

HospitalityCamp Schweiz 2021

Session: Hotel IT erneuern - tutti completti oder peu à peu?

Moderation: Caroline Spatz und Heiko Siebert

Mitschrift: Birgit Pflugfelder und Stephan Kohl

Diskussion:

- Wie sollte man vorgehen, um seine Hotel-IT zu erneuern? Alles auf einmal angehen oder lieber nach und nach?
Auf jeden Fall von innen nach aussen: erst das PMS, dann alle weiteren Systeme und Anbindungen wie Kassen, etc.
- Welche Systeme habt Ihr?
Teilweise «on premise», teilweise «in der Cloud». Viele haben noch Oldtimer-Systems, Viele warten den Wechsel ab bis zum „End of life“ des Systems und handeln dann, wenn es eigentlich schon zu spät ist.
- Limitieren wir uns in der Hotellerie selbst indem wir denken: „Alles gern neu aber bitte so wie immer“.
- Ein PMS ist Hotelfokussiert – ein CRM wäre kundenfokussiert.
- Auf jeden Fall sollte man das PMS immer als Basis sehen; das wird auch immer so bleiben; ein PMS durch CRM ersetzen, macht gar keinen Sinn.
- Früher war «All in One» noch sinnvoll, aber heute ist die Landschaft zu groß und komplex geworden.
- Ein System nicht als Feuerlöscher für Probleme kaufen, sondern als langfristige Lösung.

Überlegungen und Kriterien für die Auswahl:

- Der Gast möchte Service: Welches System beschleunigt / ermöglicht besseren Gästeservice?
- Wie sieht meine IT Infrastruktur heute aus, wie soll sie aussehen, was sollte anders/besser sein? Was brauche ICH für meinen Betrieb wirklich?
- Wie ist es mit Support (wichtiges Kriterium!)?
- Wie abhängig mache ich mich?
- Wie gross ist der Zeitaufwand inkl. Planung, Vorbereitung und Testen?
- Schulung oder «learning by doing»?
- Kann man das System vor dem Kauf ausprobieren? Wie flexibel ist der Anbieter, gibt es Testschnittstellen? Protel bietet z.B. immer Testlizenzen für 1 Monat an.
- Ist unsere IT bereit für den Wechsel?
- Braucht es einen internen oder externen System-Manager (50-100% Stelle)?
- Muss flexibel sein (Testschnittstellen); Hoteliers will evtl. erst mal ausprobieren, nicht gleich kaufen; protel bietet immer Testlizenzen für 1 Monat an (Schnittstellen)
- Braucht es seitens Hotels, eine Stelle, die sich um IT kümmert? System Beauftragten
- Transparenz muss gewährleistet sein.
- Der Anbieter sollte so beraten, dass Hotelier sich verstanden fühlt.
- Benchmark messen (CostofSales, GoPAR).
- Bewertungen prüfen, z.B. über [techtalk.travel](https://www.techtalk.travel/): <https://www.techtalk.travel/>

- Don't believe the sales people: immer nach Referenzen fragen und mit den Anwendern reden, nicht mit dem GM.

Fragen zur Session/Mitschrift bitte an

Caroline Spatz, Wellnesshotel Golf Panorama, c.spatz@golfpanorama.ch

Birgit Pflugfelder, rebagdata, birgit.pflugfelder@rebag.ch

Stephan Kohl, HQ Revenue, stephan.kohl@hqrevenue.com