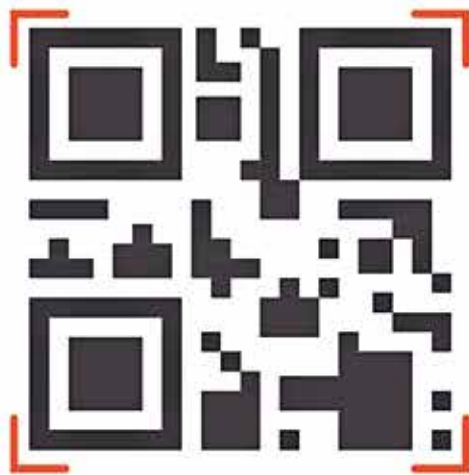


Scanning...



Zutrittssysteme

Selbst ist der Gast

„Ich bin erst gegen Mitternacht bei Ihnen – würden Sie bitte auf mich warten?“ Anfragen wie diese gehören zum Alltag eines Hotels. Mithilfe von Schlüsselausgabesystemen können auch Betriebe ohne 24/7-Rezeption stets gastfreundlich zu Diensten sein. Die Bandbreite an Möglichkeiten ist groß, sie reicht vom einfachen Schlüsseltresor bis hin zu elektronischen Zutrittssystemen mit progressiven Web-Apps. Ein Überblick.

Autorin: **Stefanie Hütz**

Klug gelöst: In der Pension Haus am Bach in Allershausen hängt ein Schlüsseltresor im kleinen Vorbau des Eingangs. „Das Haus ist zu klein für einen 24-Stunden-Service“, sagt Klaus Schmidt, Geschäftsführer des Unternehmens Novel Konzept, zu dem insgesamt acht Objekte gehören. Bis mittags ist die Rezeption besetzt, um den Großteil des Tagesgeschäfts abzuwickeln. Im Anschluss wird anreisenden Gästen, zum Beispiel per SMS, ein Code übermittelt, mit dem sich der Schlüsseltresor öffnen lässt. Das Risiko bei diesen einfachen Tresoren: „Es befinden sich meist mehrere Schlüssel darin, und so hatten wir auch schon den Fall, dass sich Gäste einfach einen anderen Schlüssel genommen haben, weil ihnen das Zimmer besser gefiel. Zum Glück sind derartige Vorkommnisse aber die absolute Ausnahme.“

Hotelomat statt Nachtportier

Im Novitel Hotel Kirchheim, das ebenfalls zur Gruppe gehört, ist mit dem „Keyboy“ von Dr. Mielke Systemtechnik ein hochwertigeres System im Einsatz, auf das nun Schritt für Schritt alle Standorte umgestellt werden sollen – inklusive der sechs Novitel-Arbeiterunterkünfte im Großraum München, die über keine Rezeption verfügen. Auch bei der Keyboy-Lösung erhalten die Anreisenden einen Ausgabecode. Das System gibt jedoch ausschließlich den individuell vorgesehenen Schlüssel heraus. „Es funktioniert hervorragend“, freut sich Klaus Schmidt und fügt hinzu: „Der Umgang mit der Technik ist so einfach, dass alle Zielgruppen, auch ältere oder ausländische Gäste, problemlos damit klarkommen.“

Digital arbeitende Schlüsselausgabesysteme benötigen eine Stromversorgung, wobei sich neben dem Netzanschluss meist auch ein Batteriebetrieb umsetzen lässt. Diverse Zusatzservices sind wählbar. Im Unternehmen Novel Konzept hat man sich für den Keyboy mit Fernsteuerungsfunktion entschieden. Über eine Statusseite ist einsehbar, wann welcher Schlüssel ausgegeben wurde, auch eine E-Mail-Benachrichtigung bei Anreise des Gasts ist auf Wunsch möglich. „Zudem greift das Team von Dr. Mielke von der Zentrale aus automatisch ein, wenn die Störung eines Geräts angezeigt wird.“ Das ist ein Mehrwert, den Klaus Schmidt sehr schätzt. Novel Konzept hat aber auch selbst eine Rund-um-die-Uhr-Hotline eingerichtet, falls es Probleme gibt, wenn beispielsweise fehlerhaft codiert worden ist oder ein Schlüssel irrtümlich an den falschen Platz gehängt wurde. Die Schlüsselausgabe kann dann meist vom jeweiligen Hotline-Mitarbeiter direkt aus der Ferne ausgelöst werden, nur selten ist Unterstützung vor Ort erforderlich.

Im Atlantic Hotel am Flößenkiel in Bremerhaven heißt der Kollege, der statt Nachtportier zum Einsatz kommt, „Hotelomat“ und stammt vom Anbieter Ariane Systems. Schon seit 2002 setzt die SNW Hotelgesellschaft, die insgesamt sechs Hotel- und Apartment-Objekte betreibt, an diesem Stand-

ort auf technische Unterstützung bei der Schlüsselkarten-Ausgabe. Das Haus war ursprünglich als Budgethotel geplant. Als zunehmend Kreuzfahrer als Gäste kamen, wurde 2004 ein Dreisterne-Haus daraus, mit besetzter Rezeption von 6 bis 22 Uhr. Der Hotelomat für die Zeit dazwischen blieb. Steckte das erste Gerät noch in den Kinderschuhen, wie SNW-Geschäftsführerin Svea Winterboer sagt, so sei der Nachfolger seit dem Jahr 2010 „sehr stabil“.

Was auch deshalb besonders bedeutsam ist, da man sich für die Self-Check-in-Lösung mit Zahlungsfunktion entschied. Der Hintergrund: Sofern noch Zimmer frei sind, werden auch „Walk-in-Zimmer“ angeboten. Damit generiert der Hotelomat Zusatzumsätze, die ohne ihn nicht erwirtschaftet würden. „Das Menü des Hotelomat führt selbsterklärend und wahlweise in Deutsch, Englisch, Französisch oder Spanisch zum Zahlungsvorgang und der Schlüsselausgabe“, sagt Svea Winterboer. Als die SNW Hotelgesellschaft 2015 das Nautic Hotel Bremerhaven übernahm und wenig später die dort beschäftigten Nachtportiers in den Ruhestand gingen, führte man das System auch hier ein: kostensenkend und dem Fachkräftemangel von vornherein entgehend.

Zusatzumsätze erwirtschaftet auch der Check-in-Automat im Liberty Hotel Weinstadt (siehe Seite 19). Egal ob Gäste zuvor über eine Internetbuchungsplattform, die Homepage oder telefonisch gebucht haben, leitet sie der Automat in wenigen Minuten durch den Self-Check-in. Gibt es noch Kapazität, können Gäste ohne vorherige Reservierung einfach am Automaten ein Zimmer buchen und direkt einchecken. Die Zahlung der Übernachtung ist spätestens zum Zeitpunkt des Check-ins fällig. So können Gäste auch zu jedem gewünschten Zeitpunkt wieder kontaktlos auschecken.

Hotels verzichten komplett auf Rezeption

Im Atlantic Hotel am Flößenkiel sind Hotelomat und Hotelzutritt besonders gesichert, um unbefugte Gäste auszuschließen. Es muss zunächst eine Automatiktür „überwunden“ werden, um zum Hotelomat zu gelangen. Das bedeutet: „Neuzugänge“, die noch keine Zimmerkarte haben, müssen sich in den Nachtstunden am Hoteleingang mit einer Magnetstreifenkarte, zum Beispiel EC- oder Krankenkassenkarte, identifizieren. Mit dem Schlüssel ausgestattet, mache im weiteren Verlauf ein Wegeleitsystem das Auffinden des Zimmers leicht. Darüber hinaus hat auch die SNW Hotelgesellschaft eine Hotline eingerichtet, um in Notfällen immer erreichbar zu sein.

Derzeit gehen in der Hotelbranche zunehmend mehr Geschäftsmodelle an den Start, bei denen komplett auf eine Rezeption verzichtet und die gesamte Guest Journey inklusive Türöffnung digital und mobil über das Smartphone abgewickelt wird. Zum Beispiel im Hotel „Das Schlafwerk“ in Stuttgart. Es bietet ein Zuhause auf Zeit, unter anderem für Handwerker, Monteure und Studenten. Der

”

Wir hatten den Fall, dass sich Gäste einfach einen anderen Schlüssel genommen haben, weil ihnen das Zimmer besser gefiel. Zum Glück ist das aber die Ausnahme.“

Klaus Schmidt,
Novel Konzept

1 Durchdacht:
Progressive-Web-App von Straiv, digitaler Schlüssel und Wandleser von Salto Systems spielen im „Das Schlafwerk“ bei der Türöffnung zusammen.

2 Praktisch:
Im Libarty Hotel in Weinstadt können Gäste am Check-in-Automaten auch spontan ein Hotelzimmer buchen.

3 Es geht beides:
Die B&B Hotels setzen zusätzlich zur Rezeption auf einen Zimmerautomaten.



Check-in erfolgt über das mobile Device oder am Automaten vor dem Hoteleingang. „Wir wollten weder traditionelle Code-Schlösser, noch sollten sich die Gäste eine App auf ihr Handy laden müssen“, formuliert Jens Philipsenburg, Geschäftsführer des Betreibers Dquadrat Living, die Ansprüche. Die Lösung: eine Progressive Web App (PWA), die vom Hotel-Tech-Dienstleister Straiv entwickelt wurde. Die Gäste finden sie über einen per E-Mail verschickten Link beziehungsweise direkt über die Website des Schlafwerks. Auf Basis der Buchungsdaten aus dem Property-Management-System von Apaleo und des digitalen Check-ins vergibt die Zutrittsmanagementsoftware automatisch die Zutrittsrechte für die Gäste, die dann als digitaler Schlüssel – von Salto Systems generiert – in der Progressive-Web-App zur Verfügung stehen.

Integrierte Hotelschließsysteme

Die 97 Zimmer und Apartments sowie vier Türen zu Gemeinschaftsräumen sind mit funkvernetzten XS4-One-Beschlägen von Salto Systems ausgestattet, an weiteren zwölf Türen, die nur das Personal begeht, kommen dieselben Beschläge in der virtuell vernetzten Variante zum Einsatz. Gäste, die ins Hotel beziehungsweise Zimmer möchten, klicken in der PWA einfach auf den Button „Jetzt öffnen“ – schon haben sie Zutritt. Sollte der Smartphone-Akku einmal leer sein, stehen im Eingangsbereich Ladestationen zur Verfügung.

Auch Ketten wie B&B setzen zunehmend auf einen digitalen Check-in. Wer bei der Budgetkette bucht, erhält 48 Stunden vor dem geplanten An-



kunftstag eine Einladung zum Check-in per E-Mail. Am Tag der Ankunft wird eine Mail oder SMS mit der Nummer des jeweiligen Zimmers und dem Zugangscode versendet. Sollten Gäste bis 18 Uhr keinen Code erhalten haben, können sie diesen nachträglich entweder an der Rezeption oder am Zimmerautomaten generieren lassen.

Die vielfältigen Optionen der Verknüpfung mit Drittsystemen seien der entscheidende Vorteil elektronischer Hotelschließsysteme, argumentiert Axel Schmidt, Geschäftsführer von Salto Sys-



3

tems. Angefangen bei der Zimmerreservierung über den Check-in, das Ausfüllen des Meldescheins und die Bereitstellung von digitalen Gästemappen bis hin zum Check-out lassen sich – wie „Das Schlafwerk“ zeigt – Prozesse automatisieren und das Hotelschließsystem darin optimal einbetten. „Weitere mögliche Schnittstellen für die Zutrittskontrolle sind Flucht- und Rettungswegsysteme, Einbruchmeldeanlagen (EMA) und die Videoüberwachung“, macht Axel Schmidt aufmerksam. |



VIELSEITIGE ZUTRIFFSLÖSUNGEN

FÜR JEDEN ZUTRIFFSPUNKT

Viefältige Beschläge, Schlösser, Zylinder und Wandler für Hoteltüren aller Art sowie Aufzüge, Zufahrten, Tore, Möbel u.v.m.

FÜR MASSGESCHNEIDERTE SYSTEME

Flexible Kombination von virtueller Vernetzung, Funkvernetzung, Mobile Access, Online- und Cloud-Systemen.

FÜR EFFIZIENTEN BETRIEB

Kompatibel zu diversen PMS-Systemen, Kassenabrechnungssystemen und Tourismuskarten. Nahtlose Digitalisierung mit mobilen Hotelservices und Check-in-Systemen.



SALTO Systems GmbH
www.saltosystems.de