

## **Guestline setzt auf virtuelles Kunden-Onboarding und wächst**

- *Cloud-PMS-Anbieter verzeichnete 2020 mehr Installationen als 2019 und 2018 zusammen*
- *164 Prozent Portfolio-Wachstum im abgelaufenen Jahr in Deutschland*
- *Virtuelles Onboarding kommt Hoteliers entgegen*

**München, 20. April 2021** – Die Corona-Pandemie hält die Hotellerie auch weiterhin im Wartezustand. Dennoch haben viele Betriebe die Schließungen genutzt, um zu investieren und zu modernisieren. Das zeigen die aktuellen Geschäftszahlen des Cloud-PMS-Anbieters [Guestline](#): 2020 verzeichnete das Unternehmen ein Portfoliowachstum von 164 Prozent. Fast doppelt so viele Neuinstallationen von Property Management Systemen im Vergleich zu den beiden vorherigen Geschäftsjahren zusammen schlugen 2020 zu Buche.

„Die Corona-Pandemie hat die Nachfrage nach einer digitalen Guest Journey beschleunigt, insbesondere in puncto kontaktloser Zahlung, Check-In und -Out sowie Kommunikation vor Ort“, sagt Eva-Maria Bleifuss, Head of Operations für Deutschland bei Guestline. „Viele Hotels haben sich daher in den vergangenen Monaten intensiv mit ihrem bestehenden Technologie-Stack beschäftigt und festgestellt, dass gerade gehostete, ältere Lösung den neuen Ansprüchen der Gäste nur schwer gerecht werden. Die Zwangspause war und ist für Hoteliers auch Gelegenheit, jeden Bereich genau unter die Lupe zu nehmen, ohne dass das übrige Tagesgeschäft darunter leidet.“

Das Onboarding neuer Kunden fand in den vergangenen zwölf Monaten ausschließlich virtuell beziehungsweise in wenigen Ausnahmefällen hybrid statt. Mit Erfolg, wie die Kundenzufriedenheitsauswertung belegt. So liegt die Kundenzufriedenheit für den Bereich Support aktuell bei 97,9 Prozent, im Bereich Training und Projektmanagement sogar bei 100 Prozent. Auch in Zukunft wird Guestline virtuelle Onboarding-Modelle als Ergänzung zu persönlichen Prozessen anbieten, um seinen Kunden so mit noch mehr Flexibilität entgegenzukommen.

Zu den neuen Guestline-Kunden zählt unter anderem die Castlewood Hotels & Resort AG. Im Herbst vergangenen Jahres, wurde die eigene Systeminfrastruktur unter dem Gesichtspunkt hinterfragt, was für Systeme notwendig sind, um sich auf die neu entstehenden Parameter rund um Buchungen, Gästeverhalten oder Bedürfnisse nach Sicherheit einzustellen. „Das

Herzstück eines jeden Hotels ist das Property Management System. Dieses wird im Grunde ebenso ungern für einen Wechsel hinterfragt, wie beispielsweise die eigene Routine des Alltags. Unsere Bedürfnisse nach einem zukunftsorientierten und zugleich komplexen System überwogen jedoch schnell die Bedenken“, sagt Maximilian Schmid, Director Group Revenue bei der Castlewood Hotels & Resort AG. „In kürzester Zeit, mit dem Ziel vor Ende des zweiten Lockdowns im Dezember fertig zu werden, wurde ein gemeinsamer Projektplan mit mehr als 136 Positionen geschrieben, um unsere sieben Hotels vollumfänglich mit einem neuen PMS, CRS, Booking Engine und Channel Manager auszustatten.“

Während virtuelles Onboarding, zunehmende Cloud-Migration oder kontaktlose Zahlungen unmittelbare Folgen der Corona-Pandemie sind, werden diese neuen Arbeitsweisen von Hoteliers und Gästen gleichermaßen begrüßt und werden sicher auch weiterhin bestehen bleiben, wenn wir uns auf den Weg in die „neue Normalität“ machen.

##

#### **Über Guestline:**

Guestline bietet cloudbasierte Hospitality-Softwarelösungen für das Property Management, das Gästeerlebnis und das Buchungsmanagement. Die breite Palette innovativer und zukunftssicherer Lösungen von Guestline erlaubt es unabhängigen Hotels und kleinen Hotelgruppen, eine maximale Auslastung zum profitabelsten Preis zu erzielen.

Seit über 28 Jahren am Markt, beinhaltet das Produktportfolio von Guestline u.a. eine PMS, CRS, C&B, Channel Manager, EPoS, IBE und GuestPay. Zusätzlich integriert die Property Management Software via API mit über 200 Drittanbieter-Lösungen. Guestline hat Niederlassungen in Deutschland, Großbritannien, den Niederlanden, Belgien, Irland und Thailand und unterstützt über 2.500 Hotels in 25 Ländern.

<https://www.guestline.com/de/>

#### **Pressekontakt:**

Oseon  
Rike Pröschild / Gerrit Breustedt  
+49 (0)040 228 17 00-16/-15  
[questline@oseon.com](mailto:questline@oseon.com)