



FALLSTUDIE

Mandarin Oriental Hotel Group investiert für noch besseren Gästeservice in globale Transformation

Mandarin Oriental ist ein etablierter Marktführer in der Luxushotellerie, der es sich zur Aufgabe gemacht hat, seine Gäste immer wieder aufs Neue zu begeistern. Das Flaggschiff-Hotel „Mandarin“ wurde 1963 in Hongkong eröffnet. Heute betreibt Mandarin Oriental 35 Hotels und 7 exklusive Residenzen in 24 Ländern und Regionen. Das Unternehmen wächst weiter und will seine mehr als 12.000 Mitarbeiter mit allen Ressourcen ausstatten, die sie für ihre Arbeit benötigen. Voraussetzung dafür sind die geeigneten Plattformen und Lösungen. Sie sollen den Teams helfen, sich auf die wirklich wichtigen Aspekte zu konzentrieren und gleichzeitig Reibungspunkte auf dieser neuen Etappe für die Hotellerie zu beseitigen.

Die Erwartungen der Gäste wandeln sich ständig. Um ihnen einen exzellenten Service bieten zu können, sind Technologien erforderlich, die intelligente und skalierbare Abläufe unterstützen können. Die Mandarin Oriental Hotel Group, die seit fast sechs Jahrzehnten in der Branche führend ist, versteht das sehr gut. Der Anspruch des Unternehmens ist es, seine Gäste auch weiterhin an allen 35 Hotelstandorten zu begeistern. Dafür wurde eine ganzheitliche Plattform benötigt, die es den Teams ermöglicht, sich auf ihre vorrangige Aufgabe zu konzentrieren: weltweit höchste Standards zu setzen.

„ Infor hat sich zu einem echten Partner für unsere Marke entwickelt, der HMS an unsere unternehmensweiten Standards und die individuellen Anforderungen der einzelnen Häuser anpasst. Die Lösung ist außerdem flexibel und leicht skalierbar, so dass sie unser weiteres weltweites Wachstum unterstützen kann.“

SAMANTHA FURLONG

Projektleiterin, PMS & CRS – Rooms Operations, Mandarin Oriental Hotel Group Limited



MANDARIN ORIENTAL
THE HOTEL GROUP

Hauptsitz

Hongkong

Standorte

35 Hotelanlagen weltweit

Branche

Hotellerie

Infor-Produkt

Infor® Hotel Management Solution (HMS)

Website

[mandarinoriental.de](https://www.mandarinoriental.de)

Video

[Infor HMS](#)

Ganz oben auf der Prioritätenliste standen personalisierte Gästeservices sowie die Nachverfolgung von Daten zu bisherigen Aufenthalten und Vorlieben der Gäste. Die Mandarin Oriental Hotel Group plante zudem, in andere Regionen zu expandieren und die neuesten Zahlungstechnologien zu unterstützen, um ihren Service weiter zu verbessern. Angesichts all dieser Vorhaben musste Mandarin Oriental diese Funktionen auch für die Aufnahme neuer Häuser skalieren können.

Integrierte und skalierbare Lösung für Hotel Property Management

Um diese neuen Ziele mit skalierbaren Lösungen zu unterstützen, entschied sich die Mandarin Oriental Hotel Group dafür, die Infor Hospitality Management Solution (HMS) als zentrales Hotelmanagementsystem zu implementieren. Die überragende Leistungsfähigkeit der Infor-Cloud auf Basis von Amazon Web Services (AWS) sorgt für unübertroffene Zuverlässigkeit der wichtigsten Abläufe.

„Wir haben uns entschieden, unsere Hotelmanagementsoftware auf die modernen Lösungen von Infor zu migrieren. Dadurch können wir unseren Kollegen nun eine erstklassige globale Plattform und eine Basis für die Integration mit anderen wichtigen Systemen zur Verfügung stellen“, erklärt Mandarin Oriental-Projektvisionär Todd Wood. „Wir wollen einen Transformationsprozess auslösen und für unsere Gäste und unsere Branche einfach mehr ermöglichen als nur bestimmte Technologien zu ersetzen. Wir bieten damit Service auf einem ganz neuen Niveau.“

Samantha Furlong, Projektleiterin, ergänzt: „Technologie spielt bei Mandarin Oriental eine entscheidende geschäftliche Rolle. Daher wollten wir, dass unseren Managern die einfachsten und leistungsfähigsten Tools zur Verfügung stehen. So können sie den Verwaltungsaufwand reduzieren und sich auf das

„ Die Technologie spielt in unserem Geschäft eine entscheidende Rolle. Unser Ziel ist es, den Managern die richtigen Tools zur Verfügung zu stellen, damit sie den Verwaltungsaufwand reduzieren und sich auf das Kerngeschäft und die Zufriedenheit der Gäste konzentrieren können.“

SAMANTHA FURLONG

Projektleiterin, PMS & CRS – Rooms Operations, Mandarin Oriental Hotel Group Limited

Geschäftliche Herausforderungen

- Aufzeichnung der Gästevorlieben und Verfolgung der Gästehistorie, um personalisierte Services anbieten zu können
- Bessere betriebliche Skalierbarkeit bei der Eröffnung von Hotels in neuen Regionen
- Verbesserung der Systemfähigkeiten zur Unterstützung neuer Zahlungsmethoden und Technologien
- Geringere Reibungsverluste bei der Anwendung von Technologielösungen in bestehenden Hotels

Kerngeschäft und die Zufriedenheit der Gäste konzentrieren. Infor hat sich zu einem echten Partner für unsere Marke entwickelt, der HMS an unsere unternehmensweiten Standards und die individuellen Anforderungen der einzelnen Häuser anpasst. Die Lösung ist außerdem flexibel und leicht skalierbar, so dass sie unser weiteres weltweites Wachstum unterstützen kann.“

Die Einführung der Pilotlösung unter dem Namen „Systems Transformation Project“ begann im ersten Quartal 2018. Die Inbetriebnahme im ersten Hotel erfolgte bereits im August desselben Jahres. Bis zum folgenden Frühjahr setzte Mandarin Oriental neue Projekte in drei weiteren Häusern in Dubai, Doha und Peking um. Das Ergebnis: bessere Interaktionen mit den Gästen und ein gemeinsames weltweites System, das alle Hotelstandorte in eine sichere und unterstützte gemeinsame Datenumgebung einbindet. In den neun Monaten zwischen Mai 2019 und März 2020 wurde die Lösung in 21 Häusern eingeführt. Weitere Hotels, die in Kürze eröffnet oder auf die Marke Mandarin Oriental umgestellt werden, folgen.

„Wie viel Zeit sich das Infor-Team genommen hat, um unser Geschäft wirklich zu verstehen, war außergewöhnlich. In enger Zusammenarbeit mit unseren Geschäfts- und Hotelteams stellte das Team sicher, dass jedes Haus die intensive Betreuung und die auf Mandarin Oriental zugeschnittenen Schulungen erhielt, die erforderlich sind, damit wir unseren Gästen erstklassigen Service bieten können“, lobt Samantha Furlong, Projektleiterin bei Mandarin Oriental.

Mehrwert für Gäste durch Transformationen in der Hotellerie

Die Hotellerie hat in den vergangenen Jahren einige Turbulenzen erlebt. Führende Branchenvertreter wie Mandarin Oriental, die die Verwaltung ihrer Unternehmensdaten durch den Einsatz von Cloud-Technologien transformiert haben, sind allerdings in dieser Situation besser in der Lage, ihre Abläufe zu vereinheitlichen und gleichzeitig einen kosteneffizienten Gästeservice auf höchstem Niveau zu bieten.

„Wir sind wirklich begeistert davon, wie benutzerfreundlich die Anwendung ist und dass sie unsere Hotelmitarbeiter in die Lage versetzt, Informationen zu den Vorlieben der Gäste und andere dynamische Betriebsdaten in Echtzeit abzurufen. Die Tablet-gestützte Registrierung an der Rezeption wurde von unseren Kollegen und auch von den Gästen mit Begeisterung aufgenommen“, so Furlong.

Mit den Lösungen von Infor kann die Mandarin Oriental Hotel Group die Gästeerwartungen heute erfüllen und sich gleichzeitig auf die Anforderungen der Zukunft vorbereiten.

Geschäftsergebnisse

- Verbesserte Verfolgung der Gästehistorie und der Gästevorlieben, um einen stärker personalisierten Service zu ermöglichen
- Skalierbarkeit zur Unterstützung neuer Regionen und Länder
- Einheitliches Ökosystem ermöglicht die kontinuierliche Weiterentwicklung zur Anpassung an künftige Anforderungen von Mitarbeitern und Gästen
- Verkürzte Einarbeitungszeit in Technologie für neue Mitarbeiter, wodurch mehr Zeit für die Interaktion mit den Gästen bleibt

[WEITERE INFORMATIONEN](#) 



Infor ist einer der weltweit führenden Anbieter von Business-Cloud-Software, die auf ausgewählte Branchen spezialisiert ist. Über 65.000 Unternehmen in mehr als 175 Ländern vertrauen auf die 17.000 Mitarbeiter von Infor, um ihre Geschäftsziele zu erreichen. Weitere Informationen finden sich unter www.infor.de.

Folgen Sie uns:     

Copyright© 2022 Infor. Alle Rechte vorbehalten. Die hier aufgelisteten Wort- und Designmarken (Name, Logo) sind Markenzeichen und/oder geschützte Marken der Infor und/oder deren Tochtergesellschaften und sonstiger verbundener Unternehmen. Alle anderen hier genannten Markenzeichen sind das Eigentum der betreffenden Unternehmen. www.infor.com

Infor (Deutschland) GmbH, Zollhof 11-15, 40221 Düsseldorf, www.infor.de

INF-2607929-de-DE-0522-2