ZEIT FÜR ZERTIFIZIERTE SICHERHEIT

CITADEL Hotelsoftware – 20 Jahre Kompetenz für effizientes Hospitality-Management

ZEIT ZU FEIERN

Am Anfang stand die Idee, gute Branchenerfahrung und ausgezeichnete Programmierkenntnisse im Sinne anwenderorientierter Hotel-IT-Lösungen zu einem guten, erfolgversprechenden Firmenmodell zu formen.

Der Umzug ins westfälische Warendorf stellt einen Meilenstein in der Firmengeschichte da. In der neuen Umgebung entwickelte sich eine Firmenphilosophie, interessierten Kunden für alle Betriebsbereiche eine Softwarelösung anbieten zu können.

Erste entsprechende Projekte brachten Anerkennung und Wertschätzung und waren Grundstein für die Vision, eine eigene Hotelsoftware zu erstellen, die als modulares Konzept je nach Bedarf installiert, geschult und betreut werden kann.

In den folgenden zwei Jahren entstand zunächst das Hotelsystem und darauf folgend das erste Kellnerkassensystem.

Mit Augenmaß und Weitsicht konnte das Unternehmen und die Produkte weiterentwickelt und fünf Jahre später das Tochterunternehmen Citadel Hotelsoftware GmbH gegründet werden, das fortan das operative Kundengeschäft übernahm.

Olaf Schlingmeier,
Gründer und Geschäftsführer der
Schlingmeier & Partner KG

Die Neuentwicklung der Hotel- und Restaurantsoftware auf die neue Windows-Plattform war kaum abgeschlossen, folgten Lösungen für den Veranstaltungsbereich, Module zum Anschluss von Fremdsystemen wie Telefon, Schließanlagen oder Pay-TV-Systeme. Das Wellness- und SPA- Programm rundete das Angebot ab.

Inzwischen feiert die Schlingmeier & Partner KG das 20 jährige Firmenjubiläum.

Über die aktuell neu entwickelten Module, unter anderem BONUS+ oder WEB-BOOKING zur direkten Buchbarkeit über die hoteleigene Website, informieren wir Sie auf den folgenden Seiten.

CITADEL - ZERTIFIZIERTE SICHERHEIT

Die aktuelle Programmversion CITADEL Kassensystem ARGUS® 2.6/7. wurde mit Datum vom 20.05.2014, als erste integrierte Kellnerkassenlösung von der Firma AUDICON GmbH, dem Autor der elektronischen Prüfungssoftware der Finanzämter IDEA, zertifiziert.

Im Sinne langjähriger und verlässlicher Kundenbeziehungen war es uns wichtig, dass für unsere Anwender die Bereitstellung aller prüfungsrelevanten Daten, die Vollständigkeit der Verkaufsvorgänge und die Zuweisung der entsprechenden Zahlungsvorgänge, geprüft wurde und im Hinblick auf die elektronische Lesbarkeit bescheinigt worden ist.

Außerhalb dieses Prüfungszertifikats richten wir für unsere Kunden (Anwender) die externe Sicherung mit jederzeitiger Verfügbarkeit ein und versichern die Unveränderbarkeit aller relevanter Daten.

Zertifizierung des GDPdU-Exports

audicon we care

Zertifikat

CITADEL HOTELSOFTWARE

Wir bescheinigen der Firma
Citadel Hotelsoftware GmbH
die technische Korrektheit der GDPdU-Schnittstelle der
Kassensoftware arGus® mit der Versionsnummer 2.6/7.

Ergebnis der technischen Validierung

Level 1 Diagnose — Bestanden

Anforderungen:
1. Steuerrelevante Daten (CSV)
2. Beschreibungsdatei (XML)
3. Technische Spezifikationsdatei (DTD)

Level 2 Diagnose — Bestanden

Anforderung:
Syntaxprüfung der index.xml für den automatisierten Import in die Prüfsoftware IDEA

Level 3 Diagnose — Bestanden

Anforderung:
Kompatibilität der Strukturdefinitionen zu den Daten

Durch die technische Validierung wurde der Nachweis erbracht, dass die Datenlieferung über die GDPdU-Schnittstelle dem von der Finanzverwaltung empfohlenen Beschreibungsstandard entspricht.

Düsseldorf, den 20. Mai 2014

Dr. Axel Becker
Audicon GmbH
Leiter GDPdU-Consulting I Teamleiter IT-Consulting

audicon we care

Über Audicon
Die Audicon GmbH ist der führende Anbieter von Software-Lösungen, methodischem und fachlichem Know-how sowie Dienstleistungen rund um Audit, Risk und Compliance. Die Lösungen richten sich an Wirtschaftsprüfer und Steuerberater, Compliance- und Risiko-Manager sowie Revisoren und Rechnungsprüfer/Kämmerer.
Weitere Informationen: www.audicon.net

Das elektronische Prüfungsverfahren im Sinne des GDPdU-Verfahrens deckt mögliche Differenzen auf, die durch unsachgemäße Nutzung, mangelnder Sicherungen, Datenverlust nach Hardwarestörungen oder aber auch vorsätzlich entstanden sein könnten, unterstützen wir die Empfehlung der prüfenden Institutionen, nach Einrichtung der Programmversion einen Testlauf durchzuführen, mögliche Differenzen zu ermitteln und zu archivieren.

Kommen eventuelle „Unregelmäßigkeiten“ erst im Rahmen der Betriebsprüfung zutage, können unbegründete Differenzen zu erheblichen Beanstandungen, bis hin zu Schätzungen und Nachzahlungen führen. Unsere Software schafft Sicherheit.

Aus diesem Grund bieten wir ein Update-Paket an, welches den Vorgaben der Steuerbehörden ebenso entspricht, wie Empfehlungen des DEHOGA und anderer Fachverbände

„Endlich bin ich sicher, dass ich meine Arrangements immer zu den besten Raten anbiete. Das Citadel RMS hilft mir, Nachfrageschwankungen zu erkennen und frühzeitig angemessen zu reagieren."

ZEIT FÜR ERFOLG

REVENUE MANAGEMENT SYSTEM

Gast Geber
Hoteldirektor

CITADEL RMS-MODUL

Das neue RMS Modul von Citadel stellt die kaufmännische Alternative zum erfolgreichen APS-Systems (Auslastungsabhängiges-Preis-System) dar.

Dabei handelt es sich um ein Revenue-Management-Modul zur optimalen Preisfindung, in das viele den Umsatz beeinflussende Parameter einfließen. Diese Faktoren sind frei wählbar und bestimmen die Strategie für den erfolgreichen Verkauf. Ob der Verkauf über die Hotel eigene Website, am Telefon oder direkt am Gast erfolgt, es wird der richtige Preis, zur richtigen Zeit und für den richtigen Gast benötigt.

Das Citadel RMS-Modul soll den Inhaber oder Hoteldirektor dabei unterstützen.

Es gibt dem künftigen User die Möglichkeit, die Entwicklung der Nachfrage möglichst genau vorhersagen zu können. Zusätzlich sollen die richtigen Raten zu den unterschiedlichen Zeiträumen und die richtige Zielgruppe gefunden werden.

Das RMS-System kombiniert eine Kalenderfunktion zur Erfassung und Darstellung der Belegungsprognose mit einer Budgetfunktion, in der die geplanten Raten für die jeweiligen Marktsegmente geplant und als Jahresbudget verwaltet werden können.

Beide Planzahlen werden benötigt im Jahreskalender des Mengengerüsts zu prüfen und festzulegen, ob und zu welchen Raten zu den einzelnen Tagen angeboten werden soll.

Entwickelt sich die Nachfrage wie erwartet, ist der geplante Umsatz nicht in Gefahr.

Entwickelt sich die Nachfrage nicht wie erwartet, kann der Anwender mit „auf- oder Abschlägen“ die Budgetraten nach oben oder unten korrigieren und diese Tage mittels einer „Ampelfunktion“ für die Reservierung und den Verkauf sichtbar machen.

Weitere Einzelheiten hierzu auf → www.citadel.de

„Seit meine Gäste unsere neue CITADEL Gastkarte haben, genießen sie unglaubliche Vorteile, buchen direkt über meine Webseite und ich spare die hohen Portalgebühren."

ZEIT FÜR IDEEN

BONUS+ MODUL

Gast Geber
Hoteldirektor

CITADEL BONUS+ MODUL

Kaum ein anderes Thema ist derzeit als Kundenbindungsaktion angesagter als Bonusprogramme. Nach den Großbetrieben, die mit ihren „VIP-Cards“ oder „Previlege Guest Cards“ schon länger tätig sind, können nun auch mittlere oder kleinere Hotels mit entsprechenden Programmen ihre Gästen an sich binden.

Die Palette an Ideen ist groß und diesbezügliche Anfragen waren vielfach phantasievoll und erfolgversprechend. Die meisten Aktionen wurden aber wegen zu hohem Aufwand, Umsatz- oder Belegungsdaten manuell in einem entsprechend auswertbarem Zustand zu halten, nicht umgesetzt und nach kurzer Zeit wieder eingestellt.

Mit dem neuen Citadel BONUS+ Modul ergänzt Citadel den Umfang ihrer Hotelanwendung um ein entsprechendes Programmmodul. Je nach den Vorstellungen der Anwender lassen sich beliebige Bonusprogramme einrichten oder für ausgesuchte Zielgruppen nach Umsätzen oder Aufenthalten auswerten und mit definierte Aktivitäten auf den Weg bringen.

Das Modul unterstützt den Einsatz von Gast- oder Kundenkarten zur Identifikation des Karteninhabers und des Bonusprogramms, egal ob konventionelle Magnetkarten oder moderne RFID-Karten.

Beim Check In oder beim Check Out genutzt, finden und verarbeiten dies die zugeordneten Bonusprogramme und berücksichtigen z.B. vereinbarte Nachlässe.

Es können aber auch Gutscheine generiert werden, Treuepunkte gesammelt oder Rabatte gestaffelt werden. Es können VIP-Stati dynamisch verwaltet oder Kategorie-Upgrates vorgeschlagen werden. Wenn gewünscht können automatisch E-Mail Benachrichtigungen über „Kontostände“ informieren oder Vergünstigungen bekannt machen.

In der Entwicklungsplanung ist bereits eine weitere Version dieses Moduls, mittels der dem Gast angeboten werden kann, die Entwicklung seines Bonus Status auf der WEB-Site des Hotels zu verfolgen. Mit variablen Bonussätzen, unterschiedlichen Rabattwerten oder zeitlich befristeten Kampagnen für belegungsschwache Zeiträume, kann das Citadel BONUS+ Modul dazu beitragen, die Auslastung zu optimieren.

Was bisher viel Zeit in Anspruch genommen hat, erledigt nun Ihre Hotelanwendung.

Weitere Einzelheiten hierzu auf → www.citadel.de

„Seitdem mich das Citadel CRM Modul bei meinem Kontaktmanagement, den Kampagnenplanungen und der Vertriebssteuerung unterstützt, ist unser Marketing effizienter geworden."

ZEIT FÜR KONTAKT

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Gast Geber
Hoteldirektor

CITADEL CRM-MODUL

Das sehr flexible und umfassende Modul setzt auf einer Vielzahl an Daten auf, die während der täglichen Arbeit mit der Hotel-Anwendung ohnehin erfasst werden.

Neben dem außergewöhnlich umfangreichen Adressstamm und die mit der Reservierung erfassten Daten zum Marktsegment, dem Sourcecode und den gebuchten Arrangements ersteht ein Bild von den Kunden, das die Grundlage für ein effektives Beziehungsmarketing bildet. Alle zusammengetragenen Daten zurückliegender Aufenthalte oder bereits durchgeführter Vertriebsmaßnahmen, stellen eine Art Betriebsgedächtnis da.

Es werden horizontale und vertikale Vertriebsebenen transparent gemacht. Vervollständigt wird das Modul durch die Einbildung unseres Outlook-Models, welches sämtlichen Schriftwechsel mit dem Kunden an einer Stelle zu einem zentralen Dokumentenarchiv zusammenführt, das gilt auch für ein- oder ausgehende E-Mails unterschiedlichen Mail-Accounts.

Alle Fragen die zu einer erfolgreichen Kundenansprache führen, beantwortet die Anwendung im Handumdrehen.

- Wer ist der Gast und was sind seine persönlichen Vorlieben?
- Wie ist sein Buchungsverhalten?
- Was sind seine Produktinteressen?
- Welche Vertriebskanäle passen zu dem Gast.

Das Kontaktmanagement, die Kampagnenplanung und eine Vertriebssteuerung bilden die funktionalen Säulen der Anwendung. So werden Termine und Aktivitäten mit den Kontakten verwaltet, es werden Vertriebsmaßnahmen geplant, mit Angeboten verbunden und zielgruppengerecht umgesetzt.

Es geht auch darum, das CRM – Modul in die Gesamtziele des Beziehungsmanagement einzubauen, z.B. mit Kundenbindungsprogrammen die richtigen Offerten besonders attraktiv gestalten zu können.

Ein Highlight ist das Vorausberechnen von Belegung und Umsätzen, mit der Option die Vertriebs- oder Kampagnenaufwendungen jederzeit mit den getätigten oder erwarteten Erlösen abgleichen zu können.

Weitere Einzelheiten hierzu auf → www.citadel.de

„Seit ich mich für das Citadel WEBBOOKING entschieden habe, habe ich mein Hotel von unterwegs aus im Blick und kann entsprechend reagieren. Das bringt Freiräume und ich kann es öfter mal langsamer angehen lassen."

ZEIT FÜR FREIRAUM

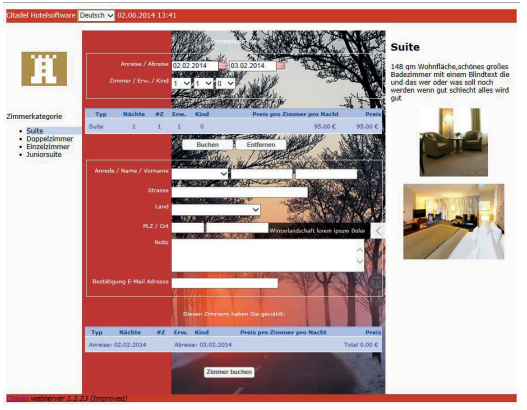
WEBBOOKING

Gast Geber
Hoteldirektor

CITADEL WEBBOOKING

Dieses neue und innovative Citadel Modul ist die logische Weiterentwicklung unserer Philosophie, eine zeitgemäße Hotelsoftware vereinfacht nicht nur tägliche Routineprozesse, sondern sie soll auch einen Beitrag leisten, Kosten zu sparen.

Die großen OTA´s werden gebraucht und sind eine wichtige Säule im Vertrieb. Geht es dem Hotelier doch darum, seinen Betrieb an diesem Standort oder in dem jeweiligen Vertriebssegment bekannt zu machen. Mit einem guten Channelmanagementsystem und einer entsprechenden Programmschnittstelle ist der zeitliche und finanzielle Aufwand erträglich geworden. Aber ist es deshalb auch notwendig, spätere Folgebuchungen des Gastes ebenfalls den Portalen zu überlassen?



Wäre es nicht wirtschaftlich interessanter, wenn der Gast, der das Hotel schon kennen und schätzen gelernt hat, bei Folgebuchungen direkt im Hotel oder über die eigene Website bucht.

Die Branche hat erkannt, dass neue Wege, neue Lösungen und neue Angebote notwendig sind, wenn man dem Vertrags- und Gebührenwahnsinn entgegen treten und den Nutzern dieser Portale eine attraktive und verlässliche Buchungsalternative anbieten will.

Diesem Bestreben kommen wir mit dem neuen WEBBOOKING nach und bieten die entsprechende Programm- und Technologiebasis an. Wir eröffnen dem Hotel entsprechende Entwicklungsperspektiven, hin zu mehr Direktbuchungen über die Hotel eigene Website.

Die Anschaffungs- und Folgekosten einer separaten Buchungsmaschine für die Website, kann sich das Hotel mit dem Einsatz dieses Moduls komplett sparen. Mit einem entsprechenden Tool verlinkt sich die Website mit der Datenbank der Hotelsoftware und stellt schnell und zuverlässig alle Daten zur Erfassung und Prüfung einer Reservierungsanfrage zur Verfügung. Das Hotel entscheidet bei der Installation ob ein Reservierungseingang zunächst als tentative Buchung, mit automatischer Mailbenachrichtigung zur Bestätigung behandelt werden sollen oder als definitive Buchung mit sofortiger Bestätigung nach Eingabe und Prüfung einer gültigen Kreditkarte.

Übrigens, die Überprüfung besonderer Konditionen oder eventuell vorhandene vereinbarte Bonusprogramme sind selbstverständlich.

Weitere Einzelheiten hierzu auf → www.citadel.de

CITADEL Hotelsoftware GmbH
Alter Münsterweg 29
48231 Warendorf

Telefon: +49 (0) 25 82 – 66 46 3-0
Fax: + 49 (0) 25 82 – 66 46 3-20

E-Mail: info@citadel.de
www.citadel.de