

## Gastkommentar: Business Intelligence auf der grünen Wiese



Norbert Kalinc

© Confirm

Tourismus ist einerseits eines der in den letzten Jahren am stärksten gewachsenen Segmente der österreichischen Volkswirtschaft und nach wie vor der Devisenbringer Nummer eins, andererseits hat sich aber gerade im Tourismus ein Konkurrenzkampf um den immer anspruchsvoller werden-

den Kunden entwickelt.

Der Gast muss also durch spezielle Angebote und Leistungen angesprochen werden, und das ist ungeachtet aller anderen Kriterien weitestgehend mit Investitionen und laufenden Kosten im Servicebereich verbunden. Vor allem größere Tourismusbetriebe haben in den letzten Jahren, dem Kundenwunsch folgend, ein immer breiteres Angebot entwickelt und über entsprechende Investitionen finanziert, um die Konkurrenzfähigkeit abzusichern.

Umso größer wird der betriebswirtschaftliche Druck auf die Einzelunternehmen und umso wichtiger wird eine effiziente möglichst umfassende Steuerung des Unternehmens und somit Kenntnis aller relevanten Basisdaten. Durch das Ausweiten des Angebotes ist aber auch die Überschaubarkeit der Bereiche, die Nutzung und Effizienz der Nutzung der tatsächlichen Kosten pro Gast in den Bereichen immer komplexer

geworden. Und oftmals ist es schwierig zu erkennen, in welchen Bereichen man tatsächlich Geld verdient und welche eigentlich quersubventioniert werden. Was schlicht und einfach fehlt, ist die zeitnahe Verfügbarkeit der Informationen, welche aus vorhandenen Daten gewonnen werden können. Hier gilt es anzusetzen, um den heimischen Tourismus schlagkräftiger zu machen.

Folgende Themenbereiche kristallisieren sich bei näherer Analyse als Kernthemenbereiche heraus – Finanzbuchhaltung und Kostenrechnung, F&B System (Einkauf, Rezepturen), Kassensysteme (hier lassen sich auch Bereichsnutzungen der Gäste ableiten), Personalmanagement (Ressourcenplanung, Verrechnung), Reservierungssysteme sowie Wetterinformationen. Ungeachtet der Aufgliederung in die angeführten Themenbereiche muss man bei allen weiteren Betrachtungen und Analysen stets bedenken, dass am Ende eine gemeinsame und übergreifende Sichtweise und Analyse möglich sein sollte.

In unserem Ansatz betreiben wir gehostet auf einem Rechner in sicheren Rechenzentren die gesamte Lösung. Durch die entsprechende Rechteverwaltung erhält der Kunde einfach per Internet Explorer und einen Internetzugang über eine verschlüsselte Datenverbindung Zugriff auf die Analysen und Auswertungen. Über den gleichen Zugang werden Datenfiles auf den Server geladen.

*Der Autor ist Geschäftsführer von Confirm Business Consulting.*