

Motel One

Exklusives Kundenerlebnis dank flexiblem Prozessdesign

«Um die unternehmensweite Agilität im Tagesgeschäft zu unterstützen kam für Motel One nur eine qualitativ hochwertige und flexible ITSM-Lösung in Frage. Mit ky2help® sind wir in der Lage, eigendefinierte Prozesse schnell und flexibel abzubilden. KYBERNA hat uns die Umsetzung bei nachträglich identifizierten Anforderungen sehr erleichtert.»



Karsten Tremmel, Verantwortlicher für Informatiksysteme der Hotelkette Motel One

Die Anforderung

Die Digitalisierung in der Hotel-Branche bringt ein hohes Mass an Innovationskraft und Flexibilität mit sich. Die Expansion von Motel One im internationalen Gastgewerbe ist nur mit Hilfe eines qualitativ hochwertigen und hochverfügbaren IT-Systems realisierbar. Den hohen Anforderungen können wir nur durch Auslagerung der IT-Systeme an Spezialisten gerecht werden. Nur durch die zukunftsorientierte Digitalisierung können wir dem beschleunigten Wandel im Gastgewerbe gerecht werden.

Konkret suchten wir für Motel One eine Lösung zur Aufrechterhaltung der IT-Infrastruktur und zur Abbildung unserer Business-Prozesse im IT- und NON-IT Umfeld. Die zentrale Verwaltung unserer Assets (Inventarisierung vom PC bis hin zum Fernseher in den Gästezimmern) muss durch die Lösung gewährleistet sein. Eine ebenso wichtige Anforderung ist die professionelle Unterstützung des Personals um Störungen, Mängel und Ideen schnell und einfach zu erfassen und abzuarbeiten.

In Anbetracht der dynamischen, wachstumsorientierten Expansion von Motel One kommt nur eine Lösung in Frage, die die Standard ITIL-Prozesse beinhaltet und uns zugleich die notwendige Flexibilität bietet, zukünftige Anforderungen aus unterschiedlichen Fachbereichen abzudecken.

Maximale Flexibilität

Fortlaufende Optimierung von Organisationsstrukturen

Abbildung von IT- und Business-Prozessen

Zentrale Inventarisierung

Einfaches Handling zur Unterstützung des Tagesgeschäfts

Standard ITIL-Prozesse



Die Lösung mit ky2help®

ky2help® wird für vier Kernprozesse eingesetzt; Störungsmanagement, CMDB- und Configurationmanagement sowie Workflowmanagement. Alle Prozesse greifen auf eine zentrale Knowledge-Base zu.

Im Incident-Management werden neben dem klassischen Ticketing, IT-Beschaffungen, sowie beliebige Anfragen erfasst und verwaltet. Mit ky2help® verfügt Motel One über eine Standard-E-Mail-Schnittstelle, mit der automatisch Tickets aus E-mails generiert werden. Aus Antwortmails von externen Lieferanten und Dienstleistern legt ky2help® automatisch Attribute mit Ticketnummern des entsprechenden Lieferantensystems an. Das schliesst eine Mehrfacherfassung gleicher Tickets aus.

Kunden und Lieferanten sind jederzeit über den Status ihrer Incidents informiert. Detaillierte Lieferantangaben und Eskalationsstufen sind übersichtlich dargestellt und sind bis hin zum CIO eingesehbar und prüfbar.

Die CMDB ist die Datenbasis, in der sämtliche Assets zentral organisiert sind. Hierzu bietet ky2help® eine Webservice Schnittstelle, die es ermöglicht, Daten (zu Tablets, PC`s, Notebook etc.) aus unterschiedlichen Fremdsystemen (Baramundi) automatisiert abzugleichen.

Standard ITIL-Prozesse

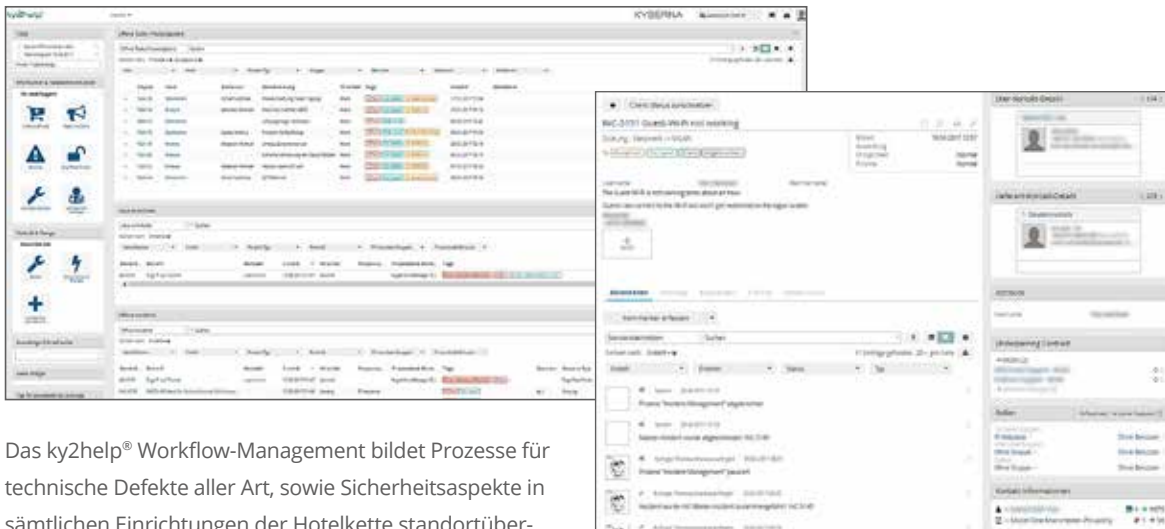
Zentrale Knowledgebase

Standard E-Mailschnittstelle & Webservices

Individuelles Eskalationsmanagement

Automatisierte Notification

Flexibles Workflowmanagement



Das ky2help® Workflow-Management bildet Prozesse für technische Defekte aller Art, sowie Sicherheitsaspekte in sämtlichen Einrichtungen der Hotelkette standortübergreifend ab. Dies gewährleistet einen reibungslosen innerbetrieblichen Ablauf.

Das Unternehmen



Die Hotelkette Motel One wurde 2000 in München gegründet. Seit Anfang 2017 verfügt Motel One über 54 Hotels mit über 14.000 Zimmern in Europäischen Großstädten. Die meisten Hotels befinden sich in Deutschland, sechs in Salzburg und Wien, sechs in Großbritannien und je eines in Belgien, den Niederlanden und Tschechien. Allein in den letzten 2 Jahren hat Motel One 16 neue Hotels eröffnet. Derzeit beschäftigt das Unternehmen über 2000 Mitarbeiter. Die Expansion der Hotelkette wird seither weiter vorangetrieben. Bis Ende des Jahres sollen 74 Hotels mit 18.000 Zimmern zum Unternehmen gehören. Auch die Erweiterung des Portfolios in das europäische Ausland wird stetig weiter verfolgt.

