

Case Study

MICROS-FIDELIO überzeugt mit gelungenem Referenzprojekt

Individualisierte „all-in-one“-Systeme für Hotellerie und Gastronomie

Neuss: MICROS-Fidelio ist ein weltweiter Anbieter professioneller Management Systeme für die Hotellerie, Gastronomie, Casinos, Arenen, Kreuzfahrtschiffe, Handels-, Verkehrs-, Freizeit- und Systemgastronomie. Das Leistungs-Portfolio umfasst sämtliche Soft- und Hardware Komponenten und wird ergänzt durch ein Service Konzept. Dies ermöglicht maßgeschneiderte Lösungen für jedes Marktsegment. Die Fusion von MICROS Systems Inc. und Fidelio Software GmbH machte MICROS-Fidelio

zum weltweiten Marktführer von Informationssystemen, der als einziger Anbieter mit professionellen Full-Service Angeboten globalen Support und Service in der Gastronomiebranche liefert. In 152 Ländern sind heute mehr als 220.000 gastronomische Betriebe und 20.000 Hotels mit MICROS-Fidelio Hard- und Software ausgestattet und werden von lokalen Systemspezialisten betreut. Allein in Deutschland arbeiten 3.500 Unternehmen mit MICROS-Fidelio Programmen.

MICROS -Systeme umfassen Hard- und Softwarekomponenten, die unterstützend im gesamten Unternehmensmanagement der Gastronomiebranche eingesetzt werden. So

z.B. in der Restaurantinformationen des Point-of-Sale Bereichs (POS), bei Anwendungen der Unternehmensorganisation, in Bereichen des betrieblichen Rechnungswesens und in vielen weiteren Unternehmensaktivitäten. Die Kunden profitieren vom Angebot der globalen Tochtergesellschaft, MICROS-Fidelio International. Sie ermöglicht eine umfassende Angebotspalette, die sowohl Informationstechnologien für die Hotellerie, vollständig integrierte Hotelsysteme und Verkauf- und Gastronomiesysteme als auch zentrale Reservierungssysteme, Kundeninformationssysteme und Revenue Management Systeme enthält. Ein äußerst gelungenes Referenzprojekt hat MICROS-Fidelio mit der Firma Questionmark umsetzen können. Questionmark Perception ist ein umfangreiches Assessment Management-System für die Erstellung, Bereitstellung und Auswertung von Umfragen, Tests und Prü-

fungen. MICROS-Fidelio setzte es ein, um die Qualität der eigenen Dienstleistungen besser überprüfen und verbessern zu können und gleichzeitig Kosten und Aufwand der papierbasierten Erfassung zu reduzieren.

Die Zielsetzung auf Grundlage von Assessments eine Qualitätsverbesserung zu erreichen, veranlasste MICROS-Fidelio einen formellen Zertifikationsprozess für alle Mitarbeiter innerhalb der Region Europas, Afrikas und des Mittleren Ostens einzuführen.

Mit der Verwendung von Questionmark Perception als Online Assessment Tool gelang es dem Unternehmen, 10 interne Assessments und 26 Assessments für Kunden, die MICROS-Fidelio Produkte verwenden, zu verwalten und auszuwerten. Auch die in der Akademie des Unternehmens in Neuss gehaltenen Kurse konnten so umfassend evaluiert werden. Aktuell nehmen ca. 1200 Teilnehmer (Kunden und Angestellte) an den Assessments und Kursauswertungen teil.

Der Zugriff auf zentral gespeicherte Daten ermöglicht es mehreren verschiedenen Autoren zusammen zu arbeiten, die Fragen und Assessments zu erstellen, diese dem Assessmentssystem hinzuzufügen und von einem Administrator verwalten zu lassen. Eine Drag- und Drop-Funktionalität macht das System für jeden Anwender leicht bedienbar. Das Akademie Management wird automatisch per eMail über den aktuellen Stand der Zugriffe und Auswertungen informiert. Somit entfällt die Überwachung aller teilnehmerrelevanten Zeit- und Erfassungsdaten.

„An Assessments jederzeit online teilzunehmen zu können und einen Überblick über bereits abgelegte Assessments zu haben, begeistert die meisten Mitarbeiter und Kunden.“, sagt Sascha Wehner, MICROS-Fidelio Academy Manager. „Die Teilnehmer mögen die Art und Weise, wie die Fragen präsentiert werden, wie z.B. die Möglichkeit der freien Navigation zwischen verschiedenen Fragen und des Markierens von noch nicht absolvierten Fragestellungen zur späteren Bearbeitung. Wir benutzen das Email-Broadcast-System um die Teilnehmer über die zu absolvierenden Assessments zu informieren. Flexibilität ermöglichen wir dabei durch die Bereitstellung rund um die Uhr und an jedem Wochentag. Das Angebot der statistischen Auswertungen und Reports ist ein weiterer großer Nutzen für uns. Sie machen es sehr leicht, die Kenntnisstände der Teilnehmer, individuell und regional zusammengefasst, zu überblicken.“ Sie können über die Webseite von Micros-Fidelio www.micros-fidelio.de weitere Informationen abrufen. Produktinformationen über Questionmark finden Sie unter www.questionmark.com

Mitarbeit an dem Projekt:
Sascha Wehner und Amer Kakish

Info unter: www.micros-fidelio.de

