

## Perfekter Genuss mit BRITA Wasser

Köstlich gegarte Speisen und glänzendes Gesch

Mehr erfahren

**GASTGEWERBE** magazin  
(L)



**PALUX**

*Die große Freiheit*

## X-LINE – die neue Herdlinie

- STYLISCH
- BUDGETORIENTIERT
- FLEXIBEL
- MADE IN GERMANY

(<https://ads.inproma.de/server/www/delivery/ck.php?>

[oaparams=2\\_bannerid=170\\_zoneid=9\\_cb=27da579f04\\_oadest=http%3A%2F%2Fwww.palux.de%2Fde%2F](https://ads.inproma.de/server/www/delivery/ck.php?oaparams=2_bannerid=170_zoneid=9_cb=27da579f04_oadest=http%3A%2F%2Fwww.palux.de%2Fde%2F))

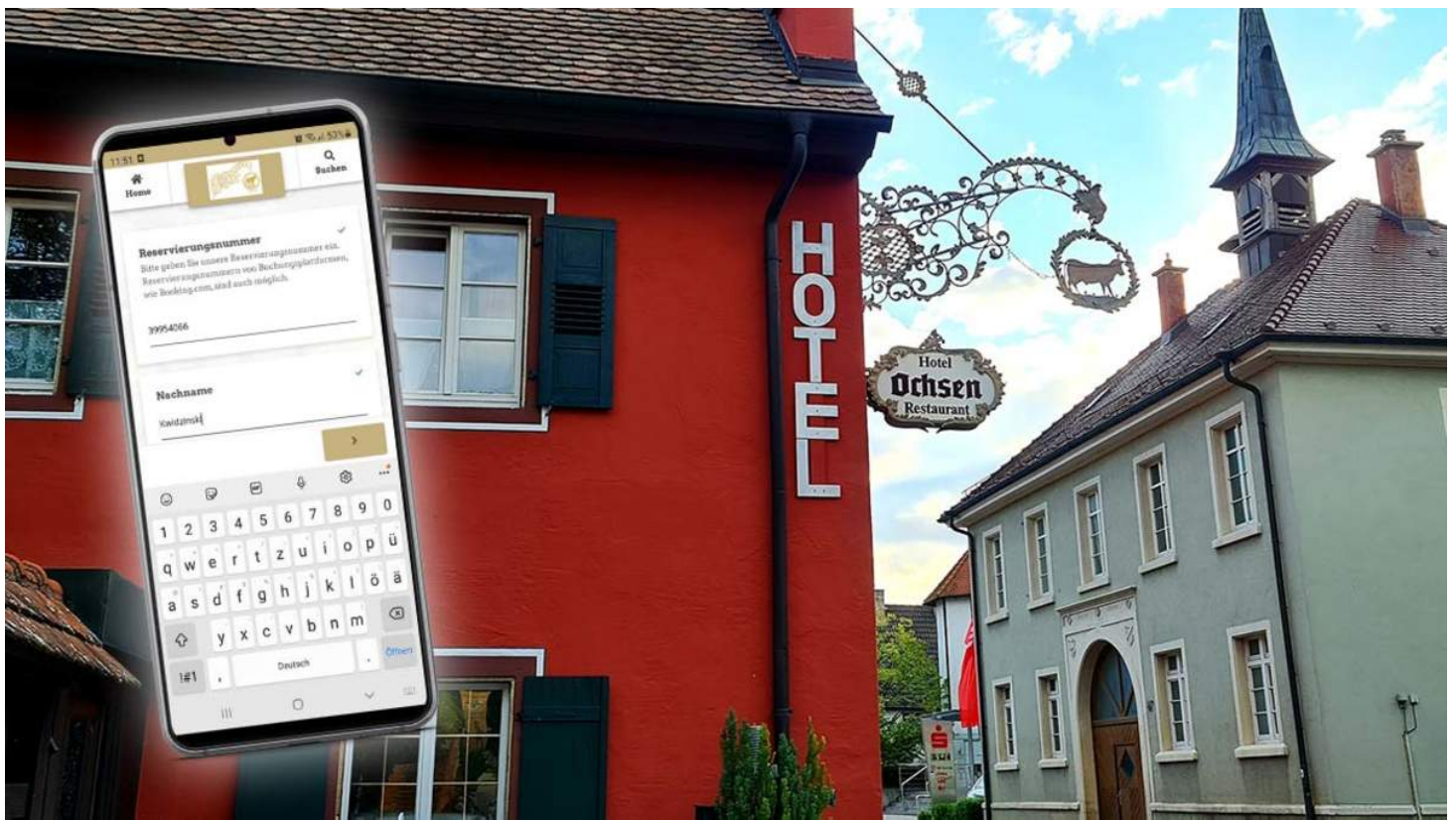
### Digitale Guest Journey

# Mit dem Smartphone von der Buchung bis zum Check-out

Eine voll-digitale „Guest Journey“ in einem mittelständischen Traditionshotel? Und dann auch noch in einer beschaulichen 6000-Einwohner-Gemeinde am Rande des Schwarzwalds? Ja, das geht. Das Hotel-Restaurant zum Ochsen in Schallstadt kombiniert dazu eine Buchungsmaschine mit einer digitalen Gästemappe.

Von **Online-Redaktion** // 1. Dezember 2021 // Geschätzte Lesezeit: 3 Minuten





DIRS21 (© DIRS21)

Die anreisenden Gäste sind müde, sie standen im Stau, und die Sommerhitze hat ihnen auf den Kopf gedrückt. Man sieht ihnen an, dass sie sich nichts dringlicher als eine erfrischende Dusche wünschen. Jetzt noch an der Rezeption anstehen? Das müssen die Gäste im Hotel Ochsen im Markgräflerland nicht. Denn das Hotel hat die Check-in-Daten bereits erhalten, den digitalen Meldeschein schon gespeichert und den Zimmerschlüssel vorbereitet. Keine Schlange, kein Warten, keine Formalitäten. Die Gäste bekommen den Schlüssel ausgehändigt und begeben sich sofort aufs Zimmer.

## Meldeschein kommt vorab aufs Mobil-Gerät

Das Hotel-Restaurant Ochsen in Schallstadt-Wolfenweiler bildet die gesamte digitale Guest Journey ab und nutzt für den digitalen Pre-Check-in die Web-App des Stuttgarter Start-ups CODE2ORDER – ein enger Partner von DIRS21. Mit dieser einfach zu bedienenden Web-Applikation kann der Gast den Meldeschein schon vorab, unterwegs, am eigenen Smartphone ausfüllen. Er braucht dazu nichts Weiteres, als die Reservierungsnummer seiner Buchung. Über diese Nummer wird er in der Web-App erkannt und kann anschließend seine Kontaktdaten für den Meldeschein vervollständigen und absenden. Besonders smart: Der Gast muss dafür gar keine App auf sein Gerät herunterladen. Denn bei dem Service von CODE2ORDER handelt es sich um eine sogenannte Progressive Web App, die der Nutzer über den Internetbrowser öffnen kann.



Das bringt nicht nur dem Gast weniger Stress bei der Anreise, sondern auch den Mitarbeitern im Front-Office. „Wir haben uns für den digitalen Pre-Check-in über CODE2ORDER entschieden, weil das System uns bei der Rezeptionsarbeit unterstützt und zudem viele weitere zeitgemäße digitale Lösungen in einem System vereint“, berichtet Sonja Bähr, die im Hotel Ochsen für Digital-Projekte zuständig ist. Die CODE2ORDER-App hat sie im Februar 2021, mitten im Lockdown, im Haus implementiert und schon damals die ersten Businessreisenden damit begeistert. Denn eines ist klar: Wer den Meldeschein vorab digital ausfüllt, reduziert vor Ort im Hotel auch seine physischen Kontaktpunkte und damit das Risiko, mit Viren in Kontakt zu kommen.

Anzeige



## Auch `ne schlimme DatenschutzAllergie?

Wir haben da was:  
PRO-DSVGO wirkt – übersichtlich,  
fair, zukunftssicher.  
Finden Sie heraus, wo Datenschutz  
für Sie relevant ist.

MEHR ERFAHREN



## Nicht nur junge Gäste checken digital ein

„In Zeiten von Corona sind kontaktlose Services bei den Gästen gefragt“, bestätigt Sonja Bähr. Das gilt auch für die weiteren Features der CODE2ORDER-Web-App. Denn die Gäste können über das Tool am eigenen Smartphone auch Informationen aus der digitalen Gästemappe einsehen, die Speisekarte des Hotelrestaurants abrufen sowie weitere Infos wie z.B. Ausflugstipps in der Region abgreifen. Sonja Bähr hat das Nutzerverhalten in der App nach den ersten Wochen ausgewertet und resümiert: „Besonders beliebt sind die Wandertipps mit





Start direkt vom Hotel. Ebenso wird das Modul zur Tischreservierung gerne genutzt.“

Insgesamt checkt zurzeit etwa ein Drittel der Gäste im Ochs digital vorab ein – und das sind nicht nur die Jüngeren. „Der Pre-Check-in wird von Gästen jeden Alters genutzt.“

## **Starke Tech-Partner vernetzen sich für die Hotellerie**

Die Reservierungsdaten der Gäste erhält CODE2ORDER aus der Hotelsoftware (Property-Management-System/PMS), das wiederum eine Schnittstelle zu DIRS21 hat. Im Fall des Hotel Ochs tauschen dazu die drei Tech-Partner DIRS21, Ibelsa und CODE2ORDER in Echtzeit ihre Daten aus, sodass der Gast am Ende einen nahtlos digital durch seinen Aufenthalt navigieren kann. Und das privatgeführte 3-Sterne-Haus plant schon die nächste Neuerung in Sachen Digitalisierung: Ab November 2021 sollen die Gäste dort auch ihre Zimmertüre per Handy öffnen können. Ein Gang zur Rezeption, um den Schlüssel abzuholen, können sie sich dann, wenn sie gestresst sind, oder keine Lust haben, einfach sparen. Der Ochs arbeitet dazu mit der Firma Messerschmitt zusammen, die schon seit vielen Jahren auf Schließsysteme spezialisiert ist und auch digitale Zutrittslösungen anbietet.

Wie passt das alles zu einem Traditionshotel auf dem Land? „Wir entlasten mit den digitalen Lösungen unsere Mitarbeiter und bieten zeitgemäße Services für unsere Gäste“, sagt Sonja Bähr. „Die Reisende sind solche Tools gewöhnt, weil die Digitalisierung bereits in vielen Bereichen des täglichen Lebens sehr weit vorangeschritten ist.“ Und letztlich bedeutet moderne Technik ja nicht, dass der sinnliche Genuss beim Hotelaufenthalt zu kurz kommt: Nachdem sie ihr Zimmer bezogen und in Ruhe geduscht haben, kommen die Gäste gerne ins Hotelrestaurant des Ochs, wo sie sich von herzlichem, persönlichem Service, regionaler badischer Küche und leidenschaftlichem Gastgeberum überzeugen können.

## **Starke Tech-Partner vernetzen sich für die Hotellerie Corona-bedingte Nachweise für „3G“ in der App**

In der Stuttgarter Zentrale von CODE2ORDER wiederum hat man unterdessen schon die nächsten Innovationen für die Hotelbranche auf den Weg gebracht. So können die Gäste fortan auch ihre Impf- und Corona-Test-Nachweise direkt in der Check-in-App am eigenen Smartphone hochladen – gleiches gilt natürlich für Genesenen-Nachweise. Die Hotels sparen sich damit zeitraubende manuelle Kontrollen vor Ort. Getestete Gäste werden zudem automatisch per E-Mail erinnert, falls ein neues Ergebnis hochgeladen werden muss. „Die Corona-Verordnungen stellen die Hospitality-Branche immer wieder vor neue



Herausforderungen. Unser Ziel ist es, den Gastgebern die Umsetzung und Einhaltung dieser Regeln so einfach und unkompliziert wie möglich zu machen“, sagt Alexander Haußmann, Gründer und Geschäftsführer von CODE2ORDER.

Selbstverständlich kann mithilfe der Web-App ebenso kontaktlos gezahlt und ausgecheckt werden. Der Gast hat die Möglichkeit, dort seine Kreditkartendaten zu hinterlegen, ebenso sind Zahlungsdienste, wie Paypal, Klarna und Giropay integriert. Zudem möchte CODE2ORDER die Option Sofortüberweisung Apple Pay und Google Pay in den kommenden Monaten noch integrieren.

Alexander Haußmann von CODE2ORDER sagt: „Unsere Vision ist es, die Tech-Anbieter rund um das Hotel so smart miteinander zu vernetzen, dass Hoteliers ihren Gästen eine komplett digitale „Guest Journey“ bieten können.“ Damit meint er eine rundum digitale Abwicklung von der Buchung über den Check-in und die Zimmermappe bis zum Check-out.



[Zur Startseite \(https://gastgewerbe-magazin.de/\)](https://gastgewerbe-magazin.de/)

(https://www.booking.com/hotel-de/... send?  
u=https%3A%2F%2Fgastgewerbe-magazin.de%2F...  
magazin.de%2F...  
dem- magazin.de%2Fmit- dem- magazin.de%2Fmit-  
smartphone- dem- smartphonesmartphone- dem-  
von-der- smartphone-von-der- von-der- smartphone-  
buchung- von-der- buchung- buchung- von-der-  
bis-zum- buchung- bis-zum- bis-zum- buchung-  
check-out- bis-zum- check-out- check-out- bis-zum-  
37549&t=Mich... 37549&t=Mich... 37549&t=Mich... 37549&t=Mich... 37549&t=Mich...  
out). 37549). out). out). 37549).

