



a&o
aohostels.com

Digitale Vorreiter – *a&o Hostels* steigen erfolgreich auf das webbasierte Property Management System des Softwareanbieters ASSD um.

Vision, Dynamik, Veränderung: a&o geht in der Hostelbranche von jeher mit technischen und operativen Innovationen voran. Innerhalb weniger Monate haben sie nun mit vollem Erfolg alle 40 Hostels an 24 Standorten in 9 europäischen Ländern auf die webbasierte ASSD Hospitality Cloud 3.0 umgestellt.

„Dass wir den Schritt von windows- auf web-basiert mit ASSD machen würden, war für uns klar. Von Anfang an ging und geht ASSD auf die individuellen Wünsche und Anforderungen von *a&o* ein, wir sind zusammen stetig gewachsen.“
Oliver Winter, CEO *a&o Hostels*

Seit der Eröffnung des ersten *a&o Hostels* Berlin Friedrichshain im Jahr 2000 hat das windowsbasierte ASSD PMS die steile Erfolgskurve der *a&o* Hostelkette zuverlässig begleitet und unterstützt. Im Laufe des Jahres 2021 hat die webbasierte, mit PHP und MySQL komplett neu entwickelte ASSD Property Management Software das Ruder übernommen. Die Tatsache, dass das neue System hundertprozentige Daten- und Einrichtungskompatibilität

„Großes Plus: keine Einarbeitungszeit in ein neues System, keine unnötigen Kosten für Schulungen!“
Sven Pflüger, Head Supervisor PMS
a&o Hostels

zu seinem Vorgänger aus der Windows Generation gewährleistet, hat den Umstellungsprozess enorm erleichtert. Die Vorteile liegen für *a&o Hostels* auf der Hand: Sämtliche Daten können auf Knopfdruck übernommen werden, wodurch die über Jahre aufgebauten kunden-

spezifischen Konfigurationen bestehen bleiben und der tägliche Arbeitsalltag ohne aufwändige Neuschulungen sämtlicher Mitarbeiter von Minute eins an weiterlaufen kann.

Wie geht nun die Umstellung bei einer so großen und internationalen Kette konkret vonstatten?

Livegang-Premiere im April 2021: nach einigen intensiven Vorgesprächen und Vorbereitungen wurde ein erstes Haus, in diesem Fall das *a&o* Berlin Hauptbahnhof vom windowsbasierten auf das webbasierte ASSD PMS umgestellt. Danach hieß es testen, testen, testen. Sämtliche Funktionen, Schnittstellen und Anwendungen wurden ausgiebig erprobt. Nicht nur in Berlin, sondern auch in dem mittlerweile neu eröffneten *a&o* Hostel Edinburgh, welches von



Anfang an mit der webbasierten Version in Betrieb ging. Nachdem sowohl in der deutschen als auch in der schottischen Hauptstadt alles hieb- und stichfest lief, folgte am 7. Juli die Umstellung des *a&o* Hostels Hamburg Hauptbahnhof, mit über 2.000 Betten das größte aller *a&o* Häuser. Die in der anschließenden Livephase anfallenden Korrekturen und Änderungen wurden jeweils in Zusammenarbeit mit den ASSD Entwicklern in kürzester Zeit durchgeführt und angepasst, Ausfälle oder Down-Zeiten gab es keine.

„In erster Linie haben wir natürlich großen Wert darauf gelegt, eine Migration umzusetzen, die den Betriebsalltag nur minimal stört und somit auch den geringsten Einfluss auf den Gast hat.“ Sven Pflüger, Head Supervisor PMS *a&o* Hostels

„Unsere erste Testumstellung war noch etwas holprig. Allerdings konnten wir anhand des Tests unglaublich viele ‚Baustellen‘ bereits beheben, sodass man mit einem gut ausgearbeiteten Migrationsplan nahezu nahtlos umstellen konnte. Wir waren hier mit ASSD quasi im täglichen Austausch, gemeldete Probleme wurden umgehend gelöst. Wünsche und Optimierungsanpassungen wurden ebenfalls immer sofort umgesetzt. Sämtliche Umstellungen liefen völlig unproblematisch.“ (Sven Pflüger, Head Supervisor PMS *a&o* Hostels)

Der erfolgreiche Abschluss der Bewährungsproben „erstes und größtes“ Haus war der Startschuss für den Endspurt: eng getaktet erfolgte von September bis Dezember 2021 die termingerechte Umstellung aller weiteren 38 europäischen Häuser, inklusive der jeweiligen länderspezifischen Fiskalanforderungen. De facto bedeutet das, dass durchschnittlich zwei bis drei Häuser pro Woche umgestellt wurden. Je nach Größe des jeweiligen Hostels betrug der Zeitaufwand ca. einen halben Tag bzw. in vielen Fällen eine halbe Nacht, um den Hostelbetrieb tagsüber nicht zu stören.

Eine besondere Herausforderung bestand darin, den gemeinsamen Kundenstamm in den Umstellungsmonaten komplett aufrecht zu erhalten. Über vier Monate arbeiteten manche der 40 *a&o* Hostels noch mit der alten Windows Software, andere bereits mit dem neuen web-

KUNDENMEINUNG

Phillip Winter, Chief Marketing Officer *a&o* Hostels, fasst die Umstellung mit drei Worten zusammen: „**rasch, reibungslos und richtungsweisend**“



basierten Property Management System und doch mussten alle auf denselben Kundenstamm zugreifen. Dies stellte selbst in Spitzen-Auslastungszeiten keinerlei Probleme dar.

Eine saubere Schnittstelle zu dem von *a&o* genutzten Channel Manager sowie die bereits erwähnten, zum Teil sehr unterschiedlichen Anforderungen an die Fiskalsysteme der verschiedenen europäischen Länder stellten weitere hohe Anforderungen dar, denen das webbasierte ASSD PMS anstandslos und souverän begegnet ist. Zudem war es *a&o* extrem wichtig, „ihre Kollegen abzuholen, denn Neues macht bekanntlich manchmal Angst“ (Sven Pflüger, Head Supervisor PMS *a&o* Hostels). Die Reaktionen nach den Umstellungen sprechen für sich: „Gerade von neuen Kollegen hört man oft, dass das neue Sys-

tem deutlich leichter zu verstehen ist als das alte, die Prozesse sind intuitiver. Aber auch Mitarbeiter, die schon sehr lange im Unternehmen sind, können sich kein Zurück mehr vorstellen. Alle haben sich sehr schnell an die neue Oberfläche gewöhnt und wissen die neuen Funktionen und Möglichkeiten zu schätzen.“ (Sven Pflüger, Head Supervisor PMS *a&o* Hostels)

Einen besonderen Mitarbeiter-Applaus bekommt das neue Dashboard, das alle relevanten Daten auf einen Blick zeigt. Somit hat der User sofort nach der Anmeldung sprichwörtlich auf dem Schirm, wieviele Anreisen und Abreisen anstehen und wie sich die durchschnittlichen Preise gestalten, sowohl an dem aktuellen Tag als auch für die nachfolgenden 14 Tage.

Warum generell umstellen, wenn das Windows System zuverlässig läuft?

„Es war uns sehr wichtig, dass wir bei unserem weiteren Wachstum ein stabiles PMS zur Verfügung haben, welches unseren stetig wachsenden Datenbanken und Anforderungen gerecht wird. Mit der alten Windows Variante wären wir hier höchstwahrscheinlich zeitnah an unsere Grenzen gestoßen.“ (Sven Pflüger, Head Supervisor PMS *a&o Hostels*)

Die Zukunft liegt eindeutig in webbasierten Systemen. Für *a&o Hostels* ist es nur eine Frage der Zeit, bis Windows Software aktuelle Entwicklungen und Standards nicht mehr bewältigen kann. Die neuen Technologien geben hier ein hohes Tempo vor. Und äußere Einflüsse wie die Coronapandemie leisten digitalen und kontaktlosen Anwendungen enormen Vorschub.



Zudem braucht ein progressives Unternehmen wie *a&o*, das auf Expansion und permanente Weiterentwicklung ausgerichtet ist, in allen Bereichen die Unterstützung durch state-of-the-art-Technologien. Das webbasierte System ist beispielsweise wesentlich skalierbarer, wodurch es zu keinen Geschwindigkeitseinbußen kommt, wenn weitere 40, 80 oder 100 Häuser angeschlossen werden. Die Umstellung auf das neue webbasierte ASSD PMS bedeutet einen Technologiesprung, der für die zukünftige Entwicklung unabdingbar ist.

Die Bilanz von *a&o* fällt durchweg positiv aus:

- **Geschwindigkeit und flexible Nutzung**
„Unser neues ASSD PMS ist deutlich schneller als das Windows System. Der Vorteil der Cloud ist ganz klar der, dass von überall und zu jedem Zeitpunkt gearbeitet werden kann, man benötigt lediglich einen PC/ Tablet sowie Internet und schon kann es losgehen.“ (Sven Pflüger, Head Supervisor PMS *a&o Hostels*)

- **Wertvolle Echtzeit Information**

„Wir können unternehmensweit in Echtzeit ermitteln, wie viele Betten „Stand jetzt“ verkauft wurden. Das war zuvor deutlich mühsamer.“ (Sven Pflüger, Head Supervisor PMS *a&o Hostels*)



- **Tolle individuelle Gestaltungs- und Anpassungsmöglichkeiten**

„Mit dem neuen PMS auf PHP-Basis können wir die meisten gewünschten Reports und Briefe selbstständig erstellen, der neue Reportgenerator bietet on top viele tolle Möglichkeiten. Auch die One-Click-E-Mail-Funktion hat an weiteren individuellen Funktionen gewonnen.“ (Sven Pflüger, Head Supervisor PMS *a&o Hostels*)

- **Vorteile durch neue Technologie**

„Jetzt gibt es keine begrenzten Datenbanken mehr und das System ist weniger wartungsintensiv. Zudem macht die moderne Programmiersprache das Anbinden zukünftiger Schnittstellen deutlich einfacher.“ (Sven Pflüger, Head Supervisor PMS *a&o Hostels*)

Ihr Ansprechpartner:



Phillip Winter

Chief Marketing Officer
a&o Hostels

Tel.: +49 (0) 30 80 94 7 5030
phillip.winter@aohostels.com