

So wird die Systemumstellung im
Hotel zum Kinderspiel:

Die 10 besten Expertentipps



Ein Ratgeber von **Strailv.**

Die Umstellung auf eine neue Hotelsoftware oder gar ein neues Tech-Stack ist für viele Hoteliers ein Thema, das viele Fragen und Unsicherheiten aufwirft.



Für diesen Ratgeber haben wir von Straiv deshalb mit **drei erfahrenen Hotelberatungen** gesprochen, die Hotels in der gesamten DACH-Region bereits seit Jahren **erfolgreich bei Systemumstellungen unterstützen: Wassermann Hotelberatung, JF-Hospitality und anker & alpen.**

Aus den Gesprächen mit Yves, Friedericke, Steffi und ihren Teams ist ein **praktischer Ratgeber** entstanden – mit den **10 besten Tipps für die Einführung neuer Hotel-Tech-Systeme**. Ergänzt wird das Ganze durch eine **kompakte Checkliste**, die dich Schritt für Schritt durch die Systemumstellung begleitet.

Du planst den Wechsel deines PMS oder willst einen digitalen Check-in einführen? Dann solltest du unbedingt weiterlesen und dir die Tipps unserer Experten nicht entgehen lassen.



Die Experten



anker & alpen

anker & alpen wurde 2019 von Sandra Bayer (im Norden) und Steffi Goldbrunner-Jung (im Süden) gegründet – mit der gemeinsamen Mission, Hotels im DACH-Raum dabei zu unterstützen, eine digitale Vision zu entwickeln und Systeme endlich ganzheitlich zu denken. Statt Insellösungen setzt das mittlerweile 12-köpfige Team auf Vernetzung, klare Strategien und echte Umsetzung – nach dem Motto: Machen ist krasser als wollen. Ob Einzelhaus oder Hotelgruppe: anker & alpen begleitet Betriebe operativ wie strategisch durch die digitale Transformation – immer mit dem Ziel, die richtigen Systeme sinnvoll zu verbinden. Kontaktieren kannst du anker & alpen [hier](#).

JF-Hospitality

JF-Hospitality macht Hotelberatung anders: weniger PowerPoint, mehr Praxis. Das 7-köpfige Team lebt nicht nur Hotellerie, sondern denkt in Lösungen statt in Buzzwords und mit einem erprobten Gespür für die Herausforderungen der Branche. Ob Tech Stack-Beratung, Revenue-Strategie oder Change Management: JF-Hospitality begleitet Hotels dabei, den digitalen Wandel nicht nur zu überstehen, sondern aktiv mitzugestalten. Mit klarer Haltung, operativer Erfahrung und jeder Menge Leidenschaft für Hospitality. Kontaktieren kannst du JF-Hospitality [hier](#).



Die Experten



Wassermann Hotelberatung

Yves Wassermann ist Gründer der Wassermann Hotelberatung, die sich seit über acht Jahren auf Digitalisierung, Prozessoptimierung und Umsatzsteigerung in der Hotellerie spezialisiert. Er begleitet nicht nur konzeptionell, sondern packt auch praktisch mit an: Mit fundierter Systemerfahrung und Know-how aus über 20 Jahren in der Hotellerie unterstützt er Hoteliers aktiv bei der Umsetzung – praxisnah, entlastend und lösungsorientiert. Kontaktieren kannst du Yves [hier](#).

Friedericke
JF-Hospitality



Steffi
anker & alpen



Yves
**Wassermann
Hotelberatung**



Die Ausgangslage bei Systemumstellungen:



Zwischen Überforderung und Überschätzung

Die Experten von Wassermann Hotelberatung, JF-Hospitality und anker & alpen beobachten immer wieder, dass viele Hoteliers zwischen zwei Extremen stehen.

Die einen Betreiber unterschätzen den Aufwand und versuchen, ihre gewohnte, analoge Welt einfach auch digital abzubilden, ohne dabei echten Mehrwert zu generieren. Die anderen fühlen sich komplett überfordert, weil ihnen Klarheit, Struktur und Ressourcen für ein so strategisches Projekt fehlen. Besonders häufig beobachten Berater Angst vor technischer Komplexität, Unsicherheit bei der Datenmigration und fehlende interne Kapazitäten für sauberes Projektmanagement.

„Die größte Hürde ist selten das System selbst – sondern das Zusammenspiel von Menschen, Prozessen und Technik“, so JF-Hospitality.

Auch die überwältigende Anbietervielfalt macht die Entscheidung nicht leichter und ohne neutrale Beratung fällt es schwer, das passende Tool zu finden. Hinzu kommt: Im operativen Alltag bleibt kaum Zeit für Schulungen oder umfassende Change-Prozesse. Hier setzen erfahrene Berater an; sie strukturieren den Umstieg, vermeiden Stolperfallen und sorgen dafür, dass Systeme nicht nur eingeführt, sondern wirklich erfolgreich genutzt werden. Ihre 10 Geheimtipps aus der Praxis haben wir für dich zusammengefasst.



So wird die Umstellung zum Kinderspiel

01 Ohne Ziel kein Erfolg: Klare Ziele definieren

Du solltest Technologie nie einführen, nur weil es sie gibt - ohne den konkreten Nutzen für dein Unternehmen definiert zu haben. Technologie ist kein Selbstzweck. Bevor du dich für ein neues System entscheidest, solltest du genau festlegen, was du damit erreichen willst.



„Willst Du Prozesse automatisieren? Fehlerquellen minimieren? Die Mitarbeiterzufriedenheit steigern? Nur wenn Du weißt, warum Du ein System einführst, kannst Du später auch bewerten, ob es funktioniert.“

Friedericke, **JF-Hospitality**

02 Der Anforderungskatalog ist dein Fundament

Die schönste Software-Demo bringt nichts, wenn das Tool später nicht zu deinen Anforderungen passt. Lege in einem detaillierten Anforderungskatalog fest, **welche Funktionen für dich im Alltag absolut notwendig sind** und welche in Zukunft hinzukommen könnten. Das schafft Klarheit im Auswahlprozess und verhindert spätere Enttäuschungen. Plus: Ein strukturierter Katalog hilft auch dem Anbieter, deine Bedürfnisse besser zu verstehen.



Ein Beispiel:

Wenn du ein Self Check-in Tool einführen möchtest, ist für den Anfang vielleicht entscheidend, dass Gäste kontaktlos über ihr Smartphone einchecken und ihre Meldedaten digital erfassen können – am besten in mehreren Sprachen. Zukünftig willst du das Tool aber vielleicht auch für Digitales Payment oder den Versand digitaler Schlüssel nutzen.

Diese Erweiterungsmöglichkeiten sollten von Anfang an mitgedacht und im Katalog festgehalten werden – auch wenn sie erst in einem späteren Schritt aktiviert werden.

03 Binde dein Team ein

Nichts ist schädlicher für ein neues System als Unwissen oder Widerstand im Team. Wenn Mitarbeitende sich übergangen fühlen, steigt die Ablehnung, was zu geringer Nutzung des Systems führt. Binde daher alle betroffenen Bereiche frühzeitig ein, erkläre Hintergründe, schaffe Schulungsangebote und ermögliche Feedback. Mitarbeitende, die den Sinn der Einführung verstehen, werden immer motiviert mitmachen.



„Wer Mitarbeitende mitnimmt statt übergeht, gewinnt nicht nur Unterstützung, sondern oft auch wertvolle Impulse, wie ein neues System praxisnah und nachhaltig entlastend gestaltet werden kann.“

Yves, **Wassermann Hotelberatung**



04 Stufenweise Einführung statt Overload

Viele Systeme bieten einen wahren Blumenstrauß an Funktionen – doch wer versucht, alles auf einmal zu aktivieren, überfordert sein Team häufig. Besser: Priorisiere die wichtigsten Funktionen und führe das System Schritt für Schritt ein. So bleibt das Ganze beherrschbar, Fehler lassen sich besser identifizieren – und der Lernprozess wird deutlich effektiver.

„Viele Systeme können richtig viel – aber lieber Schritt für Schritt starten. Wer alles auf einmal aktiviert, sorgt schnell für Chaos und Verwirrung.“

Friedericke, **JF-Hospitality**

05 Projektmanagement als Erfolgsgarant

Auch wenn es aussieht, als würde es „nur“ um ein Tool gehen – die Einführung einer neuen Software ist ein Projekt mit vielen Beteiligten, Abhängigkeiten und Aufgaben. Wer keine klare Steuerung einführt, verliert schnell den Überblick. Klärt intern: Wer ist Projektleitung? Wer ist für Schulungen zuständig? Wer dokumentiert Prozesse? Ohne diese Rollen wird das Projekt unnötig zäh und fehleranfällig.



„Du als Eigentümer oder General Manager musst alle Fäden in der Hand halten und proaktiv monitorieren. Die Praxis zeigt: man kann nicht davon ausgehen, dass der Systemanbieter das Projekt managt.“

Steffi, **anker & alpen**



06 Schnittstellen: der Schlüssel zu Effizienz

Ein System, das nicht mit anderen kommuniziert, wird schnell zur Insellösung und so nicht nur zur Belastung, sondern auch zur gescheiterten Investition. Prüfe daher vorab, welche Schnittstellen benötigt werden: PMS, Channel Manager, POS, Buchhaltung oder CRM – alles muss ineinander greifen. Auch ein Blick in die Zukunft lohnt sich: Ist das System offen für Erweiterungen? API-fähig? Nur so bleibst du langfristig flexibel.



07 Zwei Perspektiven: Mitarbeitende und Gäste

Systeme verändern nicht nur interne Abläufe, sondern auch das Gästerlebnis – etwa beim Check-in, der Kommunikation oder Buchungsprozessen. Denke daher immer doppelt: Wie wirkt sich die Veränderung auf deine Mitarbeitenden aus und wie auf deine Gäste? Nur wenn beide Perspektiven berücksichtigt werden, entsteht ein echter Mehrwert.

“Eine Medaille hat immer zwei Seiten: es ist unverzichtbar, immer sowohl die Gast -, als auch die Mitarbeiterperspektive zu betrachten!”

Steffi, anker & alpen



08 Erfolg messbar machen durch KPIs

Wer den Erfolg eines neuen Systems nicht misst, handelt im Blindflug. Lege vor der Einführung konkrete KPIs fest: Zeitersparnis bei Routineaufgaben, Rückgang der Fehlerquote, Umsatzsteigerung durch bessere Preissteuerung oder höhere Mitarbeitendenzufriedenheit. Auch „weiche“ Faktoren wie weniger Krankmeldungen oder geringere Fluktuation können wichtige Hinweise auf die Wirkung eines Systems sein.

Strainv.

Erste Ideen für **Kennzahlen** und einen **Leitfaden zur erfolgreichen Prozessoptimierung** findest du auch in unserem **neuen eBook „Der ultimative Guide zur Prozessoptimierung“**, das du dir kostenlos herunterladen kannst.

[Direkt zum Download](#)

09 Externes Know-how als Rückenstärkung

Gerade kleinere oder inhabergeführte Hotels verfügen selten über internes Projektmanagement. An dieser Stelle lohnt sich externe Unterstützung – zum Beispiel durch spezialisierte Hotelberatungen. Sie helfen bei der Strukturierung, koordinieren Beteiligte, moderieren Konflikte und bringen Best Practices mit. Das reduziert nicht nur Risiken, sondern spart letztlich auch Zeit und Geld.



10 Realistisch beim ROI statt Kostenfokus

Natürlich sind Set-Up-Kosten ein Thema – aber sie sollten nicht das Einzige sein, das zählt. Entscheidend ist der langfristige Nutzen: Können Ressourcen effizienter eingesetzt werden? Wird die Qualität gesteigert? Wird das Team entlastet? Wer ROI nur als Euro-Betrag betrachtet, übersieht oft den echten Mehrwert.

„Du solltest nicht nur die Anfangsinvestitionen betrachten, sondern den Nutzen und Return on Investment (ROI) in den Vordergrund deiner Erfolgsmessung stellen.“

Yves, **Wassermann Hotelberatung**

Übersetzt man die Tipps nun in eine konkrete Checkliste, sehen deine Aufgaben wie folgt aus:



Checkliste: Bist du bereit für die Systemumstellung?

Woran du als Projektmanager denken solltest

1. Daten aufräumen

Ca. 3–4 Wochen vor Umstellung

- ☐ Veraltete oder doppelte Gästedaten löschen
- ☐ Raten, Buchungsregeln & Verfügbarkeiten prüfen
- ☐ Testdaten vorbereiten (z.B. für Probe-Check-in)

„Fehlerhafte Datenbestände sind wie Sand im Getriebe – je sauberer die Basis, desto reibungsloser die Umstellung.“

– Wassermann
Hotelberatung

2. Schnittstellen testen

Ca. 1-2 Wochen vor Umstellung

- ☐ Läuft der Datenfluss korrekt?
- ☐ Funktionieren alle Anbindungen (z.B. PMS → Schließsystem)?
- ☐ Wer dokumentiert Fehlermeldungen und kümmert sich um Abhilfe?



Checkliste: Bist du bereit für die Systemumstellung?

Woran du als Projektmanager denken solltest



3. Team final briefen

Spätestens 2 Wochen vor Umstellung

- ☐ Sind die Mitarbeitenden geschult & informiert?
- ☐ Internes Briefing vorbereitet?
- ☐ Superuser benannt?

„Wenn nur die
Entscheider wissen,
was kommt, ist
Widerstand
vorprogrammiert.“

– JF-Hospitality



4. Verantwortlichkeiten klären

Spätestens 2 Wochen vor Umstellung

- ☐ Wer ist am Tag der Umstellung vor Ort und hauptverantwortlich?
- ☐ Wer dokumentiert Bugs & Rückfragen?
- ☐ Wer ist erreichbar für Eskalationen?



Checkliste: Bist du bereit für die Systemumstellung?

Woran du als Projektmanager denken solltest

5. Gäste & Team informieren

3-5 Tage vor Umstellung

- ☐ Sichtbare Hinweise für Gäste (z.B. an Rezeption)
- ☐ Infozettel für Housekeeping & Front Office

„Verständnisvolle
Gäste sind kein Zufall
– transparente
Kommunikation
macht den
Unterschied.“
– **anker & alpen**

6. Notfallplan parat?

1 Woche vor Umstellung

- ☐ Fallback-Prozesse vorbereiten (z.B. Check-in auf Papier)
- ☐ Team kennt Plan B für Systemausfall
- ☐ Zugang zu alten Systemen noch möglich?



Checkliste: Bist du bereit für die Systemumstellung?

Woran du als Projektmanager denken solltest

7. Live-Test & Nachjustierung

Am Tag der Umstellung

- ☐ Test-Gast ein- und auschecken
- ☐ Erste echte Buchung & Zahlung prüfen
- ☐ Feedback sammeln & an Anbieter weiterleiten

„Ein Livegang ist nie
100% fehlerfrei –
gute Kommunikation
und Ruhe sind
entscheidend.“

– JF-Hospitality

8. Erfolg bewerten

1-3 Tage nach Umstellung

- ☐ Können vorab definierte KPIs bewertet werden?
- ☐ Gibt es erste Hinweise auf Erleichterungen (z.B. schnellere Zahlung?)
- ☐ Auf direktem Wege Feedback vom Team einholen



Fazit

Klare Kommunikation und konkrete Kennzahlen sind das A&O für eine gelungene Systemumstellung.

Ob PMS, digitale Gästereise oder neue Schnittstellen – unser Experten-Ratgeber zeigt: Die Technik ist selten das Problem. Die wahre Herausforderung liegt im Zusammenspiel aus Menschen, Prozessen und klarer Projektführung. Wer Ziele definiert, das Team einbindet, Schritt für Schritt vorgeht und externe Expertise nicht scheut, hat beste Chancen, dass der Systemwechsel nicht nur technisch läuft – sondern auch strategisch wirkt.

Ein herzliches Dankeschön gilt an dieser Stelle den Teams von **JF-Hospitality, anker & alpen** und **Wassermann Hotelberatung** für ihren wertvollen Input.

Solltest du bei der Umstellung Unterstützung benötigen, findest du die Kontaktdaten unserer Experten [hier](#).

Du möchtest deine Guest Journey optimieren? Unser Sales-Team [berät dich gerne](#).