

## Umfrage: Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben schreitet voran – mit und trotz Corona

- *45 Prozent der Betriebe wollen sich weiter digitalisieren*
- *Pandemie hat Schwachstellen in der Hoteltechnik aufgezeigt*
- *Viele Corona-Maßnahmen wie kontaktlose Gästekommunikation sollen bleiben*

**München, 24. August 2021** – Die Corona-Pandemie hat viele Beherbergungsbetriebe nach der Wiedereröffnung zu radikalen Anpassungen des laufenden Geschäfts gezwungen. Aber so ungewohnt die Maßnahmen zunächst waren, viele davon wollen die Verantwortlichen auch in Zukunft beibehalten. Das hat eine Umfrage des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbands DEHOGA Bayern zusammen mit dem Cloud-PMS-Anbieter [Guestline](#) unter 799 bayrischen Beherbergungsbetrieben ergeben. Neben bevorzugter Nutzung der Außenbereiche und erweiterten Hygienemaßnahmen wollen jeweils knapp ein Drittel der Befragten auch in Zukunft auf eine kontaktlose Gästekommunikation (34%) etwa im Check-In oder Roomservice sowie eine generell reduzierte persönliche Interaktion (30%) zwischen Gast und Angestellten setzen.

Die unterschiedlichen Maßnahmen und teils tagesaktuellen Anpassungen während der Pandemie haben bei 29 Prozent der Befragten die Schwachstellen in ihrer Hoteltechnologie offenbart. Gerade im Bereich Gästeerlebnis und -kommunikation sehen 36 Prozent der Befragten Luft nach oben, gefolgt von 23 Prozent im operativen Betrieb (PMS) und 21 Prozent in der Distribution. Da ist es kaum verwunderlich, dass jeder zweite Befragte im kommenden Jahr Investitionen im Bereich Digitalisierung plant. Die Digital-Investitionen der bayrischen Beherbergungsbetriebe sollen dabei vor allem in die Bereiche Marketing (55%), Check-In/Front Office (52%) sowie in die Zimmerausstattung (50%) fließen. 38 Prozent der Befragten planen aber auch Investitionen in der Verwaltung, etwa der Anschaffung von Cloud-Lösungen, digitale Arbeitspläne oder Datenmanagement.

„Die Corona-Pandemie hat den Betrieben im Land einiges abverlangt“, sagt Dr. Thomas Geppert, Landesgeschäftsführer des DEHOGA Bayern. „Aber es sind auch sehr kreative, spannende und sichere Konzepte daraus erwachsen. Nun gilt es die Branche in der Breite fit für die Zukunft zu machen und zu evaluieren, was beim Gast gut ankam und was auch nach Corona Bestand haben wird. Digitale Lösungen in allen Bereichen von der Verwaltung bis

zum Front Office können dabei helfen, für mehr Flexibilität zu sorgen und sichere, verlässliche Gastgeber in ihrem Tun wirkungsvoll unterstützen.“

„Die Ergebnisse unserer Umfrage zeichnen ein regionales Bild, das wir aber so in der gesamten Bundesrepublik aktuell wahrnehmen“, sagt Céline Weckerle, Director of Business Development Guestline. „62 Prozent der befragten Betriebe setzen immer noch rein auf Server-basierte Hotelmanagement-Lösungen. Knapp jeder fünfte Betrieb hat gar kein digitales System im Einsatz. Klar, dass diesen Vorgehensweisen in Zeiten von Abstand, Remote Work und digitaler Kommunikation Grenzen aufgezeigt worden sind. Wir sehen einen weiterhin enorm gestiegenen Informationsbedarf seitens des Gastes und eine anhaltende Bevorzugung kontaktloser Erlebnisse. Und bei alledem darf es natürlich nicht unpersönlich werden.“

##

#### **Über Guestline:**

Guestline bietet cloudbasierte Hospitality-Softwarelösungen für das Property Management, das Gästelerlebnis 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

[guestline@oseon.com](mailto:guestline@oseon.com)