

Checkliste zum Wechsel des Reservierungssystems

Praxischeckliste für Datenexport, künftige Buchungen, Zahlungen, Kanalwechsel, Personalschulung sowie Prüfungen vor und nach dem Start.

So verwenden Sie diese Checkliste

Bearbeiten Sie sie mit den Verantwortlichen für Buchungen, Zahlungen, Kanäle und Service. Weisen Sie jedem Punkt eine verantwortliche Person zu und dokumentieren Sie den Abschluss, bevor Sie ihn abhaken.

Bevor Sie ein Umstellungsdatum wählen

☐	Benennen Sie eine verantwortliche Person für die Migration und eine entscheidungsbefugte Person für Ausnahmen.
☐	Legen Sie ein Startdatum und ein Ausweichdatum fest.
☐	Listen Sie Services auf, die keine Störung vertragen: Hauptabendservice, Private Dining, Veranstaltungen, Degustationsmenüs und Gruppenbuchungen.
☐	Vereinbaren Sie, wann das alte System keine neuen Buchungen mehr annimmt und wie bestehende Reservierungen zugänglich bleiben.
☐	Definieren Sie das Abgleichfenster, in dem beide Systeme aktive Datensätze enthalten können.
☐	Planen Sie Personalschulung und eine überwachte erste Woche vor der Veröffentlichung der neuen Links.

1. Exporte sichern und Datenverantwortung klären

☐	Künftige Reservierungen mit Datum, Uhrzeit, Gruppengröße, Status, Service, Bereich, Tischzuordnung, Quelle und Bestätigungsart.
☐	Kontaktdaten, Notizen, Präferenzen, Tags, Barrierefreiheitsbedarf, Ernährungsinformationen und Besuchsverlauf, soweit vertraglich und rechtlich verfügbar.
☐	Marketingeinwilligungen mit Quelle, Umfang, Sprache und Zeitstempel statt eines unerklärten Ja-Nein-Feldes.
☐	Stornierungs-, No-Show-, Erstattungs-, Streitfall- und Zahlungsreferenzen, die für spätere Gästefragen benötigt werden.
☐	Konfiguration von Erlebnissen, Menüs, Bereichen, Tischen, Schichten, Taktung, Dauer, Sperrzeiten und Gruppengrößen.
☐	Berichte für Finanzabgleich, Quellenzuordnung und historische Vergleiche nach Schließung des alten Dashboards.

2. Künftige Buchungen, Zahlungen und Zusagen schützen

☐	Standardreservierung Migrationsprüfung: Status, Datum, Uhrzeit, Gruppengröße, Service, Bereich, Quelle, Notizen und Änderungsverlauf bleiben erhalten. Ergebnis für den Gast: Der Gast kommt zu der bereits bestätigten Buchung.
☐	Anzahlung oder Vorauszahlung Migrationsprüfung: Betrag, Währung, Zahlungsstatus, Erstattungsstatus, Anbieterreferenz und Richtlinienversion bleiben abstimmbare. Ergebnis für den Gast: Der Gast wird nicht doppelt belastet und das Personal kann den Saldo erklären.
☐	Kartengarantie oder Autorisierung Migrationsprüfung: Das Team weiß, ob die alte Autorisierung oder gespeicherte Zahlungsvereinbarung weiterhin nutzbar und zulässig ist. Ergebnis für den Gast: Ohne gültige Richtlinie, Zahlungsgrundlage und Personalprüfung wird keine Gebühr versucht.
☐	Geschenkkarte oder Gutschein Migrationsprüfung: Ausgabewert, Code, Saldo, Währung, Ablauf, Einlösungsverlauf und Buchungsbezug sind nachvollziehbar. Ergebnis für den Gast: Der Gast kann gültiges Guthaben ohne manuelles Rätselraten nutzen.
☐	Erlebnis oder Zusatzleistung Migrationsprüfung: Menü, Paket, Sitzplatz, Menge, Preis, steuerliche Behandlung und Erfüllungshinweise bleiben bei der Reservierung. Ergebnis für den Gast: Küche und Service sehen, was verkauft wurde, nicht nur eine Tischzeit.

3. Verfügbarkeit, Tische und Richtlinien neu aufbauen

☐	Services und Schichten nach Tag, Uhrzeit, Dauer, Buchungsfenster und Vorlauf.
☐	Bereiche, Tische, Kombinationen, Kapazität, Barrierefreiheit, Taktung und Tischdauer.
☐	Mindest- und Höchstgrenzen für Gruppen, Abläufe für große Gruppen und anfragepflichtiges Inventar.
☐	Sondertage, Feiertage, Schließzeiten, Veranstaltungen, Sperrzeiten und saisonale Bereiche.
☐	Sofortbestätigung oder Restaurantfreigabe für jede Buchungsart.
☐	Stornierungsfenster, No-Show-Regeln, Anzahlungen, Vorauszahlung, optionale Vorauszahlung, Kartengarantien, Erstattungen und Kulanzzeiten.
☐	Erlebnisse, Menüs, Zusatzleistungen, Geschenkkarten, Private Dining und Sitzplatzoptionen, die öffentlich sichtbar sein müssen.

4. Jede Kanalumstellung planen

☐	Website-Kopfzeile, Navigation, Buchungsseite, eingebettetes Widget, Fußzeile, Kontaktseite und Standortseiten.
☐	BuchungslinKs im Google-Unternehmensprofil, Partnerweiterleitung für „Mit Google reservieren“ und mögliche Zahlungsweiterleitung.
☐	Instagram, Facebook, TikTok, WhatsApp, E-Mail-Signaturen, Newsletter und Profil-Link-Werkzeuge.
☐	QR-Codes auf Speisekarten, Fenstern, Hoteltresen, Karten, Belegen und Veranstaltungsmaterial.
☐	Bezahlte Anzeigen, organische Landingpages, Influencer-Links, Partnerseiten und Kampagnenparameter.
☐	Abläufe für Telefon, E-Mail, spontane Gäste, Concierge, Hotels und Personalbuchungen.
☐	Marktplatzprofile, die nach der Direktumstellung für zusätzliche Auffindbarkeit aktiv bleiben.

5. Personal mit realistischen Serviceszenarien schulen

☐	Eine importierte künftige Reservierung finden und ändern.
☐	Eine Telefon- oder spontane Buchung mit richtiger Quelle und passenden Notizen anlegen.
☐	Eine anfragepflichtige Reservierung annehmen und ablehnen.
☐	Die Zustände ausstehend, bezahlt, erstattungsfähig, erstattet, fehlgeschlagen und strittig erkennen.
☐	Späte Stornierung, No-Show-Prüfung, Kulanzfall und restaurantseitige Stornierung bearbeiten.
☐	Geschenkkarte, Gutschein, Zusatzleistung, Erlebnis, Anzahlung oder Vorauszahlung anwenden oder prüfen.
☐	Erklären, wo Google-, Website-, Marktplatz-, Kampagnen- und Personalbuchungen erscheinen.
☐	Fehlende Buchung, doppelten Datensatz, Verfügbarkeitsabweichung oder Zahlungsdifferenz eskalieren.

6. Vor und nach dem Start prüfen

☐	Vor dem Start Pflichtprüfungen: Importe stimmen, Verfügbarkeitstests bestehen, Richtlinien werden korrekt angezeigt, Zahlungswege funktionieren und Personal absolviert Szenarien. Abschlussnachweis: Abgezeichnete Checkliste mit Zählwerten, Testbuchungen, Verantwortlichen und offenen Ausnahmen.
☐	Bei der Umstellung Pflichtprüfungen: Jeder öffentliche Link erreicht die vorgesehene lokalisierte Buchungsstrecke und erzeugt die richtige Quelle. Abschlussnachweis: Mobil- und Desktopprüfung sowie erfolgreiche Testreservierungen aus den wichtigsten Kanälen.
☐	Erster Service Pflichtprüfungen: Hosts finden importierte und neue Buchungen, verstehen Zahlungszustände und bearbeiten Anfragen oder Änderungen. Abschlussnachweis: Schichtauswertung, in der jedes Problem zugewiesen wird und nicht im Chat liegen bleibt.
☐	Erste Woche Pflichtprüfungen: Buchungsvolumen, Verfügbarkeitsfehler, Quellenmix, Zahlungsfehler, Stornierungen, No-Shows und Gästefragen werden täglich geprüft. Abschlussnachweis: Tägliches Abgleichprotokoll und bestätigte Korrekturen.
☐	Nach Stabilisierung Pflichtprüfungen: Alte Links sind entfernt, erforderliche Altunterlagen bleiben zugänglich und das Team nutzt das neue System als betriebliche Quelle. Abschlussnachweis: Endfreigabe mit verbleibenden Vertrags-, Finanz- oder Aufbewahrungsaufgaben.

Arbeitsplan zum Kopieren

☐	Verantwortung und Termine: verantwortliche Person, Startdatum, Ausweichdatum, Anbieteransprechpartner und Eskalationsweg.
☐	Daten: Exportumfang, Bereinigung, Zuordnung, Import, Zählwerte, Ausnahmen, Aufbewahrung und Lösungsverantwortung.
☐	Buchungen: künftige Reservierungen, Anfragen, Änderungen, Stornierungen, Notizen, Erlebnisse und Tischzuordnungen.
☐	Zahlungen: Anzahlungen, Vorauszahlungen, Kartengarantien, Geschenkkarten, Erstattungen, Streitfälle, Anbieterreferenzen und Abgleich.
☐	Konfiguration: Services, Schichten, Tische, Bereiche, Taktung, Gruppengrößen, Sondertage, Richtlinien, Sprachen und Benachrichtigungen.
☐	Kanäle: Website, Google, soziale Medien, QR, Kampagnen, Marktplätze, Partner, Telefon, E-Mail und Personalbuchung.
☐	Menschen: rollenbezogene Schulung, Startabdeckung, Supportverantwortung und Serviceauswertungen.
☐	Prüfung: Tests vor dem Start, Umstellungsprüfungen, tägliche Überwachung, Problemverantwortung und Endfreigabe.

Häufige Migrationsfehler

☐	Öffentliche Links ändern sich vor dem Importabgleich Warum er entsteht: Der sichtbare Start wird zum Projektmeilenstein gemacht. Vorbeugung: Zählwerte künftiger Buchungen und Ausnahmeprüfung zur Startvoraussetzung machen.
☐	Der neue Kalender kopiert Öffnungszeiten Warum er entsteht: Verfügbarkeitslogik wird auf Zeiten statt auf Services, Tische, Taktung und Regeln reduziert. Vorbeugung: Positive und negative Kombinationen nach Datum, Gruppengröße, Service und Bereich prüfen.
☐	Zahlungsstatus wird zu einer Notiz Warum er entsteht: Geld- und Buchungsdaten werden getrennt migriert. Vorbeugung: Betrag, Währung, Status, Richtlinie, Anbieterreferenz, Erstattung und Gästepflicht gemeinsam abstimmen.
☐	Google und Website nutzen unterschiedliche Regeln Warum er entsteht: Kanäle werden als getrennte Kalender eingerichtet. Vorbeugung: Jeden Kanal mit derselben Live-Verfügbarkeit und Lebenszyklusverantwortung verbinden.
☐	Personal wird nach dem Start geschult Warum er entsteht: Konfiguration erhält Aufmerksamkeit, Serviceszenarien nicht. Vorbeugung: Rollenbezogene Szenarien vor der öffentlichen Umstellung verpflichtend abschließen.
☐	Das alte System verschwindet zu früh Warum er entsteht: Vertragsende, Datenaufbewahrung und Betriebszugang werden als ein Datum behandelt. Vorbeugung: Lesezugang, Exporte, Finanzunterlagen, Gästesupport und Löschezitpunkt getrennt dokumentieren.

Freigabe der Migration

Verantwortliche Person	
Geplantes Umstellungsdatum	
Ausweichtermin	
Zugriff auf das Altsystem bestätigt bis	
Endgültige Freigabe	

Erstellt aus dem operativen Migrationsleitfaden von Reslify. Dies sind praktische Produkt- und Betriebshinweise, keine Rechts-, Zahlungs- oder Datenschutzberatung.

Vollständiger Leitfaden und Kontext: <https://reslify.com/de/blog/restaurant-reservation-system-migration-checklist/>

Aktualisiert: 2026-07-24