

SUPERIOR HOTEL

MANAGEMENT & STRATEGIEN

Digitalisierung schreitet voran



„Die Hotellerie hat sehr spezifische Prozesse, Anforderungen und Systemlandschaften, die wie in anderen Branchen üblich nicht mit Standardlösungen abgebildet werden können,“ sagt

Avisio-Gründer und Geschäftsführer Johannes Ossana / Foto: Avisio

In vielen Hotels und Restaurants herrscht immer noch das Prinzip der „Zettelwirtschaft“.

Statt auf moderne, digitale Lösungen zu setzen, kommen Papier und Bleistift, Strichlisten und Notizzettel zum Einsatz, um sich beispielsweise im Bereich des Supply Managements zu organisieren. Das Wiener Software-Startup Avisio hat genau hierfür eine cloud-basierte Software entwickelt. Johannes Ossana, Gründer und Geschäftsführer von Avisio, beantwortet hierzu die folgenden Fragen:

Herr Ossana, schon in den 1980er Jahren fingen die Unternehmen an, „auf EDV umzustellen“ wie man damals sagte. Wie kommt es, dass 40 Jahre später in der Hotellerie noch immer Modernisierungsbedarf besteht?

Nun, die Digitalisierung oder auch die Modernisierung ganz grundsätzlich ist ja kein ad hoc Ereignis, sondern ein dynamischer Prozess, der kontinuierlich passiert. Hier immer up to date zu sein ist schon eine Herausforderung. Und wird man einmal nachlässig, wird die Lücke schnell immer größer. Tatsächlich sind Trägheit und die Angst vor dem Neuen das Hauptproblem. Zwar hat das Internet die Digitalisierung in der Hotellerie vorangetrieben, ein tatsächliches Umdenken hat aber meist nur vertriebsseitig, also im Bereich Online-Vertrieb stattgefunden. Im operativen Bereich – auch Supply Management – ist eher wenig passiert. Leider fehlten hier auch die passenden Tools. Die Hotellerie hat sehr spezifische Prozesse, Anforderungen und Systemlandschaften, die wie in anderen Branchen üblich nicht mit Standardlösungen abgebildet werden können.

Was macht die Digitalisierung besser als das „Zettelsystem“?

Im Grunde tut sie das gleiche wie das 'Zettelsystem', strukturiert es aber, bettet es in einen größeren Kontext ein und managt es ganzheitlich und übersichtlicher. So werden alle analogen Prozesse digitalisiert, was es dem Hotelier einfacher, schneller und vor allem jederzeit nachvollziehbarer macht. Durch die Nutzung von Echtzeitpreisvergleichen und gästebasierten Einkaufsempfehlungen wird das Supply Management tagtäglich und mit jeder Entscheidung neu optimiert. Kontextbasierte Analysen auf der Basis von Einkauf, Verkauf, Gästeeinformationen und so weiter ermöglichen zudem bessere strategische Entscheidungen. Das Ergebnis: eine wirklich effiziente Warenwirtschaft – einfacher, besser und nachvollziehbar.

Das spart also nicht nur Zeit und Geld, sondern verhindert auch Fehler?

Ja, Avisio bringt eine lückenlose Kontrolle in den Prozess. Mit anderen Worten: Avisio stellt sicher, dass zum richtigen Zeitpunkt die richtige Ware in der richtigen Menge vom richtigen Lieferanten zum besten Preis bezogen wird. Somit wird nicht zu wenig, aber auch nicht zu viel (Stichwort: Food Waste) bestellt. Man weiß nicht nur, dass eine bestimmte Ware noch im Haus ist, sondern auch wo. Beispielsweise: Befindet sich eine bestimmte Weinflasche im Weinschrank, Weinkeller oder der Bar. Es ist die Mission von Avisio, jedem Hotel eine professionelle Warenwirtschaft zu ermöglichen. Wir möchten dem Hotelier ermöglichen, seine Gäste optimal zu bewirtschaften – und das ganze kosteneffizient.

Was kann man tun, um den Menschen die Angst vor dem Neuen zu nehmen? Wie kompliziert ist die Einführung Ihrer Software?

Eine wesentliche Frage, die bei der Gründung von Avisio essentiell war: Nur eine vollumfängliche Nutzung bringt den Erfolg. Avisio wurde ausgehend von den existierenden analogen Prozessen entwickelt. Wir haben also im ersten Schritt versucht, eben diese gelebten Prozesse – inklusive der 'Zettelwirtschaft' – so einfach wie möglich digital abzubilden. Dann haben wir geschaut, wo es Frustrationen und Ineffizienzen gab, und haben hierzu clevere Ergänzungen in die Software integriert. Auch die Einführung der Software ist relativ einfach und absolut intuitiv für Mitarbeiter. Damit nehmen wir jedem die Angst vor dem Neuen: Gelebte Prozesse verstehen und in sehr einfachen Wegen aufzeigen, wie jeder einzelne Mitarbeiter tagtäglich von einer Lösung wie Avisio profitiert. Damit ist Avisio sehr, sehr einfach, weil es eben keine neuen, meist industriefremden Prozesse aufzwingt, sondern spezifisch auf die Bedürfnisse der Hotellerie eingeht.