HSMA day 2024

#MASTERCLASSES

SYSTEMWECHSEL - FOKUS PMS

#Strategie

- Ziel-Definition: Übergeordnete Ziele vs. untergeordnete Ziele (Wichtigkeit definieren)
- Wer bin ich als Unternehmen und wo will ich hin?
- Welche Aufgaben hat das PMS im Rahmen der Unternehmens-Strategie?
- Welche Prozesse soll es führen, welche ausführen?
- Welche Kompetenzen haben wir in-house und können diese auch die nötige Zeit für das Projekt aufbringen? Wer sind die "Champions" für mein Projekt? - Mit welchem System machen wir was?
- Welche Schnittstellen benötige ich?
- Welche Pain Points habe ich/ spreche ich an?
- Wer ist intern beteiligt, gehört zum Projekt-Team?
- Timing: welcher Zeitrahmen ist realistisch und welche Partner muss ich informieren bis wann?
- Ergebnisse der Strategie-Phase in eine Ausschreibung einbringen (realistisch sein und gleichzeitig selbstbewusst was die eigene Strategie/ Anforderungen anbelangt)

#Notes

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

HSMA day 2024

#MASTERCLASSES

#Entscheidungsfindung

- Ausschreibungs-Design: was gehört in eine Ausschreibung (RFP)?
- Welche Gewichtung und Priorität gebe ich den verschiedenen Anforderungskriterien?
- Welche Prozesse möchte ich abbilden/ verändern/ neu gestalten?
- Wie detailliert sollen Schnittstellen-Beschreibungen sein und welche Partner will ich anbinden?
- Welche Daten sollen ausgetauscht werden, damit ich auch in anderen Systemen, wie z.B. CRM, CRS, alle nötigen Daten habe?
- Welche Support-Anforderungen habe ich an den PMS-Anbieter - auch in Bezug auf Schnittstellen-Support mit Drittfirmen? Wer ist verantwortlich?
- Welche Trainings-Anforderungen habe ich Pre- und Post Implementierung?
- Change Management: neue Systeme bringen veränderte Prozesse mit sich. Hinweis auf Vortrag von Nadja Hapke. - Welche SLAs zum Thema Support sind wichtig?
- Roll-Out Plan bei Anbieter erfragen, damit festgelegter Zeitrahmen eingehalten werden kann.
- Kostenkalkulation: welche Kosten entstehen über mehrere Jahre (idealerweise auf 3-5 Jahre hochrechnen) und was sind die "begleitenden Kosten" für Drittanbieter, die ebenfalls bei einem Systemwechsel entstehen? - SOPs anpassen?

#Notes

HSMA day 2024

#MASTERCLASSES

#Rollout

- Was sind die Herausforderungen generell bei einem Rollout?
- Welche Tipps gibt es für die Operative?
- Zeitplan beachten, ggf. Anpassungen nötig?
- Welche Partner müssen frühzeitig Bescheid erhalten über den Zeitplan?
- Welche Champions - auch aus der Zentrale - sind auch in der Rollout Phase wichtig, die ich aus dem Tagesgeschäft herauslösen muss (Kapazitätsplanung)? Haben diese Mitarbeiter die nötigen Kompetenzen, um am Projekt arbeiten zu können? Werden diese Mitarbeiter hierfür entsprechend entlohnt?
- Change Management: was addiere ich, was lasse ich sein, was verändere ich?
- Welche Erfahrungen haben andere Hotels/ Hotelketten ==> ggf. kann hier Angelika oder Cornett Input geben mit einer Case Study und ein Anbieter könnte ggf. auch aus dieser Sicht heraus berichten....
- 1st und 2nd Line Support, Unterschied User Issues vs. Support Issues - - Welche Kommunikationsstrategie intern lege ich fest bei aufkommenden Problemen (Emails an wen, Templates etc.)?
- Training Pre- und Post Rollout: Train the Trainer Konzept ggf. festlegen.
- Hält der Anbieter die Vereinbarungen ein? Wie kann die Zusammenarbeit optimal laufen?
- Resümee und Feedbackschleife (Kommunikations-Mittel und -Zeiten festlegen)
- Nach dem Rollout ist vor dem "Rollout": Prüfungs-Phase ==> läuft alles wie geplant? Was muss angepasst werden?
- Was muss ausgetauscht werden?

#Notes

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____