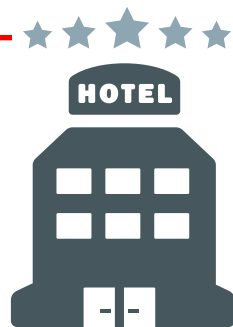

DIE VORTEILE DER CLOUD FÜR DIE HOTELBRANCHE

Was jeder Hotelmanager
wissen muss



EINFÜHRUNG: Was bereitet Ihnen schlaflose Nächte?

Für Hotelmanager inmitten der wohl radikalsten Umgestaltung ihrer Branche sind das eine ganze Reihe von Gründen: Globaler Wettbewerb. Intensiver Kostendruck. Computer-Sicherheit. Chancen und Risiken von Social Media. Unaufhörliche IT-Updates.

Erschwerend kommt hinzu, dass fast alle diese Faktoren durch die noch nie da gewesene Kombination von Mobiltechnik und Millennial-Generation zusätzlich verstärkt werden – eine Kombination, durch die sich die Erwartungen der Verbraucher bis zur Unkenntlichkeit gewandelt haben. Diese modernen Gäste, die mittlerweile die Baby Boomer und Generation X zahlenmäßig übertreffen, suchen – Smartphone und Tablet fest im Griff –, nach individuell abgestimmten Erfahrungen und Erlebnissen vor, während und nach ihrem Aufenthalt.

Kein Wunder, dass man da nicht zur Ruhe findet.



Prognose 2017

ADR: 3,8 %

RevPAR: 3,8 %

Quelle: STR/Tourism Economics



Prognose 2017

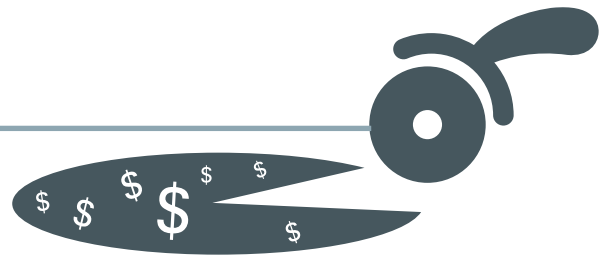
Angebot: 1,9 %

Nachfrage: 1,9 %

Quelle: STR/Tourism Economics

Aber jede noch so gewaltige Aufgabe stellt immer auch eine Chance dar.

Und in einem ganzen Spektrum von Branchen, in denen die Informationstechnologie ein treibender Faktor ist, werden Chancen in Form von Cloud-basierten Lösungen erschlossen. Auch im Gastgewerbe können Cloud-basierte Lösungen die Antwort sein.



I. ARGUMENTE FÜR DIE CLOUD

In dieser Übersicht definieren wir eine Cloud-basierte Plattform und ihre Funktionen für das Gastgewerbe, stellen ihre Vorteile heraus und gehen, was genauso wichtig ist, auf falsche Auffassungen von der Cloud-Technologie ein, die noch immer verbreitet sind und der Annahme dieser Technologie im Weg stehen.

Ausgestattet mit der richtigen Unternehmensmanagement-Plattform in der Cloud können Hotelbesitzer eine Fülle von Aufgaben in Angriff nehmen: Personalverwaltung, beschleunigtes Einchecken im Hotel, besserer Küchenbetrieb und Bereitstellung von Mobilgeräten, die den Gastservice überall und jederzeit verbessern. Da sich eine Cloud-basierte Lösung aller Facetten des Unternehmens annehmen kann, optimiert sie alle Aspekte des Betriebs und liefert die nötige Geschwindigkeit, Flexibilität und Effizienz, um die im ständigen Wandel befindlichen Anforderungen der Gäste zu erfüllen.

Höhere Produktivität, Effizienz und Kosteneffektivität

In der modernen Welt, in der anspruchsvolle Gäste erwarten, dass ihre individuellen Wünsche zeitnah erfüllt werden, stehen mehr Produktivität, Effizienz und Kosteneffektivität hoch im Kurs. Cloud-Technologie senkt die Kosten, da Hotels die Hardware und Software für den Hotel- und Gastronomiebetrieb zentralisieren können, wodurch die Notwendigkeit von Servern an allen einzelnen Standorten entfällt. Datensicherung, Wartung und Sicherheitsupdates übernimmt der Cloud-Technologieanbieter. Diese Änderung hat enorme Auswirkungen: Software- und Hardware-Upgrades gehen schneller und einfacher vonstatten, wenn sie zentral durchgeführt werden. Die Produktivität wird ebenfalls verbessert, da Betriebsausfälle praktisch nicht mehr auftreten: Anwendungen, Server und Datenspeicher werden in der Cloud rund um die Uhr, 7 Tage in der Woche und 365 Tage im Jahr verwaltet und überwacht. Und neue Funktionen können an mehreren Standorten gleichzeitig aktiviert und damit marktführende Innovationen schneller eingeführt werden.



64 % der Befragten gaben an, dass ihr Unternehmen durch die Nutzung der Cloud agiler geworden ist.

53 % der Befragten gaben an, dass sie durch die Cloud besser auf Daten/ Informationen reagieren können.

50 % der Befragten gaben an, dass sie durch die Cloud besser innovieren können.

Quelle: Cloud Computing Comes of Age, Harvard Business Review

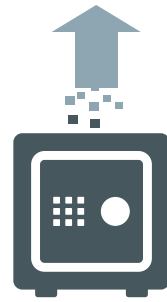
Höhere Sicherheit, geringeres Risiko

Cyberangriffe machen mittlerweile fast täglich Schlagzeilen. Deshalb ist der Schutz des Hotelbetriebs und der Gästedaten von entscheidender Bedeutung. Nachlässigkeit auf diesem Gebiet könnte nicht nur zu astronomischen Schadenersatzforderungen, sondern auch zu unabsehbaren Reputationsschäden für die Marke führen. Cloud-Technologie bietet das höchste Niveau an System Security, was mehreren entscheidenden Komponenten zuzuschreiben ist:

- Redundante Infrastruktur, die Ausfälle aufgrund einer einzigen Fehlerquelle (des sogenannten „Single Point of Failure“) ausschaltet und für kontinuierlichen Service und Schutz sorgt
- Compliance mit PCI-Anforderungen und -Standards
- Regelmäßige Protokollierung aller Zugriffe in der Umgebung
- Routinemäßige Überprüfung auf Schwachstellen
- Hoch entwickelte Erkennung von Angriffen für interne und von Kunden genutzte Netzwerke zur Überwachung des Netzwerkverkehrs auf unberechtigte oder verdächtige Aktivitäten

Schnelleres Wachstum

Einer der attraktivsten Aspekte von Cloud-Lösungen ist die Fähigkeit, sich zukunftsorientiert anzupassen und zu wachsen. In einer Branche, die sich ständig wandelt, ist derartige Flexibilität von unschätzbarem Wert. Cloud-Lösungen können Kapazitäten automatisch ausdehnen, da die Hardware skalierbar ist. Und da die Notwendigkeit von Servern vor Ort und damit verknüpfter Aufgaben wie Beschaffung und Installation entfällt, können Expansionspläne in einem Bruchteil der Zeit umgesetzt werden, die bisher dafür notwendig war.



72 % der Cloud-Pioniere haben neue Produkte eingeführt.

62 % der Cloud-Pioniere sind in neue Marktsegmente vorgedrungen.

55 % der Cloud-Pioniere sind in neue geografische Gebiete vorgedrungen.

Quelle: Cloud Computing Comes of Age, Harvard Business Review



Niedrigere Kosten, höherer ROI

Obwohl die Bedeutung der Cloud primär in den erweiterten Möglichkeiten liegt, bietet sie auch einen erheblichen finanziellen Vorteil: Die Cloud spart Kosten.

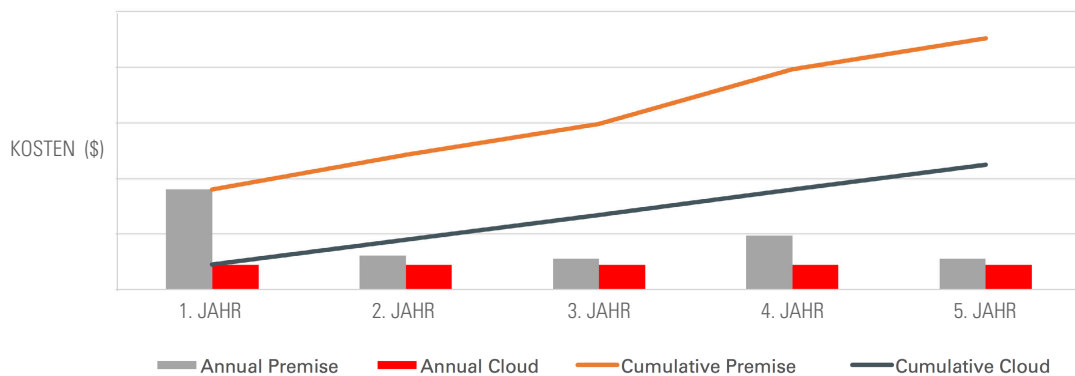
Im Gegensatz zu herkömmlichen Software-Modellen, die Kapitalausgaben zum Kauf von Lizenzen und Hardware erfordern, wird die Cloud als Service verkauft. Kunden können die Menge der erworbenen Rechenleistung ganz auf ihren Bedarf abstimmen.

Das folgende Diagramm zeigt den finanziellen Vorteil der Verwendung von OPERA Cloud im Vergleich mit vor Ort installiertem OPERA 5 für ein Objekt mit 150 Zimmern. Für die ersten fünf Jahre der Implementierung liegen die Einsparungen mit OPERA Cloud bei über 50%.



OPERA Cloud erzeugt über fünf Jahre Einsparungen von mehr als 50%.

OPERA Cloud und OPERA 5: Geschätzte Kosten im Vergleich



Die Kostendifferenz erklärt sich hauptsächlich durch die Anfangsinvestition: Bei der Software-Installation vor Ort muss ein Server gekauft und gewartet werden, und darüber hinaus sind verschiedene Software-Programme erforderlich (Property Management, Backoffice, Mobilservices usw.). Außerdem fallen bei der Installation vor Ort laufende Wartungs- und Servicekosten an, u. a. eine Hardware-Aktualisierung im 4. Jahr. Bei OPERA Cloud hingegen fällt nur eine einzige Abonnementgebühr an.



Höhere Markenrelevanz

Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile. Dieser Satz gilt auch für Cloud-Lösungen. Die Vorteile der Cloud sind jeder für sich schon erheblich; in Kombination aber sind sie in der Lage, die Relevanz einer Hotelmarke zu erhöhen. Diese Fähigkeit, eine Verbindung zu Gästen herzustellen und bei ihnen Anklang zu finden, war noch nie so wichtig wie heute, da Hotels um die Generation der Millennials werben. In den USA gibt es 75 Millionen Millennials, mehr als Baby Boomer und Generation X, und ihre Kaufkraft wird auf enorme 200 Mrd. \$ jährlich geschätzt. Ein Großteil dieser Summe geht an das Gastgewerbe: Es wird erwartet, dass Millennials durchschnittlich 3.900 \$ im Jahr für Reisen ausgeben, und 77 % geben an, dass sie einmal pro Woche oder öfter im Restaurant essen.

Von noch größerer Bedeutung ist, dass noch keine Generation so technikorientiert war, besonders in Bezug auf Mobilgeräte. Dadurch sind Millennials stärker vernetzt, anspruchsvoller und einflussreicher denn je. Die Cloud befähigt Hotels, den Service neu zu definieren: Hin zu einem Service, der Gästen eine breite Auswahl, schnelle Lieferung und eine den individuellen Vorlieben entsprechende persönliche Abstimmung bietet. Hotels können Gästeprofile nutzen, um Gäste beim Einchecken wiederzuerkennen, ihnen persönlich abgestimmte Annehmlichkeiten bei der Begrüßung anzubieten, Empfehlungen zu geben, wo sie zu Abend essen können, und maßgeschneiderte Angebote für lokale Aktivitäten vorzuschlagen. Außerdem ist es entscheidend, dass auch die Millennials unter den Mitarbeitern angesprochen werden, die einen signifikanten Teil des Hotelpersonals ausmachen. Die Cloud-basierten Systeme von Oracle sind auch mit POS-Terminals und Tablets mit intuitiven Benutzeroberflächen ausgestattet, was die Einarbeitungszeit verkürzt und das Personal besser befähigt, sich um die Gäste zu kümmern.





II. MYTHEN ENTLARVT

So attraktiv Cloud-Lösungen auch sein mögen, nehmen führende Anbieter im Gastgewerbe sie nur zögerlich an. Teilweise liegt das vielleicht daran, dass noch immer falsche Auffassungen von der Technologie verbreitet sind. Die folgenden Argumente räumen die häufigsten Irrtümer aus:

In der Cloud sind meine Daten nicht sicher.

Oracle Cloud Services bieten marktführende Sicherheitsfunktionen wie Verschlüsselung, Virenschans und Whitelist-Unterstützung. Als zusätzliche Sicherheitsmaßnahme werden die Daten jedes Kunden isoliert gespeichert. Rechenzentren von Oracle bieten physische und logische Security wie in Botschaftsgebäuden und betriebliche und technische Kontrollmaßnahmen, die sich am Security Framework der internationalen Normungsorganisationen ISO und IEC orientieren. Als weltweit führende Hotelmanagement-Plattform ist Oracle OPERA Cloud außerdem konform mit Standards der Zahlungskartenbranche, was Zeit und Geld für langwierige Auditverfahren spart.

Wenn das Internet ausfällt, ist davon auch die Cloud betroffen – und unser Hotel.

Der Zugriff zum Netzwerk bleibt auch dann erhalten, wenn die Internet-Verbindung ausfällt. Die Konnektivität wird durch zahlreiche Kanäle zugesichert, einschließlich paralleler IPSs sowie 3G-fähiger USB-Sticks. Derartige Sicherungsmaßnahmen sorgen dafür, dass der Geschäftsbetrieb – vom Einchecken über Zimmerzuweisungen bis zur Zahlung – unterbrechungsfrei weiterlaufen kann.

Cloud-Technologie befindet sich noch in der Versuchsphase.

Cloud-Technologie wurde von großen Unternehmen in einer Reihe von Branchen angenommen, insbesondere zur Unterstützung essenzieller Systeme für ERP, Personal und Finanzen. Viele Hotelbetreiber haben bereits den nächsten Schritt vollzogen und nutzen die Cloud zur Unterstützung beim Einchecken, für Housekeeping, Vertrieb, Distribution und Data Warehousing sowie für Prozesse der Business Intelligence. Nach Angaben von Forrester ist der Umstieg auf Cloud und SaaS einer der IT-Top-Trends für das Gastgewerbe im Jahr 2016.



Vor Ort installierte Technologie ist langfristig kostengünstiger.

Die Kapitalinvestition für die vor Ort installierte Hardware und Software allein kann astronomisch sein, und dabei sind Zeit, Geld sowie Wartungs- und Supportaufwand noch nicht berücksichtigt. Zwar können sich diese Kosten im Verlauf mehrerer Jahre amortisieren, aber kein Unternehmen kann sich das Risiko leisten, ein System zu betreiben, das schon bald veraltet sein könnte. Die Cloud-Technologie hilft nicht nur, den Aufruhr zu vermeiden, der oft mit einem Wechsel der IT-Ausrüstung verbunden ist, sondern eliminiert auch die Kosten für Upgrades. Denn die Cloud ist immer auf dem neuesten Stand.

Für führende Anbieter im Gastgewerbe ist es an der Zeit, sich dem Umstieg in die Cloud zu verschreiben. Diese Entscheidung sollte nicht an IT delegiert werden, da sie längst nicht nur eine technologische Angelegenheit ist. Beim Umstieg in die Cloud geht es um Innovation und um die Reaktion auf das immer stärkere Verlangen der Gäste nach individuell abgestimmten Angeboten. Es geht darum, neue Standorte in Rekordschnelle zu eröffnen. Es geht darum, zielgerichtete Angebote in wenigen Tagen auf die Beine zu stellen. Es geht darum, Distributionskanäle aktiv zu managen. Es geht darum, Housekeeping-Personal mit Echtzeitdaten zu entsenden, damit es Aufgaben mit hoher Priorität zuerst erledigt. Es geht darum, Gästen einen persönlicheren Service zu bieten als je zuvor. Und es geht darum, die IT-Funktion von banalen und mühseligen Aufgaben freizustellen, damit sie stattdessen die Effizienz fördern kann.

Um derartige Erfolge zu erzielen, müssen alle Optionen gründlich untersucht werden. Dadurch wird auch eine letzte falsche Auffassung aus dem Weg geschafft: dass alle Cloud-Lösungen gleich sind. Ein optimales System ist von Anfang an für die Cloud konzipiert und wird aus einer Cloud-Umgebung bereitgestellt. Im Gegensatz dazu können Systeme, die ursprünglich für die Installation vor Ort entworfen wurden, Upgrades nicht mit vergleichbarer Einfachheit durchführen, selbst wenn sie als „Software as a Service“ für ein bestimmtes Unternehmen gehostet und bereitgestellt werden.





III. UMSTIEG AUF OPERA CLOUD

OPERA Cloud ist eine mobilgerätefähige und Cloud-basierte Hotelmanagement-Plattform der nächsten Generation. Für das Gastgewerbe liefert sie neue Fähigkeiten und Vorteile, die durch reine vor Ort installierte Tools nicht realisiert werden können.

OPERA Cloud basiert auf OPERA, der in der Hotelbranche führenden Property Management Plattform, und bietet die Fähigkeiten zum Property Management, die sowohl unabhängige Hotels als auch Hotelketten benötigen. Durch seine intuitive Benutzeroberfläche und die rollenbasierten Ansichten ist OPERA Cloud leicht zu erlernen und anzuwenden. OPERA Cloud ist in die wichtigsten Anbieter der Branche integriert und kann vor allem so angepasst werden, dass die individuellen Anforderungen jeder Organisation akkurat erfüllt werden. Ein Wechsel zu OPERA Cloud bietet:

- **Umfassende Funktionalität:** Die OPERA Cloud Services von Oracle Hospitality sind in zwei Paketen erhältlich, die die Anforderungen aller Hotelbetriebe erfüllen: OPERA Enterprise Cloud Services und OPERA Professional Cloud Services.
- **Weniger komplexe und kostengünstigere IT:** OPERA Cloud wird zentral gehostet und gemanagt. Damit entfällt die Notwendigkeit, für jeden Standort Server zu kaufen und zu verwalten, auf denen Ihr vor Ort installiertes Property Management-System ausgeführt wird.
- **Schnellere Innovation:** Mit OPERA Cloud können Hotels Innovationen schneller einführen, da Upgrades auf neue Versionen mit neuen Fähigkeiten leichter und öfter durchgeführt werden.
- **Bessere Einblicke:** In einer Welt, in der Information die Währung des Erfolgs ist, bringt es nur wenig, Daten einfach zu sammeln. Sie müssen verarbeitet und analysiert werden, damit sie Einblicke liefern, die dann zur Verbesserung von Betrieb und Service genutzt werden. OPERA Cloud bietet mehr als 300 Standardreports mit den wichtigsten Performance-Kennzahlen.



IV. PARTNERSCHAFT MIT ORACLE

Durch die Entscheidung für OPERA Cloud erhalten Sie eine Allianz mit Oracle Hospitality und Zugang zu den zugehörigen Supportdiensten und Ressourcen. Durch die Übernahme von MICROS Systems, einem führenden Anbieter im Gastgewerbe seit über 35 Jahren, sowie den F+E-Fähigkeiten und der Cloud-Technologie von Oracle hat sich Oracle Hospitality wegweisenden Innovationen verschrieben. Oracle offeriert bewährte Lösungen für Property Management, Gastronomie, Point-of-Sale, Vertrieb und Catering, Distribution und Hardware und bietet Zuverlässigkeit und Flexibilität für das gesamte Technologieangebot. Wir liefern umfassenden Support und Integration für zahlreiche Anwendungen, Middleware, Datenbanken, Betriebssysteme, virtuelle Maschinen, Speicherung und Server – alles in der Cloud.

Dank besonderer Kompetenz auf dem Gebiet der Cloud-Technologien und im Gastgewerbe leitet Oracle Hotels fachmännisch durch den Umstieg in die Cloud. Für Hotels, die OPERA bereits vor Ort ausführen, gibt es schlanke Prozesse, mit denen die bestehenden Daten erfasst und in das Rechenzentrum von Oracle übertragen werden, wo sie sicher in die OPERA Cloud-Umgebung importiert werden. Für Hotels, die OPERA nicht vor Ort verwenden, entsendet Oracle ein Expertenteam, das die Datenstruktur des potenziellen Kunden einschätzt, beurteilt, ob ein Umstieg in die Cloud zu empfehlen ist, und Übertragungsmethoden empfiehlt.

In beiden Fällen führt Oracle solide Tests und Datenvalidierungen durch, bevor der Umstieg tatsächlich vollzogen wird. Derartige Testphasen sollen einen nahtlosen Übergang zur Cloud ermöglichen und potenzielle Störungen des Betriebs und des Gästeservice ausschalten.





Lohnende Ergebnisse warten auf Sie!

Verabschieden Sie sich von ihrer derzeitigen Software und von veralteten Systemen. Zeit für OPERA Cloud und seine zahlreichen Vorteile:

- + Stabiles Property Management zu einem günstigen Preis
- + Durchgängig personalisierte Gasterlebnisse
- + Ratenmanagement zur Maximierung des Umsatzes
- + Entwicklung erfolgreicher Distributionsstrategien
- + Effizienteres Housekeeping
- + Verbesserte Geschäftsleistung durch Reporting
- + Integration des Gastronomiebetriebs
- + Innovative Gastinteraktion über mobile Technologie
- + Kompetente Mitarbeiter
- + Unterstützung von Multi-Property-Installationen



Wenn Sie mehr über **Oracle Hospitality**
OPERA Cloud erfahren möchten, nehmen Sie
bitte mit uns Kontakt auf, oder
informieren Sie sich online:



OracleHosp_ww@oracle.com



oracle.com/hospitality



[@OracleHosp](https://twitter.com/OracleHosp)



facebook.com/OracleHospitality

Integrierte Cloud-Anwendungen und Plattformservices

Copyright © 2017, Oracle Corporation und/oder verbundene Unternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument wird nur zu Informationszwecken bereitgestellt. Inhaltliche Änderungen bleiben vorbehalten. Die Richtigkeit dieses Dokuments kann nicht garantiert werden. Es unterliegt keinen Garantien oder Bedingungen, die mündlich gegeben wurden oder gesetzlich gegeben sind, einschließlich konkludenter Garantien oder Bedingungen hinsichtlich der Marktgängigkeit oder Eignung für bestimmte Zwecke. Oracle übernimmt keinerlei Haftung für dieses Dokument. Aus dem Dokument entstehen keinerlei direkte oder indirekte vertragliche Pflichten. Das Dokument darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung weder elektronisch noch mechanisch für irgendeinen Zweck kopiert oder weitergegeben werden.

Oracle und Java sind eingetragene Marken der Oracle Corporation und/oder ihrer verbundenen Unternehmen. Andere Namen und Bezeichnungen können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.

Intel und Intel Xeon sind Marken oder eingetragene Marken der Intel Corporation. Alle SPARC Marken werden unter Lizenz verwendet und sind Marken oder eingetragene Marken von SPARC International, Inc. AMD, Opteron, das AMD-Logo und das AMD Opteron-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Advanced Micro Devices. UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group. VDL24881 131216