Sie heraus auf welche Hotel-Dienstleistungen Geschäftsreisende selbst in dieser Periode der sichtbaren Sparsamkeit auf keinen Fall verzichten wollen? Und was ist ihnen nicht so wichtig? Vor dem Hintergrund, dass Geschäftsreisende aller Segmente kürzer treten: Was macht für sie, guten Service aus? Welcher Hoteltyp hat die besten Chancen, von dieser neuen Atmosphäre der Sparsamkeit zu profitieren?

Amadeus für Hotels Meilensteine

<p>2008</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Anzahl der über das Amadeus Global Distribution System (GDS) angelegten Buchungen für 2008 stiegen in den ersten neun Monaten 2008 um 7,7% gegenüber derselben Periode im Vorjahr. • Das Amadeus GDS wird nun von fast 80.000 Häusern weltweit genutzt. • Bereits in den ersten neuen Monaten konnten Hotels, die mit an das Amadeus System angeschlossenen Reisebüros kooperieren, mindestens 1,7 Mrd. € Gewinn erwirtschaften. • Marriott Hotels, eine der weltweit führenden Hotelketten, hat sich für das Amadeus Best Available Rate (BAR) Programm entschieden und nutzt die globale Reichweite des Amadeus GDS, um seine weltweiten Expansionspläne zu unterstützen. Mehr als 80.000 Häuser nehmen derzeit am BAR Programm teil. • Der Amadeus PMS Kundenstamm wächst um die neu gewonnenen Hotelketten Golden Tulip und Dynamique Hotel Management. • Mit Premier Inn verzeichnet Amadeus' sein größtes RMS Projekt mit bis dato 556 zu installierenden Hotels in UK. 440 Häuser der Accor Gruppe haben sich ebenfalls für das Amadeus RMS System entschieden.
<p>2007</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amadeus finalisiert die Migration von 75.000 Häusern auf die nächste Generation der Distributionsplattform. Die neue Plattform bietet verbesserte Suchfunktionen und eine nutzerfreundlichere Anzeige von Hotelinformationen. Außerdem hat sich die Möglichkeit zur Werbeplatzierung verbessert. • Amadeus hat 5.000 weitere Häuser in das GDS aufgenommen und 130 zusätzliche Hotelmarken für die Teilnahme am BAR Programm gewonnen. • Amadeus Hotelbuchungen sind 2007 um 7,5% gestiegen. • Verkaufszahlen des Amadeus Multiproperty PMS sind um 33,4% gestiegen. • Weltweit haben sich 32 Hotels und Resorts der indischen Hotelkette Taj Hotels für das Amadeus RMS entschieden. • Amadeus und das Cornell-Nanyang Institut of Hospitality Management (CNI) an der technologischen Universität Nanyang in Singapur kooperieren, um den Studenten des Masterstudiengangs Schulungen für das marktführende Amadeus RMS anzubieten.
<p>2006</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Um den Gästeservice zu verbessern und Informationen für alle Häuser zu zentralisieren, hat sich die Golden Tulip Gruppe für das Amadeus Multiproperty PMS entschieden. • Amadeus wird von der Europäischen Kommission im Bereich Forschung und Entwicklung als Europas führendes Reiseunternehmen nominiert. • Amadeus bringt das BAR Programm auf den Markt. Dabei garantieren Hotels, dass die über das Amadeus System veröffentlichte Rate dieselbe oder eine niedrigere ist als die anderer Kanäle, wie beispielsweise die eigene Website oder der eigenen Call Center. 37 führende Hotelmarken schließen sich dem Programm an. • Amadeus RMS gewinnt 300 neue Hotelkunden. • Hutchison Priceline und Hotel Multimedia sind die ersten, die ihre Häuser 68.000 Amadeus Verkaufstellen zur Verfügung stellen. • Weitere 13.000 Häuser entscheiden sich für das Amadeus GDS. Insgesamt sind damit 70.000 Hotel über Amadeus buchbar.

<p>2005</p>	<ul style="list-style-type: none"> Die Akquisition von Optims, dem führenden europäischen IT-Anbieter der Hotellerie, hat die Amadeus Hotel Produktpalette grundlegend verändert. Amadeus hat dadurch das technologische Know-how für die Bereitstellung von PMS, RMS und CRS Lösungen erworben. Unter der Leitung von Antoine Medawar wird die Amadeus Hospitality Business Group (HBG) als eigene Geschäftseinheit für Hotels gegründet.
<p>Pre-2005</p>	<ul style="list-style-type: none"> In dieser Phase konnte Amadeus der Hotellerie nur den Vertriebsweg GDS anbieten. 55.000 Hotels machten davon Gebrauch.

Kundenlösungen

Distribution und Content

Amadeus ist Weltmarktführer bezogen auf alle erfassten Reisebuchungen und bietet mit 217 betreuten Märkten weltweit die größte geographische Ausdehnung. Das Angebot technologischer Anwendungen und Funktionalitäten ist vielfältig. Hotels werden darin unterstützt, effizienter zu arbeiten und ihre Zimmer über 100.000 Reisebüros und mehr als 34.000 Airline Verkaufsstellen zur Verfügung zu stellen. Expedienten sind in der Lage die erforderlichen Buchungsinformationen einzusehen und Zimmer zu buchen – schnell und sicher.

Amadeus arbeitet daran, mehr Individualhotels über das System verfügbar und buchbar zu machen. Derzeit sind ungefähr 30% der im System verfügbaren Hotels Individualhotels – diese sind normalerweise nicht an ein GDS angebunden. Amadeus ermöglicht diesen Hotels den Zugang, entweder durch Abkommen mit Zwischenhändlern oder durch die eigene kostensparende Multichannel Distributionslösung. Die Amadeus Multichannel Distributionslösung verbindet alle Häuser einer Kette mit dem GDS und den wichtigsten Buchungsportalen.

Amadeus Hotel Property Management System (PMS)

Hintergrund

Das Amadeus PMS ist eine dynamische Gast-/Bucher-Datenbank, die entwickelt wurde, damit die individuellen Wünsche des Gastes vorausgesehen und während seines Aufenthaltes optimal erfüllt werden. Das System speichert Gastdaten, Reservierungen, Rechnungen, Bestandslisten und Informationen zu Zahlungsmodalitäten. Das PMS ermöglicht einen schnellen Service am Kundenkontaktpunkt, weil alle erforderlichen Informationen sofort zur Verfügung stehen. Informationen zu Kundenpräferenzen werden einmal erfasst und stehen dann allen Häusern zur Verfügung. So ist in jedem Hotel einer Gruppe ein schneller, individueller Service möglich. Hotels profitieren von der absoluten Transparenz über ihre Verfügbarkeiten und von Funktionalitäten, die den Ertrag maximieren und Cross-Selling sowie Up-Selling innerhalb der Häuser einer Kette ermöglichen.

Merkmale

- Gast- und Hoteldaten liegen in einem einzelnen System in einheitlichem Format vor
- Frei gestaltbare Gast-, Expedienten- und Firmenkarteien werden so gespeichert, dass die historischen und aktuellen Buchungsdaten verknüpft sind – inklusive besonderer Kundenwünsche, Gastpräferenzen und –ausgaben.
- Das PMS kommuniziert auch mit Systemen von Drittanbietern, z. B. mit Microsoft Office, wodurch sich Schreibarbeiten automatisieren lassen. Das PMS kann auch das RMS System auf den aktuellsten Stand bringen.
- Grafische Schnittstelle
- Über 100 Prüfungs-, Rechnungs- und Reservierungsformulare lassen sich automatisch generieren
- Umfassendes Archivierungssystem

- Alle Daten aller Häuser auf einen Blick
- Verwaltung und Auswertung von Arrangements sowie Gastaktivitäten
- Konferenzmanagement, von der Einladung bis zur minutiösen Ablaufplanung
- Finanzbuchhaltungsmodul, das detaillierte Rechnungserstellungen und Währungsumrechnungen ermöglicht

Vorteile für Hotels

- Unverzögerlicher Zugang zu Gastpräferenzen, was zu enormen Kosteneinsparungen aufgrund verbesserter Kommunikation und effizienterer Verwaltung führt
- Höhere Gastzufriedenheit aufgrund verschlankter Prozesse
- Zentraler Überblick des aktuellen Leistungsstandes aller Häuser
- Sammlung von Gastinformationen unterstützt zielgerichtete Vertriebs- und Marketingstrategien
- Einheitlicher Service und einheitliche Angebote unterstützen die Markentreue
- Erhebliche Einsparungen durch das Outsourcing der IT-Abteilung sowie in der Wartung- und Instandhaltung
- 2007 hat Amadeus einen neuen Hosting Service für PMS eingeführt, der das System online verfügbar macht. Die Abrechnung erfolgt nach einem transaktionsbasierten Modell

Kunden

- 6.700 Hotels in 75 Ländern arbeiten mit dem Amadeus PMS, welches in 18 Sprachen verfügbar ist
- Zu den PMS Kunden gehören u. a.: Accor, Vienna International, City Lodge South Africa, Beachcomber Mauritius, EclipseHotels, Ferry Porsche Congress Centre und Best Western

„Schlicht gesagt: Der Support von Amadeus ist phänomenal.“

– Stuart Mattinson, City Lodge IT Manager

„Amadeus war die umfassendste und flexibelste Lösung, mit den meisten Schnittstellen zu Drittanbietern.“

– Heiko W. Zsecherp, CEO Eclipse Hotels

„Mit dem Amadeus System kann ich alles machen, begonnen beim Angebotsmailing bis hin zur Rechnungsstellung.“

– Alexander Höller, Managing Director, Ferry Porsche Congress Centre

Amadeus Hotel Revenue Management System (RMS)

Hintergrund

Amadeus RMS ist eine Lösung, mit deren Hilfe Hotels die Preisgestaltung der aktuellen Nachfrage anpassen und dadurch ihre Umsätze deutlich maximieren. Das System prognostiziert Tagespreise anhand von Nachfrageschwankungen. Es ermöglicht Entscheidern das Nachfrageverhalten genau vorherzusagen, indem es das Buchungsverhalten über einen längeren Zeitraum hinweg beobachtet und die tagesaktuellen Ergebnisse und Buchungen aus dem PMS speichert. Amadeus RMS legt diese Prognosen zu Grunde, wenn es darum geht, welche Verfügbarkeiten und Zimmerraten veröffentlicht werden sollen, die die maximale Belegung und den maximalen Yield abhängig vom eigenen Hoteltyp sowie den Raten des Mitbewerbs über alle Vertriebskanäle hinweg garantieren.

Das System weist automatisch auf kritische Tage und kritische Entscheidungen hin, damit sofort gehandelt werden kann.

Leistungsmerkmale

Nachfrageprognose

- Genau auf den Kunden zugeschnittene Modelle, die unterschiedliche Kundensegmente berücksichtigen
- Nachfrageprognosen werden täglich aktualisiert

Ertragsoptimierung

- Empfohlene Rate wird jeden Tag aktualisiert
- Zeigt die profitabelste Gaststruktur an

Reporting

- Genaue Aufstellung des Kundenwerts, sortiert nach Individualreisenden, Gruppen sowie Selektion zu einem bestimmten Aufenthaltszeitpunkt (Buchung bis hin zum Check-out)
- Daten sortiert nach Segment, Zimmerrate, Codierung, Herkunftsland, Vertriebskanal, Zimmerkategorie, Yieldkategorie und Buchungsherkunft unterstützen Entscheidungen im Vertrieb und Marketing
- Konsolidierung der Daten mehrerer Häuser

Vorteile für Hotels

- Revenue Manager erhalten wichtige Informationen für ihre Entscheidungen
- Ertragssteigerung um ca. 4-8%
- Besseres Verständnis der Gaststruktur
- Erhebliche Einsparungen durch das Outsourcing der IT-Abteilung sowie in der Wartung- und Instandhaltung
- Amadeus RMS ist auch über das Web abrufbar und die Abrechnung erfolgt gemäß eines transaktionsorientierten Modells

Kunden

Ca. 1.500 Häuser in 35 Ländern haben sich für Amadeus RMS entschieden. Dazu gehören: Accor, Golden Tulip, NH Hotels, Park Plaza, Delaware Hotels, Taj Hotels, Paris Hotel Capital Group, Le Richemond & Charles Hotel (beide Rocco Forte Hotels), ESTREL Hotel-Betriebs-GmbH, Grand Resort Bad Ragaz und Premier Inn.

„[Amadeus RMS] wird Accor darin unterstützen, die Nachfrage über alle Marken hinweg zu managen und dabei den Gewinn der kompletten Kette zu maximieren.“

- Accor

„Amadeus stellt uns eine verlässliche Nachfrageprognose zur Verfügung und dies mit ganz geringem administrativen Aufwand.“

– Puneet Mahindroo, Revenue Management Director, Taj Hotels, Resorts and Palaces

Amadeus Hotel Platform

Hintergrund

Schnell wechselnde Technologien, anspruchsvollere Gäste, intensiverer Wettbewerb, zahlreiche Distributionskanäle und nicht zuletzt der Druck der Wirtschaftskrise – all diese Faktoren haben zur Folge, dass Hotels schneller denken und schneller handeln müssen, um sich der aktuellen Lage anzupassen.

Die Amadeus Hotel Platform ist ein vollkommen integriertes IT-System, das Hotels eine zentrale Übersicht aller operativen Prozesse und Marktgeschehnisse bietet. Die Amadeus Hotel Platform integriert globale Distribution mit elementaren Hotelfunktionen wie Reservierung, Verfügbarkeiten, Ertrags- und Content Management. Die konsolidierte, tagesaktuelle Übersicht aller Hoteldaten ermöglicht verschlankte Prozesse im operativen Bereich, Ertragssteigerungen und bietet mehr Möglichkeiten für den globalen Vertrieb.

Leistungsmerkmale

Raten und Verfügbarkeiten

- Von PMS bis Distribution hat man alle Raten und Verfügbarkeiten im Blick
- Integriertes Überwachungs- und Alarmsystem

Beschreibender Inhalt

- Eine Datenbank für Management und Vertrieb
- Festgelegte und frei wählbare Formate, verfügbar in mehreren Sprachen und multimedialer Inhalt

Reservierung und Vertrieb

- Zugang zu allen direkten und indirekten Vertriebskanälen
- Regeln und Bedingungen strukturieren den Vertriebsprozess
- Wissen über den Gast und zahlreiche Verkaufsmöglichkeiten
- Verfügbar in mehreren Sprachen und Währungen

Gast und Partner Profile

- Kunden- und Partnerwert auf einen Blick
- Verwaltung und Handling von Marketing- und Bonusprogrammen

Reporting

- Individualisiertes und umfassendes Berichtswesen
- Transaktionsbasierende Aktivitätsstatistiken und Prüfverfahren

Vorteile für Hotels

- Aktuelle Zahlen des operativen Geschäfts auf einen Blick
- Ertragsoptimierung durch absolute Transparenz von Nachfrage und Gastpräferenzen
- Schnellere und fundiertere Entscheidungen

Mehr Informationen über die Amadeus Hospitality Business Group finden Sie hier:
www.amadeus.com/de/hotels. Unsere Pressestelle erreichen Sie unter:
externalcommunication@amadeus.net