

Digitalexpertin Anne Schwarz (Sorell Hotels)
über den digitalen Check-in-Prozess

Was bringt digitales Check-in dem Hotelier?

In den Sorell Hotels entscheidet der Gast, wie er die verschiedenen Interaktionen mit dem Hotelpersonal gestalten möchte: persönlich oder digital. Dank der Integration innovativer Systeme ist dies möglich und bietet den Gästen und Mitarbeitenden dabei höchste Flexibilität, sagt die Digitalexpertin Anne Schwarz (33) von den Sorell Hotels.

TEXT Anne Schwarz

Vorbei sind die Zeiten der ausgedruckten Reservierungs-Bestätigungs-Mails, Schlange stehen vor dem Check-in, bis man nach dem Ausfüllen verschiedener Formulare mit einem freundlichen Lächeln die Schlüsselkarte ausgehändigt bekommt. Dieses Prozedere gehört oft zum Standarderlebnis und prägt den Beginn eines jeden Hotelaufenthalts. Mit einem freundlichen Lächeln empfangen zu werden gefällt uns allen – am besten jedoch, ohne die begleitenden langwierigen Prozesse.

Die digitale und intuitive Reise

Und genau hier haben die Sorell Hotels angesetzt und in Kooperation mit Code2Order ein System im Einsatz, das dem Gast ermöglicht, seine Reise digital und intuitiv zu gestalten. Code2Order nutzt hierzu eine «Progressive Web App» – eine App, die direkt im Internet-Browser geöffnet werden kann, ohne dass man vorab eine App herunterladen muss. Darüber hinaus besteht eine Kooperation mit SALTO, die zum einen die elektronischen Schliesssysteme als auch die Zutrittsmanagement-Software zur Verfügung stellen. Durch die

Verknüpfung von Code2Order und SALTO hat der Gast somit die Möglichkeit, einen digitalen Schlüssel zu kreieren.

Wie funktioniert der digitale Schlüssel?

Der Gast tätigt seine Reservierung und erhält daraufhin eine Reservierungsbestätigung mit einem Link zu der webbasierten App von Code2Order. Sobald der Gast diese öffnet, kann er dort seine Reservierungsnummer und Koordinaten eingeben und direkt beginnen, seinen Meldeschein auszufüllen. Ob dies bereits im Vorfeld daheim am PC oder über das Handy erledigt wird, ist jedem Gast selbst überlassen. Der Meldeschein wird automatisch an das Property Management System übermittelt. Die Sorell Hotels arbeiten hier mit «Protel Air» zusammen.

Ebenfalls kann der Kunde seine Zahlung schon vorab tätigen. Hier ist gewährleistet, dass eine sichere Schnittstelle zwischen Zahlungsanbieter SIX Payments und Code2Order besteht. Bei der Anreise kann das Check-in direkt online erfolgen. ▶



Anne Schwarz (33) ist seit Juli 2018 bei den ZFV Unternehmungen tätig. Angefangen als Revenue Managerin für 18 Betriebe, begleitet sie seit 2020 als «Director Revenue and Distribution» federführend den Aufbau der Systemlandschaft der Sorell Hotels und verfolgt die Trends in der Hotelbranche. Nach ihrem Studium sammelte sie verschiedene Erfahrungen im F&B-Bereich in Fünf-Sterne-Häusern, bevor sie ihre Affinität zu Zahlen und digitalen Trends in die Hotellerie verschlug. Nach ihrer Tätigkeit im Revenue Management im Hotel Nikko in Düsseldorf führte sie der Weg in die Schweiz zu den Sorell Hotels. Aktuell zertifiziert sie sich an der «WHU Otto Beisheim» im Bereich Strategie und Digitalisierung.

Die digitale Guest Journey mit CODE2ORDER



Digitale Guest Journey mit CODE2ORDER

Die Sorell Hotels haben den digitalen Check-in und Check-out inklusive Meldeschein und digitalem Schlüssel in Zusammenarbeit mit den Partnern CODE2ORDER Salto, Protel und SIX Payments im Einsatz. Ausserdem nutzt das Hotel einen Check-in-Kiosk inklusive Key Card Codierung an der Rezeption. Zusätzlich kann die Zahlung ebenfalls im Check-in oder Check-out-Prozess abgewickelt werden.

Das Zusammenspiel und die tiefe Integration aller Lösungen ermöglicht einen reibungslosen Ablauf der internen Prozesse im Hotelalltag. Hotelgäste profitieren von einem schnellen und zeitgemässen Gästeservice. Alle administrativen Aufgaben, wie beispielsweise das Ausfüllen des Meldescheins oder der Online-Check-in und Check-out können über das eigene Smartphone erledigt werden. Interne Prozesse werden optimiert und vereinfacht und der persönliche Gästeservice wird gestärkt, da das Hotelpersonal wieder mehr Zeit hat.

CODE2ORDER ermöglicht es, die Guest Journey ganzheitlich digital abzubilden. Mit den Lösungen digitaler Check-in und Meldeschein, digitaler Check-out, der digitalen Gästemappe und dem Journey Messaging können Hotels den Gästeservice digitalisieren und auf das Smartphone der Gäste bringen – ohne App-Download. Mit entsprechenden Schnittstellen wird zudem die Web-Türöffnung oder ein Self-Check-in inklusive selbständigem Codieren der Zimmerkarten über einen Check-in-Kiosk möglich.

So geniessen Gäste der Sorell Hotels eine optimale Gastreise, auf der Sie sich bereits vor der Anreise ganz einfach für das eigene Smartphone über die Zusatzleistungen, Hotelangebote, Events und Geheimtipps informieren können. Auf dem Weg ins Hotel können sie dann den Meldeschein über das eigene mobile device ausfüllen und digital einchecken. Bei der Ankunft kann über die Web-Türöffnung das Hotelzimmer mit dem eigenen Smartphone geöffnet werden. Während des Aufenthalts können sich die Hotelgäste ganz

einfach über aktuelle Services und Ausflugstipps informieren, direkt einen Tisch im Hotelrestaurant buchen oder die Zimmerreinigung abbestellen. Kurz vor der Abreise können die Gäste dann die Rechnung prüfen und noch offene Beträge online bezahlen. So entsteht eine rundum digitale Gastreise – mit maximalem Komfort für die Hotelgäste.

Alle Lösungen von CODE2ORDER basieren auf der neuesten Technologie der Progressive Web App, die den Zugang über jedes Endgerät ermöglicht. Ohne herkömmlichen App-Download. Aktuell setzen über 2000 Marken-, Individual- und Kettenhotels in über 27 Ländern auf die fortschrittliche Lösung.

Das schnell wachsende Unternehmen CODE2ORDER wurde 2015 von Patrick Luik, Fabian Hieber und Alexander Haußmann mit Sitz in Stuttgart gegründet und bereits mit mehreren Innovationspreisen ausgezeichnet.

code2order.com

Code2Order fragt im PMS die sauberen Zimmer der gebuchten Kategorie ab und die Zuteilung erfolgt – wenn nicht vorab bereits vom Hotelpersonal erledigt – automatisch. Jetzt steht dem Gast in der Code2Order-App ein digitaler Schlüssel zur Verfügung. Mit diesem Schlüssel hat der Gast alle Zugriffsrechte, die er für seinen Aufenthalt benötigt. Die Zugriffsrechte werden über die SALTO-Zutrittsmanagement-Software gesteuert und garantieren, dass der Gast wirklich nur sein Zimmer, oder auch die Haupteingangstür öffnen kann. Auch der Check-out wird erleichtert. Zum Beispiel kann der Kunde – wenn noch nicht geschehen – seine Rechnung einsehen und sogar eigenständig seine Rechnungsadresse anpassen.

Und was ist mit persönlichen Kontakten?

So wird dem Gast eine digitale Alternative zu der herkömmlichen Guest-Journey geboten. Während beim Fliegen mit Handgepäck kaum noch ein Kunde den Check-in-Counter benutzt und stattdessen digitale Wege wählt, ist dies in der Hotellerie noch Zukunftsmusik. Gleichzeitig darf das Bedürfnis nach persönlichem Kontakt nicht vergessen werden und ist und bleibt ein wichtiger Teil eines jeden Hotelaufenthalts. Je nach persönlicher Präferenz oder Tagesform variiert dies sehr stark: Nach einer langen Anreise oder einem stressigen Tag möchte man einfach unkompliziert ohne Small-talk in sein Zimmer. Währenddessen schätzt man am Wochenende das Gespräch mit Empfehlungen zu Lokalitäten und individuellen Aktivitäten.

Mitarbeitende von administrativen Aufgaben entlasten

Um der Gastfreundschaft und dem individuellen persönlichen Kontakt mehr Freiraum zu geben, werden auch in der Hotellerie die Online-Ausführungen von Standardprozessen alltäglicher werden. Ich bin überzeugt davon, dass die digitale Erledigung der Formalitäten Normalität wird und somit mehr Freiraum für Gastfreundschaft, Hilfsbereitschaft und Menschlichkeit entsteht – ohne, dass die administrativen Notwendigkeiten dem Aufenthalt den Charme entziehen. Aber nicht nur der

Gast, sondern auch der Hotelbetrieb kann vom mobilen Check-in profitieren – und die Mitarbeitenden von administrativem Aufwand entlasten.

Voll-Digitalisierung im Sorell Hotel Rigiblick

Die Sorell Hotels sind eine sehr heterogene Hotelgruppe. Zum Beispiel bietet das Sorell Hotel Rigiblick sieben Apartments – das Haus besitzt keine Rezeption. In diesem Fall setzen wir auf eine Voll-Digitalisierung. In den Garni-Hotels ohne Nachtdienst und tiefem Traffic am Abend kommt der digitale Schlüssel ebenfalls zum Einsatz. Besonders in der Corona-Krise nutzen wir hier die Möglichkeit, dem Gast seinen Schlüssel digital zu übermitteln. So wird diese Lösung zum Beispiel auch in einem unserer Flagship-Häuser (Sorell Hotel Seidenhof) integriert, welches mit vollem Service im März 2022 nach der Renovation seine Türen öffnet.

Der Fokus bleibt auf der Gastfreundschaft

Über alle verschiedenen Modelle hinweg bleibt der Fokus aber auf der Gastfreundschaft. Die Erfüllung der individuellen Bedürfnisse der Gäste steht nach wie vor im Vordergrund. Die Herausforderung und zeitgleich die Chance besteht für uns darin, die sich schnell entwickelnden digitalen Lösungen gewinnbringend in unsere Arbeitsprozesse zu integrieren. Auch wenn das bedeutet, sich einem neuen Alltag mit veränderten Abläufen zu stellen, ist es von grosser Wichtigkeit, konstant mit der Entwicklung zu gehen.

Mit diesem Fokus konzentrieren wir uns auf die neusten Trends. Während der erste digitale Schlüssel noch mit komplizierten Anmeldeprozessen und dem Herunterladen von Apps verbunden war, haben sich bereits ein Jahr nach dieser Einführung neue Wege entwickelt. Daher stellen wir sicher, uns weiterhin agil aufzustellen und wenn möglich in der Hotelbranche beim Thema Digitalisierung immer einen Schritt voraus zu sein. ■

[01] Der digitale Zimmerschlüssel befindet sich auf dem Smartphone. Mit diesem Schlüssel hat der Gast alle Zugriffsrechte, die er für seinen Aufenthalt benötigt.

SALTO Systems

SALTO Systems ist ein weltweit führender Anbieter von elektronischen Hotellschliesssystemen. Dank modernster Technologie eröffnet das Unternehmen Hotel-eigentümer:innen und -betreiber:innen auf der ganzen Welt neue Wege. Die elektronischen Hotellschliesssysteme passen sich massgeschneidert an die individuellen Anforderungen von Hotels jeglicher Art und Grösse an. Neben der Funktionsweise mit RFID-Karten bietet SALTO die Möglichkeit, Türen mit Smartphones via mobile Schlüssel zu öffnen (BLE und NFC).

Die Hotellösungen von SALTO arbeiten nahtlos mit unterschiedlichsten Drittsystemen zusammen, um Prozesse zu digitalisieren und zu automatisieren. Dazu gehören alle relevanten Hotel-PMS und Anbieter von digitalen Hotel-services sowie Raum- und Gebäudemanagementsysteme, Check-in-Lösungen, Kassenabrechnungssysteme und etliche Tourismuskarten – in der Schweiz auch der Swiss-Pass.

saltosystems.com