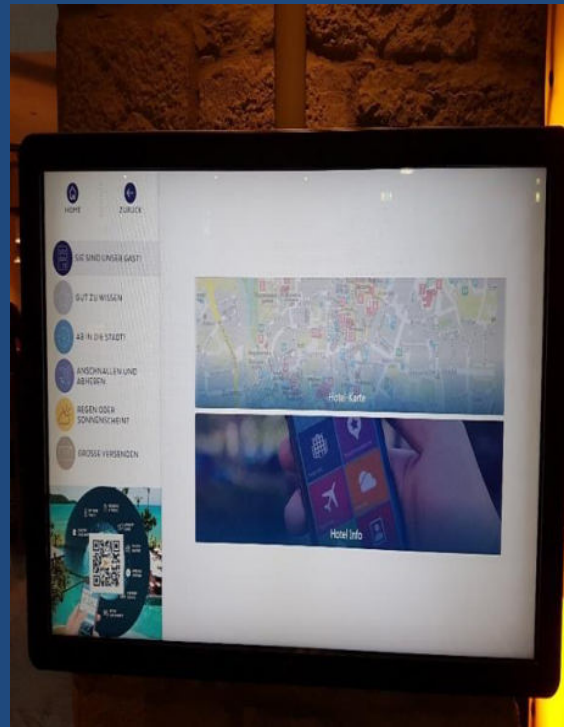
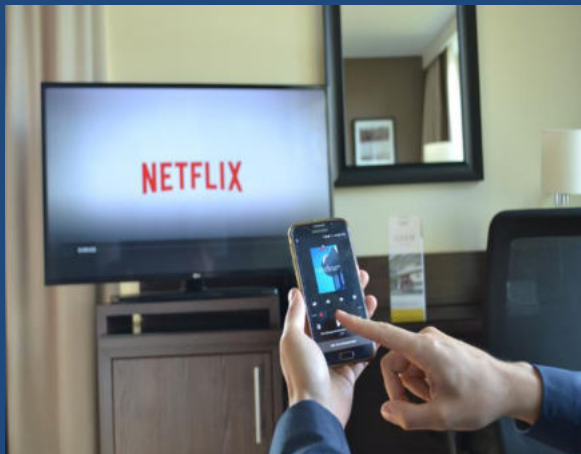
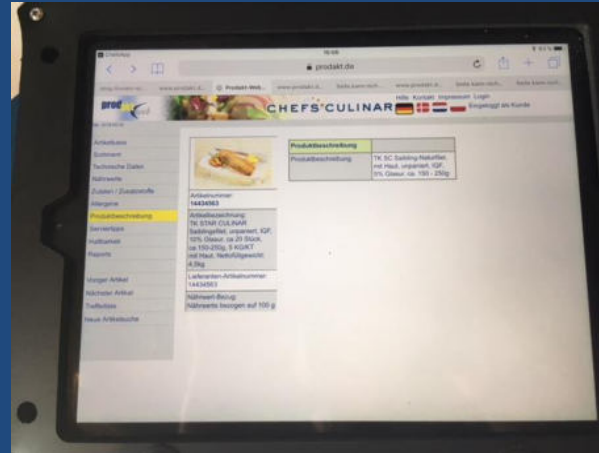
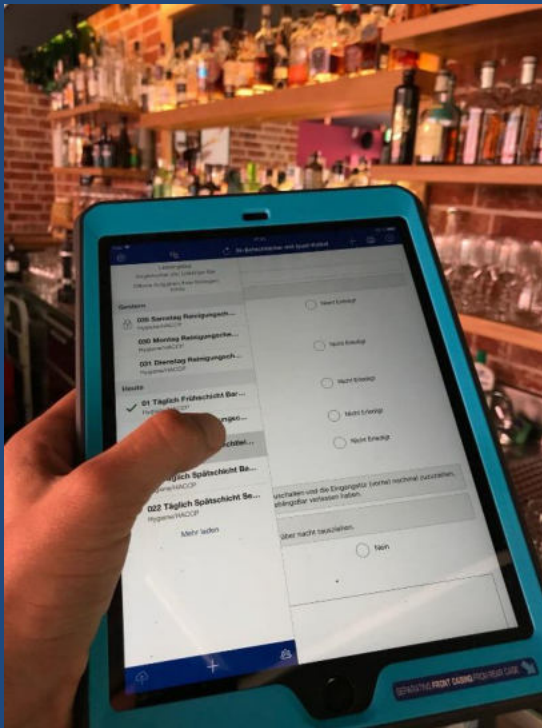


# Digitale Lösungen in Hotellerie und Gastronomie



Ergänzte Fassung: Hannover, Oktober 2019  
(Ursprungsfassung: Oktober 2018)

Hans-Hermann Buhr, IHK Hannover

**Impressum:**

Industrie- und Handelskammer Hannover  
Abteilung Handel und Dienstleistungen  
Schiffgraben 49  
30175 Hannover

**Ansprechpartner:**

Dipl.-Geograph Hans-Hermann Buhr  
Tel.: (05 11) 31 07-3 77  
Fax: (05 11) 31 07-4 35  
E-Mail: [buhr@hannover.ihk.de](mailto:buhr@hannover.ihk.de)

Oktober 2019

**Copyright 2019:**

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung der IHK Hannover unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

**Bildnachweis: Titelblatt**

oben links: Q4me – Qualitätssicherungs-App (Mauritz & Khuu GbR)  
oben rechts: Chefs Culinar - App (Bell´ ARTE Gastronomie)  
unten links: Smart TV-Multimediasystem (Courtyard by Marriott Hannover Maschsee)  
unten rechts: App- und webbasierter mobiler Check-in/Check-out (Hotels by HR Hildesheim GmbH c/o Novotel Hildesheim)

**Inhaltsverzeichnis** (Aktives Dokument: Klicken um Link zu folgen)

Zentrale Ergebnisse .....	4
Bell' ARTE .....	14
BOXHOTEL GmbH.....	19
Congress Hotel am Stadtpark Hannover* .....	25
Courtyard by Marriott Hannover Maschsee .....	32
Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.* .....	37
Ferdinand Bock GmbH & Co. KG Gaststättenbetriebe	
Parkhotel Kronsberg Hotel Der Föhrenhof .....	48
LieblingsBar - Mauritz & Khuu GbR.....	55
Mittendorf Gastronomie GmbH* .....	61
Novotel Hildesheim.....	67
Parkhotel Bilm im Glück GmbH* .....	76
Relaxa Hotel Bad Salzdetfurth.....	85
Schaumbergs by Cateringhaus Göttingen .....	92
Sheraton Hannover Pelikan Hotel .....	98
Zoo Hannover GmbH/Zoo Hannover Service GmbH .....	107

\* Profil aufgenommen 2019

## Zentrale Ergebnisse

Die IHK Hannover hat in 2018 eine punktuelle Erhebung zum Thema „Digitale Lösungen“ in Hotels und gastronomischen Betrieben durchgeführt und diese 2019 fortgesetzt. Pragmatische Zielsetzung ist es, innovative Digitalisierungsansätze zu finden und diese in übersichtlicher strukturierter Form zu dokumentieren.

Neben einer Kurzbeschreibung des Projektes wurden Anlass und Zielsetzungen, Erfolgsmessung, Jahr der Umsetzung, Dauer des Planungs- und Umsetzungsprozesses, Projektkosten, Projektverantwortliche, sowie die Einbindung verschiedener Gruppen (Mitarbeiter, Dienstleister, Lieferanten, Einkaufskooperation, Franchisegeber) erfragt.

Insgesamt wurden digitale Lösungen von zunächst zehn Unternehmen (darunter sechs Hotels und vier Gastronomiebetriebe) in 2018 und nun inzwischen 14 Unternehmen (darunter neun Hotels und fünf Gastronomiebetriebe) dokumentiert:

- bell´ARTE Gastronomie GmbH: App-basierte digitale Warenbestellung
- Boxhotel GmbH: Digitaler App-basierter Buchungs-/Check in-/Check out-Prozess
- Congress Hotel am Stadtpark Hannover: Revitalisierung der vorhandenen Gebäudeleittechnik
- Courtyard by Marriott Hannover Maschsee: Smart TV-Multimediasystem
- Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.: Yield- und Revenuemanagement
- Ferdinand Bock GmbH & Co. KG: Digitales Personalorganisationsprogramm
- Lieblingsbar – Mauritz & Khuu GbR: Qualitätssicherungs-App
- Mittendorf Gastronomie GmbH: Event-Tool (digitales Programm für Veranstaltungen)
- Novotel Hildesheim: App- und webbasierter mobiler Check in/Check out
- Parkhotel Bilm im Glück GmbH: DATEV Unternehmen online (Buchhaltung)

- Relaxa Hotel Bad Salzdetfurth: Channelmanager
- Schaumbergs by Cateringhaus Göttingen: Bp Event (digitale Lösung rund um Veranstaltungen)
- Sheraton Hannover Pelikan Hotel: App- und webbasierter mobiler Check in-Prozess
- Zoo Hannover GmbH/Zoo Hannover Service GmbH: Kassensystem MATRIX in Verknüpfung mit Warenwirtschaftssystem KOST

In den Profilen werden dabei nicht nur die hervorgehobenen Beispiellösungen benannt, sondern auch weitere digitale Ansätze. Zusätzlich werden von einzelnen Gesprächspartnern grundsätzliche Gedanken zur Digitalisierung im Unternehmen bzw. in der Branche geäußert.

Die IHK will mit dieser Auflistung von Praxisbeispielen Hoteliers und Gastronomen Mut machen, sich mit dem Thema „Digitalisierung“ aktiv auseinanderzusetzen.

### **Acht zentrale Ergebnisse:**

#### **1. Anlass:**

Folgende Anlässe haben direkt oder indirekt den Startschuss für die hervorgehobene digitale Lösung in den Unternehmen gegeben:

- Anregung des Lieferanten
- Anregung des Steuerberaters (ansonsten mögliche Kostensteigerungen; Programm durch Steuerberater zur Verfügung gestellt)
- Unzufriedenheit von Kunden
- Förderung der Digitalisierung
- Abläufe bei der Planung der Vielzahl und vielfältigen Veranstaltungen nicht mehr problemlos handhabbar
- Entlastung des Hotelmanagements

- Bestandteil des Franchisepakets bzw. Vorgabe der Systemzentrale für ein einheitliches System in der Hotelgruppe
- Sichtbarkeit und Reichweite erhöhen
- Verschiedene Märkte bedienen
- Neues Konzept in den Markt bringen
- Hotelmarkt verändern
- Einführung Mindestlohngesetz
- gesetzliche Anforderungen an Kassensysteme
- altes System nicht mehr gepflegt
- einige Schlüsselmodule der vorhandenen Gebäudeleittechnik waren defekt und mussten ohnehin ausgetauscht werden
- Anforderungen der HACCP und Erfordernis verstärkten Qualitätsmanagements

## **2. Zielsetzungen:**

Folgende – sehr breit gefächerte – Zielsetzungen sind mit der Einführung der digitalen Lösungen verbunden worden:

- Arbeitsprozesse erleichtern, effizienteres Arbeiten
- Funktionalität verbessern
- schnellere Verarbeitung von Informationen
- für Budgetplanung schnellere Reaktion möglich
- Wartezeiten vermeiden
- einfache Handhabung
- bessere Planbarkeit
- schneller Unterlagen zum Steuerberater senden und von diesem BWA und andere Unterlagen zurück erhalten
- Ressourcen-, Arbeitszeit- und Kostenersparnis
- Medienbruchfreier Bestellprozess spart Arbeitsschritte und Zeit

- vereinfachte und sichere Kommunikation
- Ablage einsparen
- Unterlagen schneller auffindbar
- einzelnen Mitarbeitern mehr Aufgaben und Verantwortung zuweisen
- Tätigkeiten mit geringer Wertschöpfung entlasten für höhere Wertschöpfung durch Digitalisierung einfacher Arbeiten
- eingesparte Zeit effizienter für den Gast nutzen
- Ablaufprozesse für den Einkauf verbessern, Einkauf optimieren, Wareneinkaufskosten senken, Zuverlässigkeit der Lieferanten bewerten
- Inventarisierungsprozesse verschlanken
- Fehlerreduzierung/Fehlervermeidung
- Früherkennung von Fehlern an technischen Anlagen
- Reduzierung Energiekosten
- schonende Nutzung der technischen Infrastruktur
- flexible und mobile Steuerung des Systems
- sichere und fehlerfreie Koordination der komplexen Abläufe rund um Planung und Durchführung von Veranstaltungen
- Integration und Abstimmung aller Abläufe in einem Programm
- Einbindung aller kundenbezogenen Informationen und Verfahren
- Förderung des Trends zu stärker individualisierten Zimmern
- Kundenzufriedenheit erhöhen
- Sichtbarkeit und Reichweite erhöhen
- neue Zielgruppen erreichen (jüngere Leute mit Digitalisierungsaffinität)
- Attraktivität des Buchens und Buchungsschnelligkeit erhöhen
- Strategie zur Erhöhung der Direktbuchbarkeit
- Steuerung der Vertriebskanäle
- Marketing-Tool
- Umsatzsteigerung
- steigende Rate

- Mehrwert für Mitarbeiter durch transparenten Überblick über die eigenen Arbeits-, Urlaubs- und Krankenzeiten
- Digitalisierung in der Hotellerie konsequent umsetzen
- Umsetzung von Blockchain-Technologie
- günstigere Übernachtungen in Innenstädten
- Kompatibilität mit künftigen Mobilitätsansätzen herstellen
- rechtssicheres, einfach bedienbares Programm
- Erfüllung von Anforderungen und Pflichten im Personalbereich bei Dienstplänen, Zeiterfassung und transparenter Dokumentation
- aussagekräftigere transparente papierlose Dokumentation
- DSGVO-konforme Nutzung von Kundendaten weltweit

### **3. Erfolgsmessung:**

Nicht für jedes Projekt und in jedem Unternehmen werden klare Erfolgsmaßstäbe zugrunde gelegt. Beispiele:

- keine Übertragungsfehler mehr
- Fehlbestandsentwicklung verbessern
- Senkung von Bruch/Verderb durch bessere Lagerüberwachung
- Senkung Wareneinsatzquote
- Entwicklung der Energiewerte, des Verbrauchs
- bessere Kontrollmöglichkeiten
- Entwicklung der Anzahl der Direktbuchungen
- monatliche Auswertung der Online-Check in´s und –Check out´s
- Steigerung der Zahl der Mitglieder im Kundenbindungsprogramm
- Anzahl der genutzten Apps
- Messbarkeit über Buchungsplattformen und Statistikmodul
- da mit dem Programm alles messbar ist, ergeben sich sehr aussagekräftige Zahlen aus seiner Nutzung



- eingesparte Zeit und Schnelligkeit
- Schnelligkeit der Buchung
- Gästefragebogen, Kundenfeedback
- keine konkrete quantifizierbare Erfolgsmessung, aber Programm gibt gefühlt eine spürbare Erleichterung und mehr Sicherheit bei dem Überblick über veranstaltungsbezogene Aufgaben

#### **4. Zeitpunkt der Umsetzung und Prozessdauer:**

Die meisten Projekte wurden in den vergangenen drei Jahren umgesetzt. Ein Projekt wurde bereits 2004 umgesetzt. Der Planungs- und Umsetzungsprozess dauerte in der Regel maximal ein halbes Jahr bis zwei Jahre.

#### **5. Projektkosten:**

Dieser Punkt unterliegt bei den Unternehmen einer besonderen „Verschwiegenheitsklausel“. Die benannten Planungs- und Umsetzungskosten (Projektkosten) weisen eine erhebliche Bandbreite (von kostenfrei bis 250.000 Euro) auf, bestehen teilweise aus einmaligen setup-Kosten und einer monatlichen/jährlichen Gebühr und sind fallweise abhängig von der Größe des Betriebes (Anzahl Mitarbeiter, Anzahl Zimmer), der Anzahl installierter Lösungen des Anbieters oder entstehen erfolgsbasiert beispielsweise bezogen auf die Anzahl der Buchungen oder auf den Onlineumsatz. Komplexere Projekte weisen Größenordnungen im sechsstelligen Bereich auf.

#### **6. Projektverantwortung:**

In der Regel liegt die Projektverantwortung bei der Geschäftsführung/bei dem/der Hoteldirektor(in) oder in der jeweiligen Fach(bereichs)leitung (z. B. Küchenleitung, Technischer Leiter, Front Office Manager). Im Falle einer komplexeren Unternehmensstruktur kann auch die IT-Abteilung die Projektleitung innehaben.

## **7. Einbindung verschiedener Gruppen (Mitarbeiter, Dienstleister, Lieferanten, Einkaufskooperation, Franchisegeber):**

Abhängig von der Struktur des Unternehmens oder der Unternehmensgruppe bzw. der Art des Projekts müssen ggfs. neben den Mitarbeitern (entweder einmalige oder auch fortlaufende Schulungs-, Trainings- und Qualifizierungsmaßnahmen für Verständnis und Bedienung neuer Systeme oder Medien...) auch die Partnerunternehmen (in Franchisesystemen oder Partnerschaftssystemen; Veranstaltungen und Schulungen) und ggfs. auch Lieferanten einbezogen werden (z. B. bei digitaler Warenbestellung). Teilweise geht die Initiative bei der digitalen Warenbestellung auch von Lieferanten aus. Dienstleister werden in der Regel für die Programmierung und Installation der Digitalisierungslösung und von Schnittstellen (Warenwirtschaft, Kasse) oder für die Schaffung infrastruktureller Voraussetzungen (Breitband, Multimediasystem...) benötigt. Eine in einzelnen Fällen einbezogene Franchisezentrale oder Zentrale des Filialsystems fungiert als Impulsgeber, Umsetzungsmotor und Koordinator.

## **8. Ergänzende digitale Angebote:**

Die Unternehmen weisen neben der zentral betrachteten Lösung in der Regel mehrere unterschiedliche zusätzliche digitale Angebote aus:

- Hotelprogramm/Hotelmanagementsystem
- Personalabrechnungs- bzw. Personalorganisationsprogramm
- Digitale „Stempeluhr“ mit Chip mit direkter Verknüpfung zum Dienstplanmanagement
- Kassen- und Warenwirtschaftssystem
- Buchhaltung
- Yieldmanagement
- Channelmanager zur Steuerung der Raten je nach Auslastung zur Optimierung des Revenue-Managements

- Online-Buchbarkeit (Direktbuchungen) über die Website mit Schnittstelle zum Hotelprogramm und teilweise mit Bestpreis-Garantie und teilweise mit Zusatzleistungen
- Zimmertarife/Zimmerverfügbarkeit auf Website prüfen
- mobiler Check in (tw. abhängig von Mitgliedschaft im Kundenbindungsprogramm)
- Smart Hotel Services (conichi App): mobiler Express Check in/Check out, Smartphone-Türöffnung, Sonderwünsche, Mobile Payment
- Automatischer Check in/Check out: Buchung über Website/OTA, Türöffnung per Kreditkarte, Self-Check in/Self-Check out am Terminal, für "Walk-ins" vor-Ort-Buchung direkt am Terminal
- digitale Lösung rund um Veranstaltungen (teilweise im Rahmen des jeweiligen Hotelprogramms)
- digitale Anfrage/Online-Reservierung/Kartenverkauf online für Veranstaltungen über Website
- Online-Reservierung Gastronomie über Website
- App-gesteuerte digitale Warenbestellung
- Restaurant: Direkte Verbindung Handheld/Tablet – Kasse mit Bon-Ausdruck
- Verkaufsprogramm
- Bankett: Digitale Ausschilderung von Räumen
- App zur Registrierung von Fehlmengen mit Bestellfunktion
- App der Systemzentrale
- Facility Management-System
- digitales Lastmanagement (Stromverbrauch)
- digital gesteuerte Heizkörper
- Housekeeping-App
- digitales Verbandbuch
- digitales Gefahrstoffkataster
- Telefonanlage (voice over IP)

- Smart-TV
- IPTV
- Druckerverwaltung
- digitale Einkaufsprozesse und Werbekonzeption
- Ausbildung: Digitalisierung von Berichtsheften
- bargeldloses Bezahlen in der Kantine
- Gutschein-Shop
- Digital Signage
- Ausstattung Hotelzimmer mit Tablets: Digitale Gästemappe, Lichtsteuerung, Heizkörpersteuerung, Hotel-Shop mit „in 15 Minuten an der Rezeption“; in Planung: Kopplung mit TV („connect your device“)
- persönlicher mobiler „Concierge“ mit verschiedenen Funktionen (integrierte Check in/-out-Funktion, digitale Gästemappe, Planung Freizeitaktivitäten, Verbindung zum Hotelteam)
- stationärer Virtual Concierge bzw. digitales Infoboard als digitaler Touchscreen
- digitale Gästemappe
- Entertainmentsystem über drei verknüpfte Bildschirme in der Bar
- kostenfreies (Highspeed-)Internet (teilweise aber nur bei Mitgliedschaft im Kundenbindungsprogramm)
- freies WLAN (tw. differenziert nach Basic (kostenfrei) und Premium (kostenpflichtig))
- zum Teil parallel mehrere unterschiedliche Kanäle zur Kundenkommunikation:
  - Website (tw. mit Hotelvideo, Fotos, 360 Grad-Rundgang, Downloadbereich, digitales Kundenfeedback tw. über Portallösung auf Website eingebunden)
  - Social Media (Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, Pinterest, Flickr, Xing, google +, Blog)
  - Online-Shop

- E-Mail-Newsletter
- In Planung bzw. Prüfung:
  - Webinar für Barmixer (Einarbeitung per Video)
  - Einsatz von Augmented Reality (Gaming) für Rollenspiele  
Gast/Mitarbeiter
  - Digitale Aufnahme von Bestellungen der Gäste per IPAD Mini mit  
direkter Kassenanbindung
  - Dienstplan-App

## Bell' ARTE

### Digitale Lösung:

**App-basierte digitale Warenbestellung (Chefs Culinar - App)**

### Unternehmenssteckbrief:

bell'ARTE Gastronomie GmbH

Kurt-Schwitters-Platz 1

30169 Hannover

Tel.: (0511) 8093333

E-Mail: [info@bellarte.de](mailto:info@bellarte.de)

Internet: <http://bellarte.de/>

Branche: Restaurant - Café

Anzahl Zimmer/

Sitzplatzkapazitäten: 80 Restaurantplätze, 140 Terrassenplätze, 30 Wintergartenplätze,

Mitarbeiter: ca. 20



Foto: Bell' ARTE Gastronomie



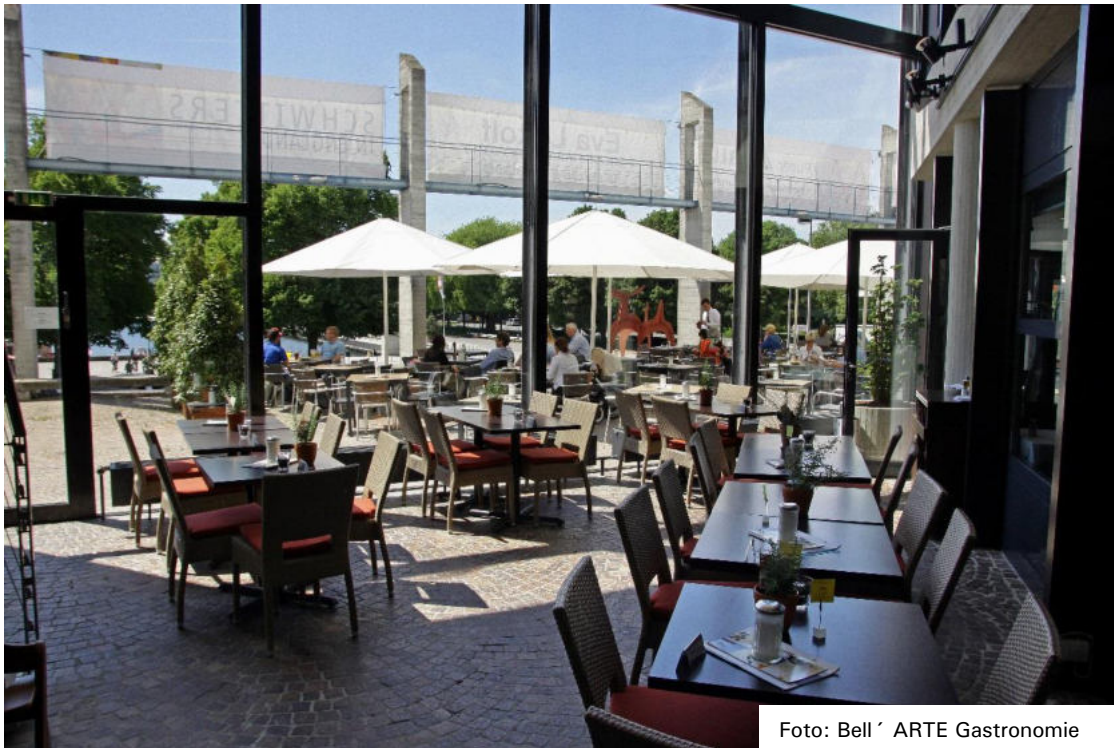


Foto: Bell ´ ARTE Gastronomie



Foto: Bell ´ ARTE Gastronomie



**Projektbeschreibung:  
App-basierte digitale Warenbestellung (Chefs Culinar - App)**

Mit der App des Hauptlieferanten Chefs Culinar aus Hamburg (ca. 60 % des Einkaufsvolumens) erfolgt per Tablet die digitale Warenbestellung mittels standardisierter, auf das bell'ARTE zugeschnittener Einkaufsliste. Ergänzend kann die Bestellung aus dem Gesamtkatalog des Lieferanten erfolgen.

Das Menü von Katalog und Einkaufsliste enthält folgende Buttons: Artikelbasis, Sortiment, Technische Daten, Nährwerte, Zutaten/Zusatzstoffe, Allergene, Produktbeschreibungen (mit Fotos, Artikel-Nummern, Artikel-Bezeichnungen, Lieferanten-Artikelnummer und Nährwert-Bezug), Serviertipps, Haltbarkeit, Reports, Voriger Artikel, Nächster Artikel, Trefferliste und Neue Artikelsuche. Bislang gibt es keine Verbindung mit der Warenwirtschaft.

- Anlass des Projekts: Anregung des Lieferanten
- Zielsetzung des Projekts: Medienbruchfreier Bestellprozess spart Arbeitsschritte und Zeit
- Erfolgsmessung: keine Übertragungsfehler mehr
- Umsetzung: Jahr 2017
- Dauer Planungs- und Umsetzungsprozess: sofortige Umsetzung
- Projektkosten: kostenfrei



Projektverantwortung: Küchenchef

Einbindung Mitarbeiter: selbsterklärend

Einbindung Dienstleister: Chefs Culinar, Hamburg ([www.chefsculinar.de](http://www.chefsculinar.de))

Einbindung Lieferanten: ja

Einbindung Einkaufs-  
kooperation: nein

Einbindung Franchise-  
geber: nein

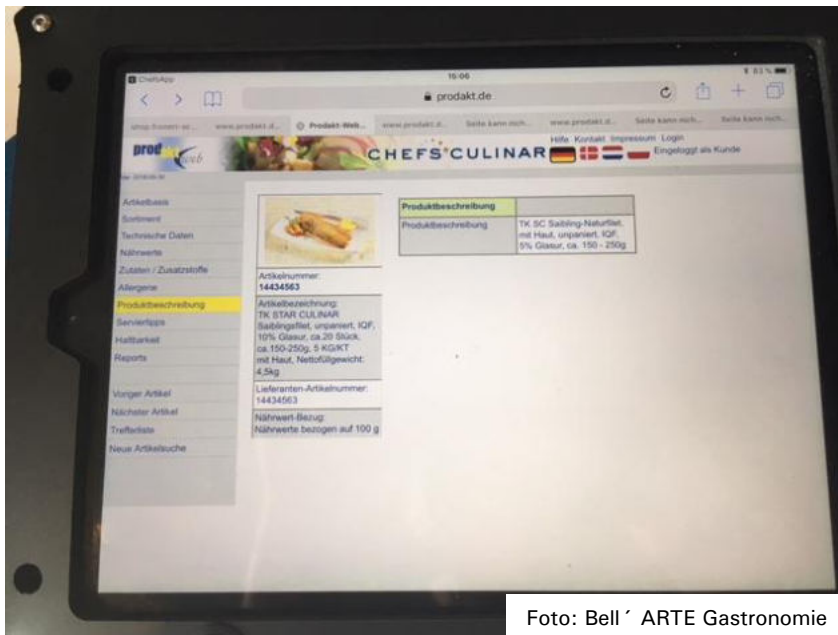


Foto: Bell ´ ARTE Gastronomie

### Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:

- **Zeitlohn**
  - Personalabrechnungsprogramm mit An- und Abmeldungen bei den Sozialversicherungen, Urlaub, Krankheit, Zuschläge;
  - Arbeitszeitdokumentation für den Zoll; verschiedene Logins je nach Zuständigkeit;
  - Verarbeitung der Löhne über Lohn AG (seit 2009);
  - Verknüpfung mit Dienstplänen möglich, aber noch nicht realisiert.

- **Social Media** (Facebook)

**In konkreter Planung:**

- Digitale Aufnahme von Bestellungen der Gäste per IPAD Mini mit direkter Kassenanbindung (Culinaro; Chefs Culinar Software und Consulting)

**Perspektive:**

Der Geschäftsführer Christian Stöver ist der Überzeugung, dass zukünftigen Mitarbeitern vermehrt digitale Lösungen angeboten werden müssen, will man als Arbeitgeber auch in Zukunft noch attraktiv sein. Insbesondere sollten die im Hintergrund ablaufenden Unternehmensprozesse und Checklisten möglichst weitgehend digitalisiert werden. Zusatzverkäufe könnten in Zukunft beispielsweise über QR-Codes, die die Gäste für eine Bestellung nutzen, ermöglicht und forciert werden. Freies WLAN im bell'ARTE soll in Verbindung mit dessen Realisierung im Sprengel Museum umgesetzt werden.

## BOXHOTEL GmbH

### Digitale Lösung:

**Digitaler App-basierter Buchungs-/ Check in-/ Check out-Prozess**

### Unternehmenssteckbrief:

BOXHOTEL GmbH

Betrieb: Weender Landstr. 3-5

37073 Göttingen

Sitz: Badenstedter Str. 42

30453 Hannover

Tel.: (0551) 63374858

E-Mail: [info@boxhotel.de](mailto:info@boxhotel.de)

Internet: [www.boxhotel.de](http://www.boxhotel.de)

Facebook: <https://www.facebook.com/boxhotel.de/>

Instagram: [https://www.instagram.com/boxhotel\\_sleepsmart/](https://www.instagram.com/boxhotel_sleepsmart/)

Twitter: <https://twitter.com/BoxHotel>

YouTube: [https://www.youtube.com/channel/UCKDTccaxIN-A0xtReoX\\_wxg/](https://www.youtube.com/channel/UCKDTccaxIN-A0xtReoX_wxg/)

Branche: Beherbergungsbetrieb (BoxHotel, vergleichbar Kapselhotel)

Klassifizierung: -

Anzahl Zimmer/

Sitzplatzkapazitäten: 47 Boxen (aktuelle Erweiterung auf 66)

Tagungskapazitäten: -

Mitarbeiter: 10-15





Foto: BOXHOTEL GmbH



**Projektbeschreibung:**

Von der Buchung entweder direkt auf der Website oder mittels von der Website heruntergeladener App über den Check-in bis zum Check-out ist der gesamte Prozess digitalisiert. Nach der Buchung, welche direkt in das Hotelssystem (Hotelbird) eingelesen wird, erhält der Gast online in seiner App seinen persönlichen Registrierungs-Code (mit QR-Code) übermittelt, mit dem er seine Buchungen verwalten und direkt von unterwegs einchecken kann. Das Smartphone ersetzt somit die Rezeption vollständig. Die jeweilige Hotel-Box lässt sich per Code auf dem Smartphone öffnen. Alternativ kann sich der Gast im Eingangsbereich unter Verwendung seines Codes und vor Ort bereit gehaltener Karten seine eigene „Zimmerschlüssel“-Karte für seine Box generieren. Per App können weitere Leistungen in Anspruch genommen werden, wie vergünstigtes Frühstück und Mittagessen in umliegenden Restaurants, aber auch weitere Dienstleistungen z. B. aus dem Bereich Mobilität.

Anlass des Projekts: Neues Konzept in den Markt bringen  
Hotelmarkt verändern

Zielsetzung des Projekts:

- Medienbrüche vermeiden
- Digitalisierung in der Hotellerie konsequent umsetzen
- Umsetzung von Blockchain-Technologie
- günstigere Übernachtungen in Innenstädten ermöglichen
- Kompatibilität mit künftigen Mobilitätsansätzen herstellen

Erfolgsmessung: keine Angabe

Umsetzung: Mai 2017

Dauer Planungs- und  
Umsetzungsprozess: ca. 1,5 Jahre

Projektkosten: günstigste Hotellösung im Markt (Eigenangabe)

Projektverantwortung: Geschäftsführer, Inhaber, Alleingesellschafter

Einbindung Mitarbeiter: Arbeit vielfach mit branchenfremden und internationalen Mitarbeitern; keine aufwändige Einarbeitung erforderlich

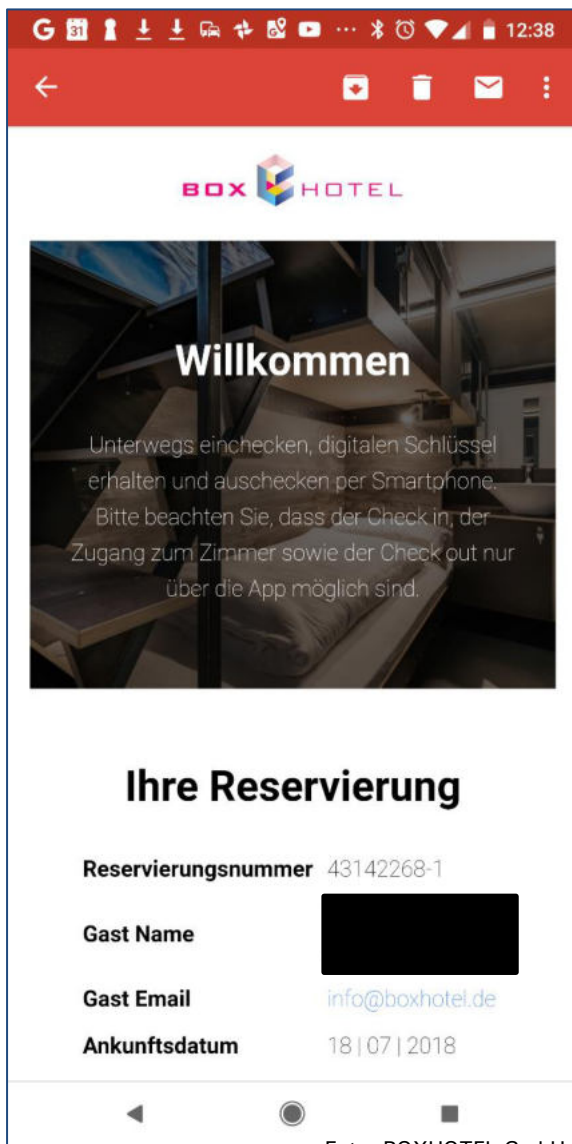


Einbindung Dienstleister: App Hotelbird (<https://www.hotelbird.de/>)

Einbindung Lieferanten: nein

Einbindung Einkaufs-  
kooperation: nein

Einbindung Franchise-  
geber: nein



**Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:**

- Social Media (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube)
- Blog
- Kostenfreies Highspeed-WLAN

**Perspektive:**

Ginge es nach Geschäftsführer und Alleingesellschafter Oliver Blume, so müsste die Hotelbranche konsequenter Kundeninteressen berücksichtigen, die Veränderungen im Kundenverhalten und im Tourismus wahrnehmen und Lösungen für die eigenen Betriebe umsetzen. Personal sei der größte Kostenfaktor, die m<sup>2</sup>-Preise in den Städten erreichten astronomische Höhen. Insofern sei es aus seiner Sicht eine konsequente Lösung, nicht bzw. schwer vermietbare Flächen oder leerstehende Gewerbeflächen nachhaltig zu nutzen und den Personalbestand zu verringern, indem bestimmte Leistungen konsequent digitalisiert würden. So könnten beispielsweise auch die Hilfeleistungen und Tipps eines Concierge digitalisiert werden. Auch Lösungen zum Vermeiden von Medienbrüchen könnten so entwickelt werden. Aktuell wird der 47 Zimmer umfassende Betrieb in der Göttinger Innenstadt von 47 Boxen (450 m<sup>2</sup>) auf 66 Boxen (620 m<sup>2</sup>) erweitert. Zudem plant Herr Blume in Hannover die Errichtung eines weiteren Boxhotels. Ziel von Herrn Blume: Zukünftig sollten mehrere BoxHotel-Betriebe von einer Zentrale aus komplett digital gesteuert werden können.



## Congress Hotel am Stadtpark Hannover

### Digitale Lösung:

**Revitalisierung der vorhandenen Gebäudeleittechnik**

### Unternehmenssteckbrief:

Congress Hotel am Stadtpark Hannover

Clausewitzstr. 6

30175 Hannover

Tel.: (0511) 2805-0

E-Mail: [info@congress-hotel-hannover.de](mailto:info@congress-hotel-hannover.de)

Internet: <https://congress-hotel-hannover.de/>

Facebook: <https://de-de.facebook.com/Congress.Hotel.Hannover>

Instagram: [https://www.instagram.com/congress\\_hotel\\_am\\_stadtpark/](https://www.instagram.com/congress_hotel_am_stadtpark/)

Branche: Hotellerie und Gastronomie

Klassifizierung: 4 Sterne

Anzahl Zimmer/

Sitzplatzkapazitäten: 258 Zimmer, 1 Restaurant mit bis zu 90 Sitzplätzen

Tagungskapazitäten: 1 Veranstaltungsraum für bis zu 6 Personen,

Mitarbeiter: 50



Foto: Congress Hotel am Stadtpark



Foto: Congress Hotel am Stadtpark



**Projektbeschreibung: Revitalisierung der vorhandenen Gebäudeleittechnik**

Die Gebäudeleittechnik dient der Visualisierung der technischen Vorgänge innerhalb des Gebäudes und bildet die Daten in einer verständlichen Art und Weise graphisch ab. Für die langfristige Beobachtung der Anlagenfahrweise bietet die Gebäudeleittechnik eine Anbindung an eine Datenbank mit einer Langzeitarchivierung der Daten an. Mit zusätzlichen Visualisierungsprogrammen können Lastgänge oder Temperaturverläufe zu Berichten zusammengefasst und analysiert werden. Somit ergibt diese Darstellung in der Gebäudeleittechnik die Möglichkeit, kompliziertere technische Anlagen und regelungstechnische Prozesse zu überwachen und optimiert angepasst betreiben zu können. Damit ist die Gebäudeleittechnik ein fester Bestandteil des modernen technischen Facilitymanagements. Zusätzlich ist es durch Programmierung in der Software möglich, einzelnen Abteilungen beschränkten Zugriff auf für sie relevante Gebäudeteile zu geben. Somit können Mitarbeiter in ihren Bereichen, beispielsweise Temperaturvorgaben, eigenständig verändern.

Anlass des Projekts: Einige Schlüsselmodule des vorhandenen Systems waren defekt und mussten ohnehin ausgetauscht werden.

Zielsetzung des Projekts:

- Reduzierung der Energiekosten
- Früherkennung von Fehlern an technischen Anlagen
- Schonende Nutzung der technischen Infrastruktur
- Flexible und mobile Steuerung des Systems

Erfolgsmessung: Entwicklung der Energiewerte, des Verbrauchs

Umsetzung: 2018 (Revitalisierung des vorhandenen Systems aus 2002/2003)

Dauer Planungs- und  
Umsetzungsprozess: 12 Monate

Projektkosten: ca. 150.000,00 Euro (nur Revitalisierung des vorhandenen Systems)

Projektverantwortung: Technischer Leiter

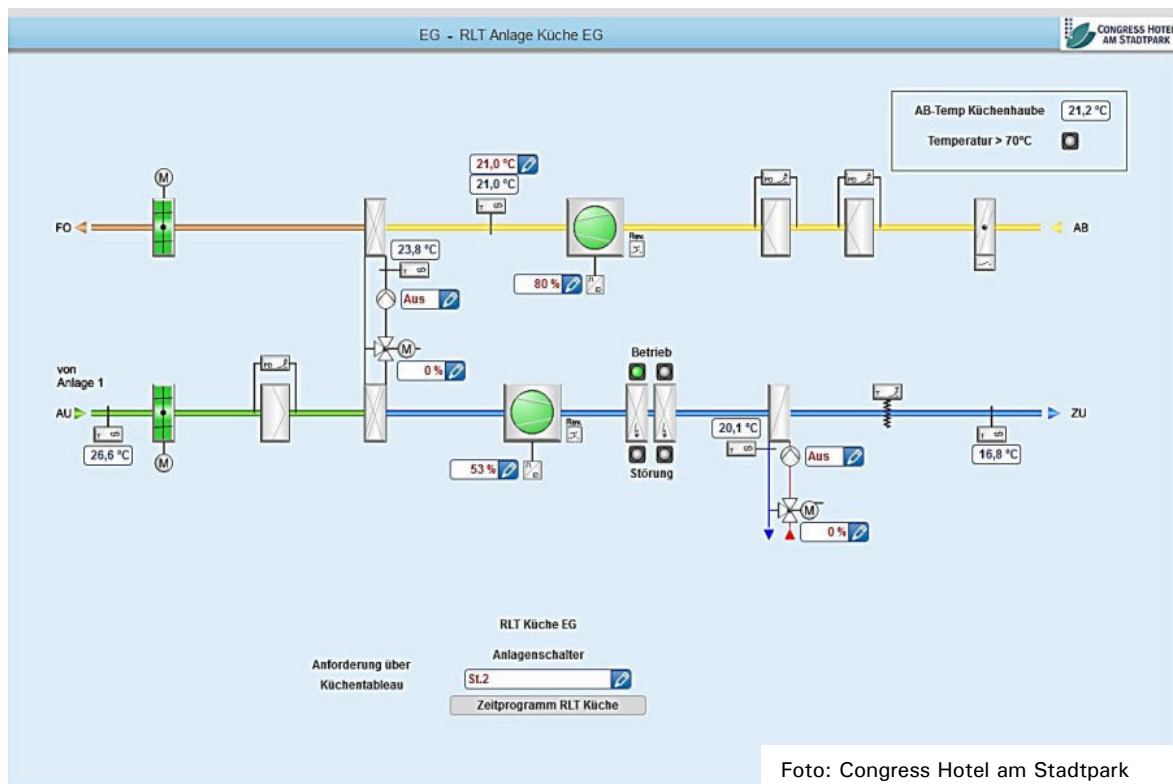
Einbindung Mitarbeiter: Schulung der Mitarbeiter in der Haustechnik auf das neue Gebäudeleitsystem

Einbindung Dienstleister: Sauter Cumulus GmbH Niederlassung Hannover  
<http://www.sauter-cumulus.de>

Einbindung Lieferanten: Sauter Cumulus GmbH Niederlassung Hannover  
<http://www.sauter-cumulus.de>

Einbindung Einkaufs-  
 kooperation: nein

Einbindung Franchise-  
 geber: nein



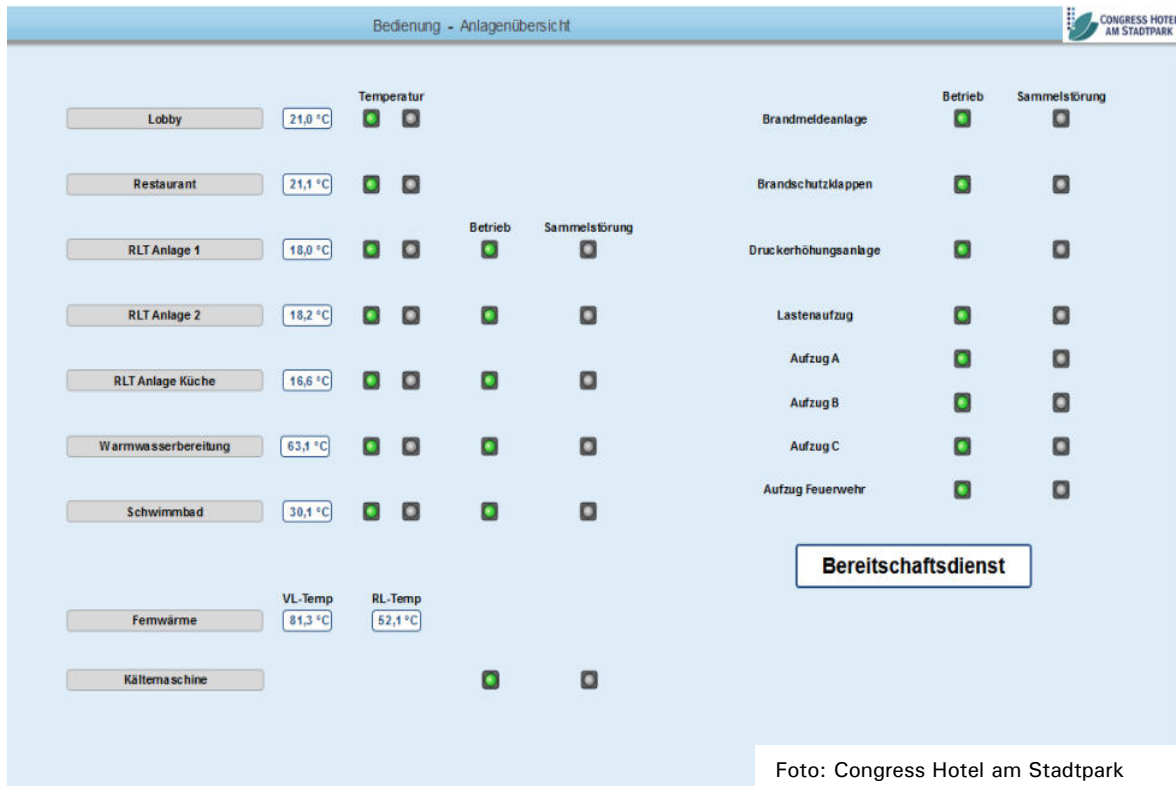


Foto: Congress Hotel am Stadtpark

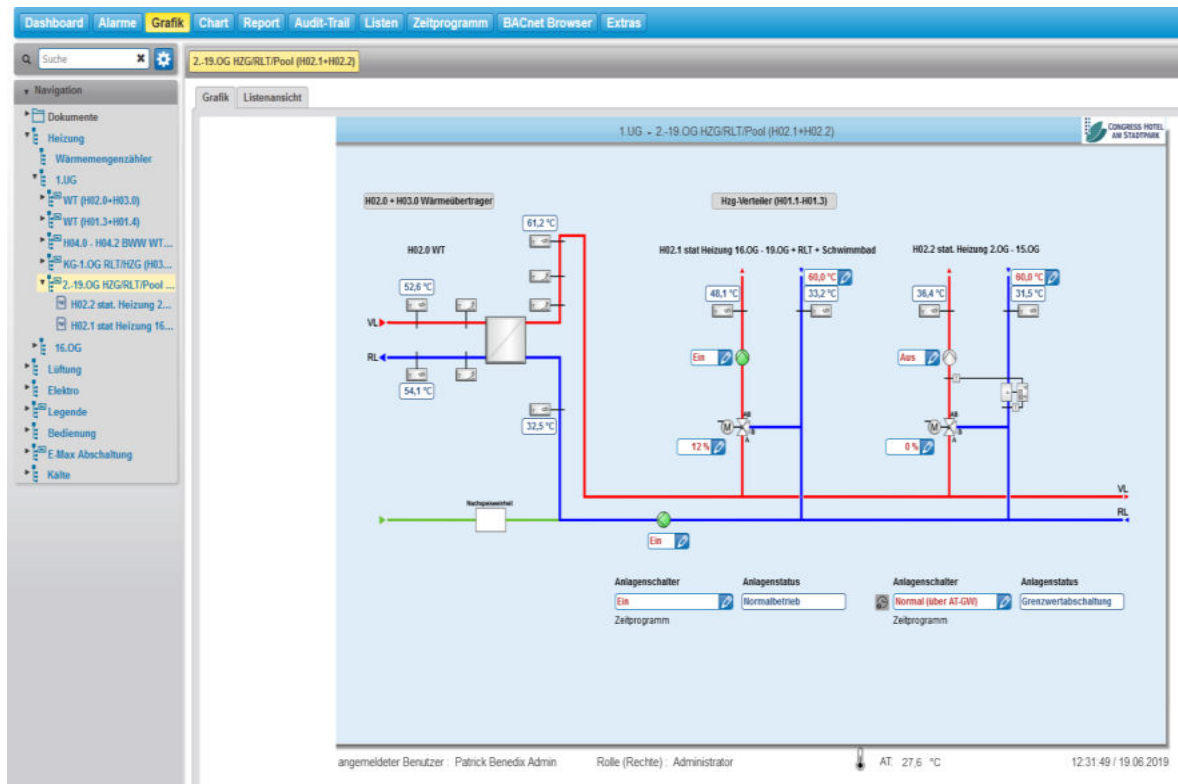


Foto: Congress Hotel am Stadtpark



Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:

- Hotelmanagementsystem protel
- Protel-Housekeeping App
  - In Verbindung mit dem protel Hotelmanagementsystem sorgt die App für einen direkten Informationsaustausch zwischen dem Housekeeping-Team, der Rezeption und den Hoteltechnikern. Zimmerstatus, Wartungsaufträge, gefundene Gegenstände, der Verbrauch der Minibar, besondere Gastwünsche, Zimmerumzüge und Informationen zur An- und Abreise des Gastes können über protel Housekeeping abgerufen, angelegt oder bearbeitet werden. Sobald die Hausdame einen Zimmerstatus auf „sauber“ ändert, liegt diese Information auch in der Hotelsoftware an der Rezeption vor.
  - Reparaturaufträge können angelegt, entgegengenommen & bearbeitet werden. Dabei können Fotos aufgenommen und in den einzelnen Aufträgen hinterlegt werden. Anhand der Fotos sieht man genau, was kaputt ist und der Haustechniker kann mit den nötigen Ersatzteilen direkt zum Zimmer gehen. Dadurch wird erheblich Zeit gespart.
  - Fundsachen werden ebenfalls zentral verwaltet und digitalisiert. Hierzu können Einträge angelegt und bearbeitet werden, Fotos können mit dem Smartphone aufgenommen und hinzugefügt werden. Die Fundsachen werden direkt im Front Office angezeigt.

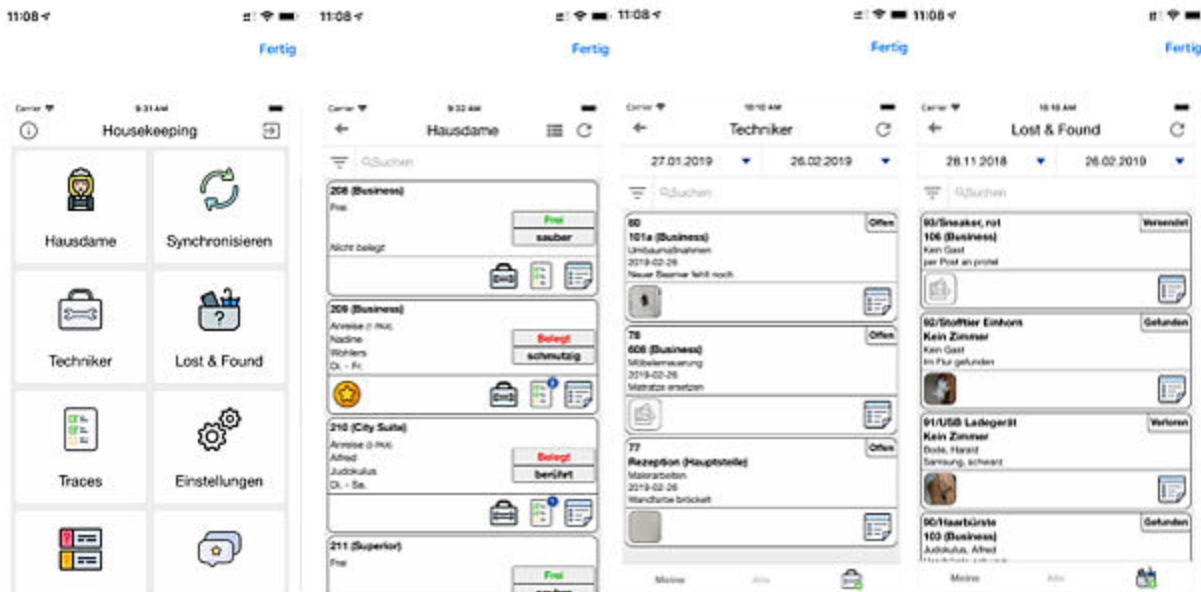


Foto: Congress Hotel am Stadtpark

- Digitalisiertes Gefahrenstoffkataster mit Zugang für alle Mitarbeiter
- Druckerverwaltung (Drucker bestellen Verbrauchsmaterialien eigenständig, dies spart Zeit und die Drucker sind stets einsatzbereit)
- Social Media (Facebook, Instagram)
- Gratis Basic WLAN
- Premium WLAN mit bis zu 600Mbit symmetrisch
- Digitales Verbandbuch (Datenschutzbestimmung)
- IPTV

## Courtyard by Marriott Hannover Maschsee

### Digitale Lösung:

**Smart TV-Multimediasystem**

### Unternehmenssteckbrief:

Baum Hotelbetriebe GmbH  
Courtyard by Marriott Hannover Maschsee  
Arthur-Menge-Ufer 3  
30169 Hannover  
Tel.: (0511) 36600742

E-Mail: [philipp.hausmann@baum-hotels.de](mailto:philipp.hausmann@baum-hotels.de)

Internet: <https://www.marriott.de/hotels/travel/hajcy-courtyard-hannover-maschsee/>

Facebook: <https://de-de.facebook.com/HAJCY/>

Instagram: <https://www.instagram.com/courtyardhannover/>

Branche: Hotellerie (Franchise)

Klassifizierung: 4 Sterne

Anzahl Zimmer/

Sitzplatzkapazitäten: 144 Zimmer + 5 Suiten

Tagungskapazitäten: Meetingfläche mit bis zu 613 m<sup>2</sup> + 5 kleinere Konferenzräume

Mitarbeiter: ca. 90





Foto: Courtyard by Marriott Hannover Maschsee



Foto: Courtyard by Marriott Hannover Maschsee



### Projektbeschreibung: Smart TV-Multimediasystem

Der Anschluss an das Glasfasernetz hat Highspeed-Internet ermöglicht als Voraussetzung dafür, dass die Fernseher (Smart TV) auch als Router fungieren können. In das Fernsehprogramm sind Informationen zum Hotel (z. B. Öffnungszeiten, Eiswürfel, Fahrrad-Verleih, Fitness-Center, Restaurant, Frühstück, Shuttle-Service, Nachhaltigkeit, Bettwäsche, Parkplätze...) und zur Stadt integriert worden.

Weitere Informationen: Program Guide, Connect my Device, Internet TV, Internet Radio, YouTube, Services (z. B. HDMI 2-Eingang), Wetter. Über Bluetooth kann das eigene Smartphone mit dem Smart TV verbunden werden („connect my Device“), so dass man beispielsweise Streamingdienste oder andere Dienste per Handy auf dem Fernsehgerät nutzen kann.

Anlass des Projekts: Unzufriedenheit der Kunden über fehlende Funktionen und Vorgabe eines Systems von Marriott

Zielsetzung des Projekts: Kundenzufriedenheit erhöhen  
Funktionalität verbessern

Erfolgsmessung: Kundenfeedback

Umsetzung: Jahr 2017

Dauer Planungs- und Umsetzungsprozess: Beginn des Prozesses Anfang 2017

Projektkosten: 250.000 €

Projektverantwortung: Geschäftsführung und IT-Abteilung

Einbindung Mitarbeiter: Schulung Mitarbeiter

Einbindung Dienstleister: Telekom für Breitbandanschluss  
The Cloud für das Multimediasystem

Einbindung Lieferanten: nein

Einbindung Einkaufs-  
kooperation: nein

Einbindung Franchise-  
geber: ja



Foto: Courtyard by Marriott Hannover Maschsee

Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:

- Zimmertarife/Zimmerverfügbarkeit auf Website prüfen
- Mobiler Check-in (bei Mitgliedschaft bei Marriott Rewards)
- Kostenfreies WLAN (bei Mitgliedschaft bei Marriott Rewards)
- Kostenfreies Highspeed-Internet
- Digitales Info-Board ("GoBoard") in der Lobby (der Administrator führt tägliche Aktualisierungen durch; Anbieter: Four Winds Interactive)
  - News
  - Sports
  - Flights
  - Events
  - Food & Beverage
  - Hotel Info (sowohl das Courtyard am Maschsee als auch die Marriott-Gruppe betreffend)
  - Traffic
  - Local Favorites
  - Social Media
  - Wheather
- Bankett: Digitale Ausschilderung
- Restaurant: Direkte Verbindung Handheld-Kasse mit Bon-Ausdruck
- Social Media (Facebook, Instagram, Twitter)
- Digitale „Stempeluhr“ mit Chip mit direkter Verknüpfung zu dem Dienstplanmanagement

## Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.

### Digitale Lösung:

#### Yield- und Revenuemanagement

### Unternehmenssteckbrief:

Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.  
mit:

Designhotel Wienecke XI. Hannover

Boutique-Hotel Wiehberg Hannover

CongressCentrum Wienecke XI. Hannover

Brauereigaststätte Wienecke XI. Hannover

Cityhotel Thüringer Hof Hannover

Bed ´nBudget Expo-Hostel Hannover

Bed ´nBudget City-Hostel Hannover

Hildesheimer Str. 380

30519 Hannover

Tel.: (0511) 126110

E-Mail: [reservierung@wienecke.de](mailto:reservierung@wienecke.de)

Internet: <https://www.wienecke.de/>

Facebook: <https://www.facebook.com/WieneckeXI>

Twitter: [https://twitter.com/Hotel\\_Wienecke](https://twitter.com/Hotel_Wienecke)

Flickr: <https://www.flickr.com/photos/wineckexi>

Pinterest: <https://www.pinterest.de/wineckexi/designhotel-wienecke-xi/>

Xing: <https://www.xing.com/companies/wineckexi.hotelhannovergmbh>

Google + : <https://plus.google.com/+DesignhotelWieneckeXIHannover>

Branche: Hotellerie und Gastronomie

Klassifizierung: 4 Sterne

Anzahl Zimmer/

Sitzplatzkapazitäten: 140 Zimmer im Designhotel Wienecke XI.

Tagungskapazitäten: 20 Veranstaltungsräume für bis zu 3.500 Personen

Mitarbeiter:

Mitarbeiter(Festangestellte und Auszubildende):

46 im Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.,



8 im Cityhotel Thüringer Hof, 0 im Boutiquehotel Wiehberg. Die Mitarbeiter des Designhotel + Congress Centrum Wienecke XI. bewirtschaften auch das Bed'nBudget Expo-Hostel, die Brauereigaststätte und das Hotel Wiehberg mit. Die Mitarbeiter des Cityhotel Thüringer Hof bewirtschaften auch das Bed'nBudget Cityhostel mit.



Foto: Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.



Foto: Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.



Foto: Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.



Foto: Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.





Foto: Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.



Foto: Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.





### Projektbeschreibung: Yield- und Revenuemanagement

Das Hotel Wienecke XI. (95 % Business-Kunden; 75 % Online-Buchungen) hat zusammen mit Hotelpartner, einem Dienstleister aus der Schweiz (mit einem Yieldmanager-Büro in Hamburg, 24 h/365 Tage), ein Yield- und Revenuemanagement eingeführt. Aufgabe des Programms ist die Steuerung von Belegung und Preisen der Hotelzimmer. Zur Unterstützung wird die Preisentwicklung im hannoverschen Hotelmarkt begleitend einem Monitoring unterzogen. Als Basis des Systems werden die Daten der letzten 2-3 Jahre per Schnittstelle eingepflegt. Auch möglicherweise eintretende besondere Entwicklungen in der Zukunft (Veranstaltungen, Hoteleröffnungen...) werden in einem Forecast mit einbezogen. Bei zu erwartender hoher Auslastung werden vorausschauend die Preise hochgesetzt. Die Preise an Wochentagen gestalten sich sehr unterschiedlich. Die Preise werden stündlich, teilweise minütlich, angepasst. Die Algorithmen zur Berechnung der Preise und von Preiskategorien werden vierteljährlich mit dem Dienstleister diskutiert. Die Nutzung des Systems hat nicht zu einer steigenden Belegung, aber zu einer gestiegenen Durchschnittsrate geführt.

Anlass des Projekts: Entlastung des Hotelmanagements

Zielsetzung des Projekts:

- Umsatzsteigerung
- steigende Rate
- Fehlervermeidung
- Entlastung des Personals für Gast-bezogene Aufgaben

Erfolgsmessung: da mit dem Programm alles messbar ist, ergeben sich sehr aussagekräftige Zahlen aus seiner Nutzung

Umsetzung:	2014
Dauer Planungs- und Umsetzungsprozess:	ca. 3 Monate bis zum Start Die Dauer der Umsetzung variiert in Abhängigkeit von den örtlichen Gegebenheiten (PMS-Schnittstellenbestellung, Analyse des Hauses etc.) Im Durchschnitt: vier bis acht Wochen.
Projektkosten:	Keine einmaligen Kosten. Kosten entstehen erfolgsbasiert nach dem generierten Onlineumsatz.
Projektverantwortung:	Geschäftsführer und Hotelmanager
Einbindung Mitarbeiter:	Einarbeitung der Front-Office-Mitarbeiter nach Fertigstellung des Systems
Einbindung Dienstleister:	Hotelpartner Yieldmanagement, Hamburg ( <a href="http://www.hotelpartner-ym.com/">http://www.hotelpartner-ym.com/</a> )
Einbindung Lieferanten:	nein
Einbindung Einkaufskooperation:	nein
Einbindung Franchisegeber:	nein

Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:

**Designhotel Wienecke XI.:**



Foto: Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.

- Hotelzimmer mit Tablets (durch zentralen Rechner gesteuert) ausgestattet:
  - Digitale Gästemappe
  - Lichtsteuerung
  - Heizkörpersteuerung
  - Hotel-Shop ([https://wienecke.hotelshop.one/?utm\\_source=Website](https://wienecke.hotelshop.one/?utm_source=Website); zentraler Lieferant) mit „in 15 Minuten an der Rezeption“
  - In Planung: Kopplung mit TV („connect your device“)

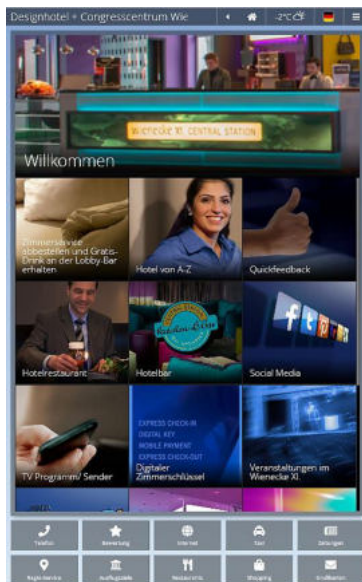


Foto: Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.

- Smart Hotel Services (Conichi-App)
  - Mobiler Express Check in/Check out
  - Smartphone-Türöffnung (Digital Key; RFID- und Bluetooth-fähig)
  - Sonderwünsche
  - Mobile Payment
- Bankettsystem
- Online-Buchungs-Tool (über Hotelpartner; verknüpft über Schnittstelle zu Property Management System (PMS) Protel)
- Digital gesteuerte Heizkörper
- Telefonanlage (voice over IP)
- Highspeed-Internet über eigenen Glasfaseranschluß: 100 MB (kostenpflichtig im Tagungsbereich)
- Smart-TV
- Freies WLAN
- Digitales Lastmanagement (Stromverbrauch)
- Entertainmentsystem über 3 verknüpfte Bildschirme in der Bar



Foto: Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.

- Social Media Kanäle (Facebook, Twitter, flickr, Pinterest, Xing, google +)

**Brauereigaststätte:**

RESMIO (Online-Reservierung; E-Mail Übermittlung)



**Hotel Thüringer Hof:**  
Hotelzimmer mit Tablets mit Anbindung an Lieferdienste



Foto: Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.



Foto: Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.

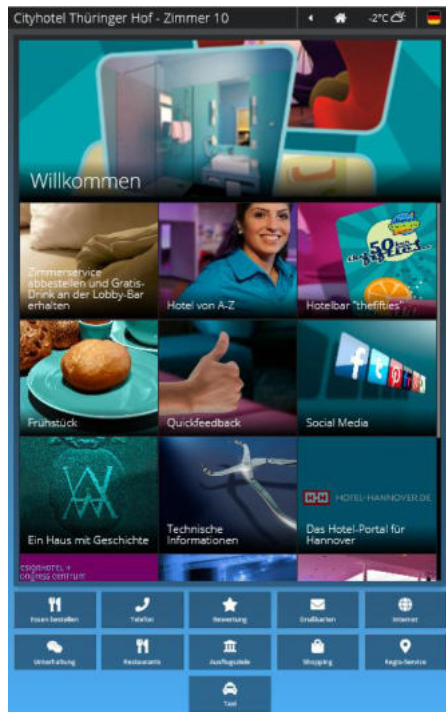


Foto: Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.

**Hotel Wiehberg (18 Zimmer):**

- Buchung über Website oder OTA
- Türöffnung per Kreditkarte
- Self-Check in und Self-Check out am Terminal
- Für „Walk-ins“ kann Vor-Ort-Buchung direkt am Terminal durchgeführt werden.



Foto: Designhotel + CongressCentrum Wienecke XI.

**Perspektive:**

Geschäftsführer Andreas Wienecke zeigt sich sehr aufgeschlossen gegenüber allen technischen Neuerungen. Er spricht aber auch deutlich Problemfelder an: So weist er auf die auch noch nach 1,5 Jahren fehlende Akzeptanz des Themas „mobiler Check in/Check out“ hin, die im Wienecke XI. über eine App des Anbieters Conichi realisiert werde. Künftig solle der Check in über eine Browser-Lösung ermöglicht werden statt mit einer App. Im Hotel Thüringer Hof habe man das Thema bis auf weiteres ad acta gelegt.



## Ferdinand Bock GmbH & Co. KG Gaststättenbetriebe Parkhotel Kronsberg Hotel Der Föhrenhof

### Digitale Lösung:

**Gastromatic – Digitales Personalorganisationsprogramm**

### Unternehmenssteckbrief:

Best Western Premier Parkhotel Kronsberg

Gut Kronsberg 1

30539 Hannover

Tel.: (0511) 87400

E-Mail:

[info@kronsberg.bestwestern.de](mailto:info@kronsberg.bestwestern.de)

Internet:

<https://www.parkhotel-kronsberg.de/>

Facebook:

<https://www.facebook.com/BWPParkhotelKronsberg/>

Twitter:

[https://twitter.com/BW\\_Hannover](https://twitter.com/BW_Hannover)

YouTube:

<https://www.youtube.com/user/ParkhotelKronsberg/feed>

Instagram:

<https://www.instagram.com/parkhotelkronsberg/>

Branche:

Hotellerie

Klassifizierung:

4-Sterne-Superior

Anzahl Zimmer/  
Sitzplatzkapazitäten:

200 Zimmer + 3 Restaurants

Tagungskapazität:

14 Tagungsräume für bis zu 200 Personen

Mitarbeiter:

130





### Projektbeschreibung: Gastromatic – Digitales Personalorganisationsprogramm

Das cloudbasierte Programm integriert vielfältige Themen und Aufgaben rund um Personalfragen – von der Erstellung von Dienstplänen und der Erfassung von Arbeitszeiten und Arbeitszeitkonten über die Urlaubsplanung und Resturlaubsansprüche, die Abwesenheitsplanung und die Erfassung von Krankheitstagen bis hin zu Überstundenvergütung, Zuschlagsberechnung und Vorbereitung der Lohnabrechnung. Mit transparenter minutengenauer Dokumentation erfüllt das Programm auch die Dokumentations-Anforderungen des Mindestlohngesetzes und ist damit auch ein wichtiges Tool bei entsprechenden Überprüfungen durch den Zoll. Der Dienstplan enthält zusätzlich hinterlegte wichtige Informationen: so wird beispielsweise für das Terrassengeschäft der Wetterbericht eingebunden.

Bausteine des Programms:

- **Personalakte:** Direkte Übersicht über alle Angestelltenverhältnisse, Direkte Durchführung der Sofortmeldung im System, Dokumenten-Upload, automatische Dokumentationserstellung (z. B. Personalerfassungsbögen, Belehrungen oder Verträge) mit direkter Verknüpfung zum Mitarbeiter, individuelle Rechteverwaltung für operative Mitarbeiter
- **Dienstplanung:** direkte Integration der Mitarbeiter via Smartphone-App, Nutzungsmöglichkeit von Wunschzeitangaben, offenen Schichten sowie Tauschschichten für Mitarbeiter, persönliche schichtbezogene Nachrichten an Mitarbeiter/arbeitsübergreifende Nachrichten, Konflikthinweis bei Nichteinhaltung gesetzlicher/vertraglicher Rahmenbedingungen, Sichtbarkeit planungsrelevanter Kennzahlen (Guttage/Überstunden) im Dienstplan
- **Zeiterfassung und Auswertung:** Nutzung der digitalen Zeiterfassungsmöglichkeiten über Tablet, Smartphone und Computer, persönliche

Übersicht der geleisteten Stunden in der Smartphone-App, Auswertungen auf verschiedensten Ebenen möglich (pro Mitarbeiter, pro Abteilung, pro Betrieb), Übersicht über tatsächliche Personalkosten, Exportberichte in Excel/CSV und Schnittstellen zu allen gängigen Lohnabrechnungssystemen, Hinweise auf mögliche Konflikte mit gesetzlichen Rahmenbedingungen.

Alle Mitarbeiter checken sich an einem zentralen Tablet ein und erhalten dort auch direkt einen Überblick über die in der Schicht anwesenden Mitarbeiter. Mittels Push-Nachrichten werden die Mitarbeiter, die das Programm über eine App auf ihrem Smartphone installiert haben, über Dienstpläne/aktuelle Dienstplanänderungen, ihre Arbeitszeiten, Krankheits- und Urlaubstage sowie die Genehmigung von Anträgen informiert. Abteilungsleiter sehen alle Informationen auf ihrem Handy und können so beispielsweise auch dringende Änderungen oder Genehmigungen von zu Hause/von unterwegs vornehmen.

Das Programm ist für die Koordination von mehr als 200 Mitarbeitern in den Betrieben Parkhotel Kronsberg und Der Föhrenhof und mehr als 20 Abteilungen beschafft worden.

Anlass des Projekts: Einführung Mindestlohngesetz

Zielsetzung des Projekts:

- rechtssicheres, einfach bedienbares Programm
- Erfüllung der Anforderungen und Pflichten hinsichtlich Dienstplänen, Zeiterfassung und transparente Dokumentation mit einem System
- Arbeitszeit- und Kostenersparnis
- Mehrwert für Mitarbeiter schaffen durch transparenten Überblick über die eigenen Arbeits-, Urlaubs- und Krankenzeiten

Erfolgsmessung: keine Angabe

Umsetzung: ab Dezember 2015

Dauer Planungs- und Umsetzungsprozess: sechs Monate ab Mai 2015

Projektkosten: abhängig von Mitarbeiteranzahl; s. Website des Dienstleisters Gastromatic (<https://www.gastromatic.de/>)

Projektverantwortung: Hoteldirektor

Einbindung Mitarbeiter: abgestuft intensive Schulung Abteilungsleiter/übrige Mitarbeiter

Einbindung Dienstleister: Startup-Unternehmen Gastromatic als Softwareanbieter

Einbindung Lieferanten: nein

Einbindung Einkaufs-  
kooperation: nein

Einbindung Franchise-  
geber: nein

The screenshot displays the 'gastromatic' software interface for 'Café Bergblick'. It shows a weekly schedule for the week of January 2nd to 8th, 2017. The interface includes a calendar on the left, a weather forecast at the top, and a main grid for assigning staff to shifts. The grid is organized into two main sections: 'Frühschicht' (08:00 - 13:00) and 'Spätschicht' (13:00 - 18:00). Staff members listed include Alexander Boc..., Max Mustermann, Anna Zingraf, Isabell Reichm..., Julia Klein, and Valerie Schmidt. A red box highlights a 'Krankheit' (illness) for Max Mustermann on Wednesday, January 4th. The interface also features navigation buttons for 'Dienstplan', 'Auswertung', 'Stempeluhr', 'Mitarbeiter', and 'Abwesenheiten'.

Foto: gastromatic



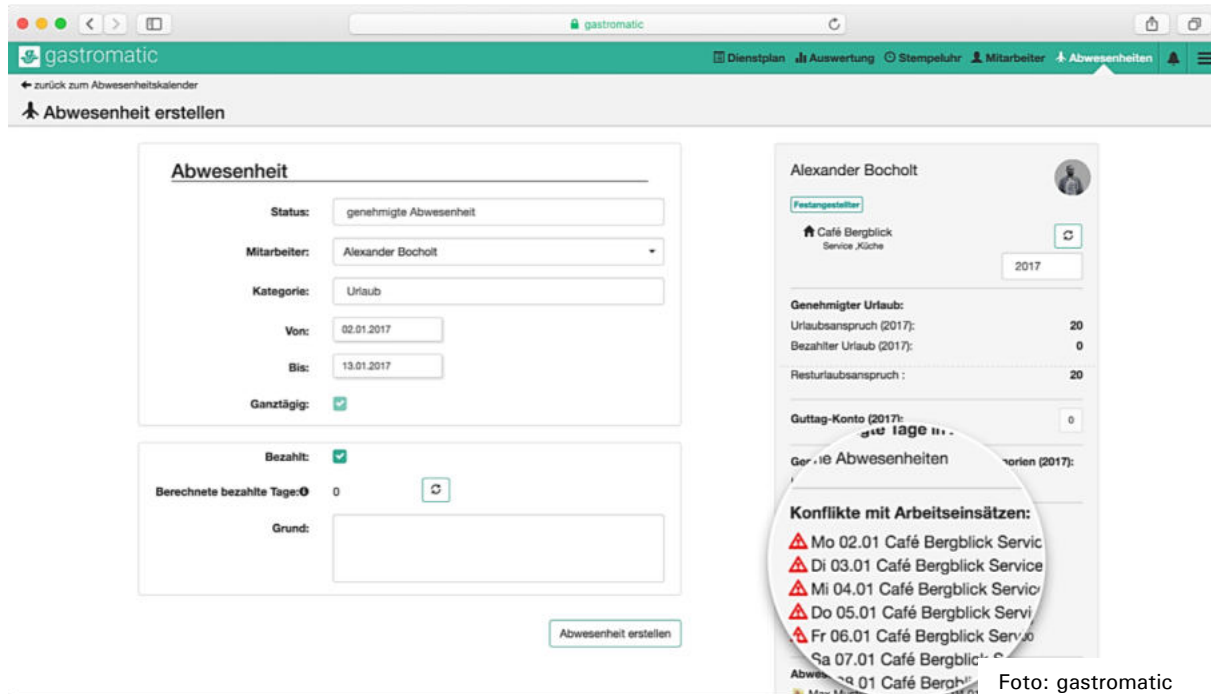


Foto: gastromatic

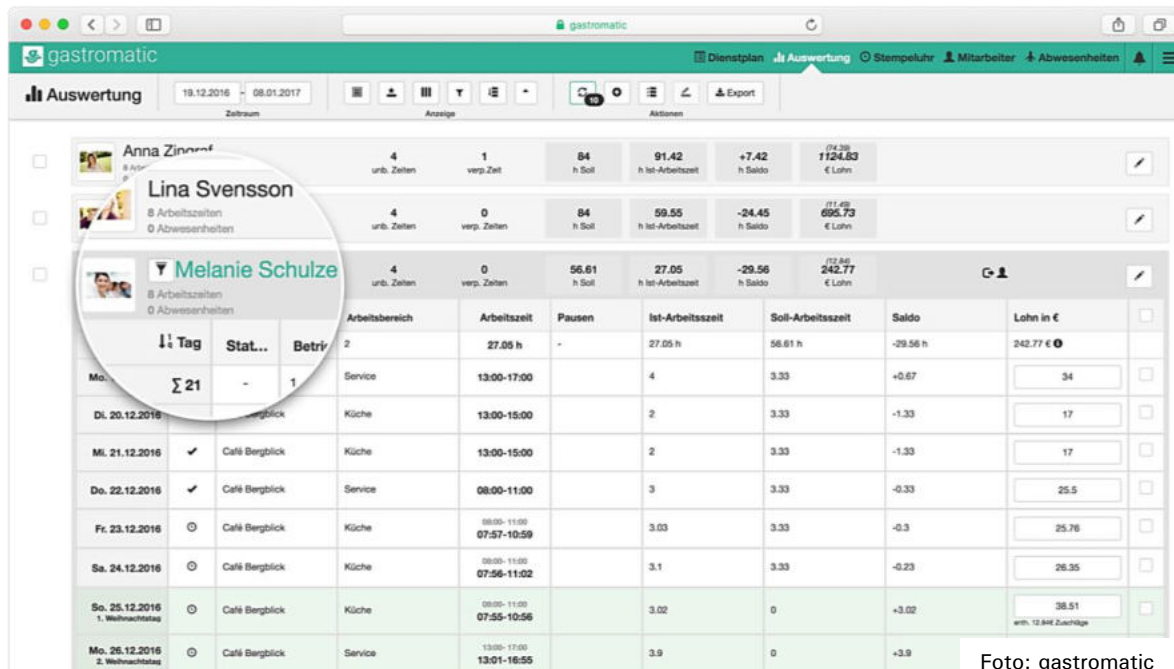


Foto: gastromatic

**Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:**

- Online-Buchbarkeit mit Two-Way-Schnittstelle zum Hotelprogramm
- Digitale Einkaufsprozesse und Werbekonzeption (z. B. individualisierte Anpassung vorgefertigter Flyer online) mit Einkaufsgesellschaft Prognos
- Digitale Ausschilderung von Räumen
- 360° Google Business View Rundgang
- Digital Signage (z. B. Monatsspecials...)
- Social Media (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram)
- Einbindung Hotelbewertung auf eigener Website über Hotelnavigator
- Kostenfreies WLAN
- In Erprobung: „Persönlicher mobiler Best Western Concierge“, ein Tool, das der Kunde über einen Link auf das Smartphone nutzen kann. Es bietet
  - eine integrierte Pre-Check-in/Check-out-Funktion (d. h. der Kunde muss vor Ort nur noch den vorausgefüllten Meldeschein unterzeichnen und den Schlüssel abholen bzw. abgeben.)
  - eine integrierte digitale Gästemappe mit Feedback
  - eine direkte Verbindung zum Hotel-Team für Services vor dem, während des und nach dem Hotel-Aufenthalt(s)
  - die Planung von Freizeitaktivitäten rund um das Hotel über integrierte TripAdvisor-Funktion
- Umfangreicher Downloadbereich auf Website

**Perspektive:**

Die Nutzung digitaler Lösungen steht laut Hoteldirektor Sebastian Gonschorek immer unter dem Vorbehalt der Kosten-/Nutzen-Betrachtung. Wirkt die Lösung umsatzfördernd, direkt kostensenkend oder prozessbeschleunigend und damit kosteneinsparend? So sei zwar eine App zur Digitalisierung interner Prozesse (z. B. digitale Übergaben (bisher in Word), Meldung von Reparaturaufträgen mit Fotos und Kurzinformationen festgestellter Schäden auf den Zimmern an den Haustechniker (bislang per Mail)) geprüft, als interessant eingestuft aber mit 250 Euro pro Monat für die Software als zu teuer befunden worden.



## LieblingsBar - Mauritz & Khuu GbR

### Digitale Lösung:

#### Q4me – Qualitätssicherungs-App

### Unternehmenssteckbrief:

Mauritz & Khuu GbR

Herrenhäuser Markt 5

30419 Hannover

Tel.: (0511) 768 09 126

E-Mail: [post@lieblingsbar.de](mailto:post@lieblingsbar.de)

Internet: <https://lieblingsbar.de/>

Facebook: <https://www.facebook.com/Lieblingsbar.Hannover/>

Instagram: <https://www.instagram.com/lieblingsbar/>

Branche: Bar/Restaurant

Klassifizierung: -

Anzahl Zimmer/

Sitzplatzkapazitäten: 86 Sitzplätze innen + 84 Sitzplätze außen

Tagungskapazitäten: -

Mitarbeiter: 20-25



Foto: Mauritz & Khuu GbR



Foto: Mauritz & Khuu GbR





Foto: Mauritz & Khuu GbR



**Projektbeschreibung: Q4me – Qualitätssicherungs-App**

Die Qualitätssicherungs-App des DEHOGA Nordrhein-Westfalen wird gemeinsam mit weiteren Betrieben für den DEHOGA Niedersachsen getestet. Die App ist auf einem Tablet installiert und umfasst digitale Checklisten für verschiedene Arbeitsgebiete (z. B. Frühschicht, Spätschicht, Reinigungspläne täglich/wöchentlich, Temperaturkontrollen, Küche.....). Die Fragen und Abläufe sind vom Betrieb individualisiert selbst zu erstellen. Die verantwortlichen Mitarbeiter dokumentieren papierlos Schäden, notwendige Reparaturen, erledigte Arbeiten (ggf. mit Fotos) und bestätigen erledigte oder auch nicht erledigte Aufgaben mit ihrer Unterschrift auf dem Tablet. Die Geschäftsführer erhalten einen Überblick über die Kontrollergebnisse.

Anlass des Projekts: Testprojekt mit Blick auf Anforderungen der HACCP und das Erfordernis verstärkten Qualitätsmanagements

Zielsetzung des Projekts:

- Ressourcen- und Zeitersparnis
- aussagekräftigere transparente papierlose Dokumentation
- einzelnen Mitarbeitern mehr Aufgaben und Verantwortung zuweisen

Erfolgsmessung: Bessere Kontrollmöglichkeiten

Umsetzung: Jahr 2018

Dauer Planungs- und Umsetzungsprozess: Testphase seit Mitte Juni 2018

Projektkosten: als Testversion kostenfrei

Projektverantwortung: Geschäftsführung

Einbindung Mitarbeiter: Einweisung und Schulung

Einbindung Dienstleister: DEHOGA

Einbindung Lieferanten: nein

Einbindung Einkaufskooperation: nein

Einbindung Franchisegeber: nein

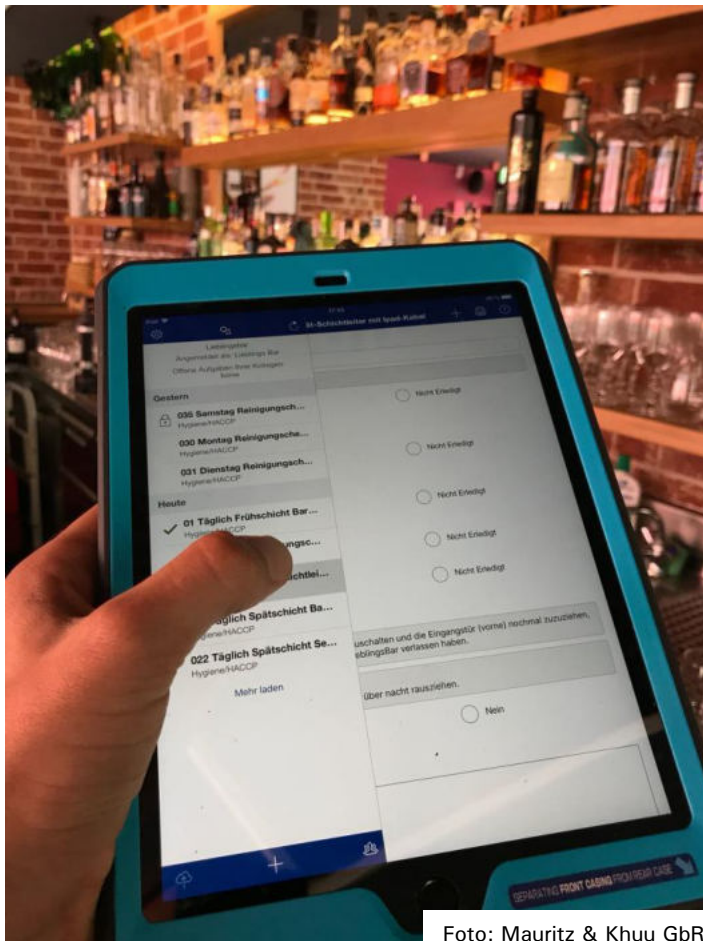


Foto: Mauritz & Khuu GbR

### Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:

- **Gastromatic – Digitales Personalorganisationsprogramm:**
  - Nutzung des Programms seit dem Start des Unternehmens im Februar 2017.
  - Querverweis: Grundsätzliches zum Programm s. auch Parkhotel Kronsberg.
  - Urlaubsbeantragung als push-Nachricht.
  - Genehmigungen online (Ablehnungen ggfs. mit Begründung in persönlichem Gespräch).
  - Schnittstelle zur DATEV (Lohnabrechnung).
  - Exportberichte nur für Stundennachweise benötigt (Programm hier zu komplex).
  - Einmalige Einrichtungsgebühr und monatliche Gebühr pro Mitarbeiter.
  - Gewünschte stärkere digitale Kommunikation mit Mitarbeitern führt zu weiterer Sondierung des Marktes.

- **Online-Reservierung:**
  - <https://lieblingsbar.de/reservierung/>
  - Reservierungsnachricht erfolgt per Mail auf Tablet.
  - Antwort erfolgt ebenfalls per Mailprogramm.
  - Über „Nachricht“ können grundsätzlich Wünsche (z. B. zu Stammpätzen) geäußert werden.
  - Bei alternativer Nutzung von Reservierungstools wie „Open Table“ könnten grundsätzlich Plätze vorbelegt werden. Solche Tools zu nutzen wäre mit Provisionen verbunden. Auch wünsche man für sich ein hohes Maß an Flexibilität in der Platzbelegung. Bei nicht erfüllten Wünschen sei Enttäuschung vorprogrammiert.
  - Die Online-Reservierung nehme an Bedeutung zu und mache inzwischen einen Anteil von 40 Prozent aus (Anrufe: 50 %; Laufkundschaft: 10 %).
- **App „Bring“:**
  - Registrierung von Fehlmengen im Toiletten- und Barbereich.
  - Gehen nicht direkt in Bestellungen ein.
  - Seit 2-3 Wochen im Einsatz.
- **Social Media** (Facebook, Instagram)
- **In Planung bzw. Prüfung:**
  - Webinar für Barmixer (Einarbeitung per Video)
  - Einsatz von Augmented Reality (Gaming) für Rollenspiele  
Gast/Mitarbeiter

**Perspektive:**

Die Geschäftsführer Chi Trung Khuu und Manuel Mauritz signalisieren großes Interesse für die Implementierung neuer digitaler Lösungen bei konkret erkennbarem Bedarf.

## Mittendorf Gastronomie GmbH

### Digitale Lösung:

**Event-Tool (digitales Programm für Veranstaltungen)**

### Unternehmenssteckbrief:

Mittendorf Gastronomie GmbH

Buchhagen 2

37619 Bodenwerder

Tel.: (05533) 5614

Fax: (05533) 6122

E-Mail:

[info@mittendorf-gastronomie.de](mailto:info@mittendorf-gastronomie.de)

Internet:

<https://www.mittendorf-gastronomie.de/>

Facebook:

<https://www.facebook.com/search/top/?q=mittendorf%20gastronomie>

Branche:

Event- und Veranstaltungsgastronomie

Anzahl Zimmer/  
Sitzplatzkapazitäten:

1.600 Plätze (großer Saal ist mit einem mobilen  
Wandsystem in fünf Bereiche abtrennbar)

Mitarbeiter:

16 feste Mitarbeiter + 50 Aushilfen





Foto: Mittendorf Gastronomie GmbH



Foto: Mittendorf Gastronomie GmbH



Foto: Mittendorf Gastronomie GmbH



Foto: Mittendorf Gastronomie GmbH



**Projektbeschreibung: Event-Tool (digitales Programm für Veranstaltungen)**

Das Event-Tool ist eine individuell auf den Betrieb zugeschnittene cloudbasierte Lösung rund um die Veranstaltungsplanung. Sie enthält die Menüpunkte: „Infrastruktur“ (Tische, Stühle, Deko), Menü, Musik, Personal. Als Grundlage werden im Bereich Menü verschiedene Menüs und Dinner und die Bandbreite vorgehaltener Getränke hinterlegt, sowie auch die Bereiche Deko und Dienstleistungen mit Inhalten und möglichen Angeboten bestückt. Zudem gibt es den Bereich „Besondere Hinweise“ beispielsweise mit Vermerken über Anforderungen vegan bzw. vegetarisch ausgerichteter Gäste oder zu Allergikern. Außerdem gibt es einen Bereich, in dem besondere Notizen vermerkt werden können wie z. B. Informationen zur Veranstaltung oder zum Kunden, die nur für interne Zwecke gedacht sind und nicht mit ausgedruckt werden. Es wird unterschieden nach Buchungen und unverbindlichen Anfragen. Für detaillierte Besprechungen einer vorangesprochenen Anfrage bzw. eines Angebots erhalten die Kunden einen Ausdruck, während die Geschäftsführer auf dem Tablet direkt Anpassungen vornehmen können. Aus dem Programm erhalten die Kunden das Ergebnis der Besprechung zur Prüfung per Mail zugesandt. Auf Basis der vereinbarten Inhalte wird eine Kalkulation vorgenommen. Auch das Angebot und die Rechnung werden direkt in dem Programm erstellt und gehen per Mail an die Kunden. Buchungsinhalt und Kalkulation gehen als Ausdruck an die Küche für Detailplanungen und Bestellungen. Das Programm erstellt Protokolle über Änderungen an der Planung und zu der die Änderung veranlassenden Person. Hierzu gibt es unterschiedliche Zugänge mit spezifizierten Zugangsberechtigungen. So kann beispielsweise eine Veranstaltung nur durch die Geschäftsführer gelöscht werden.

Anlass des Projekts: Hohe und weiter zunehmende Anzahl an Veranstaltungen erforderte eine digitale Lösung

Zielsetzung des Projekts:

- Überblick über die Veranstaltungsplanung behalten
- Kosten-/Zeitersparnis
- Fehlermeidung
- vereinfachte und sichere Kommunikation

Erfolgsmessung: Tool ist aufgrund seines hohen Nutzens zwischenzeitlich weiter entwickelt worden

Umsetzung: Jahr 2012

Dauer Planungs- und Umsetzungsprozess: 3 Monate

Projektkosten: ca. 3.000-3.500 Euro



Projektverantwortung: Geschäftsführer

Einbindung Mitarbeiter: keine Schulung erforderlich; intuitive Benutzbarkeit

Einbindung Dienstleister: Thomas Göbert

Einbindung Lieferanten: nein

Einbindung Einkaufs-  
kooperation: nein

Einbindung Franchise-  
geber: nein

Angemeldet als Kai-Jörg Mbindorf (14)

Mittendorf

Veranstaltungen

Suche:

Veranstaltung erfassen:

Kundensuche:

Datum anzeigen:

30.07.2018 bis 05.08.2018 (KW 31)

FK	Kunde	Anlass	Personen	Start	AM	A1	A2	B1	B2	SA	DS	CA	RS
✓	3. Urlaub Mitarbeiter	Steinbrunn, Norbert (LIEBAUER'S BROTCHERIE & KÄSE)	0	Montag, 30.07.2018 10.00 3 Tage bis zum 04.08.	-	-	-	-	-	-	-	-	X
✓	7. Büro (Buchhaltung)	Lila Sommer (ca. Büro)		Dienstag, 31.07.2018 09.00	-	-	-	-	-	-	-	-	X
✓	3. Besprechung	Stefan Wenzel		Dienstag, 31.07.2018 17.30	-	-	-	-	-	-	-	-	X
✓	88. Jahrestag Geschäftsbereich Hildesheim	Buhr Hans-Hermann (Hil. Hildesheim)		Mittwoch, 01.08.2018 10.00	-	-	-	-	-	-	-	-	X
✓	3. Besprechung	Felix Bänder (Dil.)		Mittwoch, 01.08.2018 15.00	-	-	-	-	-	-	-	-	X
✓	3. Besprechung	Lieferung nach Dreiecksbau am 1. September	15	Mittwoch, 01.08.2018 16.00	-	-	-	-	-	-	-	-	X
✓	Aljos, Heimer	Spezialreferenz nach Römer (Gef. Herr Aljos)	ca. 50	Mittwoch, 01.08.2018 18.00	✓	-	-	-	-	-	-	-	X
✓	3. Besprechung	Vollkornbrot		Donnerstag, 02.08.2018 10.00	-	-	-	-	-	-	-	-	X

Foto: Mittendorf Gastronomie GmbH

Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:

- **Gastrolohn-Office**
  - Dienstplanerstellung, Lohnabrechnung; An-, Abmeldungen, Jahresmeldungen (Sozialversicherungen, Berufsgenossenschaft), Krankschreibungen, Grenzen der Einsetzbarkeit (Alter, Ausbildung, Arbeitszeit...) und besondere Fähigkeiten der Mitarbeiter sind hinterlegt und stehen direkt für den Dienstplan zur Verfügung. Aufgrund ihrer Fähigkeiten werden Mitarbeiter auch für bestimmte Tätigkeiten vorgeschlagen.
  - Zeiterfassung mit Fingerabdruck. Auflistung des anwesenden Personals auf Bildschirm.
  - Direkte Verknüpfung mit dem Dienstplanmanager.
- **Dienstplanmanager**
  - Mit Zuordnung der Personaleinsatzplanung zu den z. T. parallel stattfindenden Veranstaltungen.
  - Geplant ist die Verknüpfung mit einer App, auf der Mitarbeiter auf ihrem Smartphone direkt Dienstanfragen mit Zuordnung zu Veranstaltungen bestätigen, begründet ablehnen können oder Wünsche zu Dienstplanzeiten etc. mitteilen können. Auf der App befinden sich auch die Arbeits-, Urlaubs- und Krankenzeiten. Es erfolgt eine direkte Verknüpfung und Übernahme in die Personaleinsatzplanung. Jeder Mitarbeiter erhält Zugang nur zu den eigenen Daten. Die App befindet sich derzeit in der Entwicklung. Mit ihrer Hilfe erhofft sich die Geschäftsführung eine schnellere, effizientere und fehlerfreie Kommunikation mit den Mitarbeitern.
- **Kartenverkauf online**
  - Für die eigenen Veranstaltungen werden inzwischen alle Karten im Vorverkauf abgesetzt, 60 Prozent davon inzwischen online über die eigene Website. Die getätigte Kartenbestellung, die auch Sonderwünsche enthalten kann, geht per E-Mail in einen Ordner. Es erfolgt anschließend per Mail eine Bestätigung. Anschließend gehen Karten und Rechnung offline an den Besteller. Der Zahlungseingang müsse überprüft werden. Als nächster Schritt sei eine Direktbezahlung über die Website durch Verknüpfung mit PayPal denkbar. Dieses Tool biete größere Planungssicherheit und Zeitersparnis. Ein weiterer Schritt wäre die automatische Übernahme der Kunden in Listen und Tabellen.
- **App-gesteuerte Zusammenarbeit im Einkauf** mit dem Lieferanten Rewe Transgourmet
- **Social Media** (Facebook)



## Novotel Hildesheim

### Digitale Lösung:

**App- und webbasierter mobiler Check-in/Check-out**

### Unternehmenssteckbrief:

Hotels by HR Hildesheim GmbH

c/o Novotel Hildesheim

Bahnhofsallee 38

31134 Hildesheim

Tel.: (05121) 1717-0

E-Mail: [henry.john@hrg-hotels.de](mailto:henry.john@hrg-hotels.de)

Internet: <https://www.accorhotels.com/de/hotel-5396-novotel-hildesheim/index.shtml>

Facebook: [https://www.facebook.com/Accorhotels.de/?brand\\_redir=13354815335256](https://www.facebook.com/Accorhotels.de/?brand_redir=13354815335256)

Twitter: <https://twitter.com/Accorhotels>

Google + : <https://plus.google.com/+accorhotels>

Pinterest: <https://www.pinterest.de/accorhotels/>

Branche: Hotellerie

Klassifizierung: 4 Sterne

Anzahl Zimmer/

Sitzplatzkapazitäten: 120 Zimmer + 150 Restaurantplätze

Tagungskapazitäten: 13 Tagungsräume, max. Größe: 700 m<sup>2</sup>,  
max.Kapazität: 750 Personen,  
max. Bankettkapazität: 450 Personen

Mitarbeiter: 30-35



Foto: Hotels by HR Hildesheim GmbH  
c/o Novotel Hildesheim



Foto: Hotels by HR Hildesheim GmbH  
c/o Novotel Hildesheim

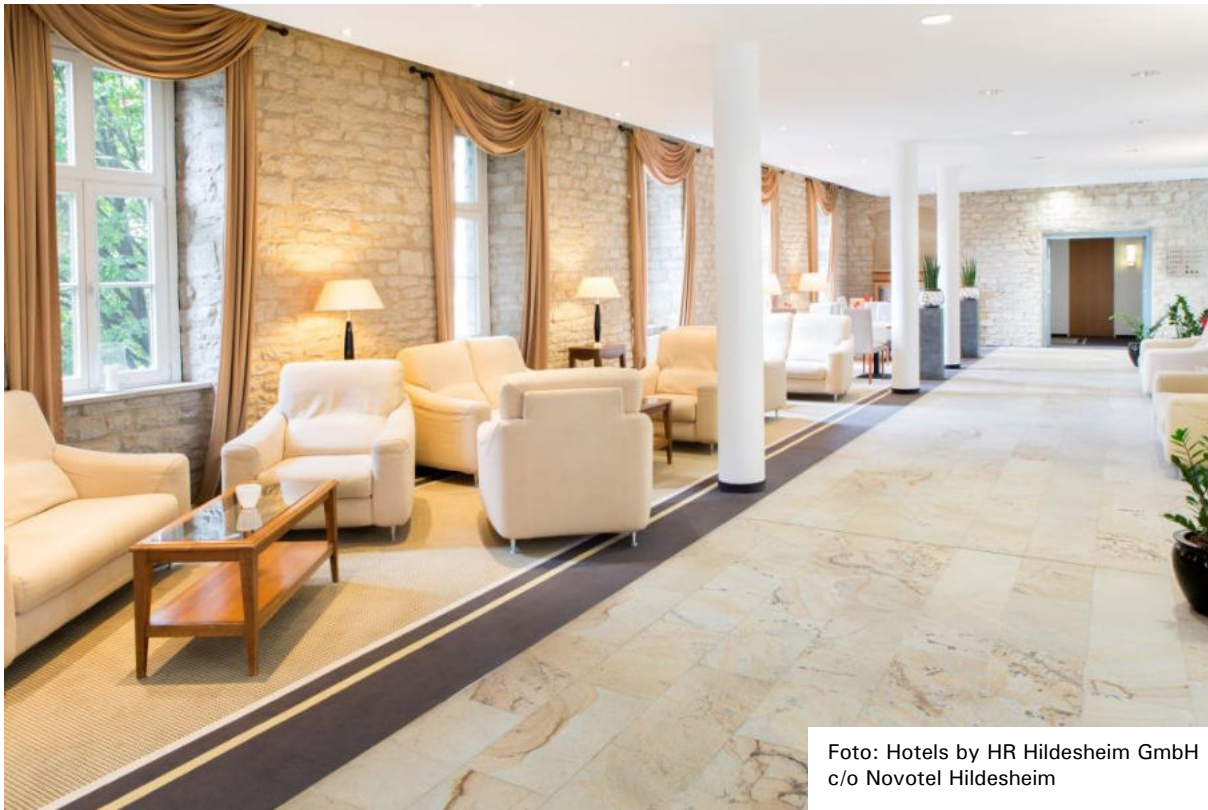


Foto: Hotels by HR Hildesheim GmbH  
c/o Novotel Hildesheim





**Projektbeschreibung: App- und webbasierter mobiler Check-in/Check-out**

Online-Buchungen (die ca. 70 Prozent der Buchungen im Novotel ausmachen) können entweder direkt von der Website aus oder mit Hilfe der App der Accor-Hotelgruppe erfolgen, zu der das Novotel Hildesheim über einen Franchise-Vertrag zwischen der Accor-Zentrale und der Hotels by HR Hildesheim GmbH gehört.

Inhalte der Accor-App: Online Check-in, My Web Wallet, Reserve a Table (noch nicht im Novotel Hildesheim), Loyalty Card, 70 City Guides, Special Offers, Member Points, Book anywhere.

Die Gäste können auf der App ihr gewünschtes Hotel auswählen und direkt buchen. Sie erhalten eine Reservierungsbestätigung (E-Mail, SMS) und können zusätzlich beim Ausfüllen des Check-in-Formulars neben der Angabe der Handy-Nummer, den Meldedaten für den Meldeschein, der Bank-Information für die Kreditkarten-Authorisierung und der Zustimmung zum Erhalt einer SMS am Tag des Check-in weitere hotelbezogene Dienstleistungen (z. B. Frühstück, Abendessen) hinzubuchen. Am Morgen des Check-out erhält der für den schnellen Check-out registrierte Gast eine E-Mail mit angehängter Rechnung. Die Rechnung wird über die Kreditkarte abgebucht.

Im Novotel noch nicht umgesetzt ist die Öffnung der Zimmertür per Smartphone mit Hilfe der App. In den ebenfalls zur Accor-Gruppe gehörenden Etap-Hotels funktioniert dieses bereits mit Hilfe eines vierstelligen Codes.

Videos zum Check-in und Check-out:

<https://www.youtube.com/watch?v=L2m861eoJzI>

<https://www.youtube.com/watch?v=uveUqWAqOFU>

Anlass des Projekts: Bestandteil des Franchisepakets

Zielsetzung des Projekts:


- Einsparen von Zeit, welche aufgewendet werden muss, um Reservierungen in das Hotelssystem (PMS) einzupflegen
- eingesparte Zeit für den Gast nutzen
- effizienteres Arbeiten
- Kosten reduzieren

Erfolgsmessung: monatliche Auswertung der Online- Check in ´s und - Check out ´s

Umsetzung: seit 2015

Dauer Planungs- und Umsetzungsprozess:	direkt nutzbar
Projektkosten:	Gebühr 2-3 Prozent pro Buchung
Projektverantwortung:	Geschäftsführung
Einbindung Mitarbeiter:	Schulung der Mitarbeiter
Einbindung Dienstleister:	Rollout und Bewerbung durch den Franchisegeber Accor
Einbindung Lieferanten:	nein
Einbindung Einkaufs- kooperation:	nein
Einbindung Franchise- geber:	ja






**What you should know** The guest online check-in experience

## ONLINE CHECK-IN FORM

2. Preparing for arrivals

GUEST



The guest enters the information to save time at the hotel:

- Cell phone number (mandatory)
- "I agree to receive an SMS on the day of check-in"
  
- Estimated time of arrival
- Means of transportation
- Specific requirements (comment)
- "This is my first stay at this hotel"
  
- Nationality
- Date of birth
- Home address
- Number and type of ID card, expiration date
- Billing address

} depends on the country of the hotel and the guest's nationality


  
- Bank information for credit card authorization


▶ Only the cell phone number is mandatory

▶ The guest can confirm online check-in until the day of check-in, at the time determined by the hotel (hotel configuration in DATA web)

Foto: Hotels by HR Hildesheim GmbH  
c/o Novotel Hildesheim

### Preparing for your check-in





Reservation from 23/05/14 to 25/05/14 - Carole Rose

Card No. : 8907452199681544

Please confirm your mobile number to use this service (i)

Mobile\*  
France (+33) 0605895423

**1 YOUR ARRIVAL AT THE HOTEL**

I receive an SMS from the hotel on the day of my arrival (free)

Estimated arrival time: 15:00 Mode of transport: Flight + taxi

Message to the hotel  
Provides the hotel with all the necessary information to make your stay simpler. The teams will make every effort to take it into account on your arrival.

This is my first stay at this hotel

Arrive at the hotel with complete peace of mind:

- ✓ You will receive an SMS with practical information adapted to your mode of transport (e.g.: parking nearest transport)
- ✓ Your room key will be ready!

Foto: Hotels by HR Hildesheim GmbH  
c/o Novotel Hildesheim

- 72 -

© IHK Hannover

Foto: Hotels by HR Hildesheim GmbH  
c/o Novotel Hildesheim

**What you should know** The guest fast check-out experience

**FAST CHECK-OUT CONFIRMATION E-MAIL**

On the morning of check-out, the guest receives an e-mail confirming that they are registered for fast check-out. The guest's account statement is attached. The guest can thus check the details of the items on the invoice.

4. Check-out

**RULES FOR SENDING E-MAIL:**

- ▶ The e-mail is sent manually (from OPERA) to the guest on the morning of check-out, after the account is closed

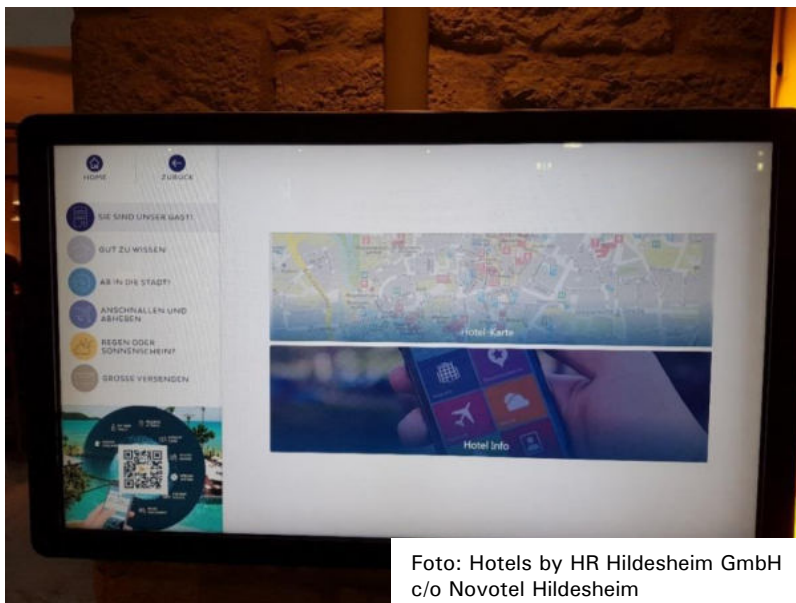
Guests can then leave the hotel without checking out at reception. They simply need hand in their room keys when they leave (\*)

(\*) Please refer to your brand's recommendations

Foto: Hotels by HR Hildesheim GmbH  
c/o Novotel Hildesheim

Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:

- Hotelprogramm (Hotel, Hogatex, Opera)
- Novotel Virtual Concierge (Digital Touchscreen in Lobby; Accor-Lösung):  
<https://www.youtube.com/watch?v=vf4FI3rAOIk>
  - Informationen Hotel
  - Stadt Hildesheim (Stadtplan, Sehenswürdigkeiten, Verkehrsinformationen)
  - Wetter
  - Flüge/Bahn
  - Region
  - Per E-Mail Grußkarte versenden



- Accor-eigener Channelmanager für die Steuerung der Raten je nach Auslastung zur Optimierung des Revenue-Managements
- Online-Buchung mit Bestpreisgarantie
- Online-Feedback u.a. mit TrustYou
- WLAN

**Perspektive:**

Franchisenehmer Henry John geht davon aus, dass sich mittelfristig Veränderungen bei Reservierungssystemen ergeben werden und es in der Folge beispielsweise zum Zusammenlegen von Reservierungsabteilungen mehrerer Häuser kommen könnte. Entscheidend sei aber die Akzeptanz des Systems durch die Gäste. Diese sei noch ausbaufähig. Für die Stärkung der Online-Direktbuchung sei die Bestpreis-Garantie ein wichtiges Argument: Diese werde bei Buchungen direkt über die eigene Website (Brand-Website und Accor-Website) gegeben. Auch die Kundenkarte werde als Vehikel zur Multiplizierung genutzt.

Auch für die Restauration bestehen Gedanken, eine Online-Reservierung einzuführen.

Herr John geht davon aus, dass die online-Interaktion mit dem Gast künftig an Gewicht gewinnen werde. So könnten die Gäste perspektivisch ihre Zimmer individuell nach ihren Wünschen zusammenstellen. Auch das bausteinmäßige Zusammenstellen von Tagungsanforderungen werde kommen. Dies gelte aber eher nicht für private Feiern, bei denen vielschichtige individuelle Anforderungen eine viel stärkere Rolle spielten.

Für die Umsetzung und Durchsetzung der Digitalisierung in Hotellerie und Gastronomie ist seiner Überzeugung nach vor allem der Kosten/Nutzen-Faktor entscheidend (Höhe Investitionskosten, Amortisation..).

## Parkhotel Bilm im Glück GmbH

### Digitale Lösung:

**DATEV Unternehmen online** (Buchhaltung)

### Unternehmenssteckbrief:

Parkhotel Bilm im Glück GmbH

Behmerothsfeld 6

31319 Sehnde OT Bilm

Tel.: (05138) 6090

E-Mail: [info@parkhotel-bilm.de](mailto:info@parkhotel-bilm.de)

Internet: <https://parkhotel-hannover.de>

Facebook: <https://www.facebook.com/parkhotelbilm>

Instagram: <https://www.instagram.com/parkhotelbilm>

Branche: Hotellerie und Gastronomie

Klassifizierung: 4 Sterne

Anzahl Zimmer/

Sitzplatzkapazitäten: 45 Zimmer + Wellnessbereich

Tagungskapazitäten: 3 Tagungsräume für bis zu 80 Personen + hoteleigener Garten

Mitarbeiter: 20 feste Mitarbeiter inkl. Auszubildende, 25 geringfügig Beschäftigte.



Foto: Parkhotel Bilm im Glück GmbH



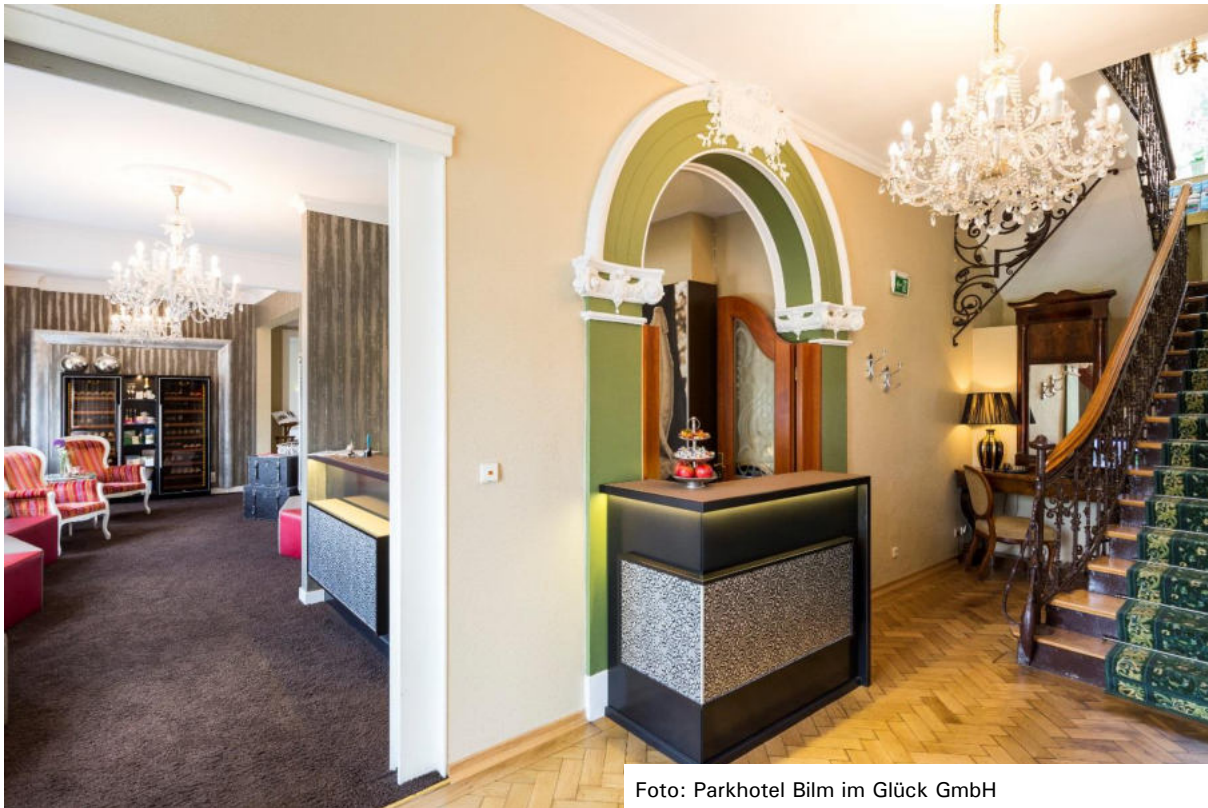


Foto: Parkhotel Bilm im Glück GmbH



Foto: Parkhotel Bilm im Glück GmbH





Foto: Parkhotel Bilm im Glück GmbH



Foto: Parkhotel Bilm im Glück GmbH



Foto: Parkhotel Bilm im Glück GmbH



### Projektbeschreibung: DATEV Unternehmen online (Buchhaltung)

Das Programm der DATEV für den Beleg-, Daten- und Dokumentenaustausch zwischen Unternehmen und Steuerberater weist verschiedene Funktionen auf: DATEV Kassenbuch online (Kassenbelegsätze für die Erstellung der Buchführung vorerfassen und bearbeiten; Daten können direkt aus dem Kassenbuch für steuerliche Außenprüfung exportiert werden), Stammdaten, Belege und Bank online (Belege suchen, übertragen, erfassen, bezahlen, Kontoumsätze prüfen), Belegweseninfo, Freizeichnung, Auswertungstools für Offene Posten, Finanzbuchhaltung und Rechnungen. Eingangs-Rechnungen im Papierformat werden noch im Ordner abgelegt, werden aber parallel auch gescannt und über den Scanner direkt zu den Verwendungen im DATEV-Programm zugewiesen. Online eingehende Eingangsrechnungen können direkt über das Programm abgerufen und im Ordner gespeichert werden. Ebenfalls werden Ausgangsrechnungen gescannt. PDF-Dateien können direkt gespeichert werden. Es ist geplant, in einem Zeitraum von 1-2 Jahren Rechnungen komplett digital zu verarbeiten. Unterlagen wie z. B. Belege, Rechnungen können direkt aus dem Programm dem Steuerberater übermittelt werden, um eine zeitnahe Erstellung der Buchführung und tagesaktuelle Auswertungen zu ermöglichen. Auf das System kann mobil zugegriffen werden.

Anlass des Projekts: Hinweis des Steuerberaters auf mögliche Kostenerhöhungen wegen der seitens des Steuerberaters erforderlichen Scan-Arbeit DATEV-Programm durch Steuerberater zur Verfügung gestellt

- Zielsetzung des Projekts:
- Noch schneller Unterlagen zum Steuerberater senden sowie BWA und andere Unterlagen von diesem zurück erhalten
  - Für die Budgetplanung ist eine schnellere Reaktion möglich
  - Ablage einsparen
  - Unterlagen schneller auffindbar

Erfolgsmessung: Eingesparte Zeit und Schnelligkeit

Umsetzung: Nov./Dez. 2018

Dauer Planungs- und  
Umsetzungsprozess: Zwei Monate

Projektkosten: Kosten des Scanners. Programm kostenfrei zur Verfügung gestellt bekommen.

Projektverantwortung: Geschäftsführung

Einbindung Mitarbeiter: Mitarbeiter der Rezeption werden durch den Steuerberater vor Ort und online geschult.

Einbindung Dienstleister: Steuerberater/DATEV

Einbindung Lieferanten: ja (möglichst alle: Elektronische Rechnungen per Mail)

Einbindung Einkaufs-  
kooperation: nein

Einbindung Franchise-  
geber: nein





Foto: Parkhotel Bilm im Glück GmbH

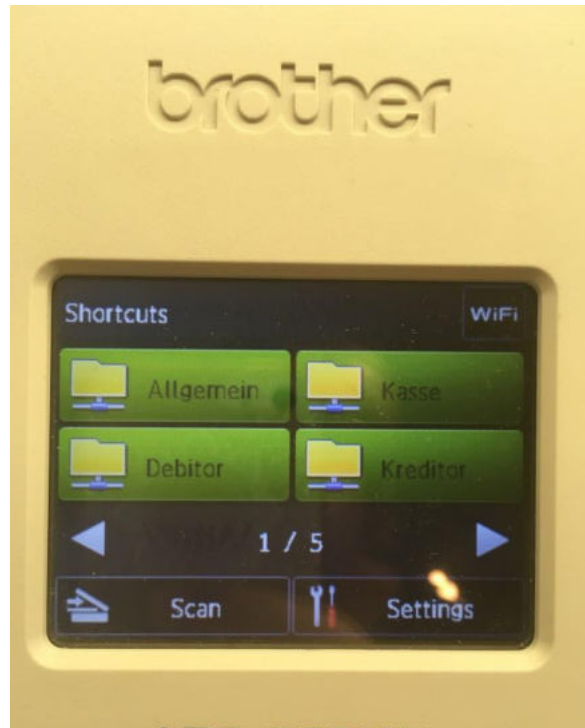


Foto: Parkhotel Bilm im Glück GmbH

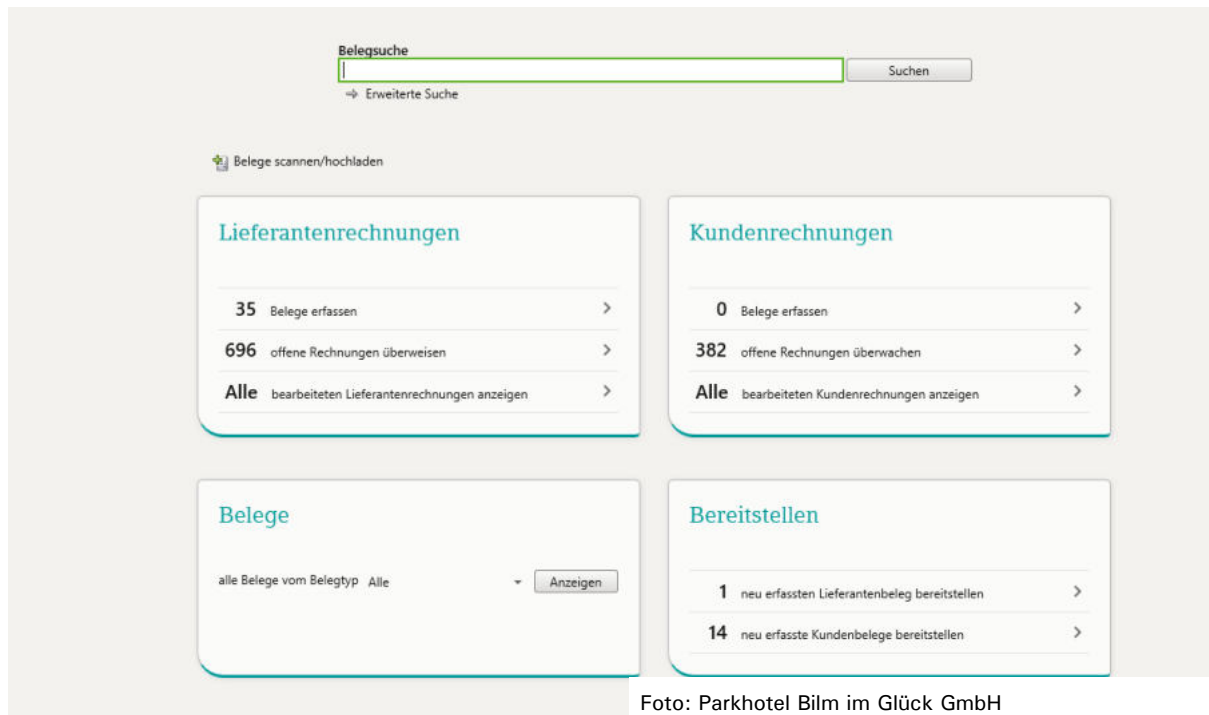
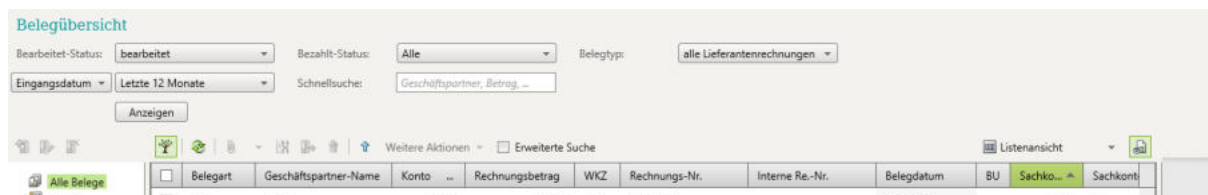
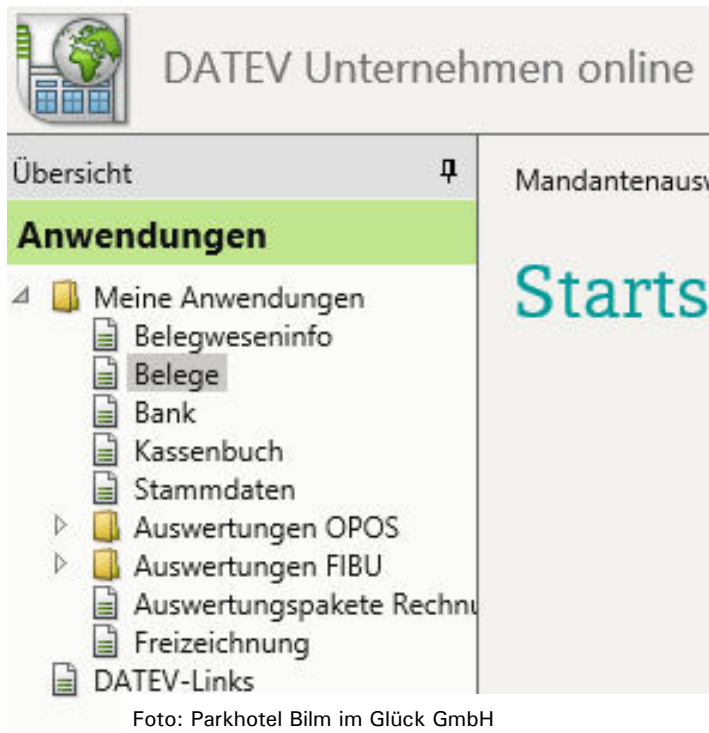


Foto: Parkhotel Bilm im Glück GmbH



Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:

- Yield Management (seit 7-8 Jahren; Hotelpartner)
- Gutschein-Shop ([www.glückserlebnisse.de](http://www.glückserlebnisse.de); verschiedene Zahlungsmethoden)
- Online-Buchbarkeit (Zimmer + Zusatzleistungen im „Baukasten-System“)
- Hotelprogramm Citadel (Raumverwaltung und Schriftverkehr; mit Kostenprogramm, Verknüpfung zur Veranstaltungsverwaltung, Function Sheets)
- Digitale Gästemappe (<https://parkhotel-bilm.de/Gaestemappe>)
- Social Media (Facebook, Instagram, Pinterest)
- Newsletter für verschiedene Zielgruppen (ca. 6 x pro Jahr)
- Bewertungsportal Trust you auf Website eingebunden
- In Planung: Dienstplan-App

## Relaxa Hotel Bad Salzdetfurth

### Digitale Lösung:

**Channelmanager (RateDistributor)**

### Unternehmenssteckbrief:

relaxa hotel Bad Salzdetfurth

An der Peesel 1

31162 Bad Salzdetfurth

Tel.: (05063) 29-0

E-Mail:

[joerg.redecker@relaxa-hotel.de](mailto:joerg.redecker@relaxa-hotel.de)

Internet:

[www.relaxa-hotel-bad-salzdetturth.de](http://www.relaxa-hotel-bad-salzdetturth.de)

Internet:

[www.relaxa-hotels.de](http://www.relaxa-hotels.de)

Facebook:

<https://www.facebook.com/BadSalzdetturth>

Twitter:

<https://twitter.com/relexahotels>

YouTube:

<https://www.youtube.com/relexahotels>

Pinterest:

<https://www.pinterest.de/relexahotels/>

Flickr:

<https://www.flickr.com/photos/relexahotels>

Branche:

Hotellerie

Klassifizierung:

4 Sterne

Anzahl Zimmer/

Sitzplatzkapazitäten/

130 Zimmer + 160 Restaurantplätze

Tagungskapazitäten:

17 Tagungsräume für bis zu 400 Gäste

Mitarbeiter:

50



Foto: Relaxa Hotel Bad Salzdetfurth





Foto: Relaxa Hotel Bad Salzdetfurth



Foto: Relaxa Hotel Bad Salzdetfurth



### Projektbeschreibungen:

Mit einem Channelmanager wird im relexa hotel in Echtzeit eine effektive Kontrolle von Zimmern und Raten über alle Vertriebsplattformen hinweg angestrebt. Dieser verfügt über zertifizierte Schnittstellen zu allen gängigen Onlinebuchungsportalen (OTAs), GDS-Providern, Reiseveranstaltern und Städte-/Destinationsportalen. Er ist nahtlos in das OnePageBooking integrierbar. Auch Zwei-Wege-Anbindungen an zertifizierte Hotelverwaltungsprogramme (Front-Office-Systeme; Property Management Systeme PMS) sind möglich.

Aktuelle Zimmerpreise, Verfügbarkeiten und Restriktionen werden einmal eingegeben und gleichzeitig an alle gewünschten Kanäle übertragen. Es ist sowohl möglich, auf allen Kanälen mit den gleichen Zimmerpreisen zu operieren (Ratenparität) als auch die Zimmerpreise mit Auf- und Abschlägen pro Kanal zu versehen. Einzelne Kategorien oder ein kompletter Vertriebsweg können gesperrt werden. Es ist eine zentrale Aktualisierung einzelner Tage möglich. Ist eine Buchung erfolgt, führt diese automatisch zu einem Kontingentabzug und löst ein sofortiges Update der Verfügbarkeiten auf allen Kanälen aus. So werden Überbuchungen vermieden. Bei Buchungsimporten und Fehlerübertragungen erfolgt eine E-Mail-Benachrichtigung. Ein Statistikmodul ist ebenso integriert wie eine Online-Kontrollübersicht.

Mit Hilfe des Channelmanagers lässt sich die Marktpräsenz, also die Reichweite, erhöhen und die Umsatzchancen können gesteigert werden. Die Mitarbeiter müssen nur noch ein einziges System beherrschen, um verschiedene Kanäle zu verwalten. Die Fehlerquote lässt sich in der Folge deutlich reduzieren.

Zielgruppe ist in erster Linie das Business- und Messegeschäft. Für die Übertragung dieser Herangehensweise auf das Tagungsgeschäft laufen gegenwärtig Vorbereitungen.

Anlass des Projekts: 

- Sichtbarkeit und Reichweite erhöhen
- Verschiedene Märkte bedienen

Zielsetzung des Projekts: 

- Arbeitserleichterung
- Sichtbarkeit und Reichweite erhöhen
- Attraktivität des Buchens und Buchungsschnelligkeit erhöhen
- einfache Handhabung
- Fehlerreduzierung
- Strategie zur Erhöhung der Direktbuchbarkeit
- Steuerung der Vertriebskanäle
- Marketing-Tool
- mehr Umsatz

Erfolgsmessung: Messbarkeit über Buchungsplattformen und Statistikmodul. Wichtig für Verhandlungen mit Plattformen über Provisionen.

Umsetzung: 2014

Dauer Planungs- und Umsetzungsprozess: 2-3 Wochen

Projektkosten: Setup-Kosten + monatliche/jährliche Gebühr (abhängig von Größe des Hauses und Anzahl installierter Lösungen des Anbieters).

Projektverantwortung: Stellv. Direktorin & Empfangsleitung

Einbindung Mitarbeiter: Schulungen der Mitarbeiter. Bei Erstinstallation auch individuelle Online-Schulung & fortlaufend

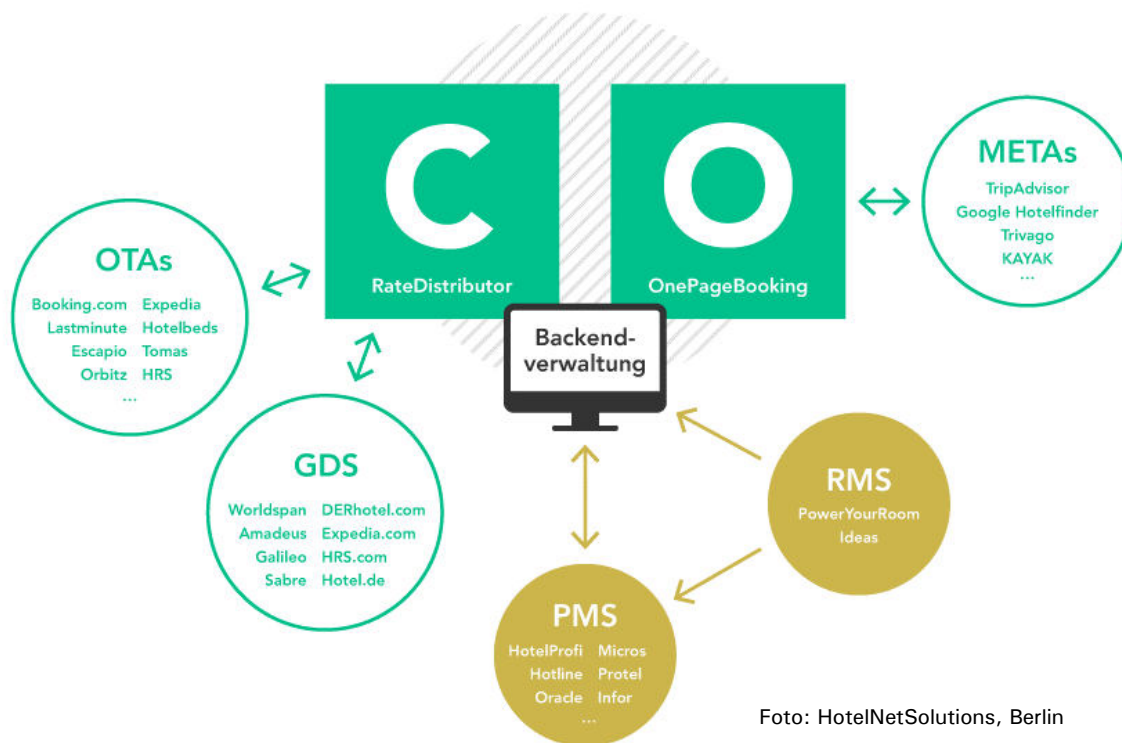
Einbindung Dienstleister: HotelNetSolutions GmbH, Berlin  
(<https://www.hotelnetsolutions.de/> )

Einbindung Lieferanten: nein

Einbindung Einkaufs-  
kooperation: nein

Einbindung Franchise-  
geber: nein

Einbindung Zentrale  
des Filialsystems: ja



Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:

- MFS POS – Kassen & Warenwirtschaftssystem
- Filosof – Buchhaltung
- Hamburger Software – Personalverwaltung
- Digitale Bestellung mit REWE Transgourmet
- Serenata Verkaufsprogramm (Verknüpfung möglich mit Fidelio)
- Travel Click: Buchungsmaschine für Direktbuchungen über die Website (mit Bestpreisgarantie)
- Online Veranstaltungsanfrage über die Website
- Digitale Kundenwertung über Portallösung Trust You
- Präsenz auf Busanbieter-/Eventanbieter-Plattformen, bei Kurzreisen-Anbietern
- Website mit Hotelvideo und Bildern
- Social Media-Kanäle (Facebook, Twitter, YouTube, Pinterest, Flickr)



## Schaumbergs by Cateringhaus Göttingen

### Digitale Lösung:

**Bp Event (digitale Lösung rund um Veranstaltungen)**

### Unternehmenssteckbrief:

Schaumbergs by Cateringhaus Göttingen

In der Klappe 3

37130 Gleichen, OT Rittmarshausen

Tel.: (05508) 999860

E-Mail: [info@cateringhaus-goettingen.de](mailto:info@cateringhaus-goettingen.de)

Internet: <https://www.cateringhaus-goettingen.de/home/>

Branche: Catering, Equipment-Verleih, Eventorganisation

Anzahl Zimmer/

Sitzplatzkapazitäten: kein stationäres Geschäft, ca. 600 Veranstaltungen  
jährlich

Tagungskapazitäten: keine eigenen Kapazitäten; Partner-Tagungsstätten  
s. Website

[\(https://www.cateringhaus-goettingen.de/home/\)](https://www.cateringhaus-goettingen.de/home/)

Anzahl Mitarbeiter: 15 Mitarbeiter im Bereich Gourmet & Party und  
5 Mitarbeiter im Bereich Veranstaltung-Logistik +  
Aushilfen



Foto Schaumbergs by Cateringhaus Göttingen



Foto Schaumbergs by Cateringhaus Göttingen



Foto Schaumbergs by Cateringhaus Göttingen



Foto Schaumbergs by Cateringhaus Göttingen





**Projektbeschreibung: Bp Event (digitale Lösung rund um Veranstaltungen)**

Die Software Bp Event aus dem Hause Bankettprofi ist ein Programm rund um die Planung von Veranstaltungen, das individuell an die Bedürfnisse der Nutzer angepasst werden kann. Vorbereitend sind Menüs mit Rezepturen und das vorhandene Equipment (auch zum Verleih), Ausstattung, Dekoration (jeweils in Form individuell anpassbarer Blöcke) sowie buchbare Locations einzupflegen. Wenn die Veranstaltung mit ihren individuell anzupassenden Bausteinen (Location, Essen, Deko, Dienstleistungen, Zeitabläufe...) und den Kostenpositionen mit dem Kunden durchgesprochen ist und Verfügbarkeiten geprüft sind, werden aus dem Programm Vorkalkulation, Angebot, Auftragsbestätigung, Produktionslisten für die Küche und für den Bereich Veranstaltung/Logistik, Bestelllisten, Rechnung, Nachkalkulation und Renditeberechnung generiert. Engpässe und „out-of-stock“-Situationen werden angezeigt. Angezeigt werden Übersichten pro Veranstaltung, Veranstaltungsplanung pro Woche und Monat. Wareneingang und -ausgang werden bislang noch nicht automatisch erfasst.

Ausgedruckte Listen zu den spezifischen Positionen der jeweiligen Veranstaltung gehen an das Personal. Einige Module wurden bewusst (noch) nicht übernommen, um sich nicht zu überfordern. Zum Beispiel bietet Bp Event bereits einen mobilen Zugang an, der perspektivisch interessant werden könnte.

Anlass des Projekts:

- Abläufe bei der Planung der Vielzahl und vielfältigen
- Veranstaltungen waren nicht mehr problemlos handhabbar.

Zielsetzung des Projekts:

- Sichere und fehlerfreie Koordination der komplexen Abläufe rund um Planung und Durchführung von Veranstaltungen.
- Integration und Abstimmung aller Abläufe in einem Programm.
- Einbindung aller kundenbezogenen Informationen und Verfahren (Angebot, Rechnung, Mahnverfahren).

Erfolgsmessung: keine konkrete quantifizierbare Erfolgsmessung, aber gefühlt gibt das Programm eine spürbare Erleichterung und mehr Sicherheit bei dem Überblick über veranstaltungsbezogene Aufgaben.

Umsetzung: Jahr 2004

Dauer Planungs- und Umsetzungsprozess: Ein halbes Jahr. Permanente Weiterentwicklung des Programms.

- Projektkosten: 10.000 €
- Projektverantwortung: Geschäftsführung
- Einbindung Mitarbeiter: Schulung der Mitarbeiter erfolgt. Programm schnell intuitiv nutzbar.
- Einbindung Dienstleister: Hersteller Bankettprofi GmbH, Speyer  
([www.bankettprofi.de](http://www.bankettprofi.de))  
autorisierter Vertriebspartner: Wanke aktiv e. K.  
([www.wanke-aktiv.de](http://www.wanke-aktiv.de))
- Einbindung Lieferanten: nein
- Einbindung Einkaufs-kooperation: nein
- Einbindung Franchise-geber: nein

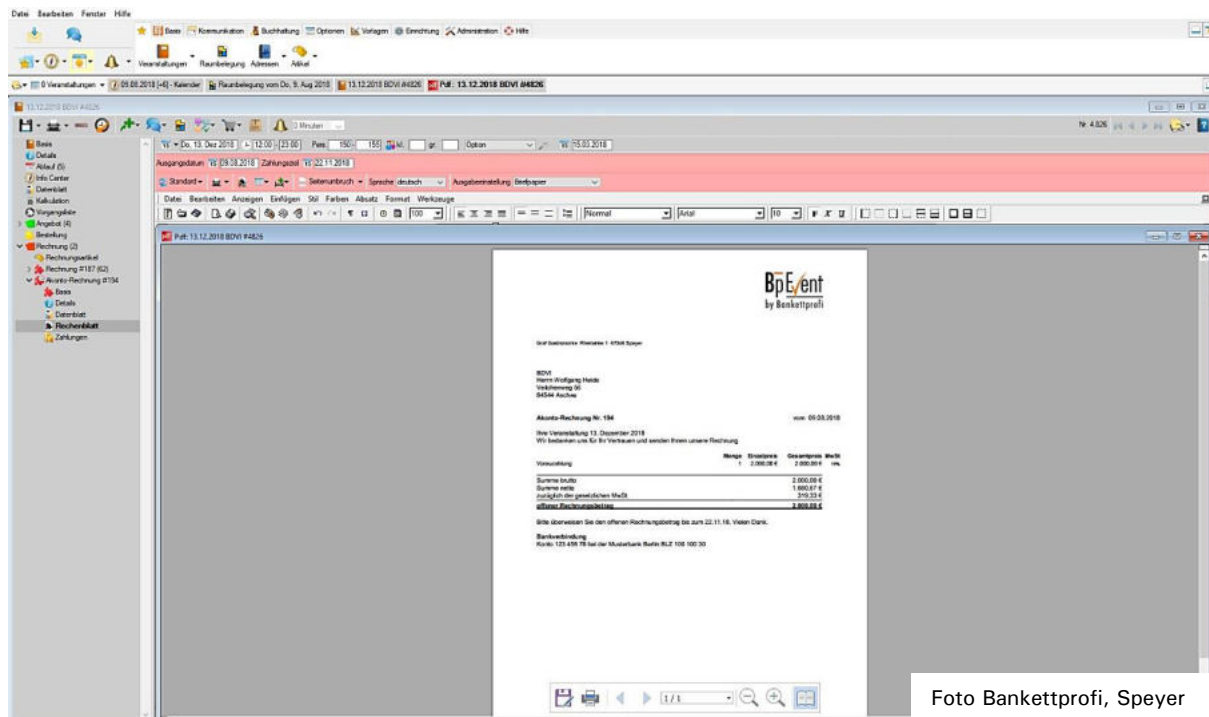


Foto Bankettprofi, Speyer



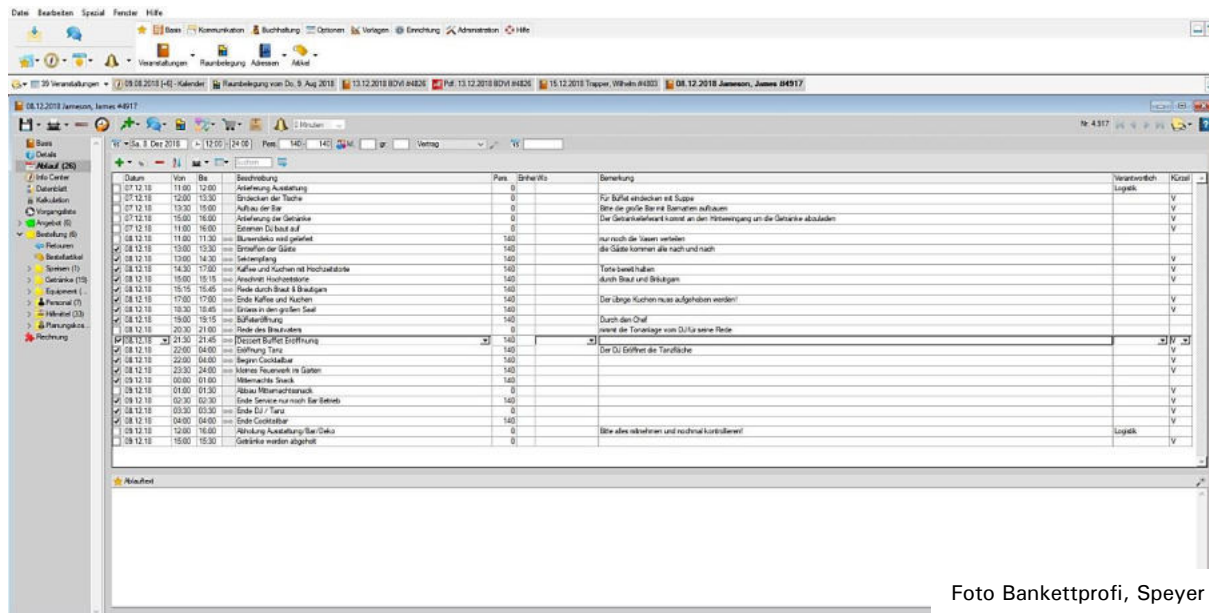


Foto Bankettprofi, Speyer

Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:

- **Digitales Anfrageformular und Kundenfeedback über die Website**

**Perspektive:**

Das Programm, das laut Geschäftsführung optimal sei für Personalplanung, Zeitökonomie, Kundenkontakt und interne Abläufe (vermeiden von Versäumnissen), soll weiter ausgebaut werden. Weitere mögliche Module, die derzeit (noch) nicht genutzt werden, betreffen: Tischreservierungen, Dienstplanung, Einkäufe, Ticketing, Lieferservice und Retouren, Prozessmanagement oder erweiterte Möglichkeiten für die Kundenpflege, individualisierte Druckerzeugnisse und Terminplanung. Auch mobile Lösungen für das Arbeiten von unterwegs, Reservierungen, Bestellungen oder Dienstanfragen über Internet oder die Produktionskontrolle per App sind bereits verfügbar. Da die Erweiterung jederzeit unproblematisch möglich ist, bleibt man flexibel hinsichtlich neuer Entwicklungen der digitalen Anwendung rund um das Veranstaltungsmanagement.

## Sheraton Hannover Pelikan Hotel

### Digitale Lösung:

App- und webbasierter mobiler Check in-Prozess

### Unternehmenssteckbrief:

Sheraton Hannover Pelikan Hotel

Pelikanplatz 31

30177 Hannover

Tel.: (0511) 9093-0

E-Mail:

[Klaus.Barth@sheraton.com](mailto:Klaus.Barth@sheraton.com),

[Sebastian.Krebs@sheraton.com](mailto:Sebastian.Krebs@sheraton.com)

Internet:

<https://www.marriott.de/hotels/travel/hajsi-sheraton-hanover-pelikan-hotel?program=spg>

Facebook:

<https://www.facebook.com/SPG>

Twitter:

<https://twitter.com/spg>

Instagram:

<https://www.instagram.com/spg/>

YouTube:

[https://www.youtube.com/user/spg?language=en\\_us](https://www.youtube.com/user/spg?language=en_us)

Branche:

Hotellerie

Klassifizierung:

4-Sterne-Superior

Anzahl Zimmer/

Sitzplatzkapazitäten: 133 Zimmer, 14 Suiten, 1 Restaurant, 1 Bar

Tagungskapazitäten:

7 Meetingräume mit insgesamt 547 qm  
Veranstaltungsfläche

Mitarbeiter:

70



Foto: Sheraton Hannover Pelikan Hotel



Foto: Sheraton Hannover Pelikan Hotel



Foto: Sheraton Hannover Pelikan Hotel





### Projektbeschreibung: App- und webbasierter mobiler Check in-Prozess

Den Kunden, die Mitglied des Kundenbindungsprogramms der Marriott-Gruppe sind, wird die Nutzung eines mobilen Check in ermöglicht. Zu dessen Nutzung muss der Kunde die Marriott-App herunterladen und sich einloggen (mit Kundennummer bei erster Anmeldung im Programm). Die eigenen Buchungen sind unter der Kundennummer sichtbar. Nach erfolgter Reservierung/Buchung erfolgt eine Bestätigung per Mail und in der App mit Reservierungsnummer und Reservierungsdaten. Durch Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen erhält der Gast die Freigabe des „Mobilen Schlüssels“. Der Gast kann aus frei verfügbaren Zimmern auswählen und Präferenzen/Wünsche benennen. Danach erfolgt die Vorbereitung im Hotelsystem. Das Zimmer wird vorgeblockt.

Der Gast wird über das Control Panel des Hotelsystems informiert, dass das Hotelzimmer für den Check in vorbereitet ist und er den mobilen Schlüssel aktivieren lassen kann. Sobald der Meldeschein an der Rezeption unterschrieben und die Kreditkarte registriert ist, wird das Türschloss des reservierten Zimmers über das Control Panel freigeschaltet und kann über Bluetooth aktiviert werden. Dazu muss der Gast das Schlüsselsymbol auf der App antippen und die Rückseite des Mobiltelefons an das Schloss halten. Beim Check in wird die Modalität des Umgangs mit der Rechnung (Abholung oder Zusendung) geklärt. Das Control Panel bestätigt den Check out. Der mobile Check out-Prozess wird noch entwickelt.

Anlass des Projekts:

- Digitalisierung fördern
- gleiches System für die gesamte Marriott-Gruppe mit 6.500 Häusern

Zielsetzung des Projekts:

- Kundenzufriedenheit stärken
- Wartezeiten vermeiden
- Förderung des Trends zu stärker individualisierten Zimmern
- DSGVO-konforme Nutzung von Kundendaten weltweit
- neue Zielgruppe erreichen (jüngere Leute mit Digitalisierungsaffinität)
- schnellere Verarbeitung von Informationen
- bessere Planbarkeit



- Erfolgsmessung:
  - Steigerung der Zahl der Mitglieder
  - Gästefeedback
  - Gästefragebogen
  - Anzahl der genutzten Apps
  - Entwicklung der Anzahl der Direktbuchungen
  - Schnelligkeit der Buchung
- Umsetzung: Jahr 2018
- Dauer Planungs- und Umsetzungsprozess: Beginn des Prozesses Anfang 2018
- Projektkosten: keine Angabe
- Projektverantwortung: Front Office Manager
- Einbindung Mitarbeiter: Schulungen, Meetings, Trainings, Testtürnachbau
- Einbindung Dienstleister: Marriott-Zentrale USA
- Einbindung Lieferanten: AssaAbloy
- Einbindung Einkaufskooperation: nein
- Einbindung Franchisegeber: nein

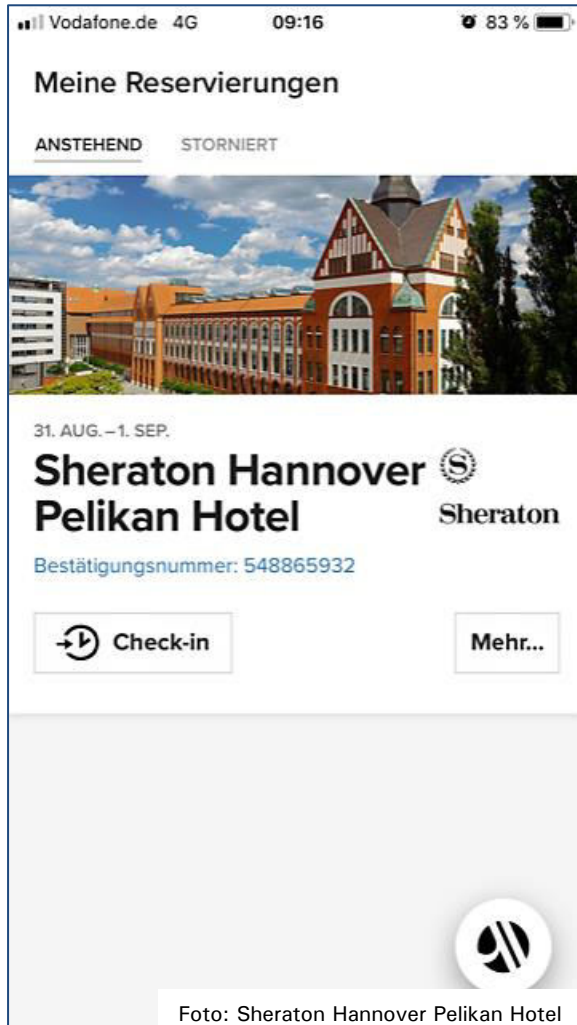
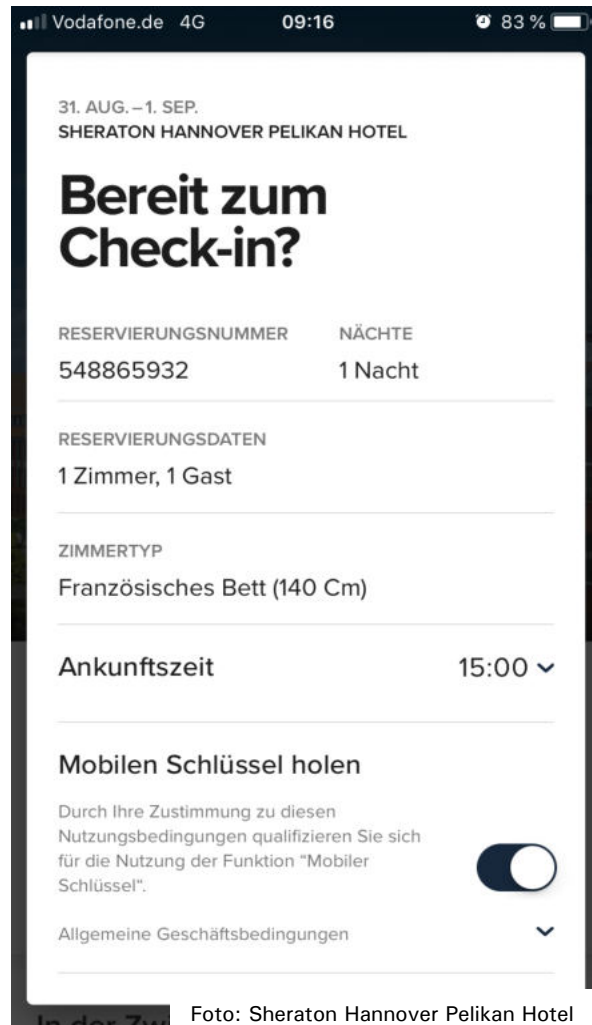


Foto: Sheraton Hannover Pelikan Hotel



In der Zw Foto: Sheraton Hannover Pelikan Hotel





Foto: Sheraton Hannover Pelikan Hotel



Foto: Sheraton Hannover Pelikan Hotel

**Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:**

- Marriott-App (Online-Reservierung, Chat mit Hotel, Nennung von Präferenzen und besonderen Wünschen, Check-in per Smartphone, Punktezahlen)
- Online-Buchung mit Bestpreis-Garantie
- Veranstaltungen mit Reservierung (bis 9 Personen)
- Harrys New York Bar: Online-Reservierung
- Digitale Raumausschilderung
- Kostenfreies WLAN (bei Direktbuchung und falls Mitglied im Kundenbindungsprogramm; seit 18.8.2018 Verknüpfung der Kundenbindungsprogramme von Starwood (spg), Marriott (Reward) und Ritz Carlton (Reward); rund 70 % der Gäste sind Mitglied im Kundenbindungsprogramm)
- 360 Grad Tour
- Social Media (Facebook, Instagram, Twitter)

**Perspektive:**

Dem General Manager Sebastian Krebs zufolge würde der mobile Check-In noch mehr Akzeptanz gewinnen, wenn das Meldegesetz es erlaubte, dass der Meldeschein auch online unterschrieben werden könne. Was die Zukunft der Digitalisierung in der Hotellerie angehe, so sei diese Thematik differenziert zu betrachten. Für den scheinbar unsichtbaren Gast bedeute das digitale Reisen bei bestimmten Prozessen im Hotelkreislauf mehr Flexibilität, Einfachheit, Zeitersparnis und Eigenständigkeit. Andere Prozesse wiederum seien auf das menschliche Gegenüber angewiesen: So werde kein Roboter oder System der Zukunft das Lächeln und die Herzlichkeit von Hotelpersonal ersetzen können. Diese Soft Skills machten die Besonderheit eines Aufenthaltes aus, die sich als positive Erinnerung einprägten. Mit digitalisierten Tools in einzelnen Bereichen der Hotellerie stehe dem Hotelpersonal folglich noch mehr Zeit für den persönlichen Austausch mit Gästen zur Verfügung. Dadurch könnten Beziehungen aufgebaut werden, die im Optimalfall zu einer erhöhten Rückkehrquote von Gästen führten.



## Zoo Hannover GmbH/Zoo Hannover Service GmbH

### Digitale Lösung:

**Kassensystem MATRIX in Verknüpfung mit Warenwirtschaftssystem KOST**

### Unternehmenssteckbrief:

Zoo Hannover GmbH

Zoo Hannover Service GmbH

Adenauerallee 3

30175 Hannover

Tel.: (0511) 856266-0

E-Mail: [dirk.schoenekaese@erlebnis-zoo.de](mailto:dirk.schoenekaese@erlebnis-zoo.de)

Internet: [www.erlebnis-zoo.de](http://www.erlebnis-zoo.de)

Facebook: <https://www.facebook.com/hannoverzoo>

Instagram: <https://www.instagram.com/erlebniszoo Hannover/>

YouTube: <https://www.youtube.com/user/ErlebnisZooHannover>

Branche: Gastronomie

Sitzplatzkapazitäten: 6 Restaurants + Gasthaus Meyer  
(insgesamt 2.485 Sitzplätze)

Tagungskapazitäten: 5 Tagungsräume (bis zu 300 Personen)

Mitarbeiter: 230-250 Mitarbeiter (inkl. Aushilfen)



Foto: Zoo Hannover



Foto: Zoo Hannover





Foto: Zoo Hannover



Foto: Zoo Hannover





Foto: Zoo Hannover



## Projektbeschreibung: Kassensystem MATRIX in Verknüpfung mit Warenwirtschaftssystem KOST

Die Zoo Hannover Service GmbH, die als 100 prozentige Tochter der Zoo Hannover GmbH die Gastronomie im Erlebnis-Zoo Hannover betreibt, hat im November 2017 ein neues, modular aufgebautes Kassensystem MATRIX eingeführt. Das modular aufgebaute Kassensystem besteht aus der Kassen- und Verwaltungssoftware und dem Hintergrundsystem zur zentralen Einrichtung, Verwaltung, Auswertung, Analyse und Datenarchivierung. Über Schnittstellen ist es mit dem federführenden, ebenfalls modular aufgebauten Warenwirtschaftssystem (WWS) KOST verknüpft.

### Funktionen KOST:

- Stammdatenverwaltung
- Hinterlegung von Rezepturen (auch für Buffets) mit Informationen zu Produktbeschaffenheit, Anrichteanweisungen, Verpackungs- und Regenerationshinweisen
- Allergene, Inhaltsstoffe, Nährwerte und zusätzliche Informationen werden über die Rezepturen hochgerechnet und können auf Menüplänen, Speisekarten etc. gedruckt oder im Internet veröffentlicht werden
- Wareneinsatz der Rezepturen wird automatisch berechnet
- Qualitätsmanagement & HACCP-Monitoring
- Bestellwesen mit Optimierung zum Produktionsdatum oder Aktionspreis-/Bestpreis-Optimierung für den Einkauf
- Wareneingangskontrolle
- Erfassung Warenbewegungen, Inventuren, Ausweis aktueller Lagerbestände und Fehlmengen
- Rechnungskontrolle
- Hinterlegung von Lieferantenprofilen und Lieferantenbewertung
- Liefer- und Lieferantenstatistiken
- automatische Kontaktaufnahme mit Lieferanten möglich mit Bestellvorschlägen, aber: nicht-lineare Geschäftslage (Verwendung von Besucher-Forecasts)
- sehr flexible Kommunikation mit Lieferanten über verschiedene Kanäle
- Berichte, Statistiken, Analysen



Es sind aktuell noch nicht alle Module in Funktion. Während die Kasse, Inventurlisten und Rezepturen bereits live in Funktion sind, sind es die Bestelllisten noch nicht. Weitere Module können zu einem späteren Zeitpunkt hinzugenommen werden.

- Anlass des Projekts:
- gesetzliche Regelungen
  - Anforderungen an Kassensysteme
  - altes System nicht mehr gepflegt
  - Anforderungen HACCP
- Zielsetzung des Projekts:
- Arbeitsprozesse erleichtern
  - Inventarisierungsprozesse verschlanken
  - Tätigkeiten mit geringer Wertschöpfung entlasten für höhere Wertschöpfung, indem Prozesse für einfache Arbeiten digitalisiert werden
  - Ablaufprozesse für den Einkauf verbessern
  - Einkaufsoptimierung
  - Wareneinkaufskosten senken
  - Zuverlässigkeit der Lieferanten bewerten
- Erfolgsmessung:
- Fehlbestandsentwicklung
  - Senkung Wareneinsatzquote
  - Senkung von Bruch/Verderb durch bessere Lagerüberwachung
- Umsetzung: November 2017
- Dauer Planungs- und Umsetzungsprozess: insgesamt: 2 Jahre (aktuell noch nicht alles umgesetzt)
- Projektkosten: 250.000 Euro (Hard- und Software)
- Projektverantwortung: Fachbereichsleiter
- Einbindung Mitarbeiter: Intensivschulung erforderlich
- Einbindung Dienstleister: 42 GmbH, Hannover (MATRIX; <https://www.42-gmbh.de/> ); Clusio GmbH, Bückeburg (WWS KOST; [https://www.clusio.com/index.php/home\\_de.html](https://www.clusio.com/index.php/home_de.html) )

Einbindung Lieferanten: ja

Einbindung Einkaufs-  
kooperation: nein

Einbindung Franchise-  
geber: nein

The screenshot shows a POS interface with the following elements:

- Header:** BESTELLEINGABE, DO 18.10.2018, 11:00, KEINE TAGS, ABMELDEN BED.FUNKT.
- Menu Grid:**

MA TISCH	VORGANG 1	VORGANG 2	VORGANG 3	TISCH	SCHNELL-TASTEN	WAREN-GRUPPE	SPARTEN	ARTIKEL GRUPPE	ZAHLUNG	SPEZIAL	VA	
KBL/ING.	42 GMBH			9031/1	9032/1	Kaffee	Baguette Gouda	Salat Veggi	Cola 0,3l	Cola 0,5l	Kinderpizza	Pommes .XXL
				9271/1		Gemüsebr.	Baguette Schinken Flauto	brat Schinken Käse	Fanta 0,3l	Fanta 0,5l	Pizza Margherita klein	Pizza Margherita groß
						Maccheufo	Baguette Salam	Salat Hähnchen	Sprite 0,3l	Sprite 0,5l	Pizza Feta klein	Pizza Feta groß
						Lachs-Moribahn	Baguette Hähnchen	Burger SOLO	LR 0,3l	LR 0,5l	Pizza Salam klein	Pizza Salam groß
						Kebab	Baguette Salam Flauto	Cheeseb SOLO	Wasser 0,3l	Wasser 0,5l	Pizza Schinken Ananas klein	Pizza Schinken Ananas groß
						Spei	Baguette Schinken		Cola Light 0,3l	Cola Light 0,5l	Pizza Thunfisch klein	Pizza Thunfisch groß
						Kaffee Spezial			Spezi 0,3l	Spezi 0,5l	Pizza Veggi klein	Pizza Veggi groß
							Brezel		Vio still	Vio medium		Pfand -2,00
- Order Summary:**
  - ZU ZAHLEN: 0,00 EUR
  - RÜCKGELD: 0,00 EUR
  - TIP: 0,00 EUR
  - KABATT: 0,00 EUR
  - GEGEBEN: 0,00 EUR
- Navigation & Controls:**
  - Buttons: 7, 8, 9, 4, 5, 6, 1, 2, 3, 0, 00, ., -, ARTIKEL, ?
  - FUNCTIONS: TIP, PAGER, SON NENN, SONDRUCK, R3 BEDIENT, LETZTE BUCHUNG, ZAHLART BAR, BARZAHLUNG, STORNO, BEWERTUNG
  - SYSTEM: KOSTENSTELLE, SHIFF, 3949 CAFE 3/FAR, INVER ZOO GEOF, TERMINAL, DRUCKER, MATRIX/2/25, STANDARD
- Footer:** ZOO HANNOVER SERVICE GMBH, 30175 HANNOVER

Foto: 42 GmbH

K.O.S.T. - Zoo Hannover auf SQL-Server 192.168.10.39,1433 (Version 12.00.4237) .net

Datei Stammdaten Transaktionen Berichte Auswertungen Analysen Module Extras ?

**K Lieferanten**

Code	Name	Vk	Telefon	gepaent	S	GLN	S
1052	4you Design GmbH & Co. KG						
1002	Agentur Anna Upieger GmbH & Co. KG						
214	aha-Zweckverband Hannover						
1004	Ar-Joe Rückpaul						
212	Ammon GmbH&Co KG		09157-926175				
1003	Amsinck & Sell GmbH & Co. KG						
198	Andreas Simonsen GmbH		0463889510				
199	Anfangsbestand					1234567890123	
1087	Anheuser-Busch GmbH & Co. KG						Am Dec
1001	Arvato Media GmbH		+49 5241 80-40961				
228	Athesa Kalenderverlag GmbH						
1014	Bäckerei Maafsen		05132-2184				Markto
1008	Backstube Jasiek GmbH & Co. KG		0511-612894				An der l
1007	Baracuda Stylecompany						Werkstr
203	Bekking & Blitz Utgevers B.V.						
187	Beltz GmbH & Co. KG						Werden
197	Benny Blue Dummy						
1015	Biock Foods AG		03885-192100				Ladema
1013	Boltze Gruppe GmbH						Alte Lar
233	Borkowski Handelsges. mbH		0531-310330				Hanseel
201	BOS Food Düsseldorf GmbH						Postfah
1006	BrandArt Ltd						Studio f
1012	Brandenburger		0511-789293				Franker
1009	BuchVertrieb Blank GmbH						Röhmo
1005	BULLYLAND GmbH						BuBy Str
1089	Carbo Kohlenstaubwerk GmbH		05102-91920				Meinecl
1017	Carrousel NV-SA						Veldtra
1020	Carstens-Keramik GmbH						Strahler
1019	CEPEWA GmbH						Max-Pla
1072	Chr. Hubensack GmbH - 17227		0511-959590				Anderte
1018	Codeweb - fkr						Detterb
1016	Cornelissen na GmbH						Mraustr
205	Country Matters		01373 670384				Dilon IV
223	Cup Concept						
1031	Delta -Fleisch GmbH		02622-923130				Lagenti
1032	Deutsche Post AG - Versandzentrum Weiden						
229	Diaprint KG						

Diese Version ist lizenziert  
Version 90.1518 / 2

Buttons: Bearbeiten, Hinzufügen, Löschen, Schließen

Foto: 42 GmbH

K.O.S.T. - Zoo Hannover auf SQL-Server 192.168.10.39,1433 (Version 12.00.4237) .net

Datei Stammdaten Transaktionen Berichte Auswertungen Analysen Module Extras ?

**K Stammdaten Einkaufsartikel (Version 90.1518)**

alle
  nur EB Artikel
  nur Non Food Artikel
  nur Reinigungsmittel
  nur Lsgut (Emballagen)
  Sonstige

Bezeichnung	Warengruppe	Art	A	aktiv
18.30 Lichter-/Geschenketüte	980 Diverses	Non Foc		Ja
18.30 Postkarte Spruch	980 Postkarten, F	Non Foc		Ja
4you Turnbeutel Zoo Koordinaten	965 Taschen	Non Foc		Ja
4youDesign Becher Zoo Hannover Lieblingszoo	975 Becher	Non Foc		Ja
4youDesign Glas Wein Zoo Hannover	975 Becher	Non Foc		Ja
4youDesign Glas Whisky Zoo Hannover	975 Becher	Non Foc		Ja
Aalborg Jubiläums Aquavit 40% 1/0.70	0204 Spirituosen	F&B		Ja
Absolut Vodka 40% 1/1.00	0204 Spirituosen	F&B		Ja
Acqua Panna 0.75 L. o. Ks. MW	0203 AFG 19 %	F&B		Ja
Acqua Panna, 0.25 L. o. Ks. MW	0203 AFG 19 %	F&B		Ja
Afrikko Buchstutze Speckstein	975 Skulpturen	Non Foc		Ja
Afrikko Eule Speckstein	975 Skulpturen	Non Foc		Ja
Afrikko Schale Speckstein Jumbo	975 Dekoartikel	Non Foc		Ja
Afrikko Speckstein Ei	975 Dekoartikel	Non Foc		Ja
Afrikko Speckstein Herz groß	975 Dekoartikel	Non Foc		Ja
Afrikko Vogel Speckstein	975 Skulpturen	Non Foc		Ja
Agar Agar	0100 Speisen 19%	F&B		Ja
Agavendicksaft	0100 Speisen 7%	F&B		Ja
Ahornsirup Kanada 250 ml	0100 Speisen 7%	F&B		Ja
Aioli	0100 Speisen 7%	F&B		Ja
Ako Pads Maxi Edelstahl	0600 Reinigungs	Putzmitt		Ja
Alaska Seelachsfilet paniert	0100 Fisch/Meer	F&B		Ja
Alfala Sprossen	0100 Gemüse fris	F&B		Ja
Allzweckreiniger Citrus Decolit 10l	0600 Reinigungs	Putzmitt		Ja
Alpenschnaps Obstler	0204 Spirituosen	F&B		Ja

Diese Version ist lizenziert  
Version 90.1518 / 200

Buttons: Artikel bearbeiten, Artikel hinzufügen, Artikel löschen, Artikel duplizieren, Verkaufsanartikel erzeugen, Lager verwalten, Einheit ändern, Beicht, Verknüpfungslsg, Produktdatenblatt, Schließen

Foto: 42 GmbH

**Weitere digitale Lösungen bzw. Ergänzungen zum Thema Digitalisierung:**

**Personalorganisationsprogramm Dejoris** (<https://www.dejoris.de/de/>): Web- oder App-basiertes Programm im Bereich der Personaldisposition und Dienstplanerstellung. Der Einsatz erfolgt seit Januar 2016 im Servicebereich (Veranstaltungen).

Funktionalitäten:

- Mitarbeiter werden erfasst (Höchstarbeitszeiten, Jugendschutzgesetz)
- Erstellung von Schichtplänen: Verfügbarkeiten werden durch die zentrale Disposition eingegeben. Auch Mitarbeiter können selbstständig ihre (möglichen) Verfügbarkeiten eingegeben oder Abwesenheiten beantragen.
- Mitarbeiter- und schichtorientierte Einsatzplanung
- Anzeige aller wichtigen Informationen zu den jeweiligen Mitarbeitern bei deren Einteilung (Verfügbarkeit, Lohn, geleistete Stunden, rechtl. Vorgaben, Qualifikationen)
- Skill-Monitoring (Fähigkeiten-Profile der Mitarbeiter)
- Es werden Arbeitsangebote für Arbeitskräfte mit den jeweils benötigten Skills (Fähigkeiten) unterbreitet.
- Kommunikation mit Mitarbeitern direkt über das Programm
- Verschiedene Auswertungen (Mindestlohnachweis, Arbeitszeitkonto, Leistungsnachweis....).

Es erfolgt keine Verknüpfung mit Zeiterfassung und Lohnabrechnung. Schnittstellen werden als problematisch und teuer angesehen. Die Durchlässigkeit zwischen den Profit-Clustern erfolgt händisch.

In der Gastronomie (hier wird bislang mit Excel-Listen gearbeitet) ist der Einsatz des Programms geplant.

**RESMIO** (Online-Reservierung; E-Mail Übermittlung;)

**Bp Event** (Digitale Lösung rund um Veranstaltungen; Hersteller: Bankettprofi GmbH, Speyer ([www.bankettprofi.de](http://www.bankettprofi.de)))

**IMS-Ware:** Facility Management (Aufträge für externe Dienstleister und interne Technik)

**HKS-Kassensystem** (für den Eingang und für den Webshop) mit Gutscheindatenbank (gemeinsame Schnittstelle zu MATRIX)

**Azubi-Web** (Digitalisierung von Berichtsheften)

**Giro Web** (Bargeldloses Bezahlen in der Kantine)

**Online-Shop** (<https://shop.erlebnis-zoo.de/>)

**Social Media Kanäle** (Facebook, Instagram, YouTube)

**Newsletter**

**Perspektive:**

Durch die Digitalisierung könne auch das Profil als Gastgeber geschärft werden, so Dirk Schönekeise, Food & Beverage Manager der Zoo Hannover Service GmbH. Denn sie habe auch Auswirkungen auf die Arbeitsplätze. Die Mitarbeiter erhielten mehr Zeit für den Gast. Die Programme würden laufend weiterentwickelt, weil sich die Anforderungen änderten, neue Funktionalitäten benötigt würden. Insgesamt erfolge ein ständiges Überdenken der Prozessabläufe, ein permanentes Neulernen. Auch ergäben sich Veränderungen bei den Zuständigkeiten (dezentral vs. zentral). Schnittstellen würden nicht nur als Chance, sondern auch als Risiko betrachtet. Daher würden sie nicht um jeden Preis realisiert.