

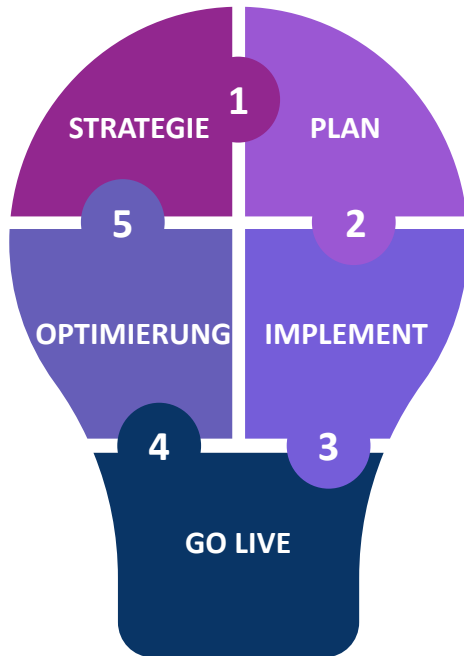
**HSMA** e- & MICE Day 2021

**HERZLICH WILLKOMMEN ZUM  
#TECHNOLOGY #WORKSHOP  
HOTEL-IT AUSSCHREIBUNGEN:  
STRATEGIE, STRUKTUR, BEST PRACTICES**

Vorgestellt von Michaela Papenhoff (H2C) und Zsuzsanna Albrecht (Zsuzsanna Albrecht Hospitality Consulting)

# BEST PRACTICES

## PLANUNG UND IMPLEMENTIERUNG



1

Prozessorientiert denken! Was sind die Anforderungen der Gäste? Was sind die Anforderungen der Mitarbeiter? Heute und in der Zukunft! Gibt es Prozesse, die nicht automatisiert werden können?

2

Mit der Planung steht oder fällt das Projekt! Ausreichend Zeit für einen oder mehrere Systemwechsel einplanen. Schnittstellen-Funktionen und zu übertragende Daten prüfen, bevor Standards festgelegt werden! Beispiel: Preisstruktur

3

Je nach Größe des Projekts ein Projektmanagement Tool nutzen (alternativ Aufgabenliste in Excel). Interne und externe Ressourcen planen, ausreichend Zeit für Tests einplanen und diese dokumentieren.

4

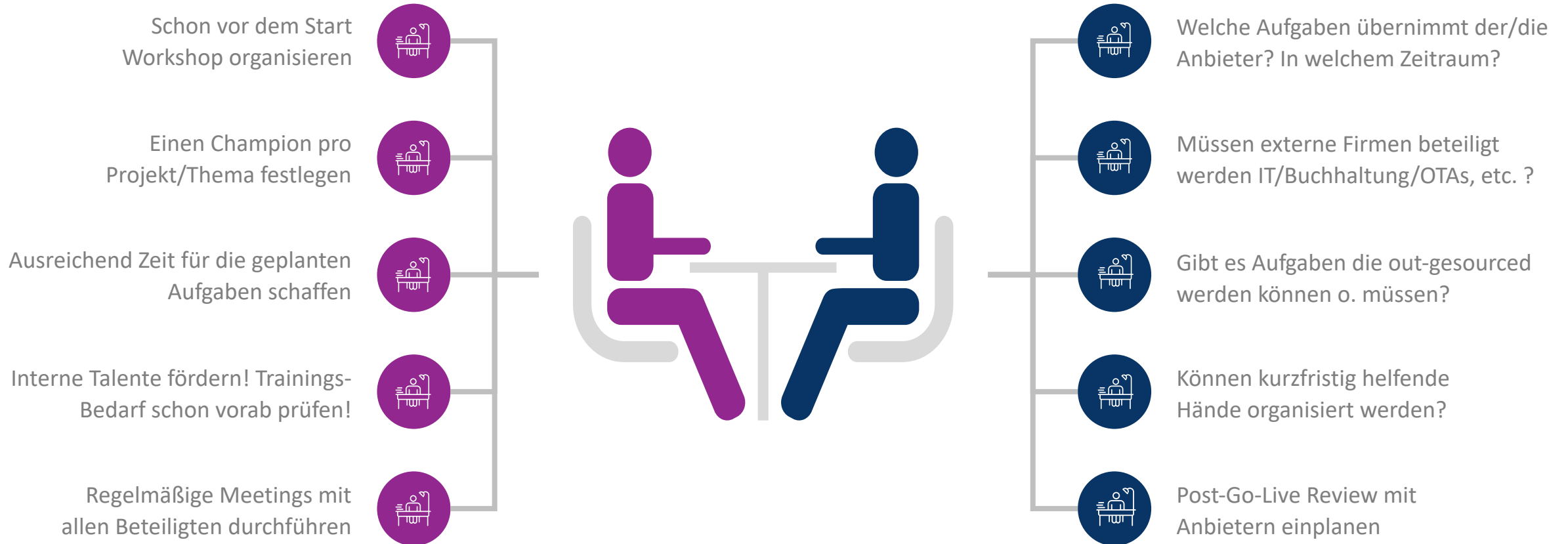
Detaillierten Go Live Plan erstellen, insbesondere dann wenn mehrere Systeme oder Schnittstellen zu wechseln sind. Das ‚alte‘ System zunächst aktiv lassen, so dass im Notfall zurück gewechselt werden könnte. Risiken einschätzen und einen Plan B erstellen!

5

Nach dem Go Live sollte man besonderen Augenmerk auf die Prüfung der Daten legen. Wird alles korrekt übertragen? Gibt es Herausforderungen/Kinderkrankheiten? Wurde der Prozess wie geplant umgesetzt? Gibt es weiteren Schulungsbedarf? Gibt es weiteren Optimierungsbedarf?

# RESSOURCEN PLANUNG

INTERN & EXTERN



# RACI MATRIX ERSTELLEN

KLARE AUFGABENVERTEILUNG

STEP	PROJECT INITIATION	PROJECT EXECUTIVE	PROJECT MANAGER	BUSINESS ANALYST	TECHNICAL ARCHITECT	APPLICATION DEVELOPERS
1	Task 01	C	A/R	C	I	I
2	Task 02	A	I	R	C	I
3	Task 03	A	I	R	C	I
4	Task 04	C	A	I	R	I
5	Task 05	C	A	I	R	I
6	Task 06	C	A/R	C	I	I

**R** RESPONSIBLE

**A** ACCOUNTABLE

**C** CONSULTED

**I** INFORMED

# ENTWURF ZEITPLAN

BIS ZUM GO LIVE

JAN '22

FEB '22

MÄR '22

APR '22

MAI '22

JUN '22

JUL '22

AUG '22

SEP '22

OKT '22

NOV '22

DEZ '22

## 1. ANBIETER

AUFGABEN MIT ABHÄNGIGKEITEN, FRISTEN  
UND DETAILINFORMATIONEN.

## 2. ANBIETER

AUFGABEN MIT ABHÄNGIGKEITEN, FRISTEN  
UND DETAILINFORMATIONEN.

## 3. ANBIETER

AUFGABEN MIT ABHÄNGIGKEITEN, FRISTEN  
UND DETAILINFORMATIONEN.

## TESTS

NEUE SYSTEMUMGEBUNG AUSFÜHRLICH  
TESTEN, DOKUMENTIEREN, KORRIGIEREN

## GO LIVE PHASE

ALLE INTERNEN UND EXTERNEN BETEILIGTEN  
EINPLANEN, STAND-BY ZEITEN BUCHEN!

# STOLPERFALLEN

W E L C H E   K E N N T   I H R ?



1. Zeitaufwand ist größer als ursprünglich geplant. Häufig gepaart mit Ausgaben über dem Budget.
2. Stammdaten und/oder Standards können nicht in allen Systemen abgebildet werden – Fehlende Schnittstellen Prüfung und Tests.
3. Anbieter seitig versprochene Funktionen oder Leistungen können nicht oder nur verspätet eingehalten werden - kauft nicht die Katze im Sack!
4. Unzureichendes Training der Mitarbeiter, somit später Unsicherheit und Herausforderungen im Qualitätsmanagement.

# POST-PROJECT-REVIEW

DER PERFEKTE ABSCHLUß

## 1. ÜBERPRÜFUNG DER PROJEKTAUFGABEN

Gibt es noch offene Aufgaben?  
Falls ja Zuständigkeit und Frist klären!

## 2. DOKUMENTATION DER PROZESSE

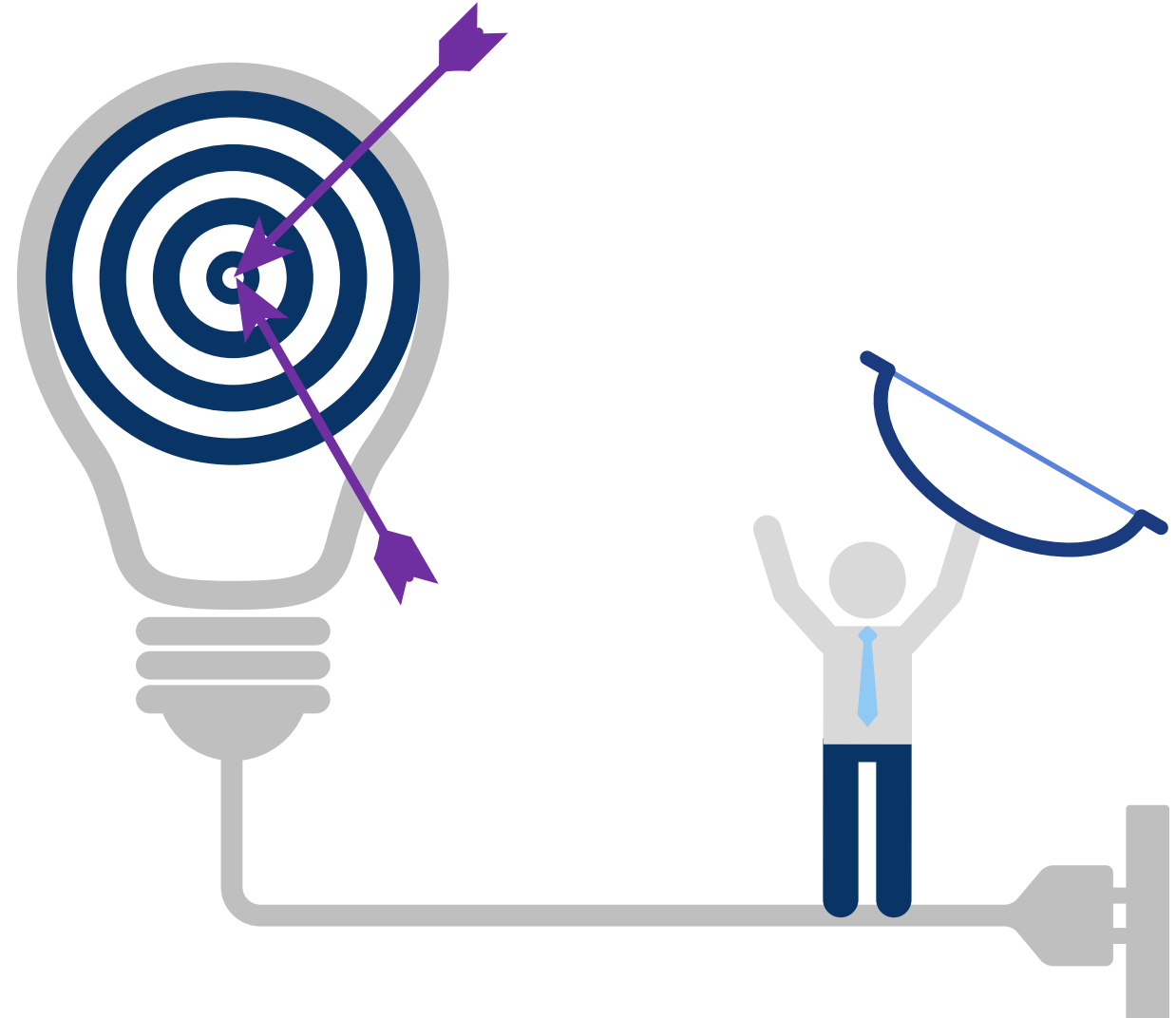
Alle Prozesse sollten in einem Handbuch notiert und erläutert werden. Nur so bleibt das Know-How im Haus!

## 3. ZUKÜNFTIGE AUFGABEN UND PROJEKTE

Ergeben sich neue regelmäßige Aufgaben durch den Systemwechsel?  
Gibt es weitere Projekte um die Effizienz/Profit zu erhöhen?

## 4. GET TOGETHER FÜR MITARBEITER\*INNEN

Work hard – Play hard! Es ist Zeit einen erfolgreichen Projektabschluß zu feiern!



# Q&A time





KONTAKT:

Zsuzsanna Albrecht Hospitality Consulting

[zsuzsanna@zahc.de](mailto:zsuzsanna@zahc.de)

[www.zahc.info](http://www.zahc.info)