



## Kunden-Hintergrund

Es besteht der Wunsch neue, digitale Prozesse in den Hotelablauf zu integrieren und den Gästen als Alternative zur Rezeption anzubieten.

## Lösung

Online Check-in inklusive digitalem Meldeschein, digitale Zahlung, automatisiertes Gäste-Messaging, digitale Gästemappe, Check-out

## Vorteile

Zeitersparnis & Flexibilität für die Gäste, Entlastung der Rezeption, zeitliche Verlagerung der Arbeitsschritte, mehr Zeit für persönlichen Service.

## Digitaler Check-in und Check-out im Estrel Hotel Berlin mit straiv

Das Estrel Hotel Berlin, Europas größtes Hotel-, Kongress- und Entertainmentzentrum mit 1.125 Zimmern, hat sich für die Digitalisierung des Check-in- und Check-out-Prozesses entschieden und dabei auf die Lösungen von straiv gesetzt. Das Hotel sieht die Digitalisierung ihrer Prozesse als einen entscheidenden Faktor für seine Wettbewerbsfähigkeit. Laut Ralf Gross, Director of Front Office im Estrel Berlin waren die Gründe für die Anschaffung der digitalen Lösung, den Gästen eine Alternative zur Rezeption anzubieten, Zeitersparnis für die Gäste und die Entlastung der Rezeption.

### Warum straiv?

Nach einer Sichtung des Marktes und Gesprächen mit vielen Anbietern, entschied sich das Hotel für die Lösung von straiv. Als Gründe für die Entscheidung nennt Gross neben dem guten Bauchgefühl von Anfang an, die große Bereitschaft von straiv, sich nach den Wünschen und Bedürfnissen seiner Kunden zu richten. Außerdem hatte straiv seiner Meinung nach die größte und effektivste Entwicklung in den letzten Jahren.

### Was ist jetzt möglich?

Mit der Hilfe von straiv ist es nun möglich, den Gästen einen bequemen Check-in und -out zu ermöglichen, der auch über das eigene Smartphone abgewickelt werden kann. Die Web-App-Technologie ermöglicht den Zugriff auf die Lösung von allen Endgeräten, ohne dass eine herkömmliche App heruntergeladen werden muss. Dies führt zu einer höheren Nutzungsrate und einer schnelleren Abwicklung. Zusätzlich können die Gäste die Zahlung und die Abänderung der Rechnungsadresse,

sowie den digitalen Meldeschein mit Unterschrift über die Lösungen von straiv durchführen. Dabei werden die Gäste automatisch an das Ausfüllen des Meldescheins, die Zahlung oder den Check-out erinnert. Dies reduziert Wartezeiten, ermöglicht mehr Zeit für eine persönliche Gästebetreuung und vermindert Fehler im Prozess.

### Implementierung und Handhabung

Die Implementierung und das Onboarding verliefen problemlos. Die Zusammenarbeit und Unterstützung durch straiv wurde als sehr gut bewertet. "Hier gibt es tatsächlich gar nichts zu beanstanden. Zu wirklich jeder Zeit hatten unsere Ansprechpartner offene Ohren und standen uns jederzeit unterstützend zur Seite.", so Ralf Gross.

Auch die Akzeptanz der Gäste war schnell höher als erwartet. Abhängig von Gästeklientel und Buchungskanal erhält das Estrel Berlin über straiv an guten Tagen mehrere hundert Meldescheine. Seit der Einführung unserer Lösung haben sich die Arbeitsprozesse verändert: Das Front-Staff schafft jetzt mehr Check-ins im gleichen Zeitraum oder hat alternativ mehr Zeit für anderen Service.

Zum Schluss betont Ralf Groß nochmals die Vorteile der Lösung: „Wir können alle Inhalte und das Design der Web-App individuell anpassen. Rund 80% der Check-ins werden mittlerweile online durchgeführt. Der Einsatz von digitalen Prozessen hat sich als effektives Mittel erwiesen, um unseren Gästen eine bequeme und schnelle Check-in Erfahrung zu bieten und gleichzeitig unser Personal zu entlasten. **"Wir können straiv uneingeschränkt weiterempfehlen."**

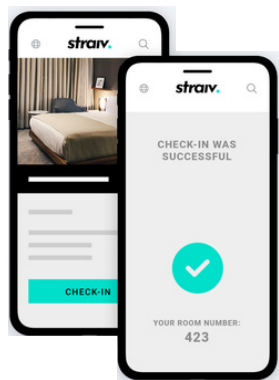
# Haben Sie auch Interesse an der Digitalisierung Ihres Check-in Prozesses?

Jetzt online Termin mit unseren Expert:innen vereinbaren!



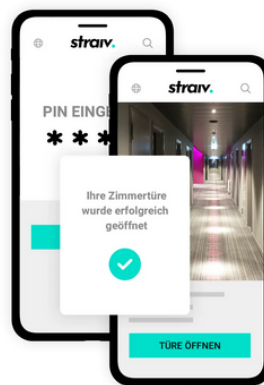
## Unsere Lösungen im Überblick

### Digitaler Check-In ohne App



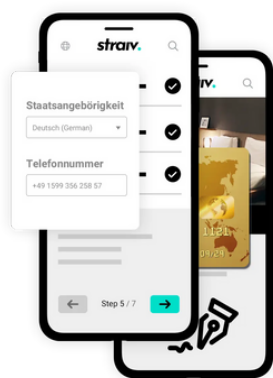
Mit straiv checken Hotelgäste digital über das eigene Smartphone oder einen Check-in Kiosk ein. Hotels vermeiden lange Schlangen und unzufriedene Gäste an der Rezeption, das Hotelpersonal wird entlastet. Die Lösung ist auf jedem Mobilgerät Ihrer Gäste verfügbar - ohne Download einer App.

### Digitale Türöffnung



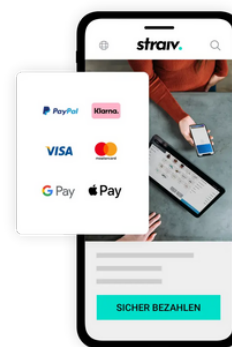
Mit straiv öffnen Hotelgäste die Zimmertüre digital über das eigene Smartphone. Damit sparen sich Zeit und das Kodieren der Zimmerkarte entfällt.

### Digitaler Meldeschein



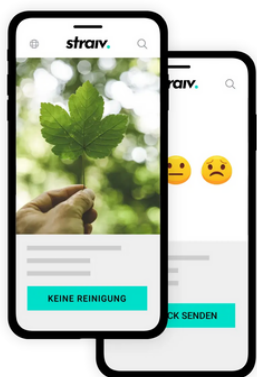
Hotelgäste füllen den Meldeschein mit dem eigenen Smartphone digital und kontakt-los aus. Dafür ist kein App-Download erforderlich. Die digitalen Meldescheine werden automatisch als PDF gespeichert und sind bei Behördenbesuchen schnell auffindbar. Sie vermeiden Wartezeiten an der Rezeption.

### Digitales Payment



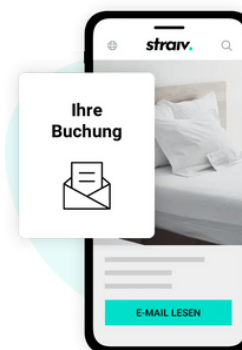
Ermöglichen Sie Ihren Gästen ein angenehmes Bezahlerlebnis. Komplexe Prozesse werden in eine übersichtliche Zahlungsplattform überführt.

### Digitale Gästemappe



Bieten Sie einen kontaktlosen Service im Hotel mit der digitalen Gästemappe. Mit unserer digitalen Gästemappe steigern Sie die Zusatzverkäufe, optimieren die Zimmerreinigung, erhalten ein besseres Gästefeedback und erhalten mehr Direktbuchungen.

### Guest Journey Messaging



Sparen Sie Zeit und entlasten Sie Ihr Personal. Mit dem Guest Journey Messaging klappt der Nachrichten-Versand an Ihre Gäste ganz automatisch. Sie müssen keine E-Mails oder SMS mehr manuell erstellen und versenden.