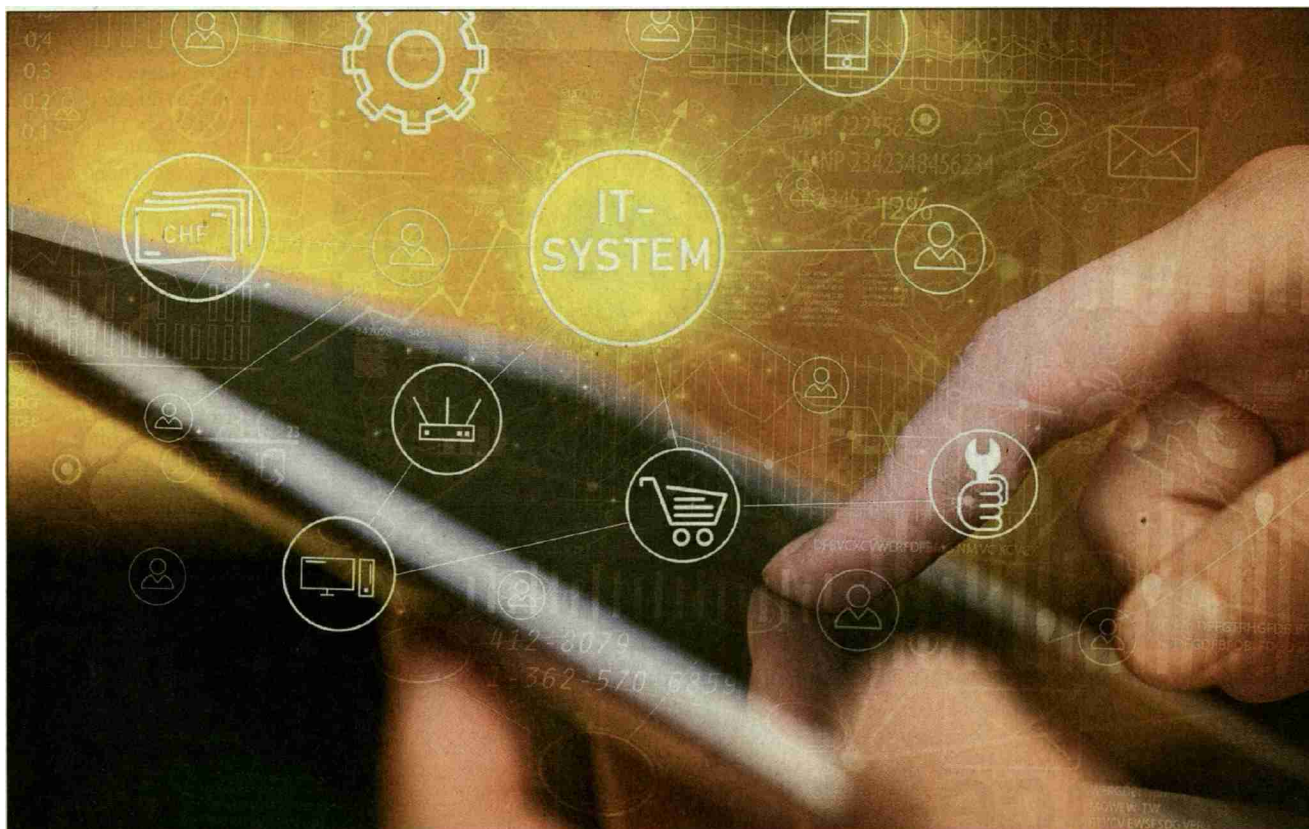




Datum: 26.07.2018

Fachbeitrag zum Thema Systemimplikation

Solide Systemwahl für mehr Umsatz



Für die passende Systemlandschaft sind die individuellen Bedürfnisse eines Betriebes entscheidend.

123RF/Montage htr

Erst mit gut strukturierten Daten kann ein Betrieb effektiv entscheiden und handeln. Auf was ein Hotelier auf dem Weg zu neuen IT-Systemen achten muss.

Die Hotellerie-Industrie hat Technologie langsamer angenommen als andere Branchen. Es gibt noch immer einzelne Häu-

ser oder kleinere Ketten, die Technologie nur minimal nutzen. Ein Blick auf grössere Akteure zeigt, dass unabhängige Hotels und Kettenbetreiber vermehrt mehr Geld aufwenden, um ihren Betrieb technologisch aufzuwerten. Gemäss Skift stiegen die Technologiebudgets seit 2016 um 50 Prozent.

Technik soll Umsatz steigern und Gäste zufrieden stellen

Zuerst müssen jedoch die Grundvoraussetzungen in einem Betrieb abgestimmt werden, bevor neue Technologien wie Virtuelle Realität oder maschinelles

Lernen geprüft werden.

Eine solide und ganzheitliche Rahmenlösung kann den Umsatz pro verfügbarem Zimmer (kurz RevPAR für revenue per available room) um 30 bis 50 Prozent anheben, verglichen mit einem Betrieb, welcher nur marginal technische Mittel nutzt. Die Systemlandschaft muss dabei primär einen Rahmen bieten, um Daten zu sammeln, zu strukturieren und benutzerfreundlich darzustellen. Erst basierend darauf können die verantwortlichen Personen operative und strategische Entscheidungen zeitnah und informiert



Datum: 26.07.2018

treffen.

Mindestens einer der folgenden Bereiche sollte dabei positiv beeinflusst werden: Umsatz, Profitabilität oder Gäste- und Mitarbeitererlebnis. Doch wie sieht eine passende Systemlandschaft für einzelne Hotels aus? Auf was ist zu achten und welche Komplexitäten sind zu navigieren?

Bei der Systemwahl nicht von der Popularität verleiten lassen

Bei der Projektplanung gilt es in einem ersten Schritt, Bedürfnisse, Zeitplan und Kosten zu definieren.

Bedürfnisidentifikation: In einem ersten Schritt sollten die Bedürfnisse eines Betriebs klar definiert und ein Kriterienkatalog zusammengestellt werden, der die gewünschten Funktionalitäten zusammenfasst.

In einem zweiten Schritt müssen die Bedürfnisse mit dem Status quo abgeglichen werden. Basierend auf den identifizierten Lücken zwischen Bedürfnissen und Status quo wird eine detaillierte Angebotsaufforderung (Request for Proposal) geschrieben und an Technologieanbieter geschickt. Die Angebote können dann auf ihre jeweilige Übereinstimmung mit der Angebotsaufforderung geprüft werden.

Oftmals brauchen unabhängige oder kleinere Betriebe nicht die umfassendsten Systeme, die es auf dem Markt gibt. Die Entscheidung sollte nicht durch die Popularität oder Verbreitung eines Systems im Markt geleitet werden, sondern durch die Bedürfnisse des individuellen Betriebs.

Zeitplan: Ein klar definierter Zeitplan ist unerlässlich. Robuste Leistungsverträge sind die Grundlage, um die Zeitlinie einzuhalten und Erwartungen mit Anbietern anzugleichen.

Kosten: Bei den Produktkosten gibt es oftmals nur einen kleinen Spielraum. Worauf jedoch geschaut werden sollte, sind Nebenkosten wie für Training, Installation, Instandhaltung etc., welche oftmals Raum bieten für Verhandlung.

Zentral: Integration der heute verstreuten System-Lösungen

Verglichen mit anderen Branchen ist die Hotelsystemlandschaft sehr fragmentiert und kommt nicht aus einer Hand (PMS, Buchhaltungssystem, Einkaufssystem, POS [Point of Sale], ERP, Revenue Management, GDS etc.). Deshalb ist die problemlose Integration der einzelnen Lösungen oftmals wichtiger als die Leistung der einzelnen Systeme.

Speziell wichtig ist, dass die Systemlandschaft es möglich macht, Einzelleistungen, die im Hotel konsumiert werden (Massage, Abendessen), in verrechenbare Paketeleistungen zu übersetzen. So wird sichergestellt, dass alle konsumierten Leistungen verrechnet werden.

«Eine solide technische Rahmenlösung kann den RevPAR um 30 bis 50 Prozent anheben.»

Um sicherzustellen, dass die richtigen Personen im Betrieb relevante und korrekte Informationen zeitnah erhalten, ist die Flexibilität in der Datenausgabe wichtig. Nur so können informierte Entscheide gefällt werden. Je nach Bedürfnis des Betriebs sind traditionelle Berichte nicht mehr erwünscht, sondern ein (fast in) Echtzeit aufdatiertes Dashboard, welches von verschiedenen Geräten zugreifbar ist.

Da sich Betriebsanforderungen stetig verändern, ist Flexibilität in der Datenausgabe essenziell, um

nicht in ein paar Jahren neue Systeme implementieren zu müssen.

Benutzerfreundlichkeit erleichtert Mitarbeiter-Rekrutierung

Um die Rekrutierung neuer Mitarbeiter zu fördern und deren Bindung zum Betrieb aufgrund angenehmer Arbeitsprozesse zu erhöhen, ist Benutzerfreundlichkeit wesentlich. Konkret heisst das, dass die Aufbereitung der Daten intuitiv gestaltet sein sollte, damit Mitarbeiter von verschiedenen Geräten und zu verschiedenen

Zeiten Daten abrufen und sie einfach modellieren können. Damit können sie ihre Aufgabe effizient und mit Spass erledigen. Und auch Quereinsteiger haben so eine Chance.

Dies erhöht die Agilität speziell in allen operativen Bereichen, zum Beispiel um Gästekommentare oder Beschwerden zeitnah zu bearbeiten. Dies hat wiederum einen positiven Einfluss auf das Gästeerlebnis.

Aufbesserungen der Systemlandschaft haben weitreichenden Einfluss auf die Profitabilität und die Gäste- und Mitarbeiterzufriedenheit eines Hauses. Mit einem engen Projektmanagement und der Berücksichtigung einiger Bereiche können kleinere und unabhängige Betriebe passende Systemlösungen implementieren.

An dieser Stelle schreiben verschiedene Expertinnen und Experten in loser Folge Fachartikel über Themen, die das Gastgewerbe betreffen. Sie greifen darin einen bestimmten Bereich oder einen aktuellen Diskussionspunkt ihres jeweiligen Spezialgebiets auf.



Datum: 26.07.2018



Bettina Bülte

Senior Manager bei PwC Schweiz Bettina Bülte leitet bei PwC die strategischen und operativen Hotel-Beratungsdienstleistungen. Sie war selbst operativ für verschiedene Hotelketten tätig. Als Beraterin unterstützt sie sowohl internationale Hotelketten als auch lokale Hotels.