

Chance auf Mehrumsatz



Das Best Western Hotel Erb hat 60.000 Euro in die digitale Guest Journey investiert. So können Gäste nun etwa am Self Check-in einchecken

Digitaler Check-in mit Straviv by Code2order

Das Netzwerk verschiedener Anbieter rund um die Guest Journey Hotelnext.io stellt im März auf der Internorga aus

hotelnext.io

So machen Sie Ihr Hotel zukunftssicher.

Digitale Erfolgsfaktoren für Ihr Hotel-Business.



Effizienter Kontakt mit Gästen
Anfängerische Prozesse durch Digitalisierung und vollständige Prozessautomatisierung.



Besserer Service für Ihre Gäste
Nur ein Klick für Ihre Gäste. Digitale Angebote stehen 24 Stunden am Tag zur Verfügung.



Stimmliche über alle Kanäle
Einblicken für den Check-in über den Desktop und in verschiedenen Sprachen über das digitale Hotel.



Sicherheit bei Kontakt
Wenden Sie sich gefahrlos und sorgen Sie für Zugriffe und Buchungen über Ihre Website.



Wer sich in ein Vier-Sterne-Hotel einbucht, erwartet entsprechenden Service. Was aber, wenn gar nicht genug Personal da ist, um sich liebevoll um den Gast zu kümmern? Dann springt entsprechende Hotelsoftware ein. Von Silvia Geuker

Digitale Guest Journey nennt sich der Prozess, der sich von der Entscheidung für ein Hotel bis zur Bewertung oder sogar zur Folgebuchung rund um den Aufenthalt erstreckt. Moderne Software macht's möglich. „Die ‚Guest Journey‘ oder auch Gastreise lässt sich dabei in drei Phasen unterteilen: Pre-Stay, Stay und Post-Stay. Jede Phase beinhaltet Hotelservices und administrative Aufgaben, die dank digitaler Lösungen automatisiert sind“, weiß Alexander Haußmann, einer der Gründer und Geschäftsführer von Straiv by Code2order.

Es geht um mehr

Bei der digitalen Guest Journey geht es um viel mehr als nur darum, Personal zu kompensieren. Es geht um die digitalen Spuren, die Gäste hinterlassen. Es geht um Wünsche und Erwartungen der Gäste. Und es geht darum, dass ein digitalisierter Hotelaufenthalt letztlich nichts anderes ist als eine Bestellung beim Online-Shopping:

Erst recherchiert man, schaut sich Details an, vergleicht und entscheidet sich zum Kauf. Dann sieht man, welches Zubehör noch dazu angeboten wird und ordert die passende Krawatte zum bereits ausgesuchten Hemd. Man bezahlt, die Ware kommt ein paar Tage später durch den Paketboten ins Haus, und dann fragt das Versandunternehmen nach einer Bewertung. Anschließend flattern immer wieder per Mail oder Push-Nachricht Angebote aufs Handy, damit der Kunde noch einmal bestellt.

Fazit: Man muss wirklich kein digital Native sein, um seinen Hotelaufenthalt online zu organisieren, denn die Digitalisierung hat sich im Alltag bereits etabliert. Daher ist es für Hoteliers eine echte Chance, zusätzliche Umsätze zu erzielen, zum Beispiel mit einer digitalen Gästemappe.

Pre-Stay Phase

Ein verlockendes Hotelangebot übers Handy – und schnell ist das Hotelzimmer

für das lange Wochenende gebucht. Diese Buchung läuft über den Channelmanager direkt ins PMS (Property Management System) des Hotels. Im PMS wird dann das entsprechende Zimmer automatisch reserviert und bestätigt.

Beim Check-in lange an der Rezeption stehen ist passé. Wie viel bequemer ist es doch, den digitalen Meldeschein zu Hause auf dem Sofa am Tablet auszufüllen. Und das Bezahlen kann man dabei auch gleich erledigen und ist ohne weitere Buchungen frei, das Hotel jederzeit zu verlassen – ohne zeitaufwändigen Check-out an der Rezeption.

Stay Phase - der Aufenthalt selbst

Auch der Check-in funktioniert heutzutage voll digital übers Handy oder den Laptop, wenn der Gast es so will. Oder über den Check-in Counter an der Rezeption. Also schnell aufs Hotelzimmer nach der digitalen Türöffnung über das Smartphone ▶

hotelnext.io

So machen Sie Ihr Hotel zukunftssicher.
Digitale Erfolgsfaktoren für Ihr Hotel-Business.

Für ein perfektes Gasterlebnis!
Führen Sie Ihr Hotel in eine gute Zukunft – mit bewährten, digitalen und vernetzten Lösungen von erprobten Unternehmen der Hotelwelt-Gruppe.

INTER NORG 2023

hotelnext.io
Halle A2 Standnummer 221



Das neue Suitepad Dashboard informiert über Gästegewohnheiten und ermöglicht eine optimale Anpassung des Hotelangebots für Mehrumsatz

oder mithilfe eines Pin-Codes. Mit diesem Service machen sich Hotels unabhängig von Öffnungszeiten, denn es ist möglich, die Türöffnung auch auf die Eingangstüren des Hotels auszudehnen. Der Gast genießt den Vorteil, dass er zu jeder Tages- und Nachtzeit anreisen kann.

Digitale Gästemappe

Auf dem Zimmer angekommen, wartet auf den Gast die digitale Gästemappe mit jeder Menge online buchbaren Services und Tipps für die Umgebung des Hotels. Eine Hot Stone-Massage gefällig? Oder lieber einen Caesar Salad mit einem Glas Sauvignon Blanc aufs Zimmer? Die digitale Gästemappe ist ein echter Schatz, wenn es

um Upselling geht. Auch Folgebuchungen können darüber getätigt werden. Wichtig ist, dass alle Angebote gut und ausführlich erklärt sind, denn die Gästemappe ersetzt die Beratung durch einen Mitarbeiter.

Suitepad ist eine Gästemappe, die der Gast als Tablet auf dem Hotelzimmer findet. In diesem Jahr feiert die In-Room Tablet-Lösung ihren zehnten Geburtstag. Moritz von Petersdorff-Campen, Geschäftsführer von SuitePad, sieht gute Zeichen für eine sich beschleunigende Digitalisierung der Hotelwelt: „Während Hotels früher Gästen digitale Lösungen als eine von vielen Optionen angeboten haben, sehen wir mehr und mehr den Trend zu einer ‚digital first‘-Welt in der Hotellerie. Digitales ermöglicht

vieles, schafft neue Perspektiven für Gäste und hilft Hoteliers in Zeiten fortschreitenden Fachkräftemangels, Prozesse zu verschlanken.“

Das neue SuitePad-Dashboard zeigt sich mit überarbeitetem Layout. Leicht verständliche Grafiken bieten einen Überblick über die Daten im Zeitverlauf, inklusive Tages- und Stundendurchschnitten. Eine Kategorie-Liste im Bereich „Umsatz“ visualisiert neben dem Gesamtumsatz auch den durchschnittlichen Umsatz pro Bestellung und liefert weitere detaillierte Informationen zu einzelnen Produktgruppen. So kann der Hotelier sein Angebot noch besser auf die Gästewünsche ausrichten.

Am Markt gibt es aber auch digitale Gästemappen, in die sich der Gast über sein eigenes Smartphone oder Tablet einloggen kann.

Digitaler Check-in von Straiv, Partner der 42 GmbH



Online Check-Out

Auch hier spart sich der Gast den Gang zur Rezeption. Die Gäste erhalten dazu eine Mail vom Hotel und gelangen in den elektronischen Check-Out. Die Rechnung kommt ebenfalls automatisch per E-Mail.

Post-Stay Phase

Einmal gewonnene Gäste können zu „Wiederholungstätern“ werden, wenn man in Verbindung bleibt und ihnen immer wieder attraktive Angebote und Informationen über neue Services schickt. Dann buchen sie das nächste Mal vielleicht auch direkt über das Hotel und nicht über Reiseportale. Ganz wichtig nach dem Aufenthalt ist auch die Gästebewertung, um die Leistungen des Hotels permanent zu verbessern.

60.000 Euro investiert

Das Best Western Plus Hotel Erb Parsdorf hat seine komplette Guest Journey digitalisiert und kontaktlos gestaltet: Von der Buchungsbestätigung über den Check-in, den Meldeschein, den Zimmerschlüssel, eine digitale Gästemappe bis hin zur Kommunikation, der Bezahlung und den Check-out: Alles kann der Gast direkt über sein Smartphone abwickeln. Rund 60.000 Euro hat das 123 Zimmer große Vier-Sterne-Haus in den neuen Service investiert und dabei auch seine Dependance – das nahe Boutique Hotel Erb mit weiteren 32 Zimmern – involviert.

„Nicht nur mit Blick auf die Erfahrungen aus der zurückliegenden Pandemie ist die Mög-



Alexander Haußmann, einer der Gründer und Geschäftsführer von Straiv by Code2Order

lichkeit zur komplett kontaktlosen Abwicklung eines Hotelaufenthalts inzwischen fast schon unabdingbar“, so Christian Erb, Inhaber und Geschäftsführer des Best Western Plus Hotel Erb. „Durch die Digitalisierung sparen wir zudem Zeit, Personal sowie Verbrauchsmaterialien wie Papier oder Toner und optimieren diverse Prozesse. Und vor allem: Wir bieten unseren Gästen den zeitgemäßen, komfortablen Service, der mehr und mehr auch erwartet wird.“ Dank der Lösungen von Straiv by Code2Order brauchen die Gäste keinen klassischen App-Download zu tätigen, sondern können alles per PWA (Progressive Web App) direkt auf ihrem Smartphone abwickeln.

Für ein kleines Individualhotel mag die Investitionssumme exorbitant hoch klingen. Es muss aber nicht immer gleich ein Rundum-Schlag sein, manchmal kann schon ein Schließsystem oder ein Hotel Revenue Management-System, mit dem automatisiert Zimmerpreise kalkuliert werden können, das Personal effektiv entlasten.

Die Initiative „hotelnext.io“ ist ein Zusammenschluss von acht Technologieanbietern verschiedener Disziplinen und ermöglicht sowohl Teil- als auch Komplettlösungen rund um die Guest Journey.

Ein Gewinn für alle

Die digitale Guest Journey ist positiv für alle Beteiligten. Automatisierte Buchungen,



Moritz von Petersdorff-Campen, Geschäftsführer von Suitepad, sieht hohes Potenzial für die Digitalisierung in der Hotellerie

Check-ins und Bestellungen aufs Zimmer sparen viel Zeit für das Personal. Der Gast profitiert gleichzeitig von reibungslosen Abläufen: keine Schlangen an der Rezeption beim Auschecken, wenn die Zeit sowieso knapp ist, kein Vorsprechen in der Spa-Abteilung, wann die Kosmetikerin Zeit für eine Gesichtsbehandlung hat. Lästiger Papierkram passt nicht mehr in unsere Zeit. Und wenn man sich dann noch nach einem langen Arbeitstag ein kühles Blondes mit der Selbstzapfanlage von Dirmeier zapfen kann, auch wenn die Bar längst schon geschlossen hat, zaubert das dem Gast ein Lächeln ins Gesicht.

WEB

★ www.3rpms-hotelsoftware.de	★ www.dirmeier.de	★ www.roompricegenie.com
★ www.42-gmbh.de	★ www.dirs21.de	★ www.saltosystems.com
★ www.avisio.ai	★ www.gastronovi.com	★ www.softec.de
★ www.betterspace360.com	★ www.hoteliers.com	★ www.straiv.io (früher: Code2Order)
	★ www.ibelsa.com	★ www.suitepad.de

Auszeichnung für Guest Journey-App

Sie ist eine Eigenentwicklung des Schweizer Gastronomie- und Hotelmanagement-Unternehmens SV Hotel: Die junge, tech-affine Extended-Stay-Marke **Stay Kooook**. Für seine smarte Gästeplattform wurde der Newcomer jetzt mit dem German Design Award vom Rat für Formgebung ausgezeichnet. Die Stay Kooook App ermöglicht es den Gästen, ihren Aufenthalt nach eigenen Vorstellungen individuell zu gestalten – und so die Guest Journey nicht nur zu durchlaufen, sondern aktiv mitzugestalten. Die Special Mention in der Kategorie Excellent Communications Design des Preises würdigt die zukunftsweisende Gestaltung der App ebenso, wie die intuitive Bedie-

nung und die Anwendungsmöglichkeiten für die User. So können sich die Gäste über das Hotel und die Umgebung informieren, mit dem Host vor Ort in Kontakt treten und kontaktlos einchecken. Dank des IoT basierten digitalen Schlüssels lässt sich mit der App zudem das Hotelzimmer schlüssellos öffnen.

Das mehrfach ausgezeichnete Stay Kooook-Konzept setzt auf smart geplante, voll ausgestattete Studios in urbaner Umgebung, Hotel-ähnliche Services und digitale Gimmicks. So vereint die junge Marke die Vorzüge der gängigen Übernachtungsformen – vom Hostel über Co-Living bis zum Serviced Apartment. Dank des persönlichen Hosting-Ansatzes haben die Gäste etwa immer einen Ansprechpartner vor Ort – persönlich und digital. Das Planen, Buchen, Einchecken oder vor Ort Erlebnisse finden funktionieren bei Stay Kooook intuitiv via App. Das ortskundige Hosting-Team kann sich so auf das Wohlgefühl der Gäste konzentrieren, die im Gemeinschaftsbereich The Flat reichlich Raum zum Kennenlernen, Arbeiten oder Entspannen finden. Mit demnächst zwei Häusern in Bern sowie den 2023 und 2024 bevorstehenden Neueröffnungen in München, Nürnberg, Leipzig, Hamburg und Genf setzt das Mutterschiff SV Hotel seinen Expansionskurs mit dem Stay-Kooook-Konzept fort. So erweitert die Gastronomie- und Hotelmanagement-Gruppe das Portfolio der selbst entwickelten Marke auf sieben Häuser bis 2025.

www.staykooook.com • www.german-design-award.com

