

PMS Auswahl ohne Bauchgefühl - der RFP Guide für Hotels

In 6 Wochen von Bedarfscheck zur vernünftigen Shortlist und Entscheidung. PMS Auswahl für Hotelteams Was wirklich zählt – und was nicht
Eine JF-Hospitality Anleitung

Worum geht es hier

- Du willst dein PMS wechseln? Dieses Whitepaper führt dich Schritt für Schritt durch Auswahl und RFP (Request for Proposal = strukturierte Ausschreibung).
- Ziel: Am Ende weißt du, wie du in 6 Wochen seriös vergleichst und eine Entscheidung triffst.

Wer sollte das lesen

- General Manager, Eigentümer, Abteilungsleitungen, IT/Projektleitung.
- Alle, die noch nie einen RFP gemacht haben oder das letzte Mal Chaos hatten.

Kurz erklärt: Wichtige Begriffe

PMS

Property Management System · Hotelverwaltungssoftware für Zimmer, Gäste und Rechnungen.

IBE

Internet Booking Engine · Online-Buchungsstrecke auf der Hotelwebseite.

Channel Manager

Tool, das Raten und Verfügbarkeiten an OTAs verteilt.

POS

Point of Sale · Kassenslösung, z. B. im Restaurant.

API / Integration

Technische Verbindung zwischen Systemen.

Scope

Projektsumfang: Was gehört rein, was nicht?

Use Case

Typischer Anwendungsfall aus eurem Alltag.

Longlist / Shortlist

Erste Anbieterauswahl / engere Wahl.

Demo-Skript

Ablaufplan für Anbieterdemos mit konkreten Aufgaben.

UAT

User Acceptance Test · Praxistest durch Anwender.

TCO

Total Cost of Ownership · Gesamtkosten inkl. Lizenzen, Einführung und Training.

SLA

Service Level Agreement · Vertraglich zugesicherter Support.

Hypercare

Besonders enges Onboarding-Supportfenster nach dem Start.

Decision Log

Einseitige Dokumentation, warum ihr euch wie entschieden habt.

1.

Warum überhaupt wechseln?

- **Typische Gründe:**

fehlende Integrationen, viel Handarbeit, schlechte Datenqualität, veraltete Oberflächen.

- **Business Case:**

Zeit sparen, Fehler senken, schnellere Antworten, bessere Berichte für Entscheidungen.

- **Achtung Risiken:**

unklare Ziele, zu viel auf einmal (Scope Creep), versteckte Kosten, Team überlastet.

2.

Vor dem Start: Ziele und Team

- **Zielbild in 5 Sätzen:**

Was soll in 12 Monaten anders sein (z. B. weniger Handarbeit, stabilere Schnittstellen).

- **Rollen:**

Sponsor (entscheidet), Projektleitung (steuert), Key User je Abteilung (liefern Praxisfälle).

- **Stakeholder:**

FO, Reservierung, Revenue, F&B, Finance, IT, Management.

3.

Der 6-Wochen-Plan Schritt für Schritt

Woche 1.1

Bedarf und Umfang (Scope) sauber machen

- **Must/Should/Could-Liste:**

Was MUSS das PMS können, was SOLLTE, was WÄRE nett.

- **Systemkarte malen:**

PMS, IBE, Channel Manager, POS, Payment, Accounting, BI (Berichte).

- Risiken und No-Gos festhalten (z. B. kein Export ohne CSV).

Woche 1.2

Longlist bauen und gemeinsames Briefing erstellen

- 3-5 Anbieter auf Basis von Funktionsfit und Referenzen in ähnlicher Grösse.
- Ein Briefing für alle: Zielbild, Use Cases, Integrationen, Zeitplan, Bewertungslogik.

Woche 2

RFP (Ausschreibung) verschicken

- Fragenkatalog schlank halten: Funktionen, Integrationen (APIs), Security (Rollen, MFA), Roadmap, Referenzen.
- Antworten bitte tabellarisch, damit ihr vergleichen könnt.

Von der Demo zur Entscheidung

Woche 3-4

Demos nach Drehbuch (Demo-Skript)

- 5 Pflicht-Use-Cases zeigen lassen (z. B. Walk-in mit Zahlung, Gruppenanlage, Storno, Tarifwechsel, Rechnungskorrektur).
- Alle bewerten mit Scorebogen direkt nach der Demo (kein Bauchgefühl später).

Woche 4-5

Scorecard und Referenz-Calls

- Gewichtung Vorschlag: Funktionen 40, Integrationen 20, TCO 20, Security 10, Support 10.
- 2 Referenz-Calls je Anbieter: gleiche Fragen, faktenbasiert dokumentieren.

Woche 6

Entscheidung und Verhandlung

- Gesamtkostenumfang klären: Lizenz, Implementierung, Training, Datenmigration (Datenumzug), Schnittstellen, Hypercare.
- SLA prüfen: Reaktionszeiten, Verfügbarkeiten, Eskalation.
- Decision Log schreiben und Freigabe holen.

4.

Scorecard Vorlage (zum Ausfüllen)

Kriterium	Gewichtung	Vendor A	Vendor B	Vendor C
Funktionaler Fit	40			
Inbtegrationen (APIs)	20			
Gesamtkosten	20			
Security (Rollen, MFA)	10			
Support (SLA)	10			
Gesamtscore				

Notes:

5.

Vendor Briefing: Vorlage in 7 Punkten

1. Kontext und Zielbild (1 Absatz).
2. Projektumfang (Scope) und Standorte.
3. Systemlandkarte und Integrationen (APIs).
4. 5 Use Cases als Pflicht-Demos.
5. Bewertungslogik (Scorecard mit Gewichtung).
6. Zeitplan mit Meilensteinen (RFP, Demos, Entscheidung).
7. Erwartete Inhalte des Angebots (Leistungspakete, TCO, SLA, Hypercare).

6.

Budget schätzen ohne Überraschungen

- In den Gesamtkostenumfang gehören: Lizenzen, Implementierung, Training, Datenmigration, Schnittstellen, Zusatzreports, Archivierung Altsystem.
- Versteckte Kosten: Custom Reports, Paymentgebühren, Zusatzhardware, Reisezeiten.
- Verhandlungshebel: Staffelpreise, Zahlungsziele, Inklusiv-Schulungen, feste Hypercare-Tage.

7.

Typische Risiken und wie du sie vermeidest

- Unklare Ziele: 5-Satz-Zielbild schriftlich machen und teilen.
- Zu viele Stakeholder: eine schlanke Kernrunde definieren.
- Äpfel mit Birnen vergleichen: gleiche Use Cases, gleiche Bewertungsbögen.
- Zeitverzug: fester 6-Wochen-Takt, wöchentlicher Check.
- Scope Creep: Liste der Nicht-Ziele pflegen.

DIREKT LOSLEGEN

Checkliste auf einen Blick

- ☐ Team benennen: Sponsor, Projektleitung, Key User.
- ☐ Zielbild und Scope schreiben (1 Seite).
- ☐ Longlist 3-5 Anbieter und Briefing vorbereiten.
- ☐ RFP verschicken, Demos terminiert, Scorecard aufsetzen.
- ☐ Referenzen anfragen, Entscheidung und Verhandlung planen.

RFP mit JF-Hospitality

Mit einer festen Agenda, einer einheitlichen Scorecard und klar vorbereiteten Fragenkatalogen schaffen wir die Grundlage für eine belastbare Shortlist. Wir begleiten die Meetings, strukturieren die Pflicht-Use-Cases und sorgen dafür, dass alle Anbieter fair vergleichbar bleiben.

So bleibt euer Team im Tagesgeschäft handlungsfähig, während wir Termine moderieren, To-dos nachhalten und den Auswahlprozess konsequent vorantreiben. Das Ergebnis: eine schnellere, objektivere Entscheidung und weniger Folgekosten.

Auf Wunsch begleiten wir euch auch beim Onboarding und Go-Live. Mehr Infos: jfhospitality.de

Über JF-Hospitality

JF-Hospitality begleitet Hotels in der DACH-Region bei der Auswahl und Einführung zukunftsfähiger Systeme – vom RFP über die Anbieterentscheidung bis zu Onboarding und Go-Live.

Wir verbinden operative Hotelpraxis mit Technologie- und Datenkompetenz. Dabei arbeiten wir herstellerneutral, pragmatisch und eng mit den Teams vor Ort.

Mit klaren Anforderungen, strukturierten Scorecards und praxisnahen Trainings schaffen wir Lösungen, die nicht nur auf dem Papier überzeugen, sondern im Hotelalltag funktionieren.

Kontakt

Felix Kraemer

Co-Founder

felix@jf-hospitality.de

+49 151 2309 88 87

www.jf-hospitality.de