





Hotel-IT Ausschreibungen: Strategie, Struktur, Best Practices

Vorgestellt von Michaela Papenhoff und Zsuzsanna Albrecht im Rahmen des HSMA e-Day 2021 6. September 2021

System Switch - Wie sieht die Planung aus?



Phase 1:

Konzept

- 1. Analyse der Anforderungen
- 2. Definition der Strategie
- 3. Identifikation von Synergien: Systeme & Partner

Phases 2 & 3:

RFP (Ausschreibung)

- 1. Entwurf der Spezifikationen für die Anbieter (RFP)
- 2. Versand der RFP-Dokumente an die Anbieter
- 3. Bewertung der RFP-Antworten
- 4. Auswahlprozess
- 5. Verhandlungen

Implementierung

- 1. Erstellung des Implementierungsplans
- 2. Definition von Standards
- 3. Training
- **4.** Systemimplementierung oder Upgrade
- 5. Testen und live gehen
- 6. Implementierung des Qualitätssicherungsprozesses

Post-Implementation

- 1. Überwachung der Geschäftsleistung
- 2. Überwachung der Effizienz
- 3. Laufender Anpassungsprozess

Definition der Strategie

Ausschreibungsprozess, Auswertung und Vertragsvergabe

Cutover & System-Implementierung

Entwicklung, Qualitätssicherung
Training

6-7 Monate

6-7 Monate

Nach Switch

Ausschreibungsprozess im Detail



Phases 2 & 3: RFP

- Entwurf der Spezifikationen für die Anbieter (RFP)
- 2. Versand der RFP-Dokumente an die Anbieter
- 3. Bewertung der RFP-Antworten
- 4. Auswahlprozess
- 5. Verhandlungen

Ausschreibungsprozess, Auswertung und Vertragsvergabe



RFP Design

Anbieter Auswahl und RFP Versand

Leistungs- und Kostenbewertung (inkl. SWOT-Analyse)

Anbieter Präsentationen

Verhandlungs- und Entscheidungsphase

Welche Unterlagen sollte der Anbieter erhalten?



- Detailliertes Briefing-Dokument mit Beschreibung der Ziele, derzeit verwendeten Systeme, des Zeitplans usw.
- Hotel Liste
- o **Umsätze pro Kanal** inkl. Prognose für die nächsten 3 Jahre
- Kostenblatt, das von den Anbietern auszufüllen ist
- Spezifikationsdokument inkl. aller erforderlichen Funktionalitäten mit Ranking (z.B. 1-4, wobei 4 = Hauptkritierum)

Umsätze inkl. Prognose



Current & Projected Turnover in EUR (2018-2021 projected)

TOTAL Rotana' TOTAL Turnover ¹	ALOS	ADR	2017	2018	Year 1: 2019	Year 2: 2020	Year 3: 2021
TOTAL Room Revenue							
TOTAL Room Nights	2,1	110,4					
TOTAL Reservations							
Revenue Growth (Property & Channel Growth)				26%	9%	13%	21%

¹ Contract period will start October 2018; number of reservations and hotels per year cannot be guaranteed.

Hotel Chain Property Growth²

Property Growth Calculation	ALOS	ADR	2017	2018	Year 1: 2019	Year 2: 2020	Year 3: 2021
TOTAL Room Revenue							
TOTAL Room Nights	2,1	110,4					
TOTAL Reservations							
Number of Properties			10	12	14	14	16
Revenue Growth through Property Growth ONLY							

² Please note that this calculation only shows for the growth based on number of (new) properties. No channel growth included.

Revenues per Channel

Internet Booking Engine	ALOS	ADR	2017	2018	Year 1: 2019	Year 2: 2020	Year 3: 2021
Revenue							
Room Nights	1,6	115,0					
Reservations							
Channel Revenue Growth Projections							

Mobile Booking Engine	ALOS	ADR	2017	2018	Year 1: 2019	Year 2: 2020	Year 3: 2021
Revenue	1,2 100,1						
Room Nights		100,1					
Reservations							
Channel Revenue Growth Projections							

Kostenblatt



			OTA/	
CRS Cost	IFC Cost	IBE Cost	Metasearch	CRO Cost
			Cost	

CRS RFP - Cost Proposal Overview for a 3 year contract

All Figures in EUR (unless stated otherwise)

Zum Vergleich in der Kostenauswertung, sollten auch die jetzigen Kosten gegenübergestellt werden.

	Pos	Criteria (if applicable)	Unit (please change if		Additional Remarks		
			needed)	Year 1: 2022	Year 2: 2023	Year 3: 2024	Remarks
	1	CRS implementation hotel chain	per chain				
	2	New member hotel CRS implementation	per property				
	3	Standard Reporting module setup (hotel)	per property				
S	4	Professional Reporting module setup (head office)	per license/ user				
Fees	5	GDS & DHISCO switch fees					
Time	6	Commission Processing Tool interface implementation fee					
One	7	Initial Head Office Training incl. approx. travel expenses					
	8	Implementation support / project management	per day				
	9	2-way PMS-CRS interface > CRS provider fees	per property				
	10	RMS Interface implementation fee	per property				
	12	CRM Interface implementation fee	per property				
	13	Standard IBE implementation (incl. Mobile)					
	14	Triptease or similar tool (pls. specify) integration					
	15	Payment gateway interface implementation fee					

Number of Hotels

Tipps für die Auswertung



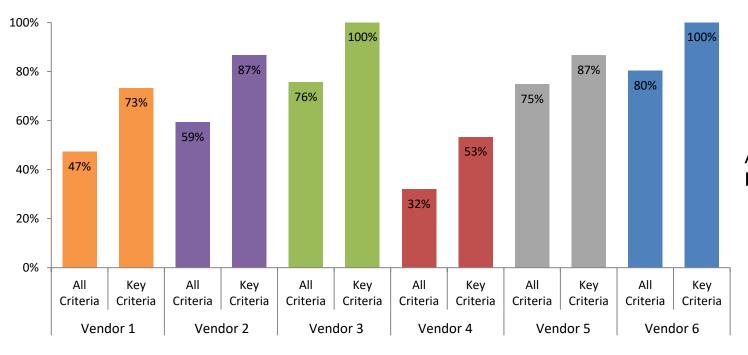
- Kosten & Performance Auswertung separat
- Hauptkriterien und Teilbereiche aus dem Spezifikationsdokument separat auswerten
- Bewertung der Anbieterantworten nach Punktesystem, z.B.
 - o 3 = Erfüllt alle Anforderungen
 - 0 2 = Erfüllt die Mindestanforderungen
 - 1 = Erfüllt die Anforderungen teilweise
 - 0 = Erfüllt die Anforderungen nicht/keine Informationen vorhanden

0 ...

Welche Tipps haben Sie?

Performance Auswertung Beispiel



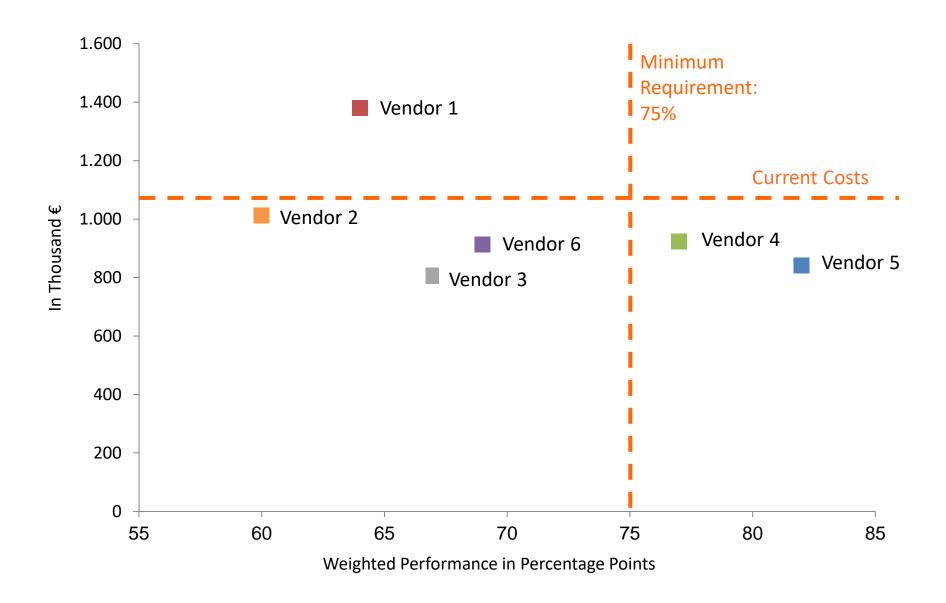


Alle Kriterien: 44 Hauptkriterien: 5

Hauptkriterien		Vendor 1	Vendor 2	Vendor 3	Vendor 4	Vendor 5	Vendor 6
1	Hotels must not manage rates in CM tool	12	12	12	12	12	12
2	OTA channels can be opened/closed from CRS	12	4	12	0	12	12
3	Expedia	8	12	12	12	8	12
		8	12	12	8	8	12
		4	12	12	0	12	12
TOTAL		44	52	60	32	52	60
То	tal in %	73%	87%	100%	53%	87%	100%

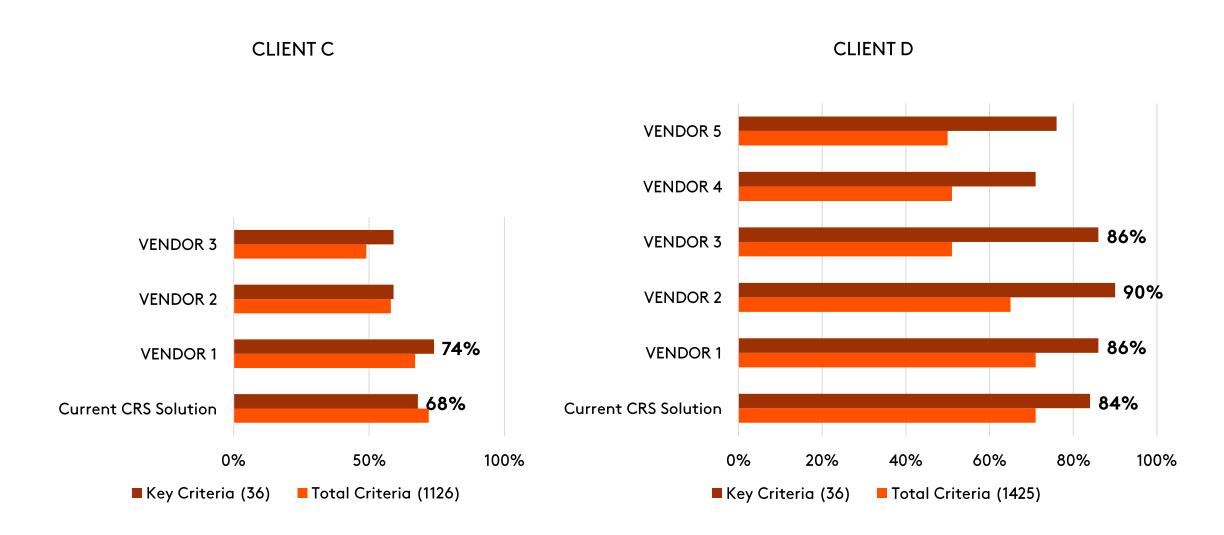
Gegenüberstellung Kosten vs. Performance





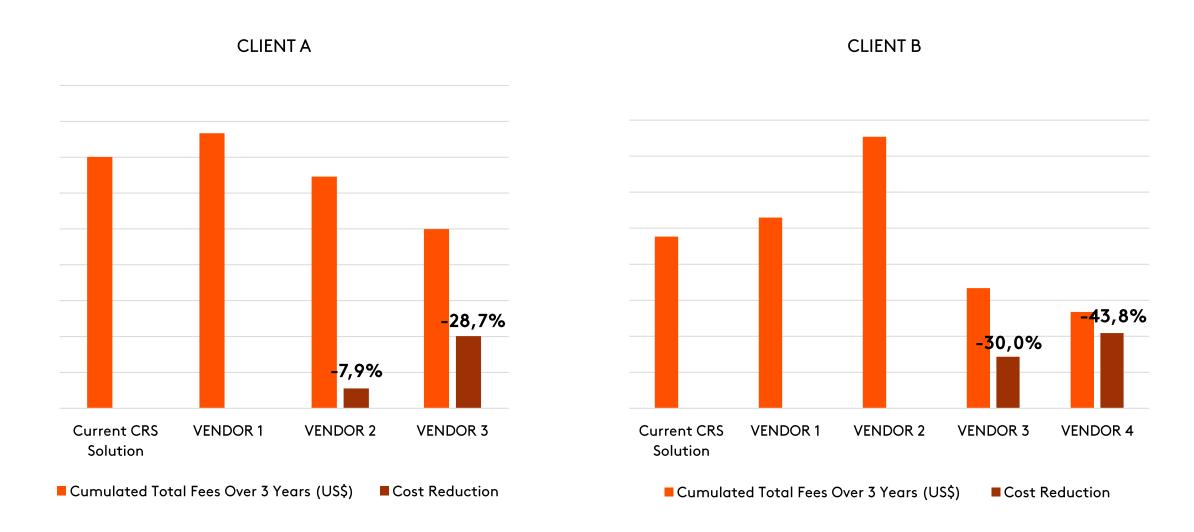
h2c Erfahrung: Mögliche Performance Verbesserung





h2c Erfahrung: Mögliche Kosten Verbesserung





Q&A

