

IT in der Hotellerie: Die wichtigste Nebensächlichlichkeit

Die Kriterien, die bei der Wahl eines Hotels entscheiden, sind sehr individuell. Doch eines steht fest: die Qualität der IT-Infrastruktur ist kaum ein Thema. Man setzt ganz einfach voraus, dass alles funktioniert. Was hinter dieser «Nebensächlichlichkeit» tatsächlich steckt, erklärt Martin Dörig, Verwaltungsratsmitglied im Interview.

Was sind im Hof Weissbad die besonderen Herausforderungen im Bereich der IT?

Eine besondere Herausforderung ist sicherlich unser 7x24x365 Tage Betrieb. Und natürlich die Besonderheit, dass wir neben dem regulären Hotelbetrieb einen Gesundheitsbereich haben. Wir werden dadurch auch mit völlig unterschiedlichen regulatorische Anforderungen konfrontiert.

Welche IT-Lösungen und Applikationen sind im Einsatz?

Im Gesundheitsbereich verlangt der Gesetzgeber Datenerhebungen und ab dem Jahr 2020 auch die Führung elektronischer Patientendossiers. Sämtliche Leistungen, die wir für unsere Reha-Patienten erbringen, müssen absolut transparent rapportiert und eingereicht werden.

Das erfordert branchenspezifische Software-Lösungen wie in einer grossen Klinik oder einem Spital, obwohl wir mit 20 Reha-Plätzen verhältnismässig wenig Patienten aufnehmen können. Dazu kommt, dass all die verschiedenen Systeme und Anwendungen miteinander kommunizieren müssen. Einerseits haben wir es mit vertraulichen Patienteninformationen zu tun, die entsprechend geschützt werden müssen, andererseits mit diversen Hotelinformationen, CRM-Lösungen, Buchungstools etc.

Es gibt auf dem Markt kein standardisiertes System, das all diese Funktionalitäten abdeckt. Das ist der Grund, weshalb wir es heute mit zahlreichen Insellösungen zu tun haben, die es zu einem funktionierenden System zu vereinen gilt.

Das ist in einer gewachsenen Struktur nicht ganz einfach, zumal sich bei uns in den ver-

gangenen Jahren sehr viel verändert und entwickelt hat.

Wie sind die Verantwortlichkeiten im IT-Bereich geregelt?

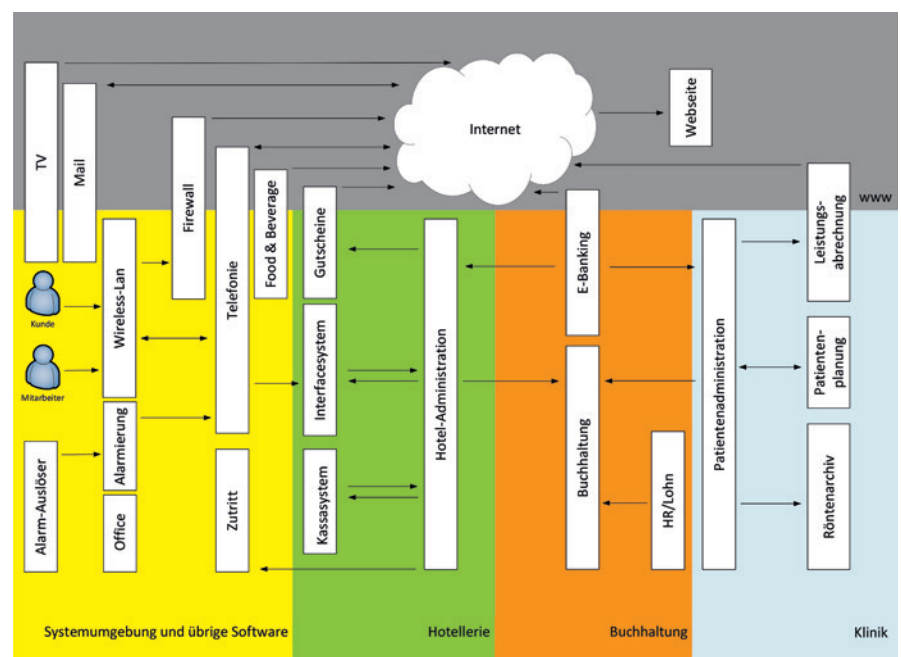
Wir haben inhouse keine breit abgestützte IT-Kompetenz. Wir sind in erster Linie Anwender. Daher sind wir auf die Unterstützung eines kompetenten IT-Partners angewiesen, der neben dem technischen Know-how auch das nötige Verständnis für die besonderen Bedürfnisse unseres Unternehmens hat.

Mit der Firma xerxes, und im Speziellen mit Guido Wettstein, haben wir seit vielen Jahren einen erfahrenen IT-Spezialisten an unserer Seite, der uns bei all diesen Aufgaben absolut professionell und dennoch pragmatisch unterstützt.

Genau dieser lösungsorientierte Pragmatismus ist es auch, den wir an unserer Zusammenarbeit schätzen, denn für uns stellt sich immer die Frage: Was bringt dem Betrieb etwas, was ist nice to have und was können und wollen wir uns tatsächlich leisten.

Das sind Fragen, die in der Geschäftsleitung und auf Stufe des Verwaltungsrates intensiv diskutiert und beantwortet werden müssen. Letztlich geht es darum, die richtige Balance zwischen Kosten und Nutzen zu finden und in die Investitionsstrategie einfließen zu lassen.

Es bringt nichts, von einem komplexen CRM zu träumen, wenn die Infrastruktur dafür nicht entsprechend ausgebaut ist. Hier ist es sehr wertvoll, dass ich mich mit xerxes dar-



über austauschen und eine IT-Roadmap erstellen kann. Was muss wann erneuert werden, wie sehen die einzelnen Ablöseschritte aus und welche Investitionen sind dafür erforderlich.

Bei einem Unternehmen unserer Grösse ist eine langfristige Planung zwingend nötig. Immerhin sind aktuell rund 40 PCs und unzählige Software-Anwendungen in Betrieb. Diese müssen regelmässig gewartet und von Zeit zu Zeit ersetzt werden.

Welche IT-Projekte standen 2018 auf Ihrer Prioritätenliste?

Ein Thema, das uns dieses Jahr intensiv beschäftigt hat, ist unser WLAN-System. Im Zeitalter mobiler Kommunikation erwartet



Martin Dörig, VR-Mitglied Hof Weissbad im Gespräch mit Guido Wettstein, xerxes Appenzell.



IT-Kompetenz ganz in der Nähe: bei xerxes Appenzell.

der Gast, dass er sich überall im Hotel rund um die Uhr drahtlos verbinden kann. Wir gingen anfänglich davon aus, dass dies für einen Spezialisten kein allzu grosses Problem sein dürfte. Doch wie sich später zeigte, steckt der Teufel im Detail.

Nachdem die beauftragte Firma das Problem im geforderten Zeitraum nicht zufriedenstellend lösen konnte, haben wir uns an xerxes gewendet. Guido Wettstein ist der Sache dann akribisch auf den Grund gegangen und wir konnten mit seiner Unterstützung das Projekt erfolgreich abschliessen.

Gibt es eine spezielle IT-Notfallstrategie?

Wir haben gemeinsam mit xerxes analysiert, wie lange die einzelnen Systeme ausfallen dürfen, ohne dass dies einschneidende Konsequenzen für den laufenden Betrieb hat. Auf Grund dieser Erkenntnisse haben

wir einen entsprechenden Notfallplan für die verschiedenen Applikationen erstellt. Wenn beispielsweise im Hotelbereich einzelne Kassen ausfallen, ist das zwar unangenehm, aber wir können den Betrieb manuell aufrecht halten. Beim PMS (Property Management System) hat ein Ausfall bereits wesentlich gravierendere Konsequenzen und geniesst daher eine höhere Priorität, wenn es darum geht, die Störung raschmöglichst zu beheben.

Wenn immer möglich versuchen unsere Mitarbeiter zuerst, das Problem selber zu lösen. Bei eindeutigen Software-Problemen wenden wir uns in der Regel direkt an den Software-Lieferanten. In allen anderen Fällen, und insbesondere bei System- sowie Netzwerk-Problemen, ist xerxes unser Ansprechpartner. Dieses Vorgehen hat sich in der Vergangenheit sehr bewährt.

xerxes ag

xerxes ist eine qualifizierte Anbieterin von IT-Leistungen für KMU in der Ostschweiz. xerxes beschäftigt aktuell 15 Mitarbeitende.

Ihre Kernkompetenzen liegen im Bereich IT-Infrastruktur, der betriebswirtschaftlichen Software Abacus sowie beim Outsourcing und bei der Systemintegration.

Diverse Cloudangebote aus dem RZ Ostschweiz runden die Marktleistung ab.

Leistungsausweis beim Hof Weissbad

- Aufbau und Betrieb der kompletten Server- und Clientinfrastruktur
- Softwareverteilungslösung
- Netzwerkkomponenten und Firewalling
- WLAN Consulting
- Netzwerküberwachung /-monitoring
- Abacus Anlagenbuchhaltung

xerxes ag

IT-Service
Rütistrasse 8
9050 Appenzell
T +41 71 788 30 80
info@xerxes.ch
www.xerxes.ch