

## WHITEPAPER

### „Mit digitalen Prozessen die Effizienz steigern – Erfolgreiche Digitalisierung in Hotellerie und Gastronomie“

#### 1. Einleitung: Was bekommen Sie mit diesem Whitepaper?

Digitale Lösungen bieten Hotels und gastronomischen Betrieben konkrete Hebel zur Effizienzsteigerung und wirtschaftlichen Stabilisierung. In Zeiten von Personalmangel, steigenden Kosten und hohen Gästerwartungen wird dies zunehmend relevanter.

Das Whitepaper zeigt auf, wie kleine und mittlere Betriebe durch die Digitalisierung von Prozessen im Back- und Front Office Zeit sparen, Transparenz gewinnen und fundierter entscheiden können. Es macht deutlich, wie digitale Lösungen im Front- und Back-Office die Betriebsführung erleichtern und welche Hebel für Hoteliers und Gastronomen besonders wirkungsvoll sind. Vorgestellt werden zentrale Systeme wie digitales Bestell- und Rechnungsmanagement, betriebswirtschaftliche Steuerung, Personalplanung und Gästekommunikation – ergänzt durch Praxisbeispiele und Handlungsempfehlungen für eine erfolgreiche Umsetzung.

Als führende Einkaufs- und Dienstleistungskooperation der Hospitality-Branche begleitet die **HGK – Hotel- und Gastronomie-Kauf eG** ihre Mitgliedsbetriebe seit vielen Jahren bei der Digitalisierung zentraler Geschäftsbereiche. Auf Basis dieser Praxiserfahrung und Marktkenntnis hat die HGK dieses Whitepaper entwickelt – mit dem Ziel, Entscheidungsträgern in Hotellerie und Gastronomie fundierte Impulse, praxistaugliche Beispiele und konkrete Lösungsansätze für die digitale Weiterentwicklung ihrer Betriebe bereitzustellen.

Zielgruppe: Entscheider in Hotellerie und Gastronomie, die Digitalisierung als strategische Führungsaufgabe verstehen und nach Umsetzungswegen suchen.

# Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung: Was bekommen Sie mit diesem Whitepaper?
2. Warum Digitalisierung jetzt entscheidend ist
3. Quick-Check für Entscheider: Wie digital ist Ihr Betrieb?
4. Digitalisierung im Back Office – Prozesse effizient steuern
  - 3.1 Zentrales digitales Bestellwesen (HGK-AllOrder)
  - 3.2 Digitales Rechnungsmanagement (HGK-BackOffice)
  - 3.3 Betriebswirtschaftliche Steuerung mit Kennzahlen (HGK-ChefsCockpit)
  - 3.4 Digitale Personalplanung und Dienstpläne
  - 3.5 E-Learning für Mitarbeitende
5. Digitalisierung im Front Office – Gästelerlebnis und Servicequalität verbessern
  - 4.1 Digitaler Check-in / Check-out
  - 4.2 Digitale Gästemappe und Gästekommunikation
  - 4.3 Online-Buchbarkeit
  - 4.4 Digitale Zahlungsmethoden und Kassensysteme
  - 4.5 Chatbots und automatisierte Anfragenbearbeitung
6. Praxisbeispiele: Vier Wege zur digitalen Effizienz
  - 6.1 Roadhouse Paderborn
  - 6.2 Diehls Hotel Koblenz
  - 6.3 Parkhotel Schillerhain
  - 6.4 Seehotel Wiesler
7. Systeme verknüpfen – Effizienzpotenziale multiplizieren
8. Erfolgsfaktoren für die Umsetzung: Ihre Roadmap
9. Fazit: Digitalisierung ist kein IT-Projekt, sondern eine Führungsaufgabe
10. Kurzportrait HGK und Kontaktmöglichkeiten

## 2. Warum Digitalisierung jetzt entscheidend ist

Die Hospitality steht vor komplexen Herausforderungen. Personalmangel, steigende Kosten, zunehmender Wettbewerbsdruck und sich wandelnde Gästeerwartungen verlangen nach strukturellen Veränderungen – und bieten zugleich die Chance, betriebliche Prozesse nachhaltig zu verbessern. Digitalisierung und der gezielte Einsatz digitaler Tools und Künstlicher Intelligenz (KI) eröffnen gerade kleinen und mittleren Betrieben neue Möglichkeiten, ihre Effizienz zu steigern, Kosten zu senken und Zeit für das Wesentliche zu gewinnen: den Gast.

Viele Arbeitsabläufe in Hotels und Gastronomiebetrieben erfolgen noch immer manuell und papierbasiert. Das kostet nicht nur Zeit und Nerven, sondern auch Geld. Dabei stehen längst erprobte Systeme zur Verfügung, die Verwaltungsprozesse vereinfachen, Entscheidungen auf Basis belastbarer Zahlen ermöglichen und den Überblick über Finanzen, Bestellungen und Auslastung sichern. Wer diese Systeme konsequent nutzt, verbessert nicht nur die eigene Wirtschaftlichkeit, sondern erhöht auch die Attraktivität des Betriebs als moderner Arbeitgeber.

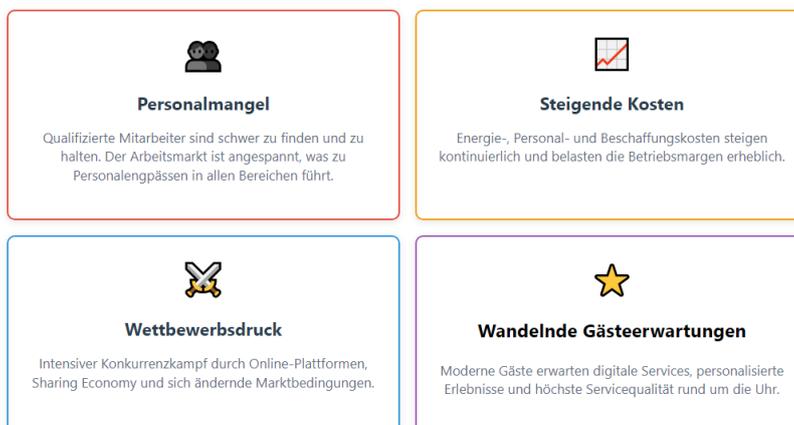
Digitalisierung ist keine IT-Frage, sondern eine Führungsaufgabe. Sie erfordert strategisches Denken, Veränderungsbereitschaft und die Einbindung aller Beteiligten.

Denn eines ist klar: Wer heute in digitale Prozesse investiert, legt das Fundament für eine zukunftsfähige, wirtschaftlich stabile und serviceorientierte Hospitality.

Laut einer Studie der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Price Waterhouse Coopers setzen angesichts steigender Löhne und eines schrumpfenden Arbeitskräfteangebots mehr als 70 % der Hotelmanager auf Technologietools, um operative Abläufe zu automatisieren und Mitarbeiter produktiver einzusetzen.

### Zentrale Herausforderungen der Hospitality-Branche

Komplexe Problemstellungen verlangen nach strukturellen Veränderungen



**Die Lösung:** Digitalisierung und der gezielte Einsatz digitaler Tools eröffnen gerade kleinen und mittleren Betrieben neue Möglichkeiten, ihre Effizienz zu steigern, Kosten zu senken und Zeit für das Wesentliche zu gewinnen: den Gast.

### **3. Quick-Check für Entscheider: Wie digital ist Ihr Betrieb?**

Wie effizient arbeiten Ihre internen Prozesse wirklich? Wo liegen noch ungenutzte Potenziale? Mit dem folgenden Quick-Check erhalten Entscheider aus Hotellerie und Gastronomie eine erste Einschätzung, ob und wo im Betrieb digitale Optimierungsmöglichkeiten bestehen.

#### **Stimmen Sie dieser Aussage zu?**

1. Das Arbeiten mit mehreren Bestellplattformen ist für uns unübersichtlich, zeitaufwendig und führt häufig zu Abstimmungsproblemen.
2. Doppel- oder Fehlbestellungen passieren bei uns immer wieder – das kostet Zeit, Geld und Nerven.
3. Die manuelle Prüfung und Kontierung von Eingangsrechnungen bindet bei uns viele Ressourcen und ist fehleranfällig.
4. Ohne digitalen Freigabeprozess verzögern sich bei uns regelmäßig Rechnungen – Skontofristen lassen sich kaum zuverlässig einhalten.
5. Für betriebswirtschaftliche Auswertungen müssen wir Daten aus verschiedenen Quellen zusammensuchen – das ist mühsam und ungenau.
6. Uns fehlt eine zentrale Übersicht über unsere wichtigsten Unternehmenskennzahlen – das erschwert schnelle und fundierte Entscheidungen.
7. Weil unsere Systeme nicht miteinander sprechen, übertragen Mitarbeitende regelmäßig Daten manuell – das kostet Zeit und verursacht Fehler.
8. Wir wissen oft nicht tagesaktuell, ob unsere aktuellen Preise und Wareneinsätze noch wirtschaftlich tragfähig sind – das ist riskant.
9. Die manuelle Kalkulation unserer Zimmerpreise kostet viel Zeit und lässt sich kaum tagesaktuell anpassen.
10. Unsere Mitarbeitenden haben nicht immer Zugriff auf relevante Daten – das erschwert die Zusammenarbeit und führt zu Rückfragen.
11. Ein digitaler Check-in und Check-out ist bei uns nicht möglich – das verlängert Wartezeiten und bindet Personal.
12. Wir erstellen Dienstpläne noch manuell – das ist zeitaufwendig und führt regelmäßig zu Abstimmungsproblemen im Team.
13. Arbeitszeiten werden bei uns manuell erfasst – das ist fehleranfällig und kostet unnötig viel Aufwand in der Nachbereitung.

**Auswertung:**

Schon bei **mehr als drei „Ja“-Antworten** zeigt sich ein deutlicher Handlungsbedarf. Digitale Lösungen können helfen, Prozesse zu verschlanken, Fehler zu vermeiden, Kosten zu senken und Entscheidungen schneller und fundierter zu treffen.

In den folgenden Kapiteln erfahren Sie, welche Systeme und Anwendungen in der Praxis erfolgreich funktionieren und wie auch Sie diese Potenziale für Ihren Betrieb erschließen können.

## **4. Digitalisierung im Back Office – Prozesse effizient steuern**

Verwaltungsaufgaben in Hotellerie und Gastronomie binden täglich erhebliche personelle und zeitliche Ressourcen. Viele dieser Prozesse – von der Warenbestellung über die Rechnungsverarbeitung bis zur Personalplanung – sind wiederkehrend, komplex und fehleranfällig. Gleichzeitig entscheidet ihre Effizienz maßgeblich über Wirtschaftlichkeit, Planbarkeit und Belastung im Alltag.

Digitale Lösungen im Back Office zielen darauf ab, genau diese Prozesse zu vereinfachen, zu standardisieren und wirtschaftlich steuerbar zu machen. Sie schaffen Transparenz über Warenflüsse, Zahlungsströme, Personaleinsatz und Betriebsergebnisse – in Echtzeit und auf Basis belastbarer Daten. Damit werden Entscheidungen fundierter, Abläufe stabiler und Verwaltungsaufwände spürbar reduziert.

Die folgenden Kapitel zeigen anhand bewährter Systeme und praxisnaher Anwendungen, wie Hoteliers und Gastronomen ihre internen Abläufe digital organisieren – und welche Effekte sie damit erzielen können.

### **4.1 Zentrales digitales Bestellwesen (HGK-AllOrder)**

Viele Hotel- und Gastronomiebetriebe arbeiten im Einkauf und Lagerwesen mit voneinander getrennten Prozessen: Bestellung per E-Mail oder Telefon, Lagerlisten auf Papier, Inventur in Excel. Das führt zu Medienbrüchen, Ineffizienzen und Fehlern. Gerade bei wechselndem Personal oder dezentralen Standorten erschwert diese Arbeitsweise eine strukturierte Bestandsführung und wirtschaftliche Einkaufsentscheidungen.

HGK-AllOrder wurde entwickelt, um diese Abläufe zu digitalisieren und in einem System zu bündeln. Neben einer zentralen Bestellplattform für alle Lieferanten bietet die Lösung Funktionen für die Lagerverwaltung, Inventur und Nachbestellung. Das System schafft Transparenz über Mengen, Verbräuche und Einkaufspreise und unterstützt Betriebe dabei, die Kontrolle über Warenflüsse, Bestände und Einkaufsentscheidungen zurückzugewinnen.

Für kleine und mittlere Betriebe bedeutet das: weniger Aufwand, weniger Verluste, mehr Steuerbarkeit. Über Web oder App lassen sich Artikel verwalten, Mindestbestände hinterlegen, Bestellvorschläge automatisch generieren und Inventuren digital erfassen.

#### **Kernfunktionen von HGK-AllOrder:**

- Zentrale Bestellplattform für alle Lieferanten mit Preis- und Bonusübersicht
- Artikellisten nach Lagerstruktur (z. B. Kühlhaus, Trockenlager, Getränke)
- Mobile Erfassung und Bearbeitung von Lagerbeständen
- Automatische Bestellvorschläge bei Unterschreiten von Mindestmengen
- Inventurfunktion mit aktuellen Einkaufspreisen
- Benutzerrechtevergabe für verschiedene Mitarbeitende oder Abteilungen
- Offline-Nutzung für Lagerbereiche ohne Netzverbindung

#### **Strategischer Nutzen:**

- Reduktion von Überbeständen und Warenverlusten
- Optimierung der Warenverfügbarkeit bei Veranstaltungen oder Hochbetrieb
- Verbesserte Zusammenarbeit mit Küche und Einkauf durch einheitliche Datenbasis
- Grundlage für wirtschaftliche Einkaufsentscheidungen und Preisverhandlungen

#### **Praxisbeispiel: Parkhotel Schillerhain**

Im Parkhotel Schillerhain wurde HGK-AllOrder nicht nur zur Standardisierung der Bestellprozesse eingeführt, sondern auch zur Strukturierung der Lagerverwaltung. Mitarbeitende können Lagerbewegungen direkt vor Ort digital erfassen, Bestellungen systematisch vorbereiten und Inventuren mit aktuellen Preisbewertungen durchführen. Besonders in Stoßzeiten sichert das System eine reibungslose Versorgung des Hauses und reduziert den Abstimmungsaufwand erheblich.

## **4.2 Digitales Rechnungsmanagement (HGK-BackOffice)**

Die Verarbeitung von Eingangsrechnungen zählt zu den zeitintensivsten Routineaufgaben in der Betriebsführung. In vielen Häusern erfolgt sie noch manuell: Belege werden geprüft, kontiert, weitergeleitet und abgeheftet – oft auf Papierbasis oder mit individuell gepflegten Systemen. Das ist nicht nur ineffizient, sondern erschwert auch die Nachverfolgung, Freigabe und spätere Auswertung.

HGK-BackOffice digitalisiert diesen Prozess vollständig. Das webbasierte Kreditorenmanagementsystem übernimmt die Erfassung, Prüfung, Freigabe und Archivierung von Eingangsrechnungen. Rechnungen werden dabei nicht nur als PDF gespeichert, sondern artikelscharf ausgelesen und im System abgebildet.

Damit schafft die Lösung die Voraussetzungen für ein effizientes, sicheres und transparentes Rechnungsmanagement. Besonders im Zusammenspiel mit digitalen Bestelllösungen wie HGK-AllOrder entsteht ein durchgängiger Prozess – von der Bestellung bis zur Zahlung. Für Betriebe bedeutet das weniger manuelle Arbeit, mehr Kontrolle und valide Daten im Einkauf.

#### **Zentrale Funktionen:**

- Automatischer Rechnungseingang über zentrale E-Mail-Adresse
- Artikeldetaillierte Erfassung der Rechnungsposten
- Automatische Kontierung nach individuellen Vorgaben
- Digitale Prüf- und Freigabeprozesse mit rollenbasiertem Zugriff
- Revisions sichere Archivierung mit Volltextsuche
- Export in gängige Buchhaltungssysteme möglich
- Integration mit HGK-AllOrder: Rechnungen lassen sich direkt mit den zugehörigen Bestellungen abgleichen (Mengen, Preise, Artikel)
- Frühzeitige Erkennung von Preisabweichungen oder Lieferproblemen
- Übersicht über offene, fällige und bereits gezahlte Rechnungen
- Auswertung nach Lieferanten, Warengruppen und Zeiträumen
- Option zur Übergabe der digitalen Belege an das Steuerbüro – inklusive aller Buchungsinformationen

#### **Wirtschaftliche Vorteile:**

- Reduktion der Bearbeitungszeit um bis zu 80 %
- Verringerung von Fehlern und Doppelbuchungen
- Bessere Skontoausnutzung durch digitale Fristenkontrolle
- Rückverfolgbarkeit und Transparenz aller Zahlungsflüsse

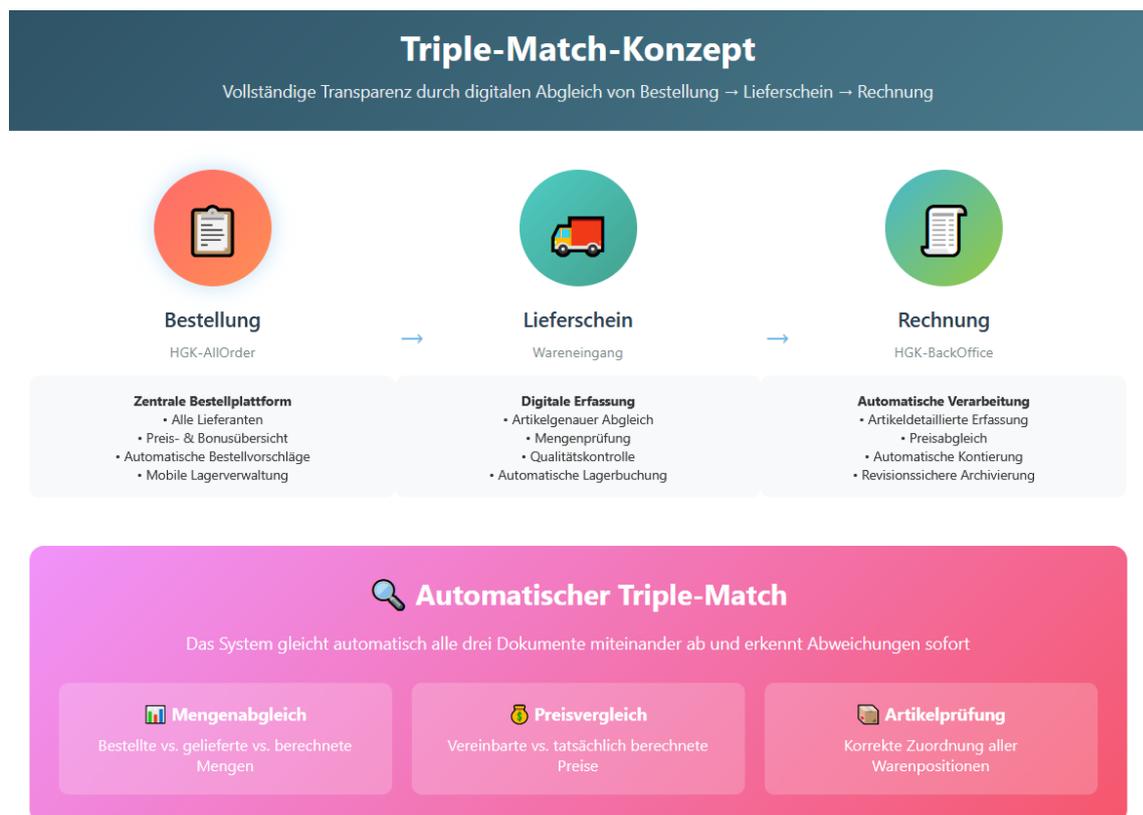
#### **Praxisbeispiel: Roadhouse Paderborn**

Die Roadhouse-Gruppe hat HGK-BackOffice eingeführt, um die Verarbeitung von Eingangsrechnungen zu standardisieren und zu automatisieren. Heute werden alle Belege digital erfasst, kontrolliert und freigegeben – unabhängig vom Standort. Die Zusammenarbeit mit der Steuerberatung wurde vereinfacht, da alle buchungsrelevanten Daten strukturiert und digital verfügbar sind. Die Einsparungen im Verwaltungsaufwand sind messbar, die Transparenz im Einkauf deutlich gestiegen.

Die optimale Lösung erhalten Nutzer, wenn sie das Kreditorenmanagementsystem HGK-BackOffice in Verbindung mit HGK-AllOrder nutzen. Dieses „triple-match“ von Bestellung, Lieferschein und Rechnung ermöglicht eine größtmögliche Transparenz und

Sicherheit im Bestell- und Rechnungswesen. Beide Systeme sind cloudbasiert, so dass keine Softwareinstallation notwendig ist.

Die Nutzung von Cloud-Technologien zahlt auf die Motive Flexibilität und Effizienzsteigerung ein, die von Unternehmen als besonders wichtig erachtet werden, zeigt eine Umfrage der Deutschen Industrie- und Handelskammer. Cloud-Anwendungen ermöglichen Mitarbeitenden ortsunabhängig auf Dateien und Anwendungen zuzugreifen. Gleichzeitig erfordern sie vergleichsweise geringe Einstiegskosten und einen vertretbaren Zeitaufwand für Installation und Wartung. Aus diesen Gründen werden Cloud-Anwendungen insbesondere auch in kleineren Unternehmen genutzt



## 4.3 Betriebswirtschaftliche Steuerung mit Kennzahlen (HGK-ChefsCockpit)

In einer Branche mit hohen Fixkosten und dynamischen Marktbedingungen ist eine fundierte betriebswirtschaftliche Steuerung für Hotels und gastronomische Betriebe essenziell. Viele Entscheidungen – etwa zu Preisgestaltung, Investitionen oder Personaleinsatz – werden jedoch weiterhin auf Basis isolierter Daten, Excel-Listen oder Erfahrungswerten getroffen. Das birgt Risiken für Rentabilität und Wettbewerbsfähigkeit. Ein belastbares Controlling ist Voraussetzung für wirtschaftlich fundierte Entscheidungen, besonders in einer Branche mit volatilen Kosten, schwankender Auslastung und engem Preisspielraum. Häufig aber fehlt es an einer einheitlichen

Datenbasis: Zahlen aus PMS, Kasse, Warenwirtschaft oder Buchhaltung liegen in verschiedenen Systemen vor und sind schwer vergleichbar.

HGK-ChefsCockpit bietet eine zentrale Auswertungs- und Steuerungsplattform, die betriebswirtschaftlich relevante Kennzahlen aus unterschiedlichen Systemen zusammenführt, unabhängig von Hersteller oder Softwaretyp. Die Anwendung richtet sich speziell an mittelständische Hotel- und Gastronomiebetriebe, die ihre Datenbasis strukturieren, analysieren und für fundierte Entscheidungen nutzen möchten, von Wareneinsatz und Personalkosten über Zimmerpreise und Deckungsbeiträge bis hin zur Budgetkontrolle.

Damit bringt das System Transparenz in komplexe Betriebszusammenhänge. Als zentrale Analyseplattform unterstützt es bei der Steuerung von Kosten, Preisen und Ergebnissen. Die durchgängige Integration mit Einkauf und Rechnungswesen macht es zum logischen Abschluss eines vollständig digitalisierten Back-Office-Prozesses und zu einem strategischen Werkzeug für inhabergeführte Betriebe wie für Hotelgruppen.

Es fungiert als zentrales Steuerungsinstrument für die wirtschaftliche Führung eines Betriebs, mit umfassender Transparenz, nachvollziehbaren Datenbezügen und praxisrelevanten Auswertungen.

### **Schlüsselmerkmale:**

- Integration von Daten aus Buchhaltung, Warenwirtschaft, Kassensystemen, PMS und Zeiterfassung
- Zugriff auf über 700 vordefinierte betriebswirtschaftliche Kennzahlen, individuell konfigurierbar
- Visualisierung über intuitive Dashboards mit individuell einstellbarer Tiefe
- Bereichsauswertungen (F&B, Logis, Veranstaltungen etc.)
- Automatisierte Soll-Ist-Vergleiche, Plan-Budget-Analysen, Break-Even-Berechnungen
- Automatische Übernahme von Einkaufsdaten aus HGK-AllOrder und Rechnungsposten aus HGK-BackOffice
- Preis- und Wareneinsatzanalysen bis auf Artikelebene
- Darstellung von Mindestverkaufspreisen, Cashflows, GOPPAR und RevPAR
- Unterstützung bei der Definition von Preisuntergrenzen und Kalkulationshilfen
- Echtzeitanalyse von Umsatz, Kosten, Auslastung und Produktivität
- Vorbereitung von Bankgesprächen, Lieferantenverhandlungen und Investitionsentscheidungen durch standardisierte Reports

### **Preismanagement und Kalkulation als integraler Bestandteil**

Neben klassischen Controlling-Funktionen unterstützt HGK-ChefsCockpit gezielt auch das operative Preismanagement. Nutzer erhalten belastbare Grundlagen für die Kalkulation von Zimmerpreisen und gastronomischen Angeboten. Entwicklungen beim Wareneinsatz oder bei Einkaufspreisen werden automatisch erfasst, Abweichungen dokumentiert und Trends frühzeitig sichtbar gemacht. So können Anpassungen schnell und begründet vorgenommen werden – etwa bei Speisekarten, Arrangementpreisen oder Ausschreibungen.

Durch Online-Buchungsportale sind Preise heute extrem transparent, und Gäste buchen verstärkt dort, wo das Preis-Leistungs-Verhältnis (im Moment der Suche) am besten erscheint. Wer hier nicht mit dynamischer Preisoptimierung arbeitet, gibt unter Umständen Marge oder Buchungen verloren.

### **Praxisbeispiel: Parkhotel Schillerhain**

Das Parkhotel Schillerhain nutzt HGK-ChefsCockpit zur strukturierten Unternehmenssteuerung. Geschäftsführung und Abteilungsleitungen greifen regelmäßig auf Kennzahlen zu, um den wirtschaftlichen Kurs des Hauses zu überwachen und bei Bedarf schnell gegenzusteuern. Besonders nützlich ist das System bei der Angebotskalkulation: Es zeigt auf, wie sich Wareneinsatz, Zimmerpreise oder Veranstaltungsumsätze auf Deckungsbeiträge und Ergebnisentwicklung auswirken – belastbar, nachvollziehbar, tagesaktuell.

## **4.4 Digitale Personalplanung und Zeiterfassung**

Der Personaleinsatz ist einer der größten Kostenfaktoren in der Hotellerie und Gastronomie und gehört zu den sensibelsten Bereichen in der betrieblichen Organisation. Fachkräftemangel, hohe Fluktuation und komplexe Schichtmodelle stellen Betreiber vor die Herausforderung, vorhandenes Personal effizient einzusetzen, gesetzliche Vorgaben einzuhalten und gleichzeitig eine verlässliche Planungssicherheit für das Team zu gewährleisten. Fehlzeiten oder kurzfristige Änderungen erhöhen den Koordinationsaufwand zusätzlich.

Digitale Lösungen zur Dienstplanung und Zeiterfassung bieten hier einen hohen Nutzen. Sie ermöglichen eine transparente, nachvollziehbare und zeitsparende Erstellung von Dienstplänen, erfassen Arbeitszeiten revisionssicher und unterstützen die Einhaltung von Arbeitszeitgesetzen. Planungsprozesse lassen sich automatisieren, Abstimmungen im Team vereinfachen und verlässliche Daten für Controlling, Abrechnung und Auswertung bereitstellen. In Verbindung mit betriebswirtschaftlichen Auswertungssystemen wird der Personaleinsatz zu einer kalkulierbaren und steuerbaren Größe im Unternehmen.

Die Kombination mit cloudbasierten Kommunikationsfunktionen sorgt zudem für eine transparente interne Informationsweitergabe, etwa durch mobile Apps oder webbasierte Plattformen, über die Mitarbeitende ihre Schichten einsehen, Anfragen stellen oder

Informationen abrufen können. Interessant ist dies besonders für Betriebe mit mehreren Abteilungen oder Standorten.

Eine digitale Personalplanung reduziert den organisatorischen Aufwand, minimiert Fehlerquellen und schafft gleichzeitig ein modernes Arbeitsumfeld. Gerade im Wettbewerb um Fachkräfte wird ein effizienter und transparenter Umgang mit Arbeitszeit zur Grundlage für eine stabile, motivierte Belegschaft.

#### **Funktionale Vorteile digitaler Personalplanung:**

- Erstellung von Dienstplänen auf Basis von Verfügbarkeiten, Abwesenheiten und Personalbedarf
- Digitale Zeiterfassung mit gesetzeskonformer Dokumentation
- Automatisierter Abgleich mit Arbeitszeitmodellen und Pausenregelungen
- Rollenbasierte Rechtevergabe für Mitarbeitende, Teamleitungen und Geschäftsführung
- Mobile Verfügbarkeit von Plänen, Schichtanfragen und Teamnachrichten
- Integration von Zeiterfassung und Urlaubsverwaltung
- Verknüpfung von Personalkosten mit betriebswirtschaftlicher Auswertung im HGK-ChefsCockpit
- Ermittlung von Lohnkostenanteilen pro Abteilung, Umsatzträger oder Zimmer
- Basis für die Steuerung des Personaleinsatzes im Verhältnis zur Auslastung
- Einbindung in ganzheitliche Performance-Bewertung (z. B. Personal-Umsatz-Relation)
- Echtzeitüberblick über geleistete Stunden und Überstunden
- Rollenbasierte Zugriffsrechte für Abteilungsleitungen und Mitarbeitende
- Digitale Kommunikationskanäle zur Abstimmung und Information

## **4.5 E-Learning für Mitarbeitende**

Servicequalität hängt entscheidend vom Wissen und Verhalten der Mitarbeitenden ab. Gleichzeitig erschweren hohe Fluktuation, Personalmangel und unterschiedliche Qualifikationsniveaus eine einheitliche Einarbeitung und Weiterentwicklung im Team. Traditionelle Schulungsformate sind in diesem Kontext oft schwer umsetzbar – zu aufwendig, zu zeitintensiv, zu wenig flexibel.

Digitale Lernplattformen und E-Learning-Angebote ermöglichen eine bedarfsorientierte, zeitunabhängige Schulung, direkt am Arbeitsplatz oder mobil per App. Ob Einarbeitung

neuer Mitarbeitender, Auffrischung bestehender Kenntnisse oder Vermittlung betrieblicher Standards: Digitale Schulungen schaffen einheitliche Grundlagen und sichern die Qualität im Gästekontakt, besonders bei dynamischen Teams, kurzen Einarbeitungsphasen und hohem Gästeaufkommen.

#### **Typische Inhalte:**

- Standards im Service (z. B. Begrüßung, Beschwerdemanagement)
- Hygieneschulungen, Datenschutz, Arbeitsschutz
- Soft Skills und Gastkommunikation
- System- und Tool-Anwendungen (z. B. Kassensysteme, PMS)
- Housekeeping-Aufgaben

#### **Vorteile für den Betrieb:**

- Schnelle, ortsunabhängige Verfügbarkeit
- Schulung ohne Ausfallzeiten oder externe Trainer
- Nachweisbare Qualifikationsergebnisse und Lernfortschritte
- Individuelle Lernpfade und gezielte Förderung

#### **Einbindung in die betriebliche Organisation:**

E-Learning lässt sich direkt in das Onboarding integrieren und kann Teil regelmäßiger Schulungszyklen sein. Kombiniert mit kurzen Lernvideos, Quizformaten oder interaktiven Modulen entsteht ein modernes Lernumfeld, das dem digitalen Arbeitsalltag entspricht.

## **5. Digitalisierung im Front Office – Gästelerlebnis und Servicequalität verbessern**

Während sich das Back Office auf Prozessoptimierung und betriebswirtschaftliche Steuerung konzentriert, zielt die Digitalisierung im Front Office auf ein verbessertes Gästelerlebnis ab. Die Erwartungen der Gäste an digitale Services sind in den letzten Jahren deutlich gestiegen – unabhängig davon, ob es sich um Business-Reisende, Urlauber oder Veranstaltungsteilnehmende handelt. Gleichzeitig ermöglicht die Digitalisierung im Front Office eine spürbare Entlastung der Mitarbeitenden und eine effizientere Steuerung von Abläufen in Service, Rezeption und Kommunikation.

Moderne Front-Office-Technologien unterstützen Hotels und gastronomische Betriebe dabei, schnell, serviceorientiert und flexibel auf Gästeanliegen zu reagieren, oft in Echtzeit und unabhängig von festen Öffnungszeiten oder Personalverfügbarkeiten.

### **5.1 Digitaler Check-in / Check-out**

Die klassische Rezeption mit physischer Anmeldung verliert zunehmend an Bedeutung, insbesondere bei Kurzaufenthalten, spät anreisenden Gästen oder in Betrieben mit begrenztem Personal. Der digitale Check-in und Check-out schafft hier eine unkomplizierte, zeitsparende Alternative, die sowohl den Gästen als auch dem Team Vorteile bietet. Er unterstützt effiziente Abläufe, senkt Personalkosten und trägt gleichzeitig zur professionellen Außenwirkung eines Betriebs bei.

### **Typische Funktionen:**

- Vorab-Check-in über E-Mail-Link oder App
- Selbstständiger Check-in am Terminal oder per Mobilgerät vor Ort
- Digitale Erfassung und Übermittlung von Meldescheindaten
- Auswahl von Zimmer-Extras oder Zusatzleistungen
- Kontaktloser Check-out mit digitaler Rechnung und Bezahlungsmöglichkeit

### **Nutzen für Betrieb und Gast:**

- Reduktion von Wartezeiten und Stau an der Rezeption
- Entlastung der Mitarbeitenden bei Routineprozessen
- Höhere Gästezufriedenheit durch Flexibilität und Komfort
- Bessere Planbarkeit von An- und Abreisen

### **Integration in bestehende Systeme:**

Digitale Check-in-/Check-out-Lösungen lassen sich oft direkt mit bestehenden Property-Management-Systemen (PMS), Kassensystemen und Buchungsplattformen verknüpfen. So werden Daten automatisch übernommen und weiterverarbeitet – etwa zur Erstellung von Rechnungen, Meldedaten oder Gästedatenbanken.

## **5.2 Digitale Gästemappe und Gastkommunikation**

Die Kommunikation mit dem Gast beginnt längst vor der Anreise und endet nicht mit dem Check-out. Gäste erwarten heute aktuelle Informationen, einfache Interaktionsmöglichkeiten und einen durchgängig professionellen digitalen Auftritt. Klassische Print-Gästemappen, handschriftliche Hinweise oder persönliche Nachfragen an der Rezeption sind dafür nicht mehr zeitgemäß.

Digitale Gästemappen und Kommunikationslösungen bieten mehr als nur Komfort. Sie erhöhen die Servicequalität, steigern die Effizienz im Front Office und schaffen ein modernes, zeitgemäßes Gästeerlebnis. Sie stellen Informationen, Services und Buchungsoptionen gebündelt bereit, auf Tablets im Zimmer, über QR-Codes oder als App. Ergänzend ermöglichen automatisierte Nachrichtensysteme eine direkte Interaktion mit dem Gast, vor, während und nach dem Aufenthalt. Gerade bei hohem

Gästeaufkommen oder begrenzten Personalressourcen sind digitale Lösungen ein wirkungsvoller Hebel zur Qualitätssicherung und Kundenbindung.

#### **Typische Inhalte und Funktionen:**

- Informationen zu Check-in, Frühstückszeiten, WLAN, Services etc.
- Buchungsmöglichkeiten für Spa, Restaurant oder Zusatzleistungen
- Aktuelle Hinweise zu Events, Hygiene oder Auslastung
- Feedback-Funktionen und digitale Bewertungsaufforderungen
- Integration von Messenger-Diensten (z. B. WhatsApp, Chatbots)

#### **Vorteile für den Betrieb:**

- Reduktion von Rückfragen und Laufwegen
- Entlastung der Rezeption bei Routineinformationen
- Einheitliche, stets aktuelle Informationslage
- Digitale Interaktion mit Gästen ohne Personalbindung

#### **Erweiterter Nutzen:**

Integrierte Systeme erfassen häufig auch Nutzungsdaten, zum Beispiel, welche Angebote besonders häufig aufgerufen oder gebucht wurden. Diese Informationen können genutzt werden, um Services anzupassen, Zusatzverkäufe zu fördern oder gezielt nachzufassen.

## **5.3 Online-Buchbarkeit**

Ein professioneller Online-Auftritt ist heute Grundvoraussetzung für Sichtbarkeit und Direktbuchungen. Die Entscheidung für oder gegen einen Betrieb fällt bei vielen Gästen bereits im Netz, beeinflusst durch Auffindbarkeit, Nutzererlebnis, Ladezeiten, mobile Optimierung und Buchungsmöglichkeiten. Gleichzeitig gewinnt der Direktvertrieb gegenüber provisionspflichtigen Buchungsportalen an Bedeutung.

Online-Buchbarkeit ist schon lange kein Marketing-Luxus mehr, sondern strategische Notwendigkeit. Sie sichert den Zugang von Hospitality-Betrieben zum Markt, steigert die Wirtschaftlichkeit durch mehr Direktbuchungen und stärkt die Unabhängigkeit im Vertrieb.

Digitale Buchungssysteme ermöglichen Gästen die direkte Reservierung auf der Website eines Hauses, in Echtzeit, mit aktueller Preis- und Verfügbarkeitsanzeige und ohne Umwege. In Kombination mit einem suchmaschinenoptimierten Webauftritt entsteht ein leistungsfähiges Vertriebssystem, das unabhängig von OTAs funktioniert.

#### **Funktionale Anforderungen:**

- Echtzeit-Buchung mit Anbindung an PMS und Channel Manager
- Preissteuerung nach Saison, Auslastung oder Angebotslogik
- Integration von Zusatzleistungen, Gutscheinen oder Packages
- Mobile Optimierung für Smartphone- und Tablet-Nutzer
- DSGVO-konforme Einbindung von Analyse- und Marketingtools

#### **Nutzen für Betriebe:**

- Höhere Direktbuchungsquote, geringere Abhängigkeit von OTAs
- Mehr Marge durch Wegfall von Provisionen
- Verbesserte Kundenbindung durch sofortige Interaktion
- Professioneller Außenauftritt mit klarem Serviceprofil

#### **Wettbewerbsfaktor SEO:**

Eine ansprechende Website allein reicht nicht aus – sie muss gefunden werden. Technische Suchmaschinenoptimierung (SEO), klare Menüstrukturen, Ladegeschwindigkeit und strukturierte Daten sind entscheidend, um Sichtbarkeit bei Google & Co. zu erzielen. In Kombination mit gezieltem Content-Marketing (z. B. Blog, Newsletter) kann die Reichweite gezielt erhöht werden.

Gästeperspektive: Laut einer Bitkom-Umfrage von 2024 informieren sich heute bereits 53 % der Deutschen vor einem Restaurantbesuch online über die Speisekarte. Knapp die Hälfte bevorzugt es, den Tisch direkt online zu reservieren statt telefonisch zu buchen.

## **5.4 Digitale Zahlungsmethoden und Kassensysteme**

Die Zahlungsabwicklung ist einer der sensibelsten Kontaktpunkte zwischen Gast und Betrieb. Sie prägt den Gesamteindruck ebenso wie Service und Qualität. Gleichzeitig liegt hier ein erhebliches Rationalisierungspotenzial: Ein modernes Kassensystem mit integrierten digitalen Zahlungsfunktionen reduziert Wartezeiten, senkt Fehlerrisiken und schafft eine verlässliche Datenbasis für Auswertung und Controlling.

Solche Systeme erfüllen weit mehr als die klassische Bonierung. Sie fungieren als zentrale Schnittstelle für Umsätze, Zahlungen, Artikelsteuerung und oft auch für die Kommunikation zwischen Service, Küche und Buchhaltung. Damit sind sie ein entscheidendes Element moderner Betriebsführung. Sie verbinden operativen Ablauf mit betriebswirtschaftlicher Steuerung und schaffen durch digitale Zahlungsmethoden ein serviceorientiertes Erlebnis, das dem heutigen Gästeverhalten entspricht.

#### **Kernfunktionen:**

- Integration digitaler Zahlungsarten (EC, Kreditkarte, Apple Pay, Google Pay, Mobile Wallets)
- Automatisierte Kassenabschlüsse und Umsatzberichte
- Anbindung an PMS, Warenwirtschaft, Buchhaltung oder Controlling-Systeme
- Flexible Einsatzmöglichkeiten (stationär, mobil, Self-Service)
- TSE-konforme Speicherung gemäß Kassensicherungsverordnung

#### **Vorteile für den Betrieb:**

- Schnellere Zahlungsabwicklung, besonders in Stoßzeiten
- Reduzierung von Kassenfehlern und Manipulationsrisiken
- Transparenz über Warengruppen, Umsätze, Peak-Zeiten
- Grundlage für betriebswirtschaftliche Kennzahlen (z. B. Durchschnittsbon, Produktivität)

#### **Erweiterter Nutzen im Verbund:**

Im Zusammenspiel mit Systemen wie HGK-ChefsCockpit lassen sich Kassenumsätze automatisch weiterverarbeiten, etwa für die Gewinn- und Verlustrechnung, das Controlling oder die Budgetplanung. Auch Preisvergleiche oder Kalkulationen profitieren von den artikelscharfen Umsatzdaten.

## **5.5 Chatbots und automatisierte Anfragenbearbeitung**

Viele Gästeanfragen wiederholen sich, sei es zur Parkplatzsituation, zu Check-in-Zeiten, WLAN-Zugang oder Verfügbarkeit bestimmter Zimmerkategorien. Die manuelle Bearbeitung solcher Standardanfragen bindet personelle Ressourcen, verursacht Wartezeiten und läuft häufig außerhalb der Rezeptionszeiten ins Leere.

Digitale Chatbots und automatisierte Kommunikationslösungen bieten hier eine praxisnahe Antwort. Sie beantworten häufige Fragen sofort, rund um die Uhr und in mehreren Sprachen. Gleichzeitig können sie Informationen erfassen, weiterleiten oder sogar einfache Buchungsprozesse initiieren. Die automatisierte Anfragenbearbeitung ergänzt das Serviceangebot insbesondere in Betrieben mit hohem Anfragevolumen oder eingeschränkten Rezeptionszeiten sehr sinnvoll. Sie erhöht die Erreichbarkeit, sichert gleichbleibende Qualität und verschafft Mitarbeitenden mehr Zeit für persönliche Gästebetreuung.

#### **Typische Einsatzfelder:**

- Website-Chat oder Messenger-Integration (z. B. WhatsApp, Facebook Messenger)
- Automatisierte Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQs)

- Erfassung von Kontaktdaten oder Reservierungswünschen
- Übergabe an menschliche Mitarbeitende bei komplexeren Anliegen

#### **Vorteile für den Betrieb:**

- Entlastung des Front Office bei Routinekommunikation
- Schnellere Reaktionszeiten und höhere Gästezufriedenheit
- Reduktion von Anruf- und E-Mail-Aufkommen
- 24/7-Verfügbarkeit ohne zusätzlichen Personalaufwand

#### **Technische Integration:**

Moderne Systeme lassen sich in Website, Buchungstools, CRM und PMS integrieren. So können Chatbots Daten direkt übermitteln – etwa zur Erstellung von Angeboten, Bestätigung von Buchungen oder zur Nachverfolgung von Anfragen.

## **6. Praxisbeispiele – Drei Wege zur digitalen Effizienz**

Wie digitale Lösungen in der Praxis umgesetzt werden können, zeigen drei Beispiele. Die Betriebe stehen jeweils für eine andere Ausgangslage, aber auch für ähnliche Ziele: mehr Transparenz, geringerer Verwaltungsaufwand, bessere Steuerbarkeit. Sie alle haben mit digitalen Tools Prozesse verschlankt und mehr Überblick geschaffen. Die Beispiele machen deutlich: Digitalisierung ist kein abstraktes Zukunftsthema, sondern ein konkreter Wettbewerbsvorteil im betrieblichen Alltag. Oft beginnt sie im Kleinen und zahlt sich schnell aus.

### **6.1 Roadhouse Paderborn – Digitale Standardisierung in der Systemgastronomie**

Die Roadhouse-Gruppe nutzt in mehreren Betrieben die Systeme HGK-AllOrder und HGK-BackOffice. Ziel war es, Bestell- und Rechnungsprozesse zu vereinheitlichen und den Verwaltungsaufwand zu reduzieren. Mit digitaler Bestellplattform und automatisierter Rechnungserfassung konnten zeitraubende Routinen weitgehend abgelöst werden.

Erzielte Effekte:

- Zentrale Bestellstruktur mit übersichtlicher Lieferantenverwaltung
- Artikelscharfe Rechnungserfassung und schneller Freigabeprozess
- Vereinfachte Zusammenarbeit mit der Steuerberatung

„Früher haben wir mit Excel-Listen gearbeitet. Heute laufen unsere Verwaltungsprozesse digital. Das macht es für uns zeitsparend, nachvollziehbar und auswertbar“, so Markus Tanger, Geschäftsführer Roadhouse Paderborn.

## **6.2 Diehls Hotel Koblenz – Digitalisierung als Reaktion auf Personalveränderung**

Im familiengeführten Diehls Hotel Koblenz führte der Weggang einer Verwaltungsmitarbeiterin zur Entscheidung, wiederkehrende Prozesse zu digitalisieren. Der Einstieg erfolgte über HGK-AllOrder für das Bestellwesen und HGK-BackOffice für die digitale Rechnungsverarbeitung. Ergänzend nutzt das Haus digitale Tools für Personalplanung und Zeiterfassung.

Erzielte Effekte:

- Entlastung der Verwaltung durch automatisierte Routinen
- Digitale Übersicht über offene, fällige und bezahlte Rechnungen
- Strukturierte Lager- und Bestellorganisation mit mobilen Erfassungsmöglichkeiten

„Wir konnten mit bestehenden Ressourcen weiterarbeiten, weil die Systeme Aufgaben übernommen haben, die vorher manuell liefen“, erklärt Geschäftsführer Niels Haiko Mehlhorn.

## **6.3 Parkhotel Schillerhain – Ganzheitliche Steuerung auf Basis integrierter Systeme**

Im Parkhotel Schillerhain im pfälzischen Kirchheimbolanden wurde ein durchgängiger Digitalisierungsansatz verfolgt. Der Betrieb nutzt HGK-AllOrder, HGK-BackOffice und HGK-ChefsCockpit in Kombination. Damit werden Bestellung, Lager, Rechnung und Controlling systematisch miteinander verbunden. Kennzahlen wie Wareneinsatz, Personalkosten oder Deckungsbeiträge stehen jederzeit aktuell zur Verfügung.

Erzielte Effekte:

- Echtzeit-Auswertungen zu Umsatz, Kosten und Auslastung
- Datenbasierte Preisgestaltung und Angebotskalkulation
- Verlässliche Planungsgrundlage für Geschäftsführung und Abteilungsleitung

„Wir haben jederzeit Zugriff auf alle wirtschaftlich relevanten Kennzahlen und können fundiert entscheiden, nicht aus dem Bauch heraus“, sagt Geschäftsführer Alexander Wurster.

## **6.4 Seehotel Wiesler - Nachhaltigkeit messbar machen durch digitale Transparenz**

Das am Titisee gelegene Seehotel Wiesler nutzt ein digitales Managementsystem als Grundlage für wirtschaftliche und nachhaltige Entscheidungen. Das eingesetzte Back Office-System liefert Transparenz über sämtliche Verbräuche und Kosten – vom Überblick über Strom- und Gasrechnungen bis zur Bewertung von Maschinenersatzanschaffungen. Damit ist es für die Geschäftsführung zu einem unverzichtbaren Controlling-Tool geworden. Geschäftsführer Klaus-Günther Wiesler betont: „Ohne diese digitale Unterstützung hätten wir viele Infos nicht oder müssten uns diese umständlich beschaffen. Und natürlich fällt durch die Digitalisierung weniger Papier an, was ja auch auf die Nachhaltigkeit einzahlt.“ Die digitale Lösung unterstützt das Haus dabei, ökologische Ziele mit wirtschaftlicher Steuerung zu verbinden.

Erzielte Effekte:

- Umfassender Überblick über Energieverbräuche und Betriebskosten
- Entlastung im Alltagsgeschäft durch zentrale Datenverfügbarkeit
- Reduktion von Papierverbrauch als Beitrag zur Nachhaltigkeit

## **7. Systeme verknüpfen – Effizienzpotenziale multiplizieren**

Digitale Einzelanwendungen entfalten erst dann ihren vollen Nutzen, wenn sie miteinander kommunizieren. In vielen Betrieben bestehen jedoch Systeminseln: Das Kassensystem liefert Umsatzdaten, das Bestellwesen kennt Mengen und Artikel, die Personalsoftware erfasst Arbeitszeiten – aber keine dieser Informationen fließt automatisch zusammen. Das führt zu Mehraufwand, Doppeleingaben und fehleranfälligen Übergängen.

Der Schlüssel liegt in der Integration. Systeme wie HGK-AllOrder, HGK-BackOffice und HGK-ChefsCockpit wurden so konzipiert, dass sie Daten untereinander austauschen können und so eine durchgängige Informationskette im Betrieb schaffen. Bestellungen fließen direkt in die Rechnungserfassung, Personalkosten und Wareneinsatz in die betriebswirtschaftliche Auswertung.

**Beispielhafte Datenverknüpfungen:**

- Einkaufspreise aus HGK-AllOrder mit Rechnungsdaten aus HGK-BackOffice
- Kassendaten oder Umsatzberichte direkt ins HGK-ChefsCockpit
- Zeiterfassungsdaten verknüpft mit Umsatz pro Stunde und Produktivität

- Forecasts aus PMS-Systemen als Planungsgrundlage für Personal und Einkauf

#### **Vorteile der Systemintegration:**

- Reduktion manueller Schnittstellen und Medienbrüche
- Höhere Datenqualität und geringere Fehleranfälligkeit
- Schnellere Auswertungen auf aktueller Datenbasis
- Grundlage für automatisierte Berichte, Benchmarks und Alerts

#### **Strategischer Mehrwert:**

Durch die Verknüpfung entsteht ein betrieblicher Datenfluss, der Transparenz schafft und die Steuerung professionalisiert. Entscheidungen werden faktenbasiert getroffen, Abläufe standardisiert, Ressourcen gezielter eingesetzt. Gerade kleine und mittlere Betriebe profitieren davon, weil sie mit überschaubarem Aufwand eine betriebswirtschaftliche Tiefe erreichen, die sonst nur größeren Unternehmen vorbehalten ist.

Die Kombination und Vernetzung einzelner Systeme ist der nächste logische Schritt in der Digitalisierung. Sie macht Prozesse nicht nur effizienter, sondern auch intelligenter – und schafft die Grundlage für ein modernes Betriebsmanagement auf Datenbasis.

## **8. Erfolgsfaktoren für die Umsetzung – Ihre Roadmap**

Die Einführung digitaler Lösungen ist kein Selbstläufer. Sie erfordert klare Ziele, personelle Zuständigkeiten und eine realistische Einschätzung der betrieblichen Voraussetzungen. Und sie muss sich im Alltag bewähren. Gerade in kleinen und mittleren Betrieben muss die Digitalisierung neben dem Tagesgeschäft funktionieren, mit möglichst geringem Zusatzaufwand und deutlich erkennbarem Nutzen.

Mit klaren Zielen, verlässlichen Partnern und realistischen Schritten kann sie Betriebe spürbar entlasten, die Wirtschaftlichkeit steigern und die Wettbewerbsfähigkeit langfristig sichern.

Zentrale Erfolgsfaktoren für die Umsetzung:

### **8.1 Realistische Etappenziele setzen**

Nicht jede Lösung muss sofort eingeführt werden. Bewährt hat sich ein schrittweises Vorgehen: Zunächst Prozesse digitalisieren, die besonders aufwändig oder fehleranfällig sind, zum Beispiel das Bestellwesen oder die Rechnungserfassung. Erst danach weitere Module anschließen, etwa zur Auswertung oder Personalplanung.

### **8.2 Interne Zuständigkeiten klären**

Digitalisierung ist Führungsaufgabe – aber auch Teamarbeit. Erfolgreiche Betriebe benennen eine verantwortliche Person, die den Umstellungsprozess koordiniert,

Schulungen begleitet und bei Fragen als Ansprechpartner fungiert. Das schafft Klarheit und fördert die Akzeptanz im Team.

### **8.3 Bestehende Systeme prüfen und vernetzen**

Viele Betriebe nutzen bereits einzelne digitale Anwendungen, etwa ein Kassensystem, ein PMS oder eine Personalsoftware. Ziel sollte es sein, diese gezielt mit neuen Lösungen zu verknüpfen. So entsteht ein durchgängiger Datenfluss und Mehrfacherfassungen werden vermieden.

### **8.4 Mitarbeitende einbeziehen**

Akzeptanz entsteht durch Einbindung. Wer frühzeitig informiert, erklärt und Beteiligung ermöglicht, schafft Vertrauen. Schulungen, klare Kommunikation und verständliche Ziele helfen dabei, Unsicherheiten abzubauen und neue Arbeitsweisen zu etablieren.

### **8.5 Mit erfahrenen Partnern zusammenarbeiten**

Die Auswahl der richtigen Lösung ist entscheidend, ebenso wie der Partner dahinter. Erfahrene Anbieter kennen die Abläufe in der Branche, bieten persönliche Betreuung und begleiten den Umsetzungsprozess aktiv. Auch der Support im laufenden Betrieb ist ein zentraler Erfolgsfaktor.

## **9. Fazit – Digitalisierung ist kein IT-Projekt, sondern eine Führungsaufgabe**

Die Digitalisierung verändert nicht nur Prozesse. Sie verändert Denken, Organisation und Verantwortung. Wer sie auf technische Fragen reduziert, greift zu kurz. Denn die erfolgreiche Einführung digitaler Systeme beginnt nicht mit dem Server, sondern mit einer klaren Entscheidung auf Leitungsebene.

Für Betriebe in Hotellerie und Gastronomie bedeutet das: Digitalisierung ist kein Projekt für Spezialisten, sondern ein Thema für Inhaber, Geschäftsführungen und Abteilungsleitungen. Sie sind es, die Prioritäten setzen, Ressourcen bereitstellen und Veränderungsprozesse moderieren müssen.

Gleichzeitig zeigt die Praxis: Digitale Lösungen entfalten dort ihre Wirkung, wo sie konkret ansetzen – bei Alltagsproblemen, Zeitverlusten und wirtschaftlichen Unsicherheiten. Je besser sie zum Betrieb passen, desto größer ihr Nutzen. Standardisierung, Automatisierung und Transparenz helfen, in einem herausfordernden Marktumfeld bestehen zu können.

Digitalisierung muss nicht groß beginnen, aber sie muss beginnen. Schritt für Schritt, praxisnah, mit klarem Ziel: weniger Aufwand, mehr Steuerung, bessere Entscheidungen. Dafür stehen die vorgestellten Lösungen und dafür steht auch die HGK mit ihrer Erfahrung, ihrem Netzwerk und ihrer Begleitung im Umsetzungsprozess.

## **10. Kurzportrait HGK und Kontaktmöglichkeiten**

### **Über die HGK**

Die HGK ist die führende Einkaufs- und Dienstleistungskooperation für die Hospitality-Branche in Deutschland. Über 3.200 Mitgliedsbetriebe profitieren von attraktiven Einkaufskonditionen, umfassenden Serviceleistungen und besonderem Know-how in der Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

Mit digitalen Lösungen wie dem cloudbasierten Kreditorenmanagementsystem HGK-BackOffice, dem digitalen Bestellsystem HGK-AllOrder sowie dem betriebswirtschaftlichen Kennzahlensystem HGK-ChefsCockpit unterstützt die HGK ihre Mitglieder dabei, Abläufe effizienter zu gestalten, Zeit und Kosten zu sparen sowie fundierte unternehmerische Entscheidungen zu treffen.

### **Weitere Informationen:**

[www.h-g-k.de](http://www.h-g-k.de)

### **Kontakt:**

HGK Hotel- und Gastronomie-Kauf eG

Yorkstraße 3

30161 Hannover

Telefon: +49 511 37422 100

E-Mail: [info@h-g-k.de](mailto:info@h-g-k.de)

Web: [www.h-g-k.de](http://www.h-g-k.de)