

## **Session 7: IT-Puzzle I - PMS & Co.**

**Moderator: Ulli Kastner, myhotelshop**

### **Wichtigste Erkenntnisse - Fazit**

- Evaluierung --> Nutzen für das Hotel / Nutzen für den Gast evaluieren
- All In One oder einzelnen Systeme --> individuell prüfen
- Change-Management / Education-Management ist ausschlaggebend --> Einbinden von Mitarbeitenden
- Ausbildung im Bereich Digitalisierung im Hotel fordern

Digitalisierung im Hotel = Optimierung der Prozesse mittels IT.

### **Tools im Bereich Operations: (Check-in / Check-out)**

- Newsletter / E-Mailversandsystem
- PMS - Property Management System
- Online Check-in
- Check-in Kiosk/Automat
- POS - Point of Sale
- Housekeeping Tools
- Interne Kommunikation
- RMS - Revenue Management System
- Zugangssystem (Schlüssel)
- WLAN
- Buchhaltung
- CRM - Customer Relationship Management
- Screen Kommunikation - Digital Signale
- Digitale Gästemappe
- Meldewesen/-software (Meldeschein)
- Digitale Gästekarte
- Eventmanagementtools
- Survey
- Pre-stay (Upselling)
- Chatbot

### **Braucht ein Hotel wirklich jedes Tool?**

- Das muss individuell evaluiert werden: Internen Bedarf punkto Prozessoptimierung, Kostenersparnis etc. abklären und/oder prüfen, ob das Tool einen Mehrwert für den Gast bietet.
- Wichtig: Change-Management und Education-Management.
- Ggfs. erkennt der Gast den Mehrwert auch erst später?

## Erfahrungen mit Tools - welche werden bereits eingesetzt?

### Beispiel Chatbot via Facebook Messenger

1. Marktanalyse gemacht
2. Konkurrenz geprüft
3. Für die Einbindung des Messengers entschieden
  - Programmierung von automatischen Antworten über den Webmaster
  - Einbindung in die Webseite und über die Facebook Page
  - Vier Mitarbeitende (mittelständiges Hotels) antworten den Gästen während der Arbeitszeiten
  - Ausserhalb der Arbeitszeiten werden die automatischen Antworten versandt
4. Generiert sehr grossen Mehrwert für das Hotel

### Wer ist verantwortlich für die Tools?

- Mehrere / Arbeitsteilung
- Mindestens zwei Personen die den Überblick haben

### Systemlandschaft

- Auf Dauer müssen die Systeme überblickt werden können
- Problematisch: Besitz von Systemen, die nicht mehr benutzt werden - aber bezahlt

### Must-have Systeme:

- PMS
- CRM

### Wichtig:

Im Hotel braucht es technikaffine Personen. Notfalls sollte eine Person eingestellt werden, die sich in diesem Bereich auskennt oder alternativ sollten die Aufgaben extern vergeben werden. --> Sich selbst zum Spezialisten machen oder an einen Spezialisten abgeben.



