

libretto

Das Kundenmagazin von MICROS-Fidelio | Ausgabe 1/2013



Suite8

unterstützt Gastfreundschaft,
die von Herzen kommt!

In Rekordzeit und mit perfekter Teamleistung stellt das Hotel Bareiss auf die innovative MICROS Fidelio Suite8 um. | Seite 10

MICROS	Neues Traumpaar: MICROS Symphony und das iPad Mini	Seite 13
Partner	ASSA ABLOY Hospitality: Die Essenz aus Funktionalität und Design	Seite 16
Portfolio	Willkommen an Bord – Fidelio Cruise!	Seite 19



Suite8 unterstützt Gastfreundschaft, die von Herzen kommt!

In perfekter Teamarbeit stellt das
Hotel Bareiss auf die innovative
Unternehmenslösung von MICROS um.

Die ausgesuchte Herzlichkeit der Mitarbeiter, der perfekte und individuelle Service, das herausragende Zusammenspiel von stilvollem Wohnen, der großen Küche im berühmten Drei-Sterne-Restaurant Bareiss sowie die einladende Wellness-Welt machen das Bareiss zu einer der Top-Adressen Deutschlands.

Man kann sich vorstellen, dass ein Haus, welches im November 2012 von einer internationalen Journalisten-Jury zum „Best Resort in Europe“ gewählt wurde, nichts dem Zufall überlässt, wenn es um das Wohlbefinden des Gastes geht. Das gilt natürlich auch für die Auswahl der Software-Lösungen. Besonders dann, wenn mit der Wahl die komplette Umstellung auf eine integrierte Unternehmenslösung wie der

MICROS Fidelio Suite8 verbunden ist. „Wir haben bis zur Umstellung knapp 20 Jahre lang mit teilweise zwei unterschiedlichen PMS-Anbietern gearbeitet. Bei der Realisierung einer integrierten Lösung eines leistungsstarken Property Management Systems mit Kasse und Warenwirtschaft konnten diese aber nicht überzeugen. All unsere Anforderungen wurden bei der Suite8 mit dem modularen Aufbau und dem umfassenden, integrativen Charakter gewährleistet. Hinzu kommt, dass wir für unser Haus etwa im Bereich der Tischreservierung individuelle Lösungen und in weiteren Bereichen Anpassungen benötigt haben. Diese Flexibilität fanden wir allein bei MICROS“, sagt Clemens Buchauer, Marketing-Leiter im Hotel Bareiss.

„Dass wir auch in diesem Top-Segment überzeugen können, macht uns stolz und zeigt erneut, dass MICROS mit der Suite8 ein leistungskräftiges Managementsystem im Portfolio hat, das optimal auf die Bedürfnisse von Spitzenhotels zugeschnitten werden kann“, freut sich Daniela Ziegler, Vertriebsleiterin Individualhotellerie Süddeutschland von MICROS-Fidelio.

Bei einem so anspruchsvollen Projekt hilft es natürlich, wenn die Qualitätsansprüche des Kunden mit dem Leistungsprofil des Anbieters so ideal harmonisieren, wie das zwischen den Teams vom Hotel Bareiss und MICROS-Fidelio der Fall war. In penibler Vorbereitung wurde die Grundlage für den späteren Erfolg gelegt. „Gerade vor dem Hintergrund eines so hohen Individualisierungsgrades ist diese tiefgreifende Umstellung wie



eine Operation am offenen Herzen“, so Buchauer. „Deshalb kam uns ein umfangreicher Umbau im Wellnessbereich unseres Hauses gerade recht. Wir haben das Haus geschlossen und dann losgelegt!“

Die Aufgaben waren gewaltig: Mit der Implementierung der Suite8 wurden die Prozesse im Rezeptions- und Veranstaltungsbereich komplett umgestellt, die Stammkunden-Kartei aus dem Altsystem übernommen, das bisherige Kellnerkassensystem abgelöst und stattdessen eine Neuinstallation und Standorterweiterung für 25 MICROS Fidelio POS8-Kassen durchgeführt. Weitere Module, wie unter anderem das Catering und Conference Management (CCM) Modul mussten integriert, eine Backoffice-Anbindung zu DATEV sowie ein individuelles Tischreservierungssystem implementiert werden. Außerdem wurden die zum Hotel gehörenden Dependancen Morlokhof

und die Wanderhütte Sattellei sowie der modernisierte Spa-Bereich mit angebunden. In Workshops hatten die Teams Monate zuvor ganzheitlich alle Anforderungen für die betroffenen Bereiche im Haus erarbeitet – von der Bestellaufnahme im Restaurant bis in die Küche, von der Reservierung über Anreise, Aufenthalt bis in die Finanzbuchhaltung. Alle Abläufe wurden definiert, Eventualitäten berücksichtigt, frühzeitig Schulungstermine fixiert, um das operative Arbeiten mit den neuen Systemen für die Mitarbeiter optimal zu gewährleisten. Dann musste umgesetzt werden – alles innerhalb weniger Wochen!

Als ersten Meilenstein nahmen sich die Spezialisten die Einführung und Inbetriebnahme vom POS8-Kassensystem im Morlokhof und der Wanderhütte Sattellei vor. Auf Grund der Außengastronomie wurden Handhelds von Ordermann angeschlossen.

Dann konzentrierten sich die Teams auf das Hotel. Nach weiteren, intensiven Vorbereitungsworkshops und Basisschulungen stand die Installations- und Konfigurationsphase für sämtliche Kassen und die Suite8 mit dem neuen Modul der Gutscheinverwaltung an. Es folgten Schulungen, Fragestunden und Trainings on the Job. Anpassungen an der Konfiguration wurden vorgenommen, Programmierungen für ganz spezielle Anforderungen und individuelle Lösungen umgesetzt. Am Freitag, den 23. März 2012, war endlich der große Tag für den Echtbetrieb. Beim Mittagsservice musste alles klappen. Um 12:37 Uhr die erwartete Gewissheit: In den Dorfstuben, einem der drei À-la-carte-Restaurants des Hauses, wurde der erste Bon generiert mit „Badischem Rahmschnitzele vom Milchkalbsrücken“! Auch der Gästeservice am Nachmittag, abends, am nächsten Tag mit An- und Abreisen – alles funktionierte reibungslos! Heute unterstützt die Suite8 alle Mitarbeiter des Top-Hotels perfekt bei der persönlichen

Der integrative, modulare Charakter der Suite8 hat uns überzeugt.

Clemens Buchauer, Marketing-Leiter im Hotel Bareiss

Gästebetreuung auf höchstem Niveau: „Unsere Erwartungen haben sich in vollem Umfang erfüllt. Die Mitarbeiter haben nun von allen Abteilungen aus stets direkten Zugriff auf die gastrelevanten Informationen. Damit können wir gewährleisten, dass wir zu jeder Zeit in jedem Bereich unseres Hauses die individuellen Vorlieben unserer Gäste berücksichtigen und den persönlichen Ansprüchen gerecht werden können“, erläutert Clemens Buchauer.

Natürlich kommt allen Mitarbeitern auch die hohe Effizienz der neuen Lösung zu Gute: Melde-scheine werden nun nicht mehr per Hand, sondern automatisiert aus der Suite8 heraus gedruckt.

Weniger Bürokratie verzeichnet das Haus auch durch die Anbindung der modernen Kassensysteme. Wünscht der Gast in der Außengastronomie statt der sofortigen Bezahlung die Belastung seiner Zimmerrechnung, wird dies ebenfalls automatisch erledigt. Um diese Effizienz auch im Distributions-Bereich zu erreichen, unterstützt Jochen Röttger vom MICROS Customer-Service das Haus aktuell bei der Einführung der Online-Reservierung über die hauseigene Webseite. Und das Bareiss hat für dieses Jahr auch schon die nächsten Projekte mit MICROS geplant: die weitere Implementierung des Gutscheinmoduls, die Erschließung weiterer Verkaufsstellen wie der Geschenk- und Modeboutique sowie der Parfümerie mit POS8-Kassen und die Installation des Warenwirtschaftssystems Materials Control.

Implementierte Software

- MICROS Fidelio Suite8 (125 Zimmer)
CRM, PMS, CCM, Suite8 Buchungsmaschine, Gutscheinverwaltung
- POS8, Orderman Handhelds, Tischreservierung
- Materials Control, Handheld Integration
- DATEV Schnittstelle
- AddressDoctor Integration



Sie haben Fragen zur Titelstory?
Wir sind gerne für Sie da!

Tel.: 02131 137-600

Mail: sgrafe-storost@micros.com

Web: www.micros-fidelio.de

↑ Top-Hotel mit international ausgezeichnete Sterne-Küche.