



Auswahl von IT-Systemen

HSMA Expertenkreis Technology



Auswahl eines Software- Anbieters

Ein Leitfaden mit wichtigen Fragestellungen und Aspekten

Konkrete Auswahl der Anbieter

Sobald ein Hotel sich dafür entschieden hat, einen Prozess digital abzubilden bzw. zu automatisieren, sollte im ersten Schritt geprüft werden, welche Anbieter die Anforderungen abbilden können.





Konkrete Auswahl der Anbieter

Die nachfolgenden Punkte sollen einen Leitfaden darstellen sowie relevante Fragestellungen, die neben den tatsächlichen Funktionen eines Systems eine Rolle spielen.

Jeder Aspekt hat Vor- und Nachteile in Bezug auf das Hotel und sollte Schritt für Schritt mit den potentiellen Anbietern abgeklärt werden.

Dieser Leitfaden soll dabei helfen, die Auswahl zu strukturieren und die Entscheidung zu fundieren.

9 Schritte zur Auswahl eines Anbieters





1. Anbieter finden

Um im ersten Schritt einen Überblick zu erhalten und die richtigen Anbieter zu identifizieren, können folgende Möglichkeiten genutzt werden...

Hotelhero Plattform
www.hotelhero.tech

Hotel-Tech-Report
www.hoteltechreport.com

Verbände wie HSMA
kontaktieren und nach
Empfehlungen fragen

Austausch mit Kollegen
aus der Branche

2 . Erstellung eines RFP

RFP (Request for Proposal): Ein RFP ist ein Dokument zur Auswahl einer Software. In diesem Dokument / Fragenkatalog werden dann vom Anbieter konkrete Angaben zu Funktionen und Fähigkeiten des Systems gemacht.

Es ist mit einem eigenen RFP möglich, unterschiedliche Anbieter anhand der möglichen Funktionen zu vergleichen.

Für einzelne Bereiche haben HSMA-Expertenkreise bereits [konkrete Vorlagen](#) erstellt



#hotellerierockt



Beispiel Matrix

Erstellung einer Matrix für die bessere Vergleichbarkeit der in die engere Wahl genommenen Anbieter

Funktion der Software	Anbieter 1	Anbieter 2	...	Anmerkungen
Funktion 1				
Funktion 2				
Funktion 3				
...				
optionale Funktionen				

3. Nutzer des Systems

Es ist wichtig, dass die künftigen Nutzer des Systems in den Entscheidungsprozess mit eingebunden werden.





3. Nutzer des Systems

Zudem ist zu beachten, dass die täglichen hotelspezifischen Prozesse von den gewünschten Systemen umsetzbar sind. Sollte dies nicht der Fall sein, müssen ggfls. die Prozesse angepasst/geändert werden. Hierfür ist der Input der Mitarbeiter von großer Bedeutung.

Die ausgewählten Systeme sollten in die vorhandene Struktur integrierbar sein. Um dies zu gewährleisten, sollte eine Übersicht der IT-Landschaft erstellt werden und Mitarbeiter auch übergreifend aus anderen Abteilungen hinzugezogen werden.

4. Evaluierung der Kosten der Software

Welche Kosten können entstehen und sind zu vergleichen?
Welche relevanten Faktoren spielen hier zudem eine Rolle?

- Monatliche Fee vs. einmalige Kosten
- Setupkosten
- Laufende Transaktionskosten / Kosten pro Buchung
- Abrechnungsfrequenz
- Abrechnungswährung/ UST-thematik
- Kosten für die Integration / Schnittstellen etwaige Drittanbieter
- Etwaige Kosten für Supportleistungen





Gegenüberstellung der Kosten

Erstellung einer Matrix für die bessere Vergleichbarkeit der in die engere Wahl genommenen Anbieter

Kosten der Software	Anbieter 1	Anbieter 2	...	Anmerkungen
Fixe monatliche Kosten				
Einmalige Setupkosten				
Variable laufende Kosten				
Abrechnungsfrequenz (jährlich/monatlich...)				
Abrechnungswährung (UST-Thematik)				
Support Kosten				

5. Notwendiger Personalaufwand

Welcher Personalaufwand ist notwendig? Kann dies im Hotel geleistet werden?

Kann hier zusätzlicher Support vom Anbieter eingekauft werden?

Ist eine externe Unterstützung notwendig?





Personalaufwand...

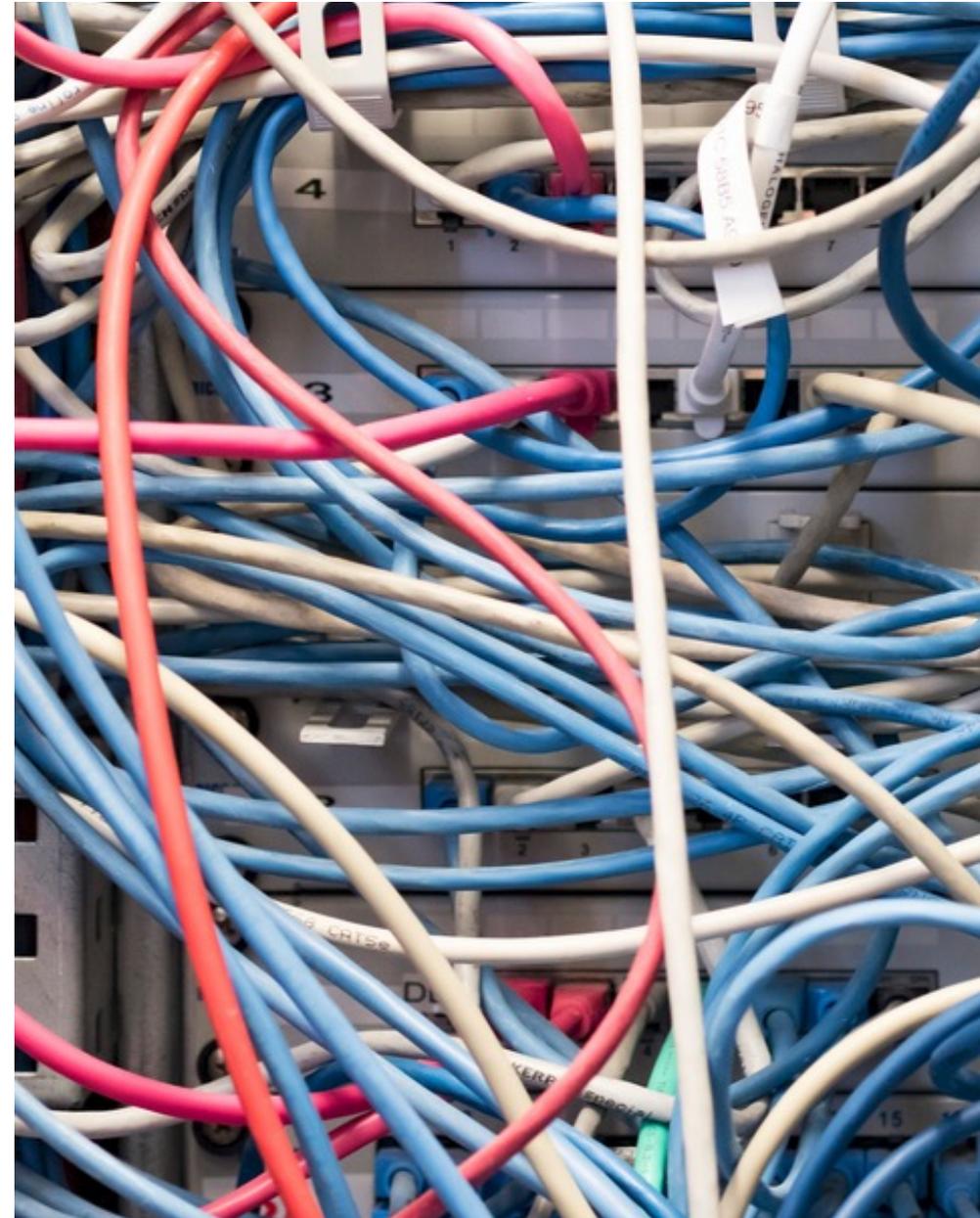
- ... für das Setup der Software
- ... für die laufende/operative Nutzung

Die Nutzung des Systems kann durchaus auch im ersten Schritt einen Mehraufwand bedeuten, wenn andere Punkte wie z.B. die Gästezufriedenheit oder auch andere Prozesse verbessert werden!

- ... für Updates und Anpassungen

6. Schnittstellen zu anderen Anbietern

- No interface is the best interface! Hinterfragen Sie jede einzelne Schnittstelle zwischen den Systemen!
- Welche Schnittstellen sind zwingend notwendig?
- Welche Schnittstellen existieren bereits?
 - One-way
 - 2-way
 - Manuell oder real-time
 - Kosten (einmalig/laufend?)
 - Implementierungsdauer



7. Zeitliche Aspekte



Neben den bisher genannten Aspekten ist auch die zeitliche Komponente durchaus relevant für die Auswahl des Anbieters.

Hierfür sollten vor allem folgende Punkte abgewogen werden:

- Implementierungsdauer des Systems - Befragen Sie hierfür Referenzkunden des Anbieters, um eine Einschätzung zu erhalten.
- Zeitliche Ersparnis durch Einführung des Systems
- Zu erwartender Aufwand für die Pflege des Systems im laufenden Betrieb



8. Projektteam

- Die Veränderung der IT Landschaft ist Teil des betrieblichen Change Managements und sollte daher gut geplant und durchdacht werden.
- Die Einführung eines neuen Systems ist im ersten Schritt immer mit Veränderungen sowie zeitlichem & personellem Mehraufwand verbunden.
- Die Stakeholder der Einführung müssen identifiziert werden.
- Je nach Komplexität des Systems ist es nötig, ein Projektteam als Leitung der Systemeinführung zu benennen.
- Entscheider in Bezug auf die Systemauswahl und die Budgetverantwortung müssen benannt werden.
- Alternativ sollte externe Unterstützung eingekauft werden, um den Erfolg der Einführung sicherzustellen.



9. Good to know

Für die Auswahl des passenden Anbieters können zudem noch weitere Aspekte hilfreich sein:

- Erreichbarkeit/Support (international?) (Wochenende?)
 - Ist dies für das System notwendig? Wie arbeitet ihr Team und wie selbstständig möchten Sie das System nutzen?
- Standort/Sitz des Unternehmens (Datenschutz)
- Startup vs. erfahrenes Unternehmen
 - Was passt besser zu meiner Unternehmenskultur? Möchte ich von einem erfahrenen Unternehmen lernen oder Prozesse selbst mit definieren und gestalten?
- Branchenanbieter vs. branchenfremder Anbieter
 - Gibt es Möglichkeiten von anderen Branchen zu lernen oder möchte ich davon profitieren, dass der Anbieter den Markt kennt?



Fazit

Für die genannten Fragestellungen gibt es keine Parade-Antwort. Sehr viele Aspekte hängen ganz konkret von Ihrem Unternehmen und den entsprechenden Fragestellungen ab.

Ein komplexes Thema – versuchen Sie dennoch zu starten, sich Schritt für Schritt vorzuarbeiten, und dennoch das große Ganze nicht aus den Augen zu verlieren.

Projekt Controlling - Definieren Sie Meilensteine und prüfen Sie stets, ob Sie noch "on track sind"!



#hotellerierockt