

Self Check-in

Self Check-in

Welcome

DEUTSCH

ENGLISH

FRANZÖSISCH

2022

HOTEL-CHECK- IN-TERMINAL FÜR WEISSENHÄUSER STRAND

Individuelle Check-in-Terminallösung

Lange Warteschlangen waren gestern! Mit hotelsuite GO und hotelsuite MAIL haben wir nicht nur den Check-in des Ferien- und Freizeitparks komplett digitalisiert, sondern auch den Anreiseprozess durch digitale Services bedeutend komfortabler gemacht.

Die Ausgangssituation

Insbesondere zur Hauptsaison bildeten sich in den Stoßzeiten immer wieder lange Warteschlangen an der Rezeption. Ein unnötiger Stressfaktor für Gäste und Mitarbeiter. Eine digitale Check-in-Lösung sollte Abhilfe schaffen.

Unsere Ziele

- Digitalisierung des kompletten Check-in Prozesses
- Optimale Gastunterstützung im Anreiseprozess
- Arbeitserleichterung für die Empfangsmitarbeiter

Die Lösung - Mehr als Standard

Auf Basis unserer bestehenden Check-in-Lösung hotelsuite GO entwickelten wir das gesamte System individuell und komplett an die Prozesse unseres Kunden angepasst.

“Die meisten anderen Produkte waren standardisiert und unflexibel. Wir brauchten da einfach mehr, weil wir sehr individuell sind.” so Markus Strunge, Leiter der IT des Ferien- und Freizeitparks auf die Frage, warum man sich für eine Eigenentwicklung mit ONM entschieden hat.

Über den Weissenhäuser Strand

Seit 2014 zufriedener Kunde von ONM. Zusammen haben wir bereits viele Projekte gemeinsam gerockt. Im Vordergrund stand dabei die individuelle Situation des Kunden, seine ganz persönlichen Prozesse und Anforderungen. Als erster Kunde für unsere hotelsuite IBE hat der Weissenhäuser Strand in großem Maße zum Erfolg dieser modernen und flexibel anpassbaren Buchungslösung beigetragen.

Im Weissenhäuser Strand gibt es zu jeder Jahreszeit den passenden Freizeitspaß. Die Gäste des Ferien- und Freizeitparks können aus über 1.200 Wohneinheiten, bestehend aus Ferienhäusern, Ferienwohnungen, Penthouses und dem ****Strandhotel, auswählen.

Ein 7.500 qm großes subtropisches Badeparadies sowie das Abenteuer Dschungelland, Wakeboard- & Wasserskibahn sowie mehrere Restaurants gehören neben dem Ostsee Strand zu den Attraktionen des Parks.



Diese Ergebnisse können sich sehen lassen

- Große Akzeptanz auf Seiten der Gäste - Durchschnittlich 30 % der Gäste nutzen momentan die Möglichkeit zum digitalen Check-in am Terminal - Tendenz steigend.
- Die Situation beim Check-in zu Stoßzeiten konnte deutlich entzerrt werden, sodass eine entspannte Anreise möglich ist.

So funktioniert der digitale Hotel-Check-in am Terminal



1. Automatisierte Einladung zum Pre-Check-in

Per E-Mail erhält der Gast automatisiert eine Einladung zum Pre-Check-in. Dabei werden alle aus der Buchung bereits bekannten Daten gleich übernommen. Der Gast ergänzt eventuell **noch fehlende Daten**, macht **Angaben zu Mitreisenden**, er kann seine Buchung vorab **bezahlen** und **Zusatzleistungen hinzubuchen**.

2. Tag vor der Anreise

Gast erhält Aufforderung zur Unterzeichnung des digitalen Meldescheins. Sobald dies erfolgt ist, **erhält er den QR-Code für das Check-in-Terminal** im Hotel. Nach der digitalen Unterschrift sorgen wir dafür, dass alle Daten für den Meldeschein rechtssicher gespeichert werden. Der Pre-Check-in ist damit abgeschlossen.

3. Am Hotel Check-in-Terminal

Login erfolgt via erhaltenem QR-Code oder alternativ mit Reservierungsnummer und Nachnamen

→ Wenn das Zimmer bezugsfertig ist

kann der Check-in starten und die **gewünschte Anzahl an Zimmerkarten kann programmiert werden**. Der Gast erhält einen Lageplan mit Wegbeschreibung zur Unterkunft, die er sich auch unkompliziert aufs Handy laden kann. Per **Google Maps** kann man sich dann **zur Unterkunft navigieren lassen**.

→ Wenn das Zimmer nicht bezugsfertig ist

erhält der Gast am Terminal die Möglichkeit, seine Telefonnummer zu hinterlegen. Sobald das Zimmer fertig ist, erhält er eine **SMS auf die angegebene Handynummer**.



Automatisierte E-Mails für eine perfekt gesteuerte Guest Journey

Die Kombination mit unserer E-Mail-Marketing-Lösung hotelsuite MAIL bietet vielfältige weitere Vorteile durch die Möglichkeit zum Versand automatisierter, zeitgesteuerter E-Mails.

Besonders beim Late-Check-in ergeben sich hieraus Vorteile für die Gäste.

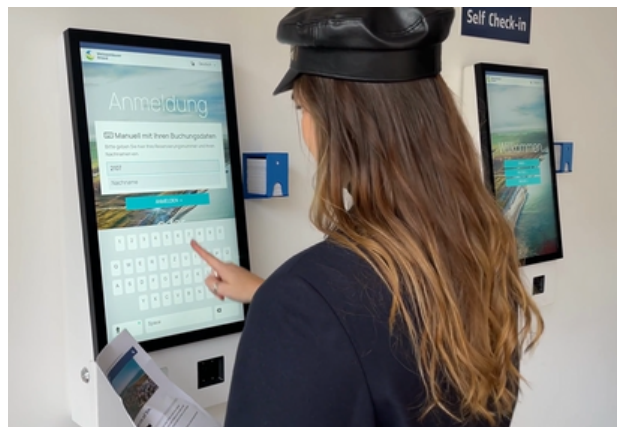
Früher mussten sich spätanreisende Gäste im einige hundert Meter entfernten Strandhotel einchecken. Heutzutage erhalten alle Gäste, die nach 18 Uhr noch nicht eingekcheckt haben, automatisiert einen Code per E-Mail. Mit diesem erhalten sie Zugang zum Check-in-Bereich, sodass ein Check-in auch möglich ist, wenn die Rezeption nicht mehr besetzt ist und der Eingang abgeschlossen.

Auch der Versand der Pre-Arrival-Mail, der E-Mail zum Pre-Check-in und der Versand von Rechnung und Leistungspass wird ohne weiteres Zutun zu vordefinierten Zeiten an den Gast erledigt.

+ Was uns von anderen Terminal-Check-in-Lösungen unterscheidet

Immer, wenn individuelle Prozesse abgebildet werden sollen, stoßen Standard-Lösungen an ihre Grenzen. Beim Weissenhäuser Strand war das der ausschlaggebende Grund, erneut mit uns zusammenzuarbeiten.

Durch eine Anbindung an TNG ist die am Terminal codierte Karte nicht nur als Zimmerkarte nutzbar, sondern kann je nach gebuchter Leistung ebenfalls als Parkplatzkarte oder als Zugangskarte zum Schwimmbad oder Wellnessbereich genutzt werden.



Kein zusätzliches Backend zur Verwaltung des Pre-Check-ins notwendig

Eine nahtlose Integration in das PMS ist uns bei all unseren Entwicklungen wichtig. Alle Daten sind direkt in der ORACLE Hospitality Suite⁸ verfügbar, sodass kein zusätzliches Backend zur Verwaltung notwendig ist. Alles läuft wirklich automatisiert ab.

Unterschiedliche Terminal-Gehäuseformen möglich

Je nach Anforderung sind unterschiedliche Gehäuseformen und Individualisierungen möglich. Neben Wandaufhängung, Standgehäuse und Outdoorgehäuse ist auch ein Einbau in Ihr Ambiente möglich.

↑ Digitalisierung weitergedacht - Ein Ausblick

Wir verkaufen nicht einfach nur Produkte, sondern sind stets an einer langfristigen erfolgreichen Kundenbeziehung interessiert. Deshalb stehen wir im engen Kontakt mit unseren Kunden, tauschen uns regelmäßig aus und überlegen, was man noch verbessern kann. Auch bei diesem Projekt sind bereits weitere Schritte geplant.



So sollen z. B. auch die Bonuspunkte digital umgesetzt werden, um die bisherige Papierlösung abzulösen. Als Dankeschön erhalten Frübucher einen Bonus von 15% Ihres Logisumsatzes, den sie dann für Leistungen vor Ort einsetzen können.

Bisher ist hierfür noch ein Gang zur Rezeption notwendig. Durch Integration in die Zimmerkarte könnte auch dieser Schritt digitalisiert werden. Die Zimmerkarte könnte dann im Ferien- und Freizeitpark auch zur Bezahlung genutzt werden.

Wir sind sehr froh, ONM als Partner in Sachen Digitalisierung an unserer Seite zu haben. Hier wird auf Augenhöhe kommuniziert, schnell geholfen, wenn es mal brennt und immer weiter gemeinsam nach Verbesserung und Innovationen gesucht. MARKUS STRUNGE, Leiter IT

VORTEILE

für den Gast



Bequemes Einchecken von Zuhause aus

Alle Formalitäten vorab erledigt



Keine Wartezeit mehr am Empfang

Gewinn wertvoller Urlaubszeit



Erhöhte Gastzufriedenheit

durch bessere Information und schnelleres Einchecken



Flexible Anreisezeit

Check-in 24/7 möglich



Flexible Tagesplanung

dank "Zimmerbezugfertig"-SMS



Orientierung leichtgemacht

Lageplan und Navigation zur Unterkunft

VORTEILE

für den WHS



Digitalisieren lästiger Administrationsprozesse

Mitarbeiter entlasten und Freiräume schaffen



Rezeptionservice rund um die Uhr

Fachkräftemangel durch Technik abfedern



Kostensenkung durch Automatisierung

Höhere Effizienz mit weniger Aufwand



Mehr Umsatz

durch Möglichkeit zum Upselling per Mail



Ausbauausfähigkeit

individuelle, flexibel erweiterbare Lösung



Nahtlose Integration

Kein separates System notwendig



- Komplette individualisierbarer Prozess
- Kombination mit hotelsuite MAIL zur Unterstützung der Guest-Journey
- Automatisierter Versand von Rechnungs-E-Mails
- SMS-Benachrichtigung, wenn Zimmer bezugsbereit
- Verknüpfung mit weiteren Systemen vor Ort möglich (Wellness, Schwimmbad, etc.)