

Zielstellung

Die zunehmend wachsende Systemlandschaft eines Hotels bringt die Herausforderung mit sich, dass diese untereinander wenig Schnittstellen aufweist. Außerdem sind diese oftmals nicht auf die tatsächlichen Bedürfnisse und Prozesse der Mitarbeitenden ausgelegt. Das Ziel des Projekts war es daher, die digitalen Systeme im Hotel zu optimieren und nutzergerecht auf die Mitarbeitenden zuzuschneiden, sodass die Kommunikation im Hotel gestärkt wird, Arbeitsabläufe optimiert werden und damit die höchstmögliche Gästezufriedenheit erreicht werden kann.

Vorgehen und Methoden

In einer anfänglichen User Research-Phase wurde mit fünf Mitarbeitenden des Hotels eine [Fokusgruppe](#) mit integrierten [Einzelinterviews](#) durchgeführt, mit dem Ziel Erkenntnisse über interne Abläufe und Wünsche der Mitarbeitenden zu gewinnen. Die Ergebnisse sprechen für den Wunsch nach Verbundenheit und zeigen eine Unsicherheit der Mitarbeitenden gegenüber der Nutzung komplexer technischer Systeme. Darauf basierend wurden [Personas](#) als Werkzeug für die Gestaltung entwickelt und als Grundlage für die Ideengenerierung herangezogen. Das daraus entstandene Grobkonzept für ein internes Mitarbeiterportal wurde anschließend mit einer Mitarbeiterin des Hotels evaluiert, um dies mit den Anforderungen der Nutzenden abzugleichen und ein Detailkonzept auszuarbeiten. Auf Basis des Detailkonzeptes entstand dann ein klickbarer [Prototyp](#).



Lamm Forum (Foto von Best Western Hotel Lamm)

Ergebnisse

[Das Ergebnis des Pilotprojekts](#) ist ein digitaler [Prototyp](#) eines internen Mitarbeiterportals, welches auf die Mitarbeitenden des Hotels Lamm zugeschnitten ist. Das Mitarbeiterportal soll die interne Kommunikation bei der Arbeit erleichtern. Gleichzeitig soll durch die verstärkte Kooperation und den Austausch über das Tool, das Empfinden von [Verbundenheit](#) gefördert werden.

Das Tool gliedert sich in fünf Hauptbereiche, die miteinander verknüpft sind: To Do's, Neuigkeiten, Handbuch, Organisation und den Chat. Das Herzstück des Portals bildet der Bereich "To Do's". Dieser stellt eine interaktive Alternative zu den momentan verwendeten, statischen Checklisten dar.

Ergebnisse

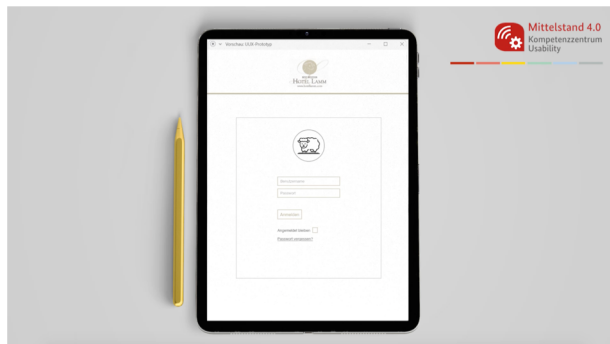
Im Neuigkeiten-Bereich können aktuelle Informationen und Ankündigungen veröffentlicht werden. Außerdem werden hier regelmäßig Erfolgs-Statistiken des Hotels publiziert.

Das Handbuch fungiert als Nachschlagewerk, z. B. für den genauen Ablauf bestimmter Aufgaben, Regularien oder Kontaktdaten von Mitarbeitenden.

Unter "Organisation" kann alles rund um Arbeits- und Urlaubszeiten sowie der aktuelle Bestand von Materialien verwaltet werden. Der Chat-Bereich dient der Kommunikation unter den Mitarbeitenden.

„Zentrales Nervensystem des Unternehmens wird bald komplett die IT sein, aber das Team setzt es um! Ohne Menschen geht es nicht.“

Heiko Stärk, Hotel Lamm



Prototyp des internen Mitarbeiterportals

Weitere Informationen

<https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/pilotprojekt-hotellamm>

Ansprechpartnerin: Anika Spohrer,
a.spohrer@kompetenzzentrum-usability.digital

Über das Hotel Lamm



Das Hotel Lamm wurde 1939 in Singen am Bodensee gegründet. Der Familienbetrieb befindet sich mittlerweile in der dritten und vierten Generation. Als Mitglied der Best Western Group beherbergen sie ihre Gäste in ihrem Vier-Sterne-Haus mit höchster Integrität. Um für die Gästezufriedenheit aller zu sorgen, scheut das Hotel keine Kosten und Mühen, die extra Meile für jeden einzelnen Gast zu gehen. Diese wissen das familiäre Umfeld und den guten Service des Unternehmens sehr zu schätzen.



Historisches Lamm (Foto von Best Western Hotel Lamm)

“Die Arbeit macht richtig Spaß, wenn wir einen sehr stressigen Tag hatten und alles hat geklappt. Wenn wir alle wissen: Wir haben was geschafft! Es war stressig, aber harmonisch. Wir haben Hand in Hand gearbeitet und es hat einfach funktioniert.”

Mitarbeitende, Hotel Lamm