

DaPhi Konnektivitätsreport 2026

Teaser - Berlin, DE



Konnektivitätsreport 2026



Daniel Strobl
GF DaPhi

Bereits zum sechsten Mal untersucht DaPhi den Stand der IT-Infrastruktur und Konnektivität in der Hotellerie. Dieser Teaser fasst die wichtigsten Ergebnisse unserer Studie aus Q1 2026 zusammen. Schwerpunkt in diesem Jahr: Wie beeinflusst die WiFi-Qualität die Gesamtbewertung eines Hotels?

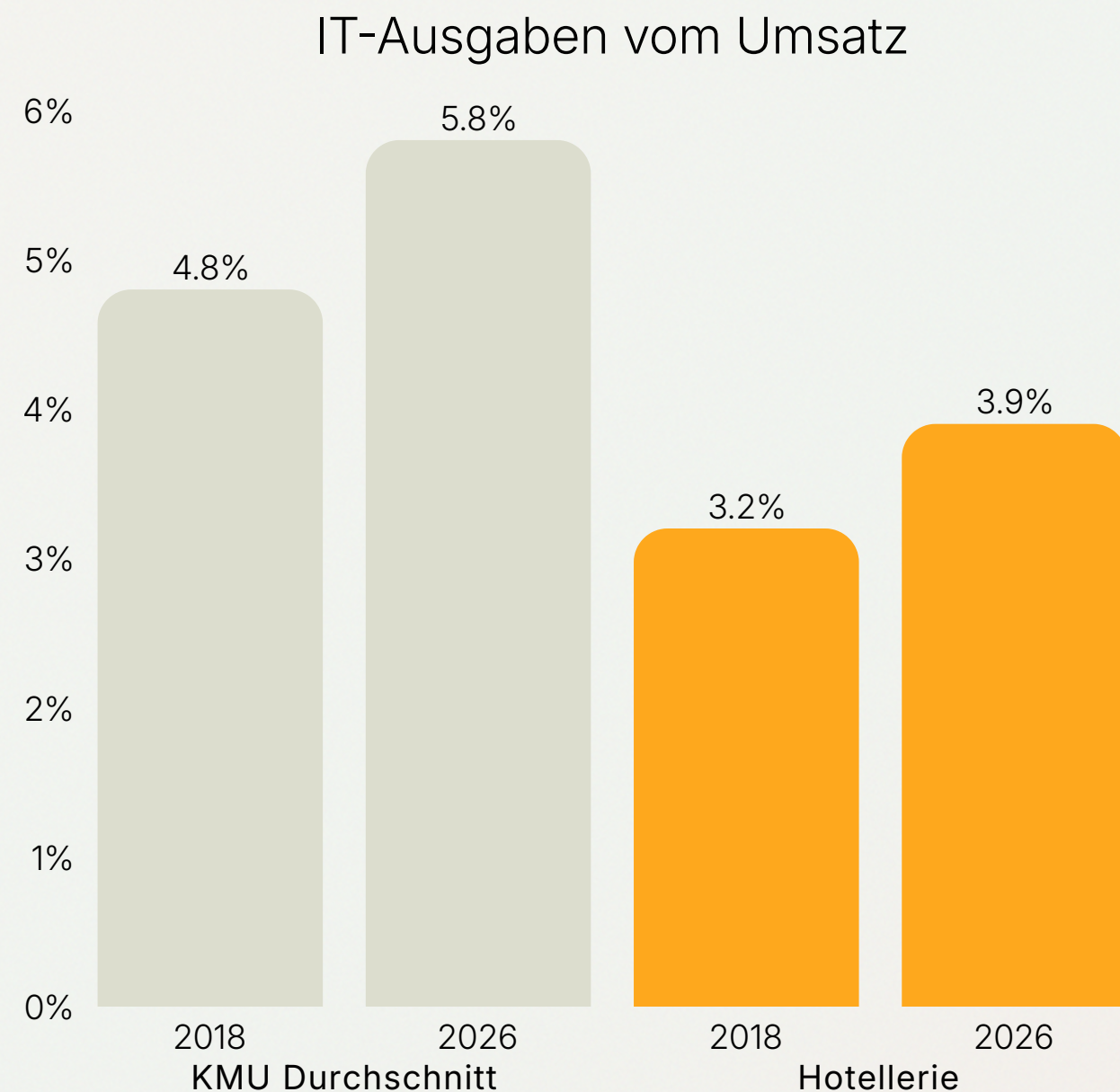
178
Hotels

600+
analysierte
Datensätze

“Die Branche investiert mehr in IT als je zuvor, aber der Abstand zum KMU-Durchschnitt bleibt groß. Wer heute nicht in Konnektivität investiert, verliert die Chance, die wichtigsten Trends bei Stabilität und digitalem Gästelerlebnis als Wettbewerbsvorteil zu nutzen.”

Daniel Strobl

Mehr Budget, aber weiterhin unter KMU Branchenschnitt

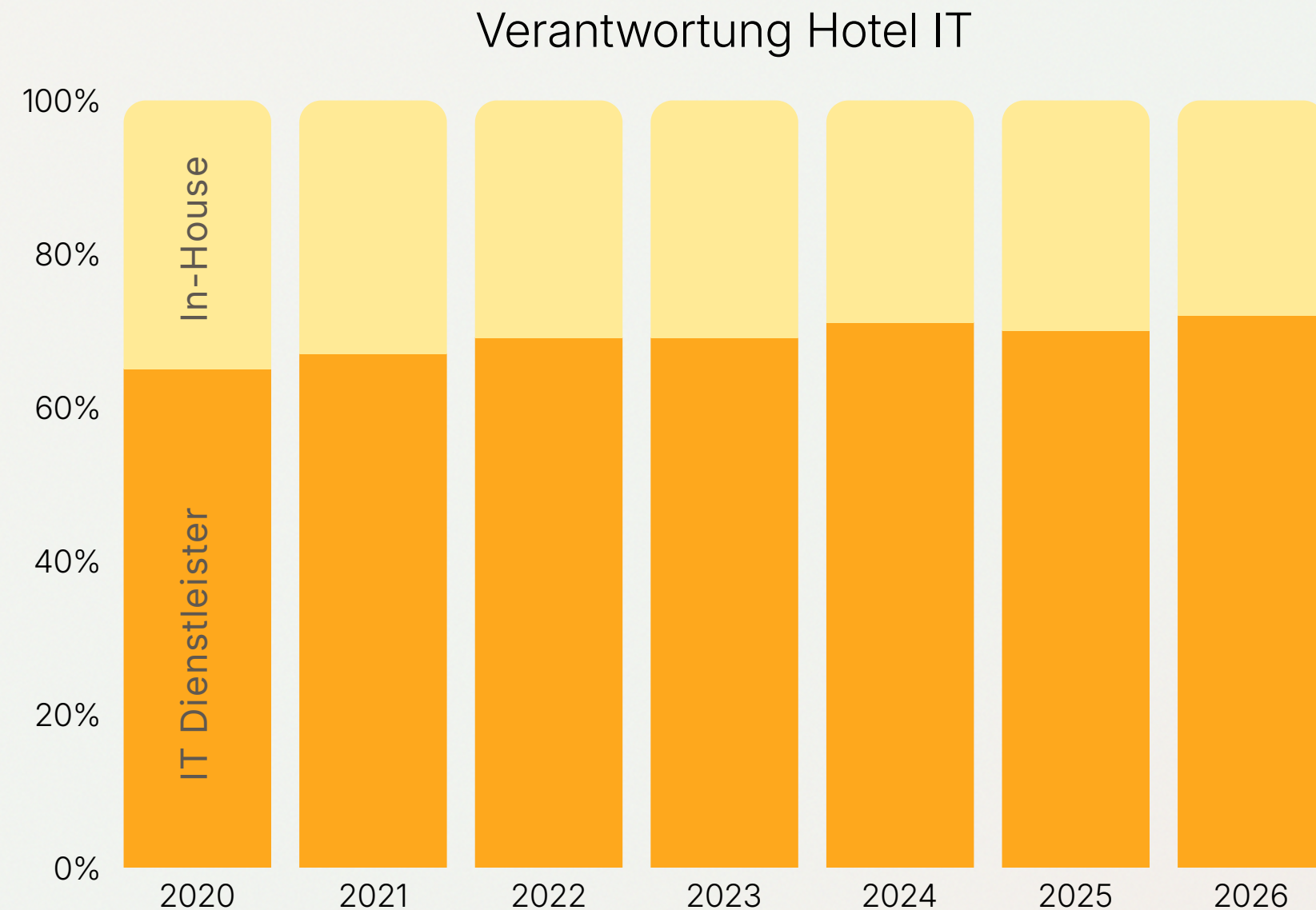


Die IT-Ausgaben in der Hotellerie sind von 3.2% des Umsatzes (2018) auf 3.9% (2026) gestiegen und bleiben damit weiterhin deutlich unter dem KMU-Durchschnitt von 5.8%. 78% der Hoteliers planen, ihre Budgets in diesem Jahr weiter zu erhöhen. Dabei zeigen sich große Unterschiede zwischen einzelnen Betrieben: Manche investieren unter 2%, andere bereits über 5%.

20% sind die IT Kosten seit 2018 im Schnitt angestiegen

78% der Hoteliers planen mit Steigerung der IT Ausgaben

Externe IT-Dienstleister etablieren sich als Standard



Seit 2020 ist der Anteil der Hotels mit externem IT-Dienstleister von 65 % auf über 72 % gestiegen. Hoteliers nennen drei Hauptgründe: Fachkräftemangel, wachsende Systemkomplexität, und die fehlende 24/7-Erreichbarkeit interner Teams. Ein zusätzlicher Faktor: 86% berichten, dass externe IT-Betreuung sie unabhängiger von interner Personalfuktuation macht

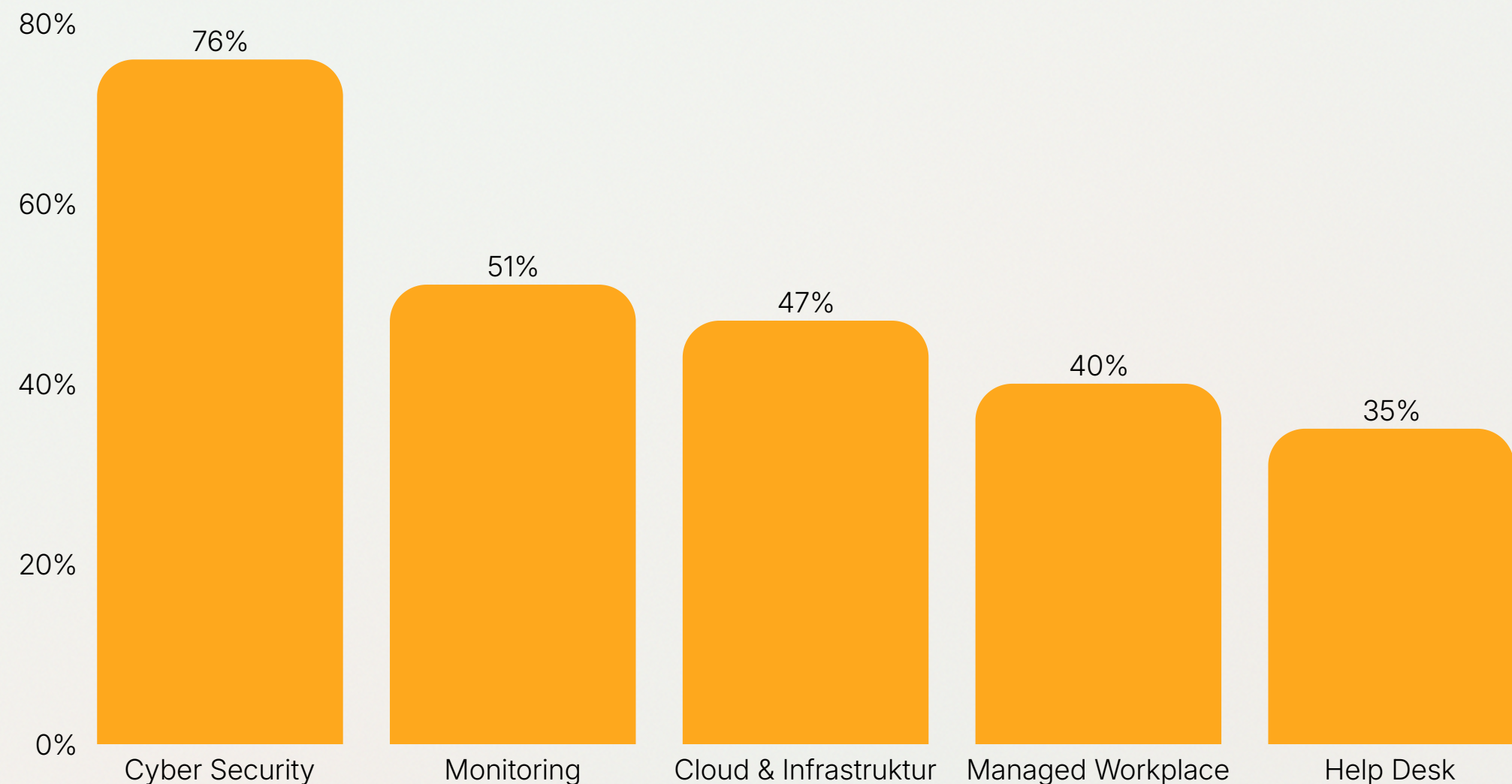
“Durch meinen IT Dienstleister hänge weniger von Einzelpersonen ab und bin näher an den relevanten Trends der Industrie.”

GF Hotelkette mit 5 Häusern in Mecklenburg-Vorpommern

Je kritischer die Aufgabe, desto eher der externe Partner

Cyber Security ist mit 76% die am häufigsten an externe IT-Dienstleister vergebene Aufgabe. Das deckt sich mit branchenübergreifenden Erhebungen, in denen rund 60% aller Unternehmen Cybersecurity als Hauptgrund für die Zusammenarbeit mit einem MSP nennen. Auf den Plätzen zwei und drei folgen Monitoring (51%) und Cloud & Infrastruktur (47%). Beides sind Bereiche, die kontinuierliche Aufmerksamkeit und spezialisiertes Know-how erfordern. Managed Workplace (40%) und Help Desk (35%) runden das Bild ab. Auffällig ist: Je spezialisierter und zeitkritischer eine Aufgabe, desto häufiger wird sie extern vergeben.

Aufgaben externer IT Dienstleister



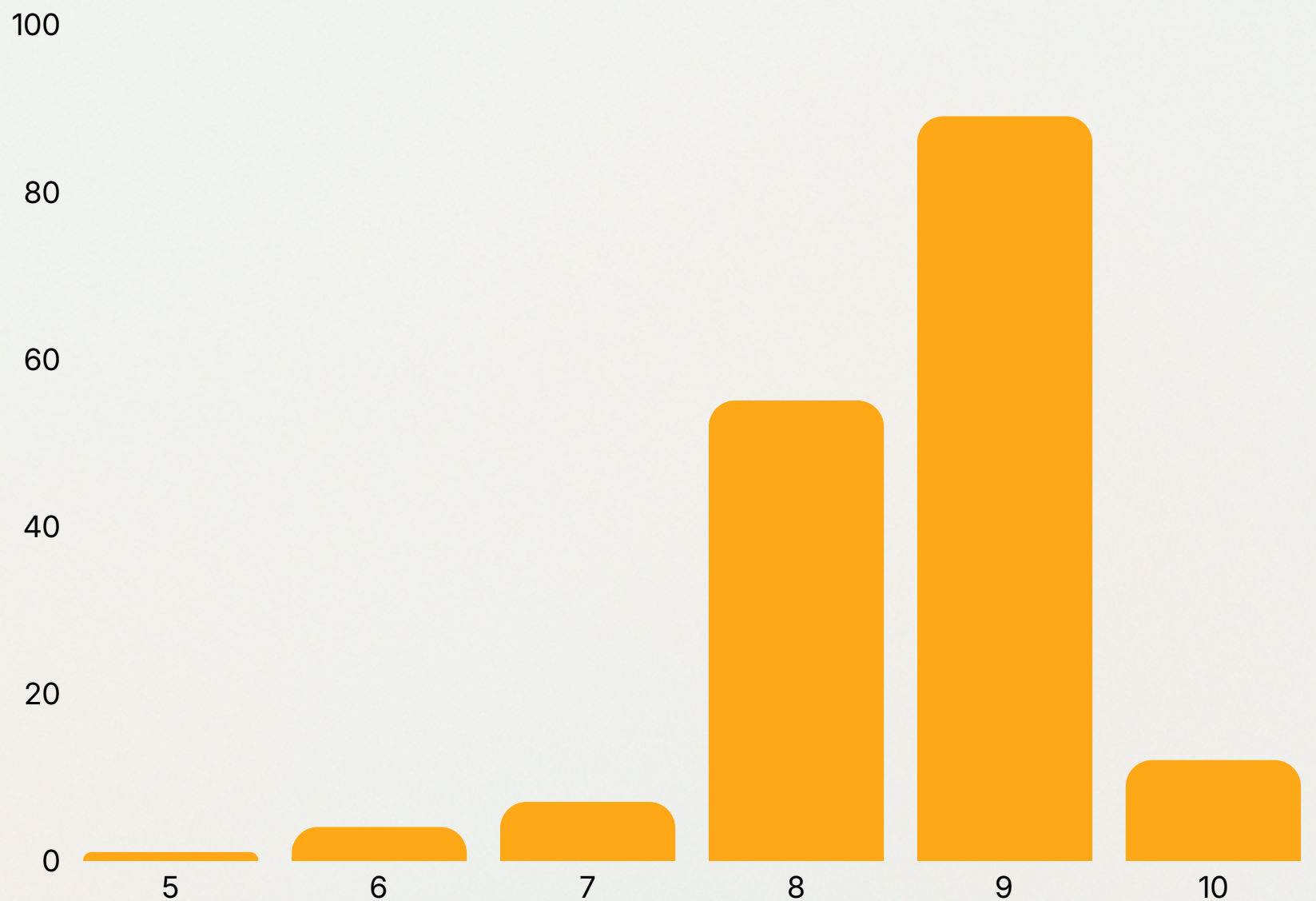
Hotel WiFi: Guter Durchschnitt, wenig Spitze

Mit einem Schnitt von 8.5 bewerten Gäste das WLAN auf Booking.com grundsätzlich positiv. Die Verteilung zeigt jedoch: Fast alle Hotels landen zwischen 8 und 9 und nur 6 % erreichen eine Bewertung über 9.5. Stabiles WLAN wird vorausgesetzt. Wer liefert, fällt nicht auf. Wer nicht liefert, fällt durch.

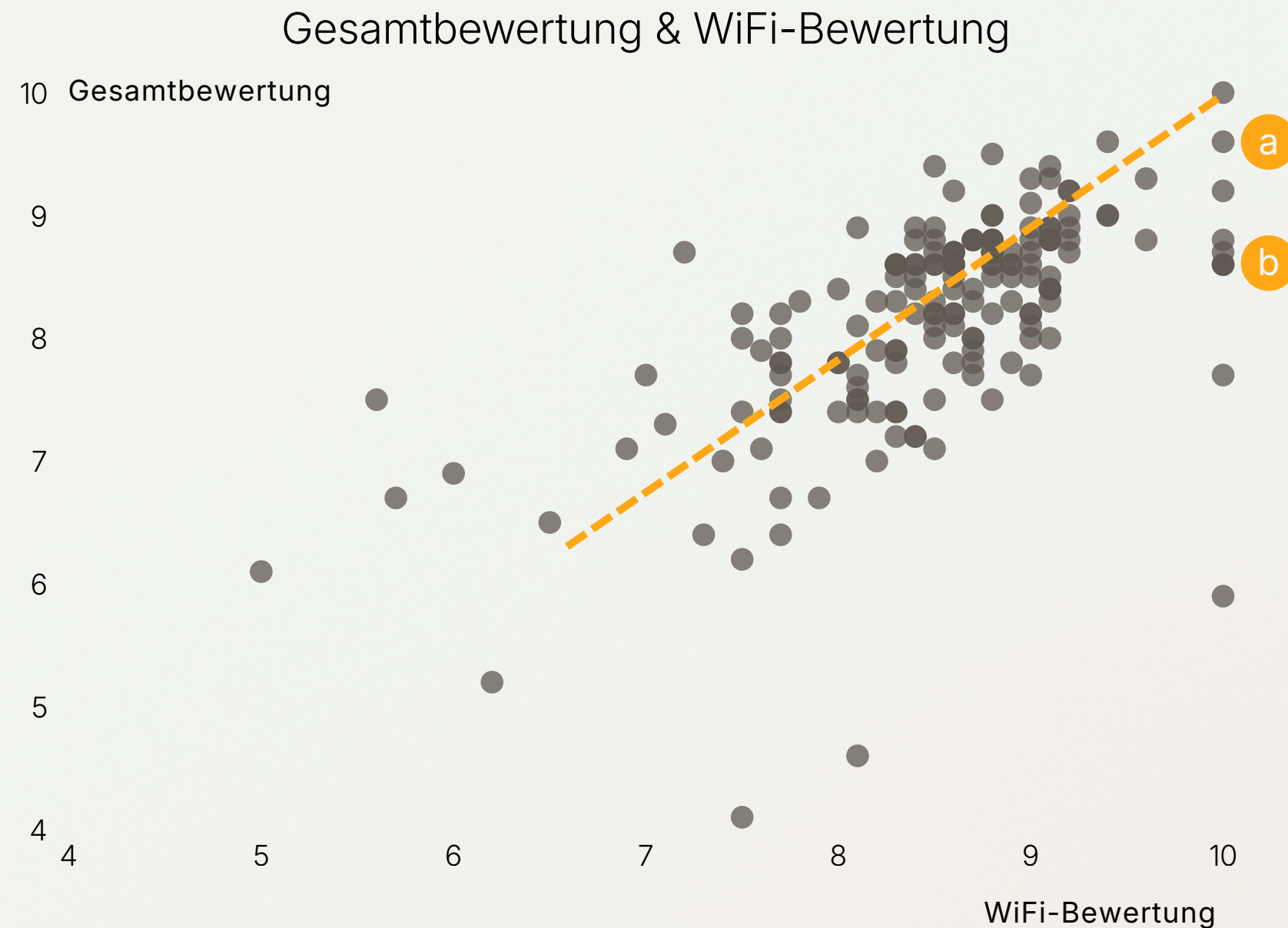
<6% der bewerteten Hotels erhält eine Topbewertung >9.5

8.5 ist die durchschnittliche WiFi Bewertung auf Booking.com

WiFi Bewertungen auf Booking.com





WLAN-Qualität ist kein Luxusgut, aber beeinflusst die Gesamtbewertung



Hotels mit hoher WiFi-Bewertung schneiden auch in der Gesamtbewertung besser ab. Umgekehrt schafft es kaum ein Hotel mit schwachem WLAN über einen Gesamtscore von 8.

Dabei ist WiFi-Qualität keine Frage des Preissegments zwei Berliner Beispiele mit einer WiFi-Bewertung von 10.0 zeigen das deutlich.

	Name	WiFi	Preis/Nacht
a	 WILMINA	10.0	~€450
b	 DJH	10.0	~€150

Fazit Report 2026



"In sechs Jahren Hotelkonnektivitätsreport sehen wir eines ganz klar: Die Erwartungen der Gäste an Konnektivität steigen schneller als die Fähigkeit vieler Hotels, diese intern abzubilden. IT in der Hotellerie ist lange kein Randthema mehr. Sie ist wie warmes Wasser Teil des erwarteten Gästelerlebnisses."

Daniel Strobl
GF DaPhi