

## Mobile Apps für die Ferienhotellerie – Worauf Sie achten sollten

*In diesem Whitepaper finden Sie wertvolle Informationen, die Sie bei der Umsetzung einer mobilen Applikation in der Ferienhotellerie beachten sollen. Sie finden Fragen mit den dazugehörigen Antworten und kurzen Beispielen.*



**„Ihr Partner  
für innovative Weblösungen“**

# Inhalt

Bringt eine Hotel App dem Hotel einen Vorteil? .....	3
Voraussetzungen .....	3
Kein zusätzlicher Aufwand für die Pflege des Inhalts .....	4
Klassifizierung der Informationen.....	4
Einbinden von externen Informationen .....	5
Bringt eine Hotel App dem Gast einen Vorteil?.....	5
Freizeitinformationen und Veranstaltungstipps .....	5
Wann werden Apps gelöscht?.....	6
Welche nützlichen Funktionen brauchen Hotel Apps? .....	7
Bringt eine Hotel App mehr Gäste? .....	8
Was kostet eine Hotel App?.....	9
Welchen laufenden Aufwand habe ich mit einer Hotel App? .....	10
Echte Hotel App (Native App) vs. Web App (Browser).....	10

# Bringt eine Hotel App dem Hotel einen Vorteil?

Eine Mobile Hotel Applikation kann für Hotelbetriebe ein hohes Kosten- und Einsparungspotential bringen, wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind. Die Informationen und die Möglichkeiten, die der Gast mit einem eigenen „Online Begleiter“ im Urlaub hat, entlasten das Personal an der Rezeption und unterstützen den Gast durch eine einfache und schnelle Vermittlung von aktuellen Informationen aus dem Hotel während seines Aufenthalts.

Ist die Rezeption mal gerade nicht besetzt, kann der Urlauber sich die Informationen über das Hotel App holen (Hotel A-Z, usw.). Das Image des Hotels wird gesteigert. Hotelgäste haben das „virtuelle Hotelprospekt“ immer dabei, und können es so einfach Freunden weiterempfehlen. Über die Hotel App wird dem Gast eine einfache Kontaktaufnahme angeboten. Der Gast kann schnell und einfach buchen.

## Voraussetzungen

Um diese Vorteile zu erfüllen, müssen jedoch unbedingt folgende Grundvoraussetzungen beachtet werden. Nur so kann eine Mobile App Vorteile für den Beherbergungsbetrieb bringen.

- Sie dürfen keinen zusätzlichen Aufwand für die Pflege des Inhalts haben
- Sie sollten Ihre Inhalte einfach und selbst ändern können
- Die Applikation muss für den Gast nützlich sein

## Kein zusätzlicher Aufwand für die Pflege des Inhalts

Für den Hotelier darf kein zusätzlicher Arbeitsaufwand entstehen. Zusätzlich müssen alle Informationen, die in einer Hotel Applikation verfügbar sein sollen, vom Hotelier bzw. einem seiner Mitarbeiter jederzeit selbst geändert werden können. Eine optimale Lösung ist, wenn der Hotelier die Wartung und Pflege der Inhalte im selben CMS (Content Management System) durchführen kann, das er auch für die Aktualisierung der Homepage verwendet. Ideal ist es, keine Inhalte doppelt pflegen zu müssen.

Wesentlich ist, die Informationen die über eine mobile Applikation angeboten werden, unter folgenden Gesichtspunkten zu betrachten.

## Klassifizierung der Informationen

### Der zeitliche Faktor

- Informationen/Funktionen, die vor dem Antritt der Reise benötigt werden.
- Informationen/Funktionen, die während des Urlaubes benötigt werden.
- Informationen/Funktionen, die eventuell nach dem Urlaub benötigt werden.

### Die Quelle

- Informationen, die das Hotel betreffen und aus dem Hotel kommen
  - Ist diese Information bereits vorhanden, wenn ja wo?
- Informationen, die aus der Region kommen
  - Ist diese Information bereits vorhanden, wenn ja wo?
- Informationen, die von einem anderen Informationskanal kommen
  - Ist diese Information bereits vorhanden, wenn ja wo?

Man sollte nur Information anbieten, die aus dem Hotel kommen. Es sei denn, man kann diese externe Information für den Gast auch einfach über Schnittstellen in die App einbinden und braucht diese Daten nicht zu pflegen. Es soll allerdings gewährleistet sein, dass diese externe Information auch gewartet bzw. gepflegt wird und immer aktuell ist.

### Wertigkeit der Information

Überlegen Sie sich wie wertvoll diese Information für den Gast ist. Hat es einen Sinn diese Information über das Mobile Smartphone anzubieten? Überlegen Sie sich welchen Vorteil es dem Gast bringt. Können Sie diese Information, die Sie dem Gast anbieten unter Umständen gleich direkt mit Aktionen oder Angeboten verbinden?

## Beispiel

Unter „Aktuelles“ können Sie einem Gast ein Wochenprogramm mit Veranstaltungen, die in Ihrem Haus stattfinden, mitteilen und dem Gast eine Online-Anmeldung über das Smartphone anbieten. Das kann zum Beispiel eine geführte Wanderung oder eine Bike Tour sein.

## Einbinden von externen Informationen

Externe Informationen sollen Sie auf gar keinen Fall manuell pflegen. Versuchen Sie mittels Schnittstellen diese Informationen in Ihre App einzubinden. Sehr viel Information wird bereits mittels GeoRSS Feeds angeboten. Damit können Sie zum Beispiel den News Feed des örtlichen Tourismusverbandes mit in Ihre App einbinden lassen, und dem Gast diese wertvolle Information zur Verfügung stellen.

Ihren Gästen steht somit überall ein aktueller und wertvoller Informationspool zur Verfügung. Ihre Gäste sind immer top informiert.

## Bringt eine Hotel App dem Gast einen Vorteil?

Ein Hotelgast wird sich die Hotel App eventuell installieren, weil er neugierig ist. Findet der Hotelgast aber keine wirklich interessanten Inhalte oder Funktionen, die ihm einen echten Vorteil bringen, wird die Hotel App wieder gelöscht.

Deshalb ist es sehr wichtig, dem Gast auch einen Mehrwert in die Hand zu geben.

## Freizeitinformationen und Veranstaltungstipps

Laut einer Online Studie 2011<sup>1</sup> liegen Freizeitinformationen und Veranstaltungstipps an fünfter Stelle hinter aktuellen Nachrichten, Serviceinfos (Wetter, Verkehr), beruflichen Informationen und regionalen Nachrichten. Versetzt man sich in die Situation des Gastes, ist sehr schnell klar, dass im Urlaub vor Ort nur die Freizeit- und Veranstaltungstipps an erster Stelle stehen.

Deshalb ist es wichtig, dem Gast diese Informationen auf keinen Fall vorzuenthalten. Wie bereits erwähnt, können Freizeit- und Veranstaltungstipps über sogenannte GeoRSS<sup>2</sup> Feeds in Ihre App integriert werden.

---

1 Eimern, Frees 2011 / [http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx\\_mppublications/0708-2011\\_Eimern\\_Frees.pdf](http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx_mppublications/0708-2011_Eimern_Frees.pdf)

2 <http://en.wikipedia.org/wiki/GeoRSS>

## Wann werden Apps gelöscht?

Wie können Sie sicherstellen, dass der Gast die App nicht wieder löscht. Der Gast benötigt die App nach dem Urlaub nicht mehr. Schaffen Sie einen Nutzen, damit die App später noch verwendet wird. Das bedeutet, der Hotelier soll auch nach dem Urlaub einen Mehrwert für den Gast anbieten. Somit wird eine Hotel App ein interessantes Kundenbindungsinstrument.

### Beispiele

Onlinebestellung von regionalen Bioangeboten

Hat der Gast zum Beispiel eine besondere Marmelade oder einen speziellen Wein in Ihrem Haus bevorzugt, wäre es eine Möglichkeit, dass er diese Produkte nach seinem Urlaub über die Hotel-App bestellen kann.

Aktuelle Rezepte aus der Hotelküche

Sehr oft kommt es vor, dass dem Gast eine Speise besonders gut geschmeckt hat. Wenn er dazu das Rezept später über die Hotel App abrufen kann, haben Sie einen Grund geschaffen, die Hotel App auch weiterhin zu nutzen.

Online Buchung beim nächsten Urlaub direkt aus dem App heraus

Speziell für Stammgäste, die kurzfristig buchen möchten, können Sie über die Hotel App einen einfachen Zugang schaffen, um zu prüfen ob Sie in der gewünschten Zeit freie Zimmer haben.

## Welche nützlichen Funktionen brauchen Hotel Apps?

In erster Linie können Sie in Ihrer Applikation folgende Inhalte und Funktionen anbieten:

Informationen	Funktionen
<b>Vor der Anreise</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotelbeschreibung</li> <li>• Zimmerbeschreibung</li> <li>• Angebote</li> <li>• Reiseplan</li> <li>• Bildergalerie</li> <li>• Videos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Online Buchung</li> </ul>
<b>Während des Aufenthaltes</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotel A-Z</li> <li>• Morgenpost aus dem Haus</li> <li>• Freizeit und Events</li> <li>• Wetter</li> <li>• Schneebericht</li> <li>• Badeseetemperaturen</li> <li>• Wanderwegen</li> <li>• Bikerouten</li> <li>• Busfahrplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empfehlungsfunktion</li> <li>• Google Map zu Freizeit und Events</li> <li>• Foto und Video Upload</li> <li>• Facebook, Twitter Integration</li> <li>• Reservierungsmodul (Wellness, Restaurant, Touren)</li> <li>• Rabattgutscheine</li> </ul>
<b>Nach der Abreise</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rezepte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewertungsfunktion</li> <li>• Empfehlungsfunktion</li> <li>• Shop</li> </ul>

## Bringt eine Hotel App mehr Gäste?

Eine Hotel App ist keine Buchungsmaschine, über die Sie, wie bei einer Homepage Buchungen generieren können. Eine Hotel App kann auch nicht für Suchmaschinen optimiert werden. Eine Hotel App wird in einem sogenannten „App Store“ veröffentlicht und muss vor dem Gebrauch auf dem Smartphone installiert werden.

Mit einer mobilen App vereinfachen Sie es dem Gast Ihr Hotel weiter zu empfehlen. Ein Gast kann mittels Ihrer App Bilder vom Hotel seinen Freunden zeigen. Sie können Ihrem Stammgast auch die Online Buchung über Ihre mobile App vereinfachen.

Zusätzlich ist es für Ihren Betrieb eine große Imagesteigerung, wenn Sie eine mobile App anbieten, die den Gast im Urlaub begleitet.

## Was kostet eine Hotel App?

Die Kosten einer App sind vom Umfang (Anzahl der Seiten, Anzahl der Funktionen) und vom Design abhängig.

### **Apps um ca. EURO 1.000,00**

Es gibt die Möglichkeit Apps mit einem Standard Design zu kaufen. Die Farben werden an Ihr Corporate Design angepasst, Bilder aus Ihrem Hotel können integriert werden. Die wichtigsten Informationen für Ihre Hotelgäste können angezeigt werden.

- Standard Design
- max. 10 Informationsseiten
- max. eine interaktive Funktion

### **Apps um ca. EURO 3.000,00**

Hier können Sie bereits mehr Funktionen (zum Beispiel Bewertungsmöglichkeiten, etc.) für Ihre Gäste anbieten. Die App ist bereits mehrsprachig.

- Standard Design
- mehr Informationsseiten
- mehr interaktive Funktionen und Module

### **Apps ab EURO 10.000,00**

- Individuelles Design
- dynamische Informationsseiten
- beliebige Anzahl von Modulen

Die Veröffentlichung ist für iPhone Apps nicht kostenlos. Apple verlangt für die Bereitstellung \$99,00 pro Jahr.

## Welchen laufenden Aufwand habe ich mit einer Hotel App?

Der Aufwand, ist wie bereits erwähnt, von einigen Faktoren abhängig. Eine App kann so programmiert sein, dass nur der Programmierer Änderungen wie das Tauschen von Bildern oder Updaten von Texten durchführen kann. Das ist dann mit laufenden Kosten verbunden, die Sie für Updates hinzurechnen müssen. Dabei ist der Nachteil, dass die Information ohne Update nicht aktuell ist. Somit verliert der Gast das Interesse.

Hier ist es besser, wenn man bereits beim Erwerb der App darauf achtet, dass kleinere Änderungen (z. B. Tausch von Bildern und Texten) selbst erledigt werden können.

Für eine iPhone App müssen zusätzlich für die Bereitstellung der App im App Store noch ca. €100 pro Jahr kalkuliert werden. Diese Kosten werden entweder durch den Entwickler oder direkt an Apple entrichtet. Für den Download fallen keine weiteren Kosten mehr an. Werden Apps nicht kostenlos zum Download angeboten, sondern verkauft, sind 30% (Stand September 2011) des Kaufpreises an Apple zu entrichten. Hotel Apps sollten allerdings immer kostenlos angeboten und nicht verkauft werden.

## Echte Hotel App (Native App) vs. Web App (Browser)

Eine echte App wird auch Native App genannt. Eine Native App ist immer speziell für das Smartphone geschrieben. Eine iPhone App kann nicht auf ein Samsung Smartphone installiert werden oder umgekehrt. Anders ist es mit einer Web App. Diese Web App ist im Grunde nichts anderes als eine mobile Internetseite, die auf den ersten Blick so aussieht, als wenn es eine echte App wäre.

Der Vorteil einer Web App ist, dass sie wesentlich günstiger als eine echte App ist. Die großen Nachteile einer Web App sind allerdings in der Bedienbarkeit und in der Einschränkung von bestimmten Funktionen. Web Applikationen laufen außerdem nicht flüssig auf dem Smartphone. Zusätzlich wird immer eine Internetverbindung benötigt. Das bedeutet, dass der Gast aus dem Ausland die App zwar starten kann, aber die teuren Auslandsgebühren für den Datentransfer in Kauf nehmen muss. Die Gebühren sind sehr hoch und daher werden mobile Web Applikationen im Ausland gar nicht oder nur in Notfällen verwendet.

Aus diesem Grund sollen Sie eine Native App anbieten, die sich der Gast zu Hause oder in einem WLAN auf dem iPhone installieren kann, und sich dadurch teure Gebühren erspart.

## Internetservice Neumann – Ihre Experten in IT-Fragen

Spezialist für touristische Lösungen. Internetservice Neumann wurde 2002 von DI (FH) Patrick Neumann in Saalfelden gegründet. Spezialgebiet von Internetservice Neumann ist die Programmierung touristischen Internetlösungen am neuesten Stand der Technik. Zu den Kunden zählen führende touristische Einrichtungen wie die SalzburgerLand Tourismus, der Landestourismus von Baden-Württemberg, der Verein AlpineWellness und eine Vielzahl von Hotelbetrieben.



**NEUMANN**  
INTERNET-SERVICE

Leoganger Straße 51  
A 5760 Saalfelden

Tel: +43(0)65 82 763 73  
Fax: +43(0)65 82 763 73 -14  
Mail: [info@is-neumann.at](mailto:info@is-neumann.at)  
Web: [www.is-neumann.at](http://www.is-neumann.at)