

# Vienna International

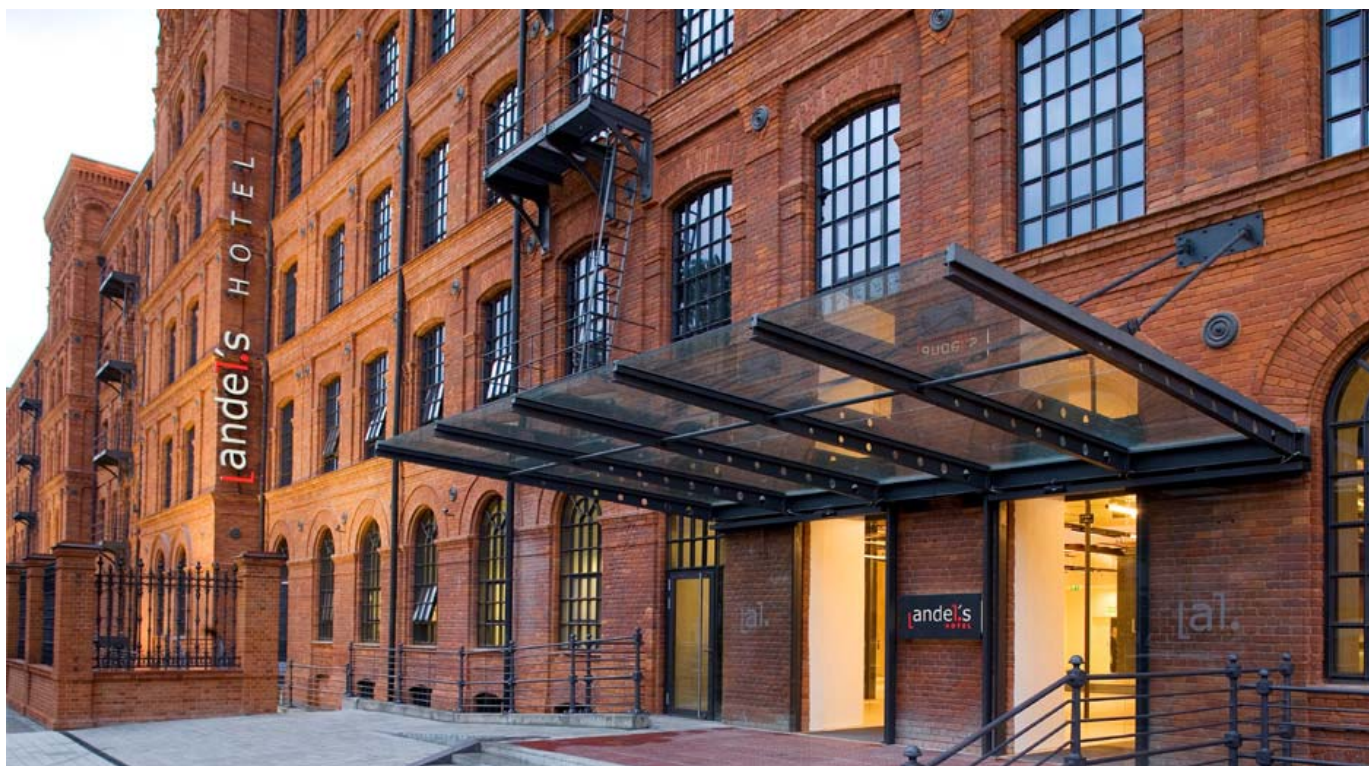
## Mit der Amadeus PMS Lösung die Gästebetreuung optimieren und den Vertrieb steuern

Amadeus  
Anwenderbericht

### Hintergrundinformation

Es ist eine anspruchsvolle Aufgabe Vertrieb, Preisgestaltung, Marketing und Kundenbetreuung einer multinationalen Hotelkette zu verwalten, die sowohl das Freizeitreise- als auch das Geschäftsreisesegment bedient. Vienna International ist sich jedoch sicher, diese Herausforderung zu meistern.

Die Hotelkette Vienna International Hotels & Resorts betreibt 41 Hotels in 10 europäischen Ländern. Die 4 und 5 Sterne Häuser der Kette verfügen über insgesamt 7.432 Zimmer und 16.567 Betten. Bis Ende 2009 wird Vienna International voraussichtlich mehr als 1.980.500 Gäste beherbergt haben.



andel's Hotel, Łódź

### Die Herausforderung

Die Hotellerie war schon immer ein wettbewerbsintensiver Markt und dies wird in der Krise besonders deutlich: Gäste werden anspruchsvoller, sind ständig auf der Suche nach Angeboten und Extraleistungen. Neue und höhere Anforderungen werden an die Kundenbetreuung gestellt. Hinzu kommt, dass Hoteliers den nötigen Spielraum für eine flexible Preisgestaltung benötigen und die Möglichkeit schneller reagieren zu können, um diesen neuen Marktanforderungen gerecht zu werden.

Vienna International war auf der Suche nach einer IT-Lösung, die folgende Kriterien erfüllt: Wie kann der hohe Servicestandard der Kette für beide Zielgruppen - die Freizeit- und die Geschäftsreisenden eingehalten werden? Wie lässt sich das Marktpotential ausschöpfen? Dabei geht es darum bessere Vertriebszahlen, die Penetration in neue Märkte und besser kontrollierbare Preisregelungen zu erreichen, so dass tagesaktuelle Preise über mehrere Systeme hinweg durchgesetzt werden können.

## Die Technologie

2008 stellte Vienna International seine Häuser auf das Amadeus Hotel Property Management System (PMS) um. Die Implementierung aller Häuser wird 2010 abgeschlossen sein.

Das Amadeus PMS ist eine umfassende Hotel-Management-Lösung, das Gastdaten effizient verwaltet, Prozesse optimiert, das Handling der verschiedenen Raten abwickelt, Reports erstellt und über Cross- und Up-Selling-Funktionalitäten für die Anwendung bei einzelnen Hotels oder mehreren Hotels der gesamten Kette verfügt.



## Die Ergebnisse

### Schnellere Kontrolle, höhere Flexibilität:

Vienna International hat 2008 seine Strategie zur Ratengestaltung entwickelt und achtet seither darauf, die Raten im Schein der Wirtschaftskrise zu betrachten. Als Kette mit Hotels in 10 verschiedenen Ländern ist die Anforderung elementar, einheitliche Preisstrukturen innerhalb spezifischer Märkte zu haben. Jeder Markt und jedes Hotel müssen gesamtheitlich betrachtet werden, um den richtigen Preis festzusetzen.

Vienna International ist in der Lage Preise den Marktanforderungen anzugleichen und diese flexibel zu gestalten – ganz egal, ob diese geografischer, saisonaler oder wirtschaftlicher Natur sind. Neue Raten lassen sich wesentlich schneller in das System einpflegen und können vom betroffenen Hotel selbst oder der Kettenzentrale aktualisiert werden. Zuvor war die Preisanpassung nur auf Seite des entsprechenden Hotels möglich und die Konzernzentrale hatte keine Kontrolle darüber, dass die Änderung richtig den lokalen Marktgegebenheiten angepasst wurde.

## Schnellere Differenzierung – bessere Kundenbetreuung

**Mehr als 10.000 Gastprofile werden jeden Monat von Vienna International angelegt.** Mit dem Amadeus PMS kann die Hotelkette Gastpräferenzen sowie Statistiken sammeln und zentral ablegen. Daten, die für das Customer Relationship Management (CRM) grundlegend sind.

Durch die zentrale Ablage der Gastprofile verleiht Amadeus Reservierungen die nötige Transparenz, denn Bemerkungen und Nachrichten aus dem Gastprofil sind auch hier ersichtlich. **Ein wesentlicher Vorteil der zentralen Datenablage liegt darin, dass der automatisierte Gäste Check-in nur noch 1-2 Minuten dauert.**

Dem Gast kann nun entsprechend der persönlichen Vorlieben ein Zimmer zugewiesen werden und Hotels sind in der Lage einen kundenindividuellen Service zu leisten. So erwarten beispielsweise Geschäftsreisende eine konsistente Zimmerqualität, während all ihrer Aufenthalte. Vienna International nutzt das System sogar um Geburtstagsglückwünsche auf die Rechnung zu drucken. Gäste, die Mailings zugesandt bekommen möchten, werden im System mit einem Häkchen gekennzeichnet. So wird sichergestellt, dass nur diejenigen Post erhalten, die auch tatsächlich ihr Einverständnis gegeben haben.



andel's Hotel, Berlin

### Schnelleres Marketing, schnellerer Vertrieb

Mit dem Amadeus PMS hat Vienna International nicht nur die Möglichkeit neue Raten in das System einzupflegen, sondern diese lassen sich auch effizienter vermarkten. Aufgrund der unterschiedlichen Kundensegmente hat die Hotelkette eine komplexe Marketingstrategie, die sowohl das Segment der Freizeitreisenden als auch das Segment der Geschäftsreisenden ansprechen muss. Alle lokalen Verkaufsbüros greifen auf eine Datenbank zu. Dies stellt sicher, dass das Sales Management als Kernprozess schnell, genau und flexibel abgewickelt werden kann.

### Schnellere Automatisierung, kosteneffiziente IT

Bis 2010 werden alle Hotels der Kette Vienna International an das Amadeus PMS System angeschlossen sein. Durch die zahlreichen automatisierten Prozesse und der Datenverwaltung über eine Datenbank lässt sich Zeit sparen, wie beispielsweise beim Wiederaufrufen des bevorzugten Gastzimmers. Das Heizungssystem sowie die Klimaanlage können heute zentral kontrolliert werden - auch dies ist ein weiteres Beispiel wie das Amadeus PMS Kosten reduziert. Derartige Funktionen haben Vienna International Kosteneinsparungen von 20% gebracht.

### Die Vorteile

#### Truc Pham, Project Manager von Vienna International:

„Die Vorteile der Implementierung des Amadeus PMS sind schon heute ersichtlich. Ein unmittelbar spürbarer Vorteil ist, dass wir Geld beim Support der IT sparen. Durch Amadeus brauchen wir nur ein System zu verwalten und haben nur ein einziges Update über die gesamte Kette hinweg durchzuführen – das geht schneller und ist darüber hinaus um einiges preiswerter.“

**Die Kosten für den IT Support konnten dank der zentralen Verwaltung der Daten im Amadeus Datacenter um 20% reduziert werden.**

Vienna International wird in den kommenden fünf Jahren weitere Vorteile erkennen – dann, wenn die gesamte Kette mit einer einzigen Lizenz arbeitet und es nicht mehr zu Verlängerungen von weiteren Lizenzen kommt.

### Künftige Projekte

#### Vienna International plant für die Zukunft folgende Projekte:

- ▶ Weitere Vienna International Hotels an das Amadeus PMS anzuschließen.
- ▶ Aufbau eines Bonussystems als Teil des eigenen CRM Programms: Gäste haben die Möglichkeit Punkte während ihres Aufenthalts zu sammeln.
- ▶ Im PMS gespeicherte Informationen der individuellen Gastprofile werden künftig genutzt, um Up- und Cross-Selling zu betreiben. So sind beispielsweise Studenten die Zielgruppe der Marke CUBE; wenn diese aber dann zu Geschäftsreisenden heranwachsen, kann die Hotelkette Upgrades für Luxus- und Businesshotels anbieten oder gezielte Werbeaktionen starten. Up- und Cross-Selling ist außerdem sehr nützlich um neu eröffnete Hotels zu promoten.
- ▶ Neue Gastsegmente zu bearbeiten, um weitere Erträge zu generieren.

### Über Vienna International Hotelmanagement AG

Vienna International Hotels & Resorts wurde 1989 gegründet. Vienna International betreibt und entwickelt auf Basis individueller Managementverträge insgesamt 41 First-Class-Hotels (36 Hotels, 5 Hotelprojekte) sowie ein Hotelschiff und einen Golfplatz (27 Loch).

Zu dem unter anderem vier „Leading Hotels of the World“ und ein „Leading Spa Hotel“ umfassenden Portfolio gehören Stadt-, Wellness- und Konferenzhotels in zehn europäischen Ländern: Österreich, Tschechien, Polen, Kroatien, Schweiz, Slowakei, Frankreich, Deutschland, Rumänien und Russland. Neben international ausgerichteten Urlaubs- und Freizeitprodukten, wie beispielsweise in Loipersdorf, Salzburg, Karlsbad und Opatija, wird der Fokus in den Zielgebieten auf Business Centren, wie in Salzburg, München, Berlin, Prag, Krakau, Łódź, Bukarest, Moskau, Ekaterinburg und Wien gesetzt.



**VIENNA INTERNATIONAL**  
HOTELS & RESORTS

**amadeus**  
Your technology partner