

PAUL PETZOLD HAT MIT SEINER MIRUS-SOFTWARE
DIE HOTEL-ADMINISTRATION REVOLUTIONIERT



Mirus-Gründer, Verwaltungsratspräsident und Ex-Hotelier Paul Petzold: «Mir ging es darum, für Mirus und für unsere Kunden eine Lösung zu finden, die dem Unternehmen neue Perspektiven eröffnet.»

Er macht uns den Büroalltag leichter!

Er gilt in der Branche als Pionier, der den Büroalltag der Hoteliers in den letzten zwanzig Jahren massgeblich vereinfacht hat – durch seine Finanz- und HR-Software: Paul Petzold (63), ehemaliger Hotelier und Gründer der Mirus AG in Davos, sagt im grossen «Hotelier»-Gespräch, warum Mirus eine einzigartige Erfolgsgeschichte ist und wieso er sein Lebenswerk einem internationalen Software-Konzert verkauft hat.

INTERVIEW UND BILDER Hans R. Amrein

Paul Petzold, woher kommt eigentlich Ihr Name? Ist das Bündnerisch?

Nein, ich bin in Adelboden im Berner Oberland aufgewachsen. Mein Urgrossvater war Deutscher, ein Preusse. Und mein Grossvater war Hotelier und führte in Adelboden den Schweizerhof.

Und Ihr Vater?
Der war auch Hotelier.

Wie sind Sie denn nach Davos gekommen?

Ich wollte ursprünglich Radio- und TV-Elektriker werden. Doch mein Vater war dagegen. Motto: Paul, du wirst Hotelier, was denn sonst! Später arbeitete ich im Hotel Novapark in Zürich als Restaurantleiter. Doch ich fühlte mich in dieser grossen Stadt nie richtig wohl. Das war nicht meine Welt, ich war ein Bergler. Dann erinnerte ich mich an einen früheren Kollegen aus Davos, der sagte: Komm doch nach Davos! Später fragte mich der Kollege: «Willst du nicht den Davoserhof übernehmen?» Ich fuhr also nach Davos und schaute mir das Hotel an. Ein kleines Bijou mit 25 Zimmern, zwei Restaurants und einem Nachtlokal. Doch das Haus war ein Problemfall, in dem alle paar Monate die Direktion wechselte, der Betrieb hatte keine Konstanz.

Und trotzdem haben Sie das Hotel übernommen.

Ja, ich habe es dann gepachtet und 25 Jahre lang geführt – zusammen mit meiner Frau Heidi. Am 25. April 1975 haben wir den Pachtvertrag unterzeichnet. Und am 24. April 2000 haben wir das Haus verlassen.

Sie beschäftigen sich aber schon seit 1982 mit dem Thema IT. Sie führten einerseits das Hotel, andererseits die damalige Firma Softland AG.

Ja. Ich führte beide Betriebe zusammen mit meiner Frau Heidi gleichzeitig – und später kam noch die Chesa Pirani in La Punt dazu. 1993 gründete ich dann zusammen mit Oliver Hunziker die Firma Mirus Software AG.

Sie haben das Hotel zugunsten von Mirus aufgegeben. Waren Sie nicht gerne Hotelier?

Im Gegenteil! Obwohl mich mein Vater in die Hotellerie gedrängt hatte, spürte ich, dass diese Branche absolut meinem Naturell entsprach. Ich war wirklich gerne Gastgeber. Meine Frau und ich waren als Hoteliers ja auch erfolgreich.

Aber warum gaben Sie das Hotel auf?

Im Jahr 2000 lief der Pachtvertrag aus. Das Hotel gehörte einer Pensionskasse. Wir standen also vor der Frage: Wollen wir das Hotel nun kaufen? Wir kauften es aus zwei Gründen nicht. Erstens: Die Preisvorstellungen der beiden Parteien waren zu unterschiedlich. Zweitens: Meine Kinder zeigten wenig Interesse, das Haus weiterzuführen. Der Tag, an dem ich meinem Hotelteam sagen musste «Leute, das war's dann wohl», war einer der schwierigsten Tage in meinem Leben als Unternehmer. Das war ein unglaublich emotionales Moment, denn die Leute waren schockiert, es flossen auch Tränen... Doch meine Frau sorgte dafür, dass alle wieder einen Job fanden.

Sie haben sich dann hundertprozentig um Mirus, Ihr zweites Standbein, gekümmert.

Ich hatte ja schon immer eine Affinität zur IT. Computer und technische Dinge haben mich immer fasziniert.

Sprechen wir über die Gegenwart. In der Schweiz gibt es etwa 4500 Hotel- oder Beherbergungsbetriebe. Mirus hat 3500 Kunden...

...nein, 3500 Betriebe. Kunden haben wir rund 1800.

Fast jeder Schweizer Hotelbetrieb arbeitet im Bereich Personal und Finanzen mit der Software von Mirus. Ein gewaltiger Erfolg!

Ja, wir sind ja auch Marktleader in diesem Segment.

Warum ist Mirus so erfolgreich?

Ich glaube, wir haben eine völlig andere Kundenoptik als die meisten anderen Software-Anbieter.

Das klingt jetzt etwas abstrakt. Kundenoptik?

Wir betrachten unsere Kunden so, wie ein Hotelier seine Gäste betrachtet. Es geht darum, den Kunden rundum und permanent mit allen Mitteln zufriedenzustellen! Das ist unser Fokus, vielleicht auch unser Erfolgsrezept. Oder anders gesagt: Der Kunde bestimmt unser Tun. Er sagt, was er benötigt – und wir bieten es ihm.

Sie waren ja selbst Hotelier. Spielte das beim Aufbau von Mirus eine Rolle?

Ich glaube schon, denn wir wissen, was die Branche braucht. Wir spüren den Hotelier, wir kennen sein Geschäft, seine Sorgen und Bedürfnisse. Kurz und gut: Man muss die Sprache des Kunden sprechen, um ihn zu verstehen.

Sie sind rund um die Uhr, 24 Stunden am Tag und an 365 Tagen im Jahr für den Hotelier da. So jedenfalls steht es auf Ihrer Webseite.

So ist es! Wir haben schon am Anfang, beim >

Start von Mirus, den Fokus zu hundert Prozent auf den Kunden gelegt. Wenn der Kunde heute unseren Support anruft, spricht er am Telefon mit derjenigen Person, die ihm auch weiterhelfen kann. Er wird nicht mit irgendeinem Callcenter und sieben Mal weiterverbunden.

Sie erleichtern dem Hotelier das Leben oder mindestens den Büroalltag.

Ja. Das nennen wir bei Mirus Kundenservice.

Fast alle Hotels arbeiten mit Mirus-Programmen.

Jeder, der in der Hoteladministration mit Mirus arbeitet, kann dieses Know-how immer und überall anwenden. Egal, in welchem Hotel er arbeitet.

Sie sagen es. Das ist zweifellos ein weiterer Erfolgsfaktor. Die Hoteliers haben ja auch nicht die Mittel, um ihre Leute in teure Aus- und Weiterbildungskurse zu schicken, so wie die Banken oder Versicherungen. Oft werden in der Hotellerie ja auch «Leute mit Mirus-Erfahrung» gesucht.

Mit kluger Software kann man Millionen verdienen.

Glauben Sie mir, Geld spielte bei uns nie eine primäre Rolle. Unser Credo war immer: Der Kunde muss zufrieden sein. Zufriedene Kunden generieren neue Kunden – und irgendwann verdienen wir dann schon unser Geld.

Und so sind Sie Marktleader geworden...

...ja.

Welche Rolle spielte die Werbung?

Wir haben nie Werbung nach dem Giesskannenprinzip gemacht. Werbung ja, aber punktuell. Am Anfang hatten wir ja auch kein Geld für Werbekampagnen, deshalb versuchten wir, in den Hotelfachschulen (Beispiel Luzern) Fuss zu fassen. Es ging uns darum, Mirus als Lehrmittel zu etablieren.

Fast jeder in der Schweizer Hotellerie weiss, was Mirus tut. Erklären Sie mir trotzdem in drei Sätzen, was Ihr Unternehmen bietet.

Kurz gesagt: Wir verkaufen Backoffice-Lösungen für die Hotellerie und Gastronomie sowie weitere Tourismusanbieter. Es geht um Software-Produkte, die intern im Hotel verwendet werden, nicht extern an der Gästefront. Reservations- oder Kassensysteme sind nicht unsere Welt. Mirus deckt zwei Hauptbereiche ab: einerseits den gesamten Bereich Human Resources (HR), andererseits das Finanz- und Rechnungswesen.

Aber angefangen haben Sie 1982 mit Frontoffice-Lösungen...

...das stimmt, 1982 haben wir zusammen mit drei Kollegen die Softland AG gegründet und mit einer kompletten Software-Palette inklusive Frontoffice angefangen, aber wir haben damals rasch begriffen, dass dieser Markt in der Hand von international tätigen Firmen ist. So haben

wir uns auf die Nischen HR und Finanzwesen konzentriert.

Mit Erfolg, wie man weiss. Haben Sie eigentlich eine Konkurrenz, die ähnliche Produkte anbietet?

Ja, die gibt es schon, wobei diese Mitbewerber in mehreren Bereichen aktiv sind, also nicht nur in der Hotellerie und Gastronomie. Eine Schweizer Software-Firma, die sich ausschliesslich auf die Hotellerie im Backoffice konzentriert, ist mir nicht bekannt.

Das Internet und all die digitalen Angebote haben die Hotellerie, das Gästeverhalten, die Buchungs- und Marketingsysteme vollständig verändert. Wie haben Sie diese digitale Revolution bei Mirus erlebt?

Ich war schon immer offen für neue Technologien. Ich hatte ja auch immer das neuste Handy! Mirus war die erste Software-Firma, die den Hotels Online-Lösungen angeboten hat. Unsere Hauptprodukte sind seit über zehn Jahren online verfügbar.

Bisher war Mirus nur in der Schweiz aktiv. Seit Februar 2012 gehören Sie zur P&I Personal & Informatik AG. Folgt jetzt der Schritt ins Ausland?

Ich habe schon immer davon geträumt! Ja, warum sollten wir nicht auch im Ausland aktiv werden? Doch für Mirus war dies immer eine zu grosse Nummer, denn so eine Expansion kostet viel Geld und bedingt eine neue, komplexe Vertriebsstruktur.

P&I besitzt nun 100 Prozent der Mirus-Anteile, trotzdem funktioniert Mirus als eigenständige Firma weiter...

...richtig, Mirus ist nach wie vor unabhängig. Ich bin immer noch Verwaltungsratspräsident und Delegierter. Eigentlich hat sich für uns durch die Übernahme von P&I fast nichts verändert. Nur: Statt 6 Programmierer stehen uns jetzt 120 zur Verfügung. Zudem können wir jetzt auf das gesamte, internationale Know-how von P&I zurückgreifen.

P&I ist ja im gleichen Bereich tätig wie Mirus.

Ja, aber nicht in der Hotellerie. P&I ist vor allem in Banken, Versicherungen und im Gesundheitswesen stark präsent. Kommt hinzu, dass P&I nur Software-Produkte im Bereich HR anbietet. Wobei man sagen muss, dass P&I in diesem Marktsegment – neben SAP – der führende Anbieter in Europa ist.

Ihr Ziel ist es, Mirus-Produkte schon in naher Zukunft im Ausland zu verkaufen.

Ja, ab 2014 werden wir unsere Produkte im deutschsprachigen Markt in Europa lancieren.

Ihre Kunden werden Hotels in Deutschland und Österreich sein.

Ja. Aus diesem Grund bilden wir ein neues Mirus-

Hotelier info

MIRUS-GESCHICHTE

Vor 20 Jahren, an der Igeho 1993, präsentierten der Davoser Hotelier Paul Petzold und Programmierer Olivier Hunziker in Basel eine Software, welche das Backoffice von Hotel- und Gastronomiebetrieben ein für allemal veränderte oder gar revolutionierte. Die Mirus-Software reduzierte den Papierkrieg des Hoteliers in solchen Massen, dass bald die halbe Schweizer Hotellerie damit arbeitete. Die Mirus Software AG mit Sitz in Davos wurde und ist bis heute Marktleader in Sachen Backoffice Management Software für die Hotellerie. Den über 1800 Mirus-Kunden stehen heute eine breite Auswahl an modular aufgebauten Produkten zur Verfügung – vom Mitarbeitermanagement über Tools für Finanz- und Rechnungswesen bis hin zu biometrischer Zeiterfassung. Mirus-Programme sind frei kombinierbar sowie L-GAV- als auch gesetzeskonform, können mit Schnittstellen an Fremdprogramme angebunden werden und sind webbasiert oder als lokale Installation erhältlich.

2007 ist Mirus eine strategische Kooperation mit Hotela, dem wichtigsten Sozialversicherer der Schweizer Hotellerie, eingegangen. Zudem arbeiten die Hotelfachschule Luzern und Mirus im Bereich der Schulung und Weiterbildung eng zusammen. In Davos unterhält Mirus ein Service Center, das sämtliche Fragen der Kundschaft rund um die Uhr und an sieben Tagen beantwortet. In Lausanne unterhält Mirus eine Zweigstelle.

Im Februar 2012 hat die P&I Personal & Informatik AG die Aktien der Mirus Software AG übernommen. Die P&I AG will sich durch den Zusammenschluss «lokal verstärken und sich stärker am schweizerischen Markt positionieren», so die Firma. Von dem Know-how der P&I kann aber auch Mirus profitieren. «Zudem erschliessen sich für Mirus in anderen europäischen Ländern neue Absatzkanäle für ihre Produkte im Bereich der Hotellerie», so die P&I AG, die in der Schweiz an den Standorten Thalwil (ZH) und Carouge Acacias (GE) ansässig ist. P&I ist der führende Anbieter integrierter Software-Lösungen für die Personalwirtschaft (HR). Das Unternehmen wurde 1968 gegründet und ist heute europaweit an 13 Standorten vertreten. Zuletzt erzielte die P&I-Gruppe einen Umsatz von 69 Millionen Euro und beschäftigte fast 400 Mitarbeitende.

www.mirus.ch
www.pi-ag.com

Team, das die deutschen und österreichischen Kunden vom Firmensitz Thalwil aus operativ betreuen wird. Starten werden wir in Österreich, denn die österreichische Hotellerie ist sehr ähnlich strukturiert wie die schweizerische.

Was passiert konkret mit Mirus in Davos, Thalwil und Lausanne?

Das Schweizer Team bleibt bestehen, so wie es ist. Die Entwicklungsabteilung bleibt ebenso in Davos, wobei auch die spezifischen Produkte fürs Ausland hier entwickelt werden.

Warum haben Sie eigentlich Ihr Lebenswerk verkauft?

Schon mit 60 haben ich mir Gedanken über die Zukunft des Unternehmens gemacht. Als verantwortlicher Unternehmer müssen Sie das tun! Zufällig standen wir damals im Wettbewerb mit P&I. Es ging um einen Auftrag von Mövenpick. Mirus hat gewonnen und den Auftrag erhalten. Der Chef von P&I in der Schweiz suchte das Gespräch mit uns. Und ich spürte sofort: P&I und Mirus,



Seit Februar 2012 gehört Mirus zur P&I Personal und Informatik AG. P&I ist mit 15 000 Kunden und 13 Firmenstandorten das führende Software-Unternehmen in Europa im Bereich HR-Industrie. Konzernchef ist der gebürtige Grieche Vasilios Triadis (Bild).

das passt, wir sprechen die gleiche Sprache.

Wem gehört die P&I Personal & Informatik AG?

P&I ist eine Publikumsgesellschaft und an der Börse eingetragenen. Der Hauptsitz befindet sich in Wiesbaden. Konzernchef ist der gebürtige Grieche Vasilios Triadis. Sein Bruder führt

P&I in der Schweiz. Die beiden Brüder Triadis hatten eine ähnliche Situation wie wir. Sie haben ihre Firma P&I verkauft – und dann die Führung des Konzerns übernommen.

Haben Sie wirklich kein Problem mit der Tatsache, dass Ihr Lebenswerk jetzt einem international tätigen Software-Konzern gehört?

Als Unternehmer bin ich für meine Kunden und für meine Mitarbeitenden verantwortlich. So gesehen ging es mir darum, für Mirus und für unsere Kunden eine nachhaltige, passende Lösung zu finden, die dem Unternehmen neue Perspektiven eröffnet. Die Lösung mit P&I ist ein Glücksfall!

Sprechen wir noch kurz über die aktuelle Lage der Schweizer Hotellerie. Viele sprechen von Flaute oder gar Krise. Wie sehen Sie als Insider den Hotelmarkt Schweiz?

Ich möchte nicht von einer Krise sprechen. Das wäre verfehlt. Die meisten Hotels, die ich kenne, arbeiten nach wie vor ganz gut. Beispiel Davos/Klosters: Die Hotels haben hier in den letzten sechs Monaten 16 Prozent mehr Logiernächte generiert. Natürlich ist alles schwieriger oder anspruchsvoller geworden. Hoteliers, die den ganzen Tag im Büro sitzen, Excel-Tabellen studieren, Strategien entwerfen und dabei vergessen, dass sie ihr Geld vorne an der Front verdienen, haben ein Problem. Hoteliers hingegen, die auf die Wünsche und Bedürfnisse der Gäste eingehen, werden auch künftig Erfolg haben.

90 Prozent der 4500 Hotels in der Schweiz haben weniger als 50 Zimmer und eine zu tiefe Auslastung.

Genau das ist das Problem! Kommt hinzu, dass die Nachfolge in vielen privat geführten Hotels unklar ist.

Man sagt, ein Hotel müsse mindestens 40 Zimmer haben, um über die Runden zu kommen.

Das reicht heute nicht mehr. Ob 40 oder 100 Zimmer, der Personalaufwand bleibt in etwa gleich. Nur sieht die Rendite bei 100 Zimmern eben ein wenig anders aus...

Ihre Prognosen für die Schweizer Hotellerie?

Der Strukturwandel läuft, es wird immer weniger kleine Hotels geben. Wobei der Trend hin zu grösseren Hotels dazu führt, dass die Zahl der Betten zunimmt. Dabei spielt die Ketten- oder Markthotellerie eine wichtige Rolle. Dieser Trend hat übrigens auch die Kundenbeziehungen bei Mirus verändert. Früher war unser Ansprechpartner der private Hotelier, heute ist es oft ein CEO oder General Manager.

Die Kunden der Zukunft sind vor allem Hotelketten, international tätige Hotelkonzerne.

Nicht nur, aber zunehmend.

Gleichzeitig verlieren Sie kleine Hotelkunden...

...wenn wir einen Kunden verlieren, ist das in der Regel auf eine Betriebschliessung zurückzuführen. **H**

Paul Petzold, vielen Dank für das Gespräch.



Wer sich mit CCA Annehm einlässt, kann nur gewinnen. Mit ein bisschen Glück gewinnen sie ein absolutes Heavyweight, den exklusiven VW Amarok. Oder einen von vielen Einkaufsgutscheinen im Wert von über 50'000 Franken. Ausserdem kommen Sie regelmässig in den Genuss von Angeboten, die Sie umhauen. Kommen Sie vorbei, machen Sie am Wettbewerb mit und landen Sie den Lucky Punch. Viel Glück – wir drücken Ihnen beide Fäuste! www.cca-angehrn.ch

- Roadshow 2013:
- 7. Runde: CCA Bern, 07.10. – 17.10.2013
 - 8. Runde: CCA Luzern, 21.10. – 31.10.2013
 - 9. Runde: CCA Pratteln, 04.11. – 14.11.2013
 - 10. Runde: Igeho Basel, 23.11. – 27.11.2013



Besuchen Sie uns an der Igeho vom 23. bis 27. November 2013 Halle 1.2 / Stand A73

