

anker
alpen



Die ÖHV präsentiert PMS-Lösungen

4.-6. Juni 2024



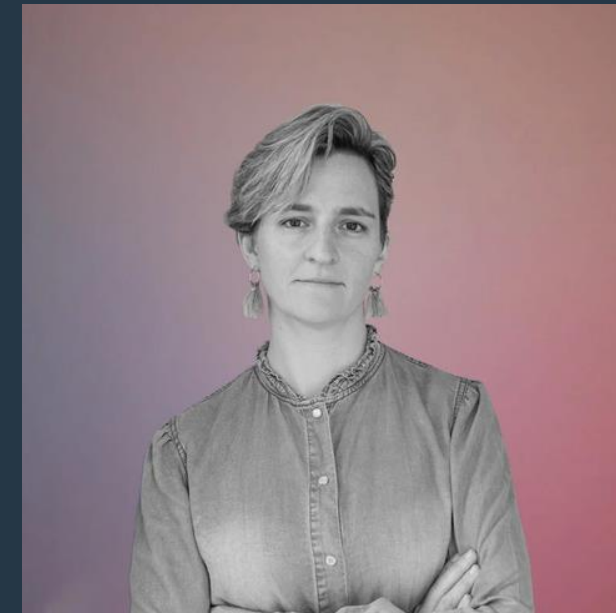
Stephanie Goldbrunner-Jung



Prof. Dr. Sandra Bayer



anker alpen



**Connecting systems,
connecting people.
And making hotels
magic places again.**

Unsere Kunden - vom Individualhotel bis zur Hotelgesellschaft

Jedes Hotel hat seine eigene Geschichte und Persönlichkeit.

Ein One-fits-all Ansatz funktioniert für uns nicht.



Althoff Hotels



Der Europäische Hof
Heidelberg



KESSLER
MEYER
Well & Wine



NOURI

★★★★★ ALPIN SPA RESORT
OBERMÜHLE



SEETELHOTELS

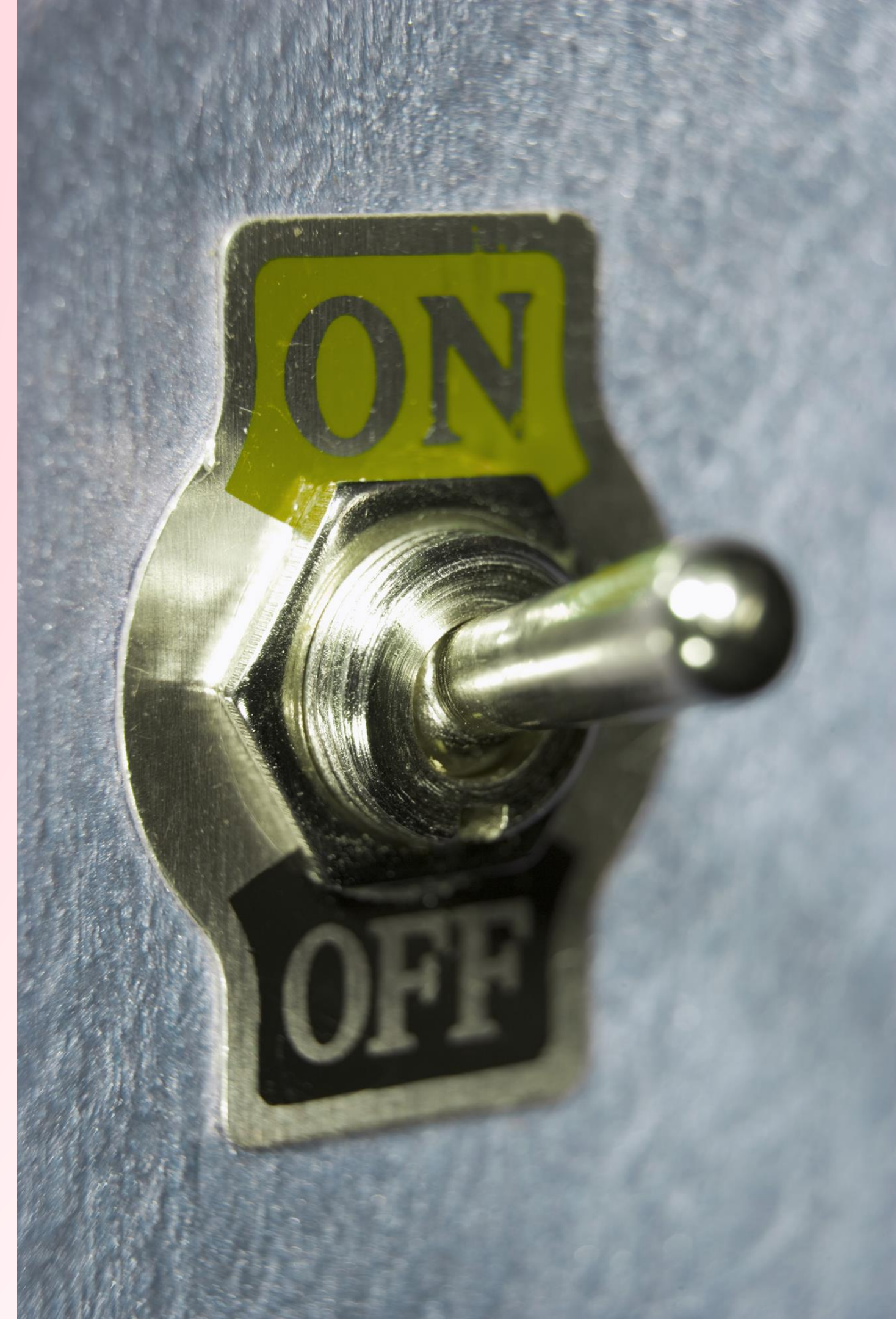


PMS Wechsel? Super easy. Not.

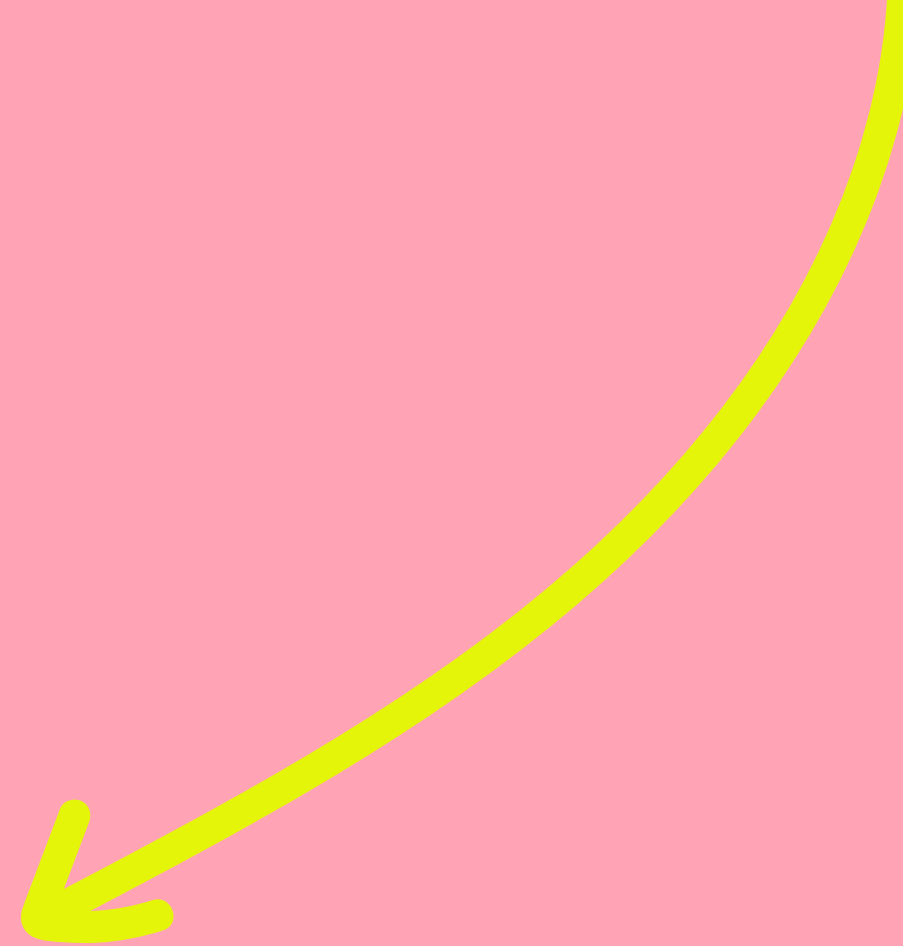
Warum möchte ich mein vorhandenes System wechseln?

Was sind meine Ziele?

Wie ist mein Digitalisierungskonzept und was sind meine Unternehmensziele?



Power to the Crew



Nichts nervt Mitarbeitende mehr als sinnlose manuelle Prozesse! Zeit, damit Schluss zu machen und für echte Erleichterung im Arbeitsalltag zu sorgen!



Me. Myself. And I.

- Wer sind die Stakeholder, die mit dem System bisher arbeiten?
- Wo liegen die Painpoints in der Nutzung?
- Wer ist das Projekt-Team?
- Kommunikation ist Key! Change Management!

Guests first, Tech second



Wie schaffen Sie es als Hotelier aus Leidenschaft, mit Ihrem Tech-Stack das Gastleben noch besser zu machen?



Guest Experience.

- Wo sind die Gäste aktuell mit eingebunden?
- Wie sieht die Customer Journey heute aus?
- Prozess Engineering mit Blick auf die Guest Journey von morgen

MUT ZUR DIGITALISIERUNG

Love your Data

Die Daten, die Sie über die Jahre gesammelt haben, sind unser Marketing-Leben. Unsere Luft zum Atmen in der Kundenbeziehung. Das Gold unseres Hotel-Piratenschatzes.



Dann starten wir doch lieber bei Null.

- Daten sind bares Geld
- Gasthistorie und -verhalten
- Manuelle Eingaben sind fehleranfällig und ein extrem hoher Aufwand
- Optionen der Datenmigration klären



Die Mythen

#dashabenwirschonimmersogemacht

#ichkennedajemand

#beiunsistdasanders

Der Auftrag: Alle sind gleich, nur manche sind gleicher.

- ✓ Involvieren Sie **Ihr Team.**
- ✓ Identifizieren Sie **Pain Points.**
- ✓ Definieren Sie **Ihre Ziele.**
- ✓ Formulieren Sie **Ihre realistischen Anforderungen** z.B. in einem Pflichtenheft.
- ✓ Vergleichen Sie die Anbieter nach **Ihrer Priorisierung.**
 - Support (Zeiten, Sprache, Möglichkeiten)
 - Funktionen – Basis
 - Funktionen – Nice-to-have
 - Notwendige Schnittstellen zu Bestandssystemen
 - Möglichkeiten der Datenmigration
 - Einmalige Kosten und laufende Kosten
 - Vertragslaufzeiten
- ✓ Last but not least. **Die Chemie.**

Tech Stack.

Spa

**House-
keeping**

Gästemappe

**Digitaler
Melde-
schein**

**Gutschein-
tool**

Buchhaltung

**Warenwirt-
schaft**

**Schließ-
anlage**

Webseite

**IBE &
Channel
Manager**

CRM

**Zahlungs-
anbieter**

**Tischreser-
vierung**

**Outlet
Buchung**

Bankett

**Quality/
Feedback
manager**

**Revenue
Manage-
ment**

Kasse

PMS

Spa

House-keeping

Warenwirtschaft

Outlet Buchung

Tischreservierung

Gutschein-tool

Webseite

Gästemappe

Digitaler Melde-schein

IBE & Channel Manager

Bankett

CRM

Quality/ Feedback manager

Schließ-anlage

PMS

Revenue Management

Kasse

Buchhaltung

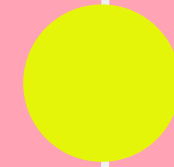
Zahlungs-anbieter

Die Zusammenfassung

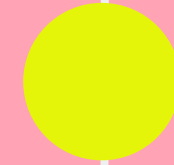
#Unterschiede

#Gemeinsamkeiten

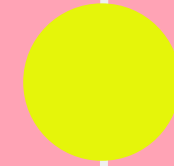
Was bewegt Sie?



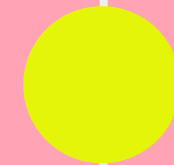
Support



All-in-one-Lösung



Schnittstellen zu Spa & Konferenz



Datenmigration



Kosten



Payment

Die eierlegende Wollmilchsau

Datenmigration

- Welche Stammdaten sind wichtig für Sie?
- Historie? Was heißt das genau?
- Woher kommen die Future-Bookings?
- Export vs. Import!





Payment – wo AUTOMATISIERUNG groß geschrieben wird!

- Vergleichen Sie die Kosten!
- Denken Sie an andere Systeme!
- **WICHTIG:** Stellen Sie Ersparnisse gegenüber!

Die Uhr tickt. Ihre Timeline.

- Wann ist der beste Zeitpunkt in ihrem Hotel?
- Wann werden welche Prozesse umgestellt?
- Was ist die Aufgabe des Systemanbieters?
- Wer koordiniert alle Aufgaben?



Der Rückblick

● Guest first – tech second!

Wie sieht Ihre Customer Journey heute aus?
Welche Touchpoints hat der Gast heute?
Wie soll die Journey künftig aussehen?

● Power to the crew!

Binden Sie Ihr Team mit ein!
Informieren Sie die Mitarbeiter im Prozess!

● Love your data!

Hinterfragen Sie die Datenmigration IM DETAIL!
“Bei Null” zu starten ist KEINE Option!

**Ihre
Digitalisierungs-
ziele im
Unternehmen**



STOPP

Spa

House-keeping

Warenwirtschaft

Outlet Buchung

Tischreservierung

Gutschein-tool

Webseite

Gästemappe

Digitaler Melde-schein

IBE & Channel Manager

Bankett

CRM

Quality/ Feedback manager

Schließ-anlage

PMS

Revenue Management

Kasse

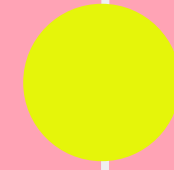
Buchhaltung

Zahlungs-anbieter

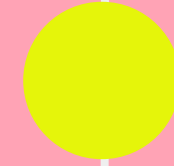
Der Auftrag: Alle sind gleich, nur manche sind gleicher.

- ✓ Involvieren Sie **Ihr Team.**
- ✓ Identifizieren Sie **Pain Points.**
- ✓ Definieren Sie **Ihre Ziele.**
- ✓ Formulieren Sie **Ihre realistischen Anforderungen** z.B. in einem Pflichtenheft.
- ✓ Vergleichen Sie die Anbieter nach **Ihrer Priorisierung.**
 - Support (Zeiten, Sprache, Möglichkeiten)
 - Funktionen – Basis
 - Funktionen – Nice-to-have
 - Notwendige Schnittstellen zu Bestandssystemen
 - Möglichkeiten der Datenmigration
 - Einmalige Kosten und laufende Kosten
 - Vertragslaufzeiten
- ✓ Last but not least. **Die Chemie.**

Ein paar Tipps zum Mitnehmen!



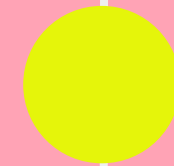
Frühzeitige Koordination des Termins



Sparen Sie nicht an den falschen Stellen!



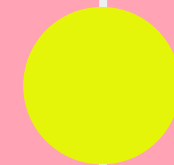
Wer schreibt der bleibt!



Haben Sie immer Ihr *WARUM* vor Augen!



Holen Sie sich Hilfe!



Informieren Sie Ihre Gäste!



Was ist wenn????

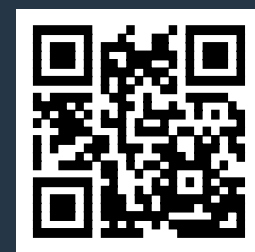
Machen ist krasser als wollen!

Let's connect!



Stephanie Goldbrunner-Jung
E: stephanie@anker-alpen.de
M: +49 175 1448826

anker & alpen consulting GmbH
Alsterdorfer Str. 228
22297 Hamburg
www.anker-alpen.de



Webseite



LinkedIn

