

PRESSEMITTEILUNG

Salzburg, den 24. November 2016

Deutschlands größtes Hotel setzt auf Digitalisierung

hotelkit unterstützt als Operations- und Communication Software das Estrel Berlin bei der Digitalisierung von hoteltypischen Prozessen. Der Hotelgigant profitiert auch durch ein motivierteres Team.

Ein Projekt das beide Seiten herausforderte: Zu Beginn starteten die beiden Unternehmen ihre Zusammenarbeit mit einer Testphase in der Haustechnikabteilung. Hier ist eine effiziente Koordination des 22-köpfigen Technikteams gefragt, welches für die Instandhaltung der gesamten Immobilie zuständig ist. Es folgten Front Office, Housekeeping sowie leitende Angestellte und das Management selbst. Während der Testphase waren über 100 Mitarbeiter involviert.

Vorausgegangen war seitens des Hotels der Wunsch, das bereits vorhandene Intranet zu ersetzen. Gründe hierfür sind unter anderem den Mitarbeitern einen schnelleren und mobilen Zugriff auf wichtige Informationen zur Verfügung stellen zu können sowie die Effizienz zu erhöhen. Darüber hinaus sind in der Vergangenheit immer wieder Informationen am Hotelpfand verloren gegangen. Aufgrund von Schichtwechseln entstanden außerdem bei den Übergaben zwischen den Schichten teilweise Versäumnisse. So auch zum Beispiel bei der Koordination von Gästewünschen via Telefon zum Housekeeping: „Diese Form der Kommunikation führte gelegentlich zu Fehlern oder unerwünschten Verzögerungen. Heute ist das Hotel dank hotelkit sogar in der Lage, über 80% der Gästewünsche innerhalb von 30 Minuten bearbeiten zu können. Damit sind nicht nur unsere Gäste zufriedener. Die Mitarbeiter erhalten ein Tool, das ihnen im Hotelalltag hilft ihre Arbeit zu erleichtern“, so Ute Jacobs, Geschäftsführende Direktorin Estrel Hotel Berlin.

hotelkit trainierte die ausgewählten Mitarbeiter im Rahmen der einmonatigen Testphase in mehreren Schulungen. Dabei wurden von diversen Abteilungen die Inhalte der Mitarbeiterhandbücher aus dem bestehenden Estrel Intranet in das System von hotelkit

eingearbeitet, um von Beginn an eine Wissensbasis für die Mitarbeiter zu schaffen: „Wir haben zum Beispiel - um Transparenz und klare Zuständigkeiten für Reparaturen im Haustechnik-Team entsprechend darzustellen - alle Reparaturen ausschließlich via hotelkit dokumentiert, damit wir gemeinsam herausfinden konnten, wie man mit unserem System konkret die Effizienz in diesem Bereich steigern kann. Das Ergebnis war eindeutig: Das Haustechnik-Team erledigte in 30 Tagen über 800 Reparaturen im Hotel und Congress Center des Estrel wesentlich effizienter. Die gefühlte hohe Anzahl kommt natürlich durch die riesige Immobilie selbst zustande“, fügt Marius Donhauser, Gründer von hotelkit, hinzu.

hotelkit lernt von seinen Kunden und deren Herausforderungen. Somit werden regelmäßig technische Neuerungen eingeführt. Dazu gehört unter anderem ein automatisches „Eskalation-Schema“ von unerledigten Reparaturen und Gästewünschen oder „Dispatching“ von Reparaturen - der Technische Direktor erhält hier alle neu dokumentierten Reparaturen und verteilt diese je nach Auslastung an die Mitarbeiter in seinem Team - welche nun auch anderen Hotelkunden zur Verfügung stehen und bereits intensiv in den Betrieben genutzt werden.

Ute Jacobs ist sehr zufrieden: „Seit Ende der Testphase wurden alle weiteren Mitarbeiter in hotelkit integriert. Heute haben alle rund 650 Mitarbeiter ihren persönlichen Zugang zu hotelkit. Nach einem Training von 30 Minuten sind sie fit für das innovative Tool. Ziel ist es, dass in Zukunft die gesamten Abteilungen täglich mit hotelkit arbeiten. hotelkit unterstützt uns auch an dieser Stelle beratend. Die täglichen Routinearbeiten sollen somit weitestgehend fehlerfrei abgewickelt werden. So dürfen wir uns vor allem über motiviertere Mitarbeiter freuen, denen die Nutzung von hotelkit auch Spaß macht.“

Das Estrel Hotel Berlin ist mit seinen 1.125 Zimmern nicht nur das größte Hotel in Deutschland, sondern aufgrund seiner Mitarbeiterzahl von mehr als hundert Angestellten ein mittelständisches Unternehmen. Die Herausforderungen liegen - wie in jedem anderen Hotelbetrieb auch - in einer effizienten internen Kommunikation. hotelkit bietet daher bereits seit einigen Jahren eine attraktive Hotel Operations- und Communication Software-Lösung, um unterschiedliche Hotels aktiv zu unterstützen. Dabei entwickelt das Salzburger Unternehmen regelmäßig weitere Features, um die unterschiedlichen Anforderungen der Hotelbetriebe erfüllen zu können.

Über Estrel Berlin:

Unter dem Motto „Tagen, Wohnen, Entertainment – Alles unter einem Dach“ bietet Europas größtes Hotel-, Congress- & Entertainment-Center auf 25.000 qm Veranstaltungsfläche Platz für 12.000 Besucher, Unterhaltung mit Berlins erfolgreichster Show „Stars in Concert“ und einen 4-Sterne plus Service im Estrel Hotel, das mit 1.125 Zimmern und Suiten Deutschlands größtes Hotel ist. Das Estrel Berlin befindet sich im Privatbesitz des Unternehmers Ekkehard Streletzki, der für das Projekt Estrel den Branchenpreis „Hotelier des Jahres 2000“ erhielt. Insgesamt beschäftigt das Estrel Berlin 650 festangestellte Mitarbeiter und erwirtschaftete 2015 einen Gesamtumsatz von 61,8 Mio. Euro.

Über hotelkit:

Das Unternehmen wurde im Jahr 2012 durch den Salzburger Hotelier Marius Donhauser gegründet. Die Hotel Operations- und Communication Software Lösung hotelkit entstand zuerst durch den Eigenbedarf der Hoteliersfamilie Donhauser. Bei hotelkit handelt es sich um eine webbasierte Intranet Plattform, welche auf die Hotellerie spezialisiert ist und die interne Kommunikation sowie operative Prozesse organisiert. Die Software-Lösung ermöglicht mit Hilfe von mehreren innovativen Tools einen strukturierten Informationsfluss zwischen den Mitarbeitern, um den Alltag im Hotel effektiver zu gestalten sowie die Produktivität nachhaltig zu steigern.

Die Mitarbeiter können via PC, Tablet oder Smartphone auf hotelkit zugreifen, um Informationen auszutauschen. Neben der Weitergabe von wichtigem Firmenwissen erleichtert hotelkit beispielsweise Übergaben am Front Office, bietet einen Kalender für Termine und Events, gewährt über das Handbuch Einblick in Prozesse und Standards, verfügt über ein Reparatoren kreativen Input der Hotelmitarbeiter.

www.hotelkit.net