

Der Self Check-in Guide

E-Book |
Smartphone, Tablet oder Kiosk?
Die perfekte digitale Check-in Strategie für dein
Hotel



Straiv.

Inhalts- verzeichnis

Hinweis: Per Klick kommst du direkt zum jeweiligen Kapitel

01 Vom Verwalter zum Gastgeber:
Die digitale Neuausrichtung der
Hotelrezeption

02 Smarte Check-in Strategien:
Konzepte für Web-App, Tablet
und Kiosk im Detail

- ➔ Mobile Check-in
(Web-App/Smartphone)
- ➔ Tablet-Lösung (POS)
- ➔ Self-Service Kiosk

03 Das Self Check-in Quiz:
Welches Set-Up passt zu
deinem Hotel?

- ➔ Die Auswertung:
Dein individuelles
Ergebnis



1. Vom Verwalter zum Gastgeber: Die digitale Neuausrichtung der Hotelrezeption

Es ist 15:42 Uhr, Check-in Zeit.



Drei Gäste stehen gleichzeitig vor der Rezeption. Einer ist genervt von der Anreise, der Nächste hat es eilig zum Business-Termin, während der Dritte entspannt nach einem Upgrade fragt und die Optionen vorgestellt bekommen möchte.

Hinter dem Tresen: ein Mitarbeiter, mehrere offene Buchungen und eine To-do-Liste, die länger wird, statt kürzer:



Meldescheine ausdrucken



Daten prüfen



Adressen nachtragen



Fragen beantworten



Karten kodieren



Rechnungen vorbereiten

Alles notwendige Schritte für einen erfolgreichen Check-in Prozess, jedoch wahnsinnig zeitintensiv. Und genau hier entsteht der Engpass: der klassische Check-in ist in vielen Hotels längst zum **Flaschenhals** geworden. Einerseits wegen Veränderungen auf der Hotel-Seite:



Personalmangel erschwert eine durchgehend besetzte Rezeption



Wartezeiten sorgen für einen schlechten ersten Eindruck beim Gast



Manuelle Abläufe fordern Ressourcen und erhöhen die Fehleranfälligkeit



Andererseits aber auch auf Seiten der Gäste und ihren modifizierten Ansprüchen:

Eure künftigen Gäste leben digital. Sie buchen online, checken im Flugzeug ein, bestellen per App – und stehen im eurem Hotel plötzlich wieder in der Schlange, wenn die Digitalisierung an dieser Stelle fehlt.

Ein Widerspruch, der täglich spürbar wird.

Jetzt drehen wir das Szenario einmal um:

Die gleiche Lobby,
ein paar Wochen
später, 16:04 Uhr.



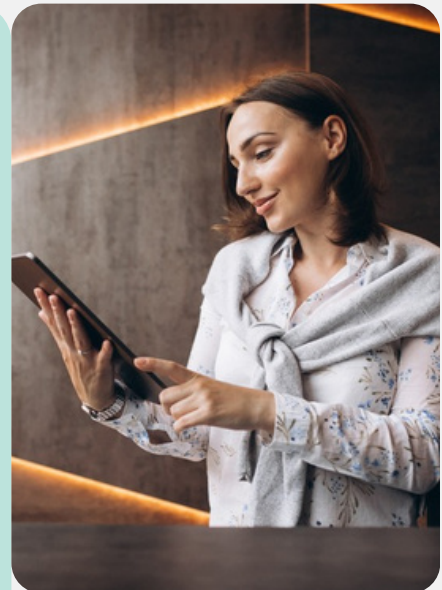
Ein Gast betritt die Lobby. Statt einer Warteschlange trifft er auf einen Gast an einem Tablet, über das er sich selbst die Zimmerkarte kodiert und auf einen Rezeptionsmitarbeiter, der einem weiteren Gast Tipps für das beste Restaurant der Stadt gibt.

Der Mitarbeiter hat wieder Zeit. Zeit für ein persönliches Gespräch, Empfehlungen und das, was wirklich einen Unterschied macht: ehrliche Gastfreundschaft.

Genau hier liegt die eigentliche Chance der Digitalisierung: Nicht darin, den Menschen zu ersetzen, sondern ihn durch smarte Tools wieder in seine eigentliche Rolle zu bringen.

Vom Verwalter zum Gastgeber.

Digitale Self Check-in Prozesse übernehmen besagte Verwaltungsaufgaben wie die Datenerfassung, Bezahlung oder Schlüsselvergabe. Dadurch kümmert sich Technologie um zeitintensive Prozesse, während dein Team Gäste versorgt.





Doch wo genau soll man als Hotelier ansetzen?
Welche Form und Mischung aus Software und Hardware des Self Check-ins eignet sich für mein Hotel?
Wie setze ich diese Prozesse auf, sodass auch mein Team und Gäste sie akzeptieren?



Genau hier setzt unser neues E-Book **“Der Self Check-in Guide”** an und dient dir als Leitfaden für eben diese Fragen.

Aufgebaut rund um Beispiele aus der Praxis dient er dir als klare Entscheidungshilfe, mit der du das passende Set-Up für dein Hotel definieren kannst. So verwandelst du auch in deinem Hotel den Check-in wieder in einen perfekten ersten Eindruck.

Denn die Frage ist heute nicht mehr, **ob** du deinen Check-in digitalisieren solltest, sondern **wie**.



2. Smarte digitale Check-in

Strategien: Konzepte für Web-App, Tablet und Kiosk im Detail

Damit aus der Theorie eine maßgeschneiderte Lösung für dein Hotel wird, schauen wir uns nun die drei technologischen Säulen an, die das Fundament für deinen digitalen Empfang bilden. Ob maximale Freiheit per Smartphone, effiziente Unterstützung am Tablet oder volle Autonomie am Kiosk – jedes Modell bedient unterschiedliche Schwerpunkte in Sachen Hardware, Kosten und Automatisierungsgrad. Finde jetzt heraus, welcher Weg deine Rezeption am effektivsten entlastet und am besten zu deiner DNA als Gastgeber passt.

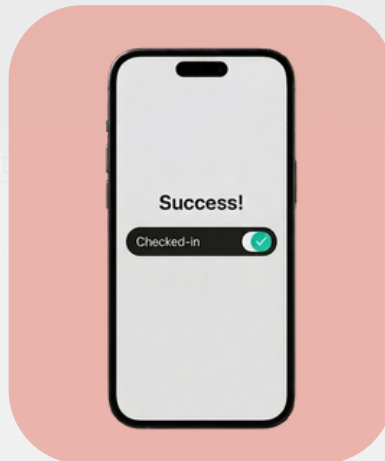
Kiosk

Volle
Automatisierung



Smartphone

Maximale
Freiheit



Tablet

Effiziente
Unterstützung



Jedes Modell bedient unterschiedliche Schwerpunkte in Sachen Hardware, Kosten und Automatisierungsgrad. Finde jetzt heraus, welcher Weg deine Rezeption am effektivsten entlastet und am besten zu deiner DNA als Gastgeber passt.

[Online Check-in ansehen](#)

a) Online Check-in (Web-App/Smartphone)

1. So funktioniert's

Gast-Perspektive

- ① Der Gast erhält vor Anreise einen Link (z.B. per WhatsApp oder E-Mail)
- ② Er öffnet diesen direkt im Browser: **Kein App-Download nötig**
- ③ Persönliche Daten werden bequem am eigenen Smartphone ausgefüllt und digital unterschrieben
- ④ Zahlung & Zusatzleistungen direkt auswählen
- ⑤ Web Key oder Pin Code
- ⑥ Einfach ankommen & kein Stopp an der Rezeption



Hotel-Perspektive

- ✓ Alle Gästedaten werden **automatisch ins PMS übertragen**
- ✓ Meldescheine sind vollständig und rechtssicher digital erfasst
- ✓ Rechnungsdaten, Anreisezeiten & Extras liegen bereits vor
- ✓ Check-in-Prozess wird **zeitlich entzerrt**



2. So kann's aussehen

- 1 Gast sitzt im Taxi auf dem Weg zum Hotel und checkt bereits ein.
- 2 In der Lobby angekommen, geht er direkt aufs Zimmer.
- 3 Die Türöffnung erfolgt digital via Pin oder Web Key – ohne Wartezeit an der Rezeption.

3. Für wen macht der online Check-in Sinn?

Hotelgröße

- ✓ Geeignet für alle : vom kleinen Einzelbetrieb zum Serviced Apartment bis hin zu großen Hotels mit mehr als 500 Zimmern
- ✓ Skaliert problemlos mit wachsender Gästeanzahl oder zusätzlichen Häusern

Personalstruktur

- ✓ Ideal bei kleinen Teams mit hohem Workload, Hotels ohne Rezeption oder bei Personalmangel
- ✓ Entlastet besonders zu Stoßzeiten bei An- und Abreisen

Gästetyp

- ✓ Perfekt für digitalaffine Reisende, Geschäftsreisende und Stammgäste
- ✓ Auch zunehmend erwartet von Freizeitreisenden v.a. bei klarer Kommunikation vorab

Check-in-Zeiten

- ✓ Optimal für Hotels mit eingeschränkten Rezeptionszeiten, da Gast flexiblere Anreisen (z.B. Spätanreisen) ermöglicht werden ohne, dass das Team benötigt wird

4. Praxisbeispiele

TAUERN SPA Zell am See - Kaprun (4*S Spa Resort)

Ausgangssituation:

Komplexe Prozesse in einem großen Wellness-Resort mit Thermenanbindung erforderten eine Entzerrung der administrativen Hürden an der Rezeption

Ergebnis:

Durch den Pre-Check-in und digitalen Meldeschein wurde wertvolle Zeit für den exklusiven 4*S-Service gewonnen. Die nahtlose Anbindung an das PMS Protel sorgt für einen reibungslosen Datenfluss.



Estrel Berlin (Individualhotel)

Ausgangssituation:

Als Deutschlands größtes Hotel stand das Estrel vor der enormen Herausforderung, täglich bis zu 900 Check-ins und Check-outs ohne lange Warteschlangen abzuwickeln.

Ergebnis:

Eine beeindruckende Online-Quote von **80 % bei den Check-ins**. Das Personal wird massiv entlastet und kann trotz des hohen Volumens eine persönliche Gästebetreuung sicherstellen.



5. Vorteile & Grenzen

✓ Wo der Online Check-in glänzt

Maximale Niedrigschwelligkeit

Kein App-Download, kein zusätzliches Gerät - funktioniert auf jedem Smartphone ("Bring Your Own Device")

Starke Entlastung vor der Anreise

Prozesse werden zeitlich ausgelagert, statt an der Rezeption gebündelt

Schnelle Implementierung

Kein Hardware-Aufwand, sofort einsetzbar

Bessere Datenqualität

Gäste geben ihre Daten selbst ein, weniger Fehler, weniger Nacharbeit

Upselling-Potenzial vor der Anreise

Zusatzleistungen können direkt im Check-in Prozess angeboten werden



Wo die Grenzen liegen

Abhängigkeit von Gäste-Mitwirkung

Funktioniert nur, wenn Gäste den Check-in am Smartphone tatsächlich nutzen

Erfordert klare Kommunikation

Ohne gute Erklärung vorab wird das Angebot oft nicht genutzt

Kein physischer Touchpoint vor Ort

Für weniger digitalaffine Gäste kann Unterstützung an der Rezeption nötig sein

Restaufwand an der Rezeption bleibt möglich

z. B. bei Rückfragen, Sonderfällen oder Identitätsprüfung vor Ort

6. Umsetzungstipp CS-Experte Mareike

Straiv
Bewertung

Automatisierungsgrad



Personalentlastung



Investitionsaufwand



“ Der Erfolg des Online Check-ins steht und fällt mit der Sichtbarkeit. Damit sich die Umsetzung wirklich lohnt, **musst du den digitalen Prozess aktiv in deine Pre-Stay-Kommunikation einbauen**. Nutze automatisierte E-Mails oder WhatsApp-Nachrichten zum richtigen Zeitpunkt. Nur, wenn der Gast den Link bereits vor der Ankunft intuitiv wahrnimmt und er **den Mehrwert für sich versteht**, verlagerst du die administrativen Aufgaben effektiv weg von der Rezeption und schaffst echte Freiräume für dein Team.



”

Kurz gesagt:

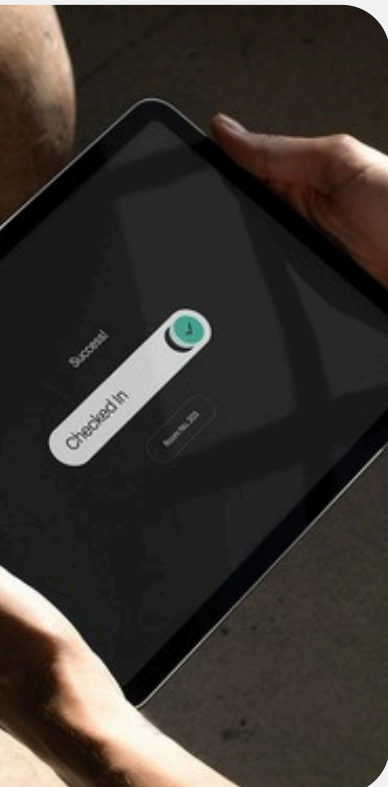
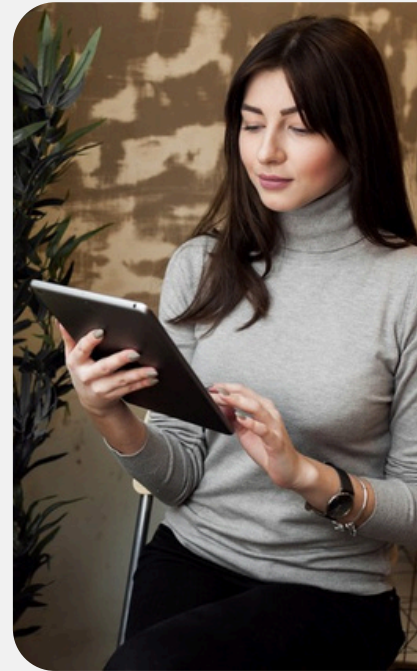
Der mobile Check-in ist der einfachste und effizienteste Einstieg in die Digitalisierung des Check-in-Prozesses: minimaler Aufwand und maximale Wirkung für überlastete oder kleine Teams, da der mobile Check-in vor die physische Anreise verlagert wird.

b) Online Check-in Tablet-Lösung (POS)

1. So funktioniert's

Gast-Perspektive

- 1 Gast kommt im Hotel an und wird zu einem Tablet im Eingangsbereich oder an der Rezeption geleitet
- 2 Er gibt seine Daten direkt am Gerät ein oder bestätigt bereits vorhandene Informationen
- 3 Meldeschein wird digital unterschrieben - einfach per Touch
- 4 Zahlung & Zusatzleistungen direkt auswählen



Hotel-Perspektive

- ✓ Gästedaten werden automatisch ins PMS übertragen
- ✓ Meldescheine sind vollständig digital erfasst
- ✓ Schlüsselkarten können direkt am Tablet codiert werden, ohne separaten Rezeptionsprozess
- ✓ Mitarbeiter können den Prozess begleiten oder nur bei Bedarf eingreifen
- ✓ Check-in wird deutlich beschleunigt und teilweise automatisiert, bleibt aber flexibel steuerbar

2. So kann's aussehen

- 1 Der Gast betritt die Lobby, checkt sich in wenigen Schritten am Tablet ein.
- 2 Er codiert direkt seine Zimmerkarte.
- 3 Ein kurzer Blickkontakt, ein freundliches „Willkommen“ und schon ist er auf dem Weg ins Zimmer.

3. Für wen ergibt das Rezeptionstablet für den Check-in Sinn?

Hotelgröße

- ✓ Besonders geeignet für kleine bis mittelgroße Hotels mit Rezeption
- ✓ Auch als Ergänzung in größeren Hotels (z.B. zur Entzerrung von Stoßzeiten)

Personalstruktur

- ✓ Ideal für Teams, die effizienter arbeiten möchten, aber nicht vollständig automatisieren wollen
- ✓ Perfekt bei knappen Ressourcen, ohne die Rezeption komplett zu ersetzen

Gästetyp

- ✓ Sehr gut für gemischte Zielgruppen, da die Rezeption der zentrale Anlaufpunkt bleibt
- ✓ Bietet volle Flexibilität: Gäste können den Check-in eigenständig erledigen oder sich wie gewohnt vom Team begleiten lassen

Check-in-Zeiten

- ✓ optimal für Hotels mit klassischer Rezeption und Unterstützungsbedarf. Eingeschränkt nutzbar für späte Anreisen (abhängig von Setup und Zugang)

4. Praxisbeispiel

Empire Riverside Hotel Hamburg (Individualhotel)

Ausgangssituation:

Hohe Belastung am Front Desk während Stoßzeiten im Hafenviertel, was den Raum für individuelle Beratung einschränkte.

Ergebnis:

Teilautomatisierung durch Tablets und Web-App sorgt für deutlich verkürzte Wartezeiten. Das Team nutzt die gewonnene Zeit nun für persönliche Tipps und Aktionen rund um das Hotel.



5. Vorteile & Grenzen

✓ Wo die Tablet-Lösung glänzt

Hybrid aus Self-Service und persönlichem Kontakt

Gäste können selbst einchecken, aber Unterstützung ist jederzeit möglich

Schlüsselcodierung direkt am Gerät

Kein zusätzlicher Schritt an der Rezeption notwendig

Deutliche Prozessbeschleunigung vor Ort

Weniger Wartezeit, klar geführter Ablauf

Kombinierbar mit Mobile Check-in

Noch schneller Check-in vor Ort

Moderater Einstieg in Automatisierung

Spürbare Effizienzsteigerung ohne große Systemumstellung



Wo die Grenzen liegen

Nicht vollständig autonom wie ein Kiosk

Meist weiterhin in den Rezeptionsprozess eingebunden

Abhängig von physischer Präsenz im Hotel

Kein Vorab-Check-in wie beim Mobile Check-in

Skalierung begrenzt

Bei hohem Gästeaufkommen sind mehrere Geräte nötig

Weniger „Standalone-Charakter“ als Kiosk

Wirkt stärker als Teil der Rezeption, nicht als komplett eigenständige Lösung

6. Umsetzungstipp CS-Experte Markus Dehner

Straiv
Bewertung:

Automatisierungsgrad



Personalentlastung



Investitionsaufwand



“ „Ein Tablet am Counter ist die perfekte Brücke zwischen Technik und Gastgeberschaft – aber es ist kein Selbstläufer. Mein Profi-Tipp: Binde dein Team von Tag eins an ein und definiere klare Rollen. Ein neues System ist nur so gut wie die Akzeptanz derer, die es bedienen. Deine Mitarbeiter sollten das Tablet nicht als Konkurrenz, sondern als Assistenten sehen, der ihnen das ‚Papier-Jonglieren‘ abnimmt, damit sie sich wieder auf das ehrliche Willkommen konzentrieren können.“

”



Kurz gesagt:

Die Tablet-Lösung ist ein extrem flexibles Hybrid-Modell, das Self-Service und persönliche Betreuung verbindet und durch die Möglichkeit der integrierten Schlüsselcodierung bereits einen großen Schritt in Richtung Automatisierung geht, ohne die Komplexität eines vollwertigen Kiosk-Systems zu erreichen.

c) Online Check-in Self-Service Kiosk

1. So funktioniert's

Gast-Perspektive

- 1 Der Gast kommt im Hotel an und geht direkt zum Self-Service Kiosk
- 2 Buchung wird über Namen, QR-Code oder Buchungsnummer aufgerufen
- 3 Fehlende Daten werden ergänzt und digital unterschrieben
- 4 Zahlung durchführen und Zusatzleistungen auswählen
- 5 Zimmerkarte wird direkt am Kiosk ausgegeben → der Gast geht eigenständig aufs Zimmer



Hotel-Perspektive

- ✓ Alle Daten werden direkt ins PMS übertragen
- ✓ Schlüsselübergabe erfolgt ohne Mitarbeiterereinsatz
- ✓ Rezeption wird massiv entlastet oder sogar komplett ersetzt
- ✓ Vollständiger Check-in und -out Prozess läuft automatisiert vor Ort ab
- ✓ 24/7 Check-in auch ohne Personal möglich

2. So kann's aussehen

- 1 23:40 Uhr. Kein Mitarbeiter mehr vor Ort – der Gast steht allein in der Lobby.
- 2 Drei Minuten später hält er seine Zimmerkarte in der Hand.
- 3 Der Gast fährt entspannt mit dem Aufzug nach oben.

3. Für wen ergibt der Self-Service-Kiosk für den Check-in Sinn?

Hotelgröße

- ✓ Geeignet für alle Hotelgrößen
- ✓ Ideal für Serviced Apartments und vollautomatisierte Konzepte ohne Personal
- ✓ Entlastung bei hohem Gästevolumen oder Spätanreisen

Personalstruktur

- ✓ Ideal bei Personalmangel oder dem Wunsch nach stärkerer bis vollständiger Automatisierung
- ✓ Perfekt für Hotels, die Rezeptionszeiten reduzieren oder flexibilisieren möchten

Gästetyp

- ✓ Sehr gut für Gäste und Businessreisende / mit wenig Zeit / autonom Reisende
- ✓ Funktioniert dank guter User Experience auch bei Leisure-Gästen

Check-in-Zeiten

- ✓ Optimal für 24/7 Check-in ohne Personal
- ✓ Besonders wertvoll bei Spätanreisen oder unregelmäßigen Ankunftszeiten

4. Praxisbeispiele

Avaneo Hotel Marktedwitz (Individualhotel)

Ausgangssituation:

Der Wunsch nach maximaler Flexibilität für Geschäftsreisende und einer Entlastung des Teams von Standard-Check-ins.



Ergebnis:

Erzielung einer digitalen Quote von 80 %. Gäste können jederzeit völlig selbstständig am Kiosk einchecken und ihre eigene Schlüsselkarte kodieren.

Das Schlafwerk (volldigitalisiertes Konzept)

Ausgangssituation:

Ein innovatives Konzept für Langzeitgäste und Handwerker-Teams, das ohne klassische 24-Stunden-Rezeption auskommen sollte.



Ergebnis:

Eines der ersten voll digitalisierten Hotels Deutschlands. Von der Buchung bis zur Türöffnung via Smartphone oder Kiosk läuft die gesamte Guest Journey automatisiert ab, was attraktive Preisstrukturen ermöglicht.

5. Vorteile & Grenzen

✓ Wo der Online
Check-in glänzt

Maximale
Automatisierung vor
Ort

Vollständiger Check-in inkl.
Schlüsselvergabe ohne
Mitarbeiter. Erneute
Schlüsselausgabe möglich.

Echte 24/7-Fähigkeit

Gäste können jederzeit
anreisen – unabhängig von
Rezeptionszeiten

Massive Entlastung des
Personals

Besonders bei Stoßzeiten oder
dauerhaft knappen Ressourcen

Skalierbarkeit bei
hohem
Gästeaufkommen

Mehrere Kioske können
parallel genutzt werden

Professionelles,
modernes
Gästeerlebnis

Klare Prozesse, schnelle
Abwicklung, keine Wartezeiten



Wo die Grenzen
liegen

Höherer
Investitionsaufwand

Hardware, Installation und
Platzbedarf müssen
eingeplant werden

Nicht jeder Gast
bevorzugt Self-Service

Wunsch nach persönlichem
Kontakt kann bestehen bleiben

Möglicher
Erklärungsbedarf
bei Erstnutzung

Besonders bei weniger
digitalaffinen Gästen

Ohne
Prozessintegration
wenig Mehrwert

Kiosk allein reicht nicht, er muss
sinnvoll ins Gesamtsystem
eingebettet sein

6. Umsetzungstipp CS-Experte Dustin

Straiv
Bewertung:

Automatisierungsgrad



Personalentlastung



Investitionsaufwand



“ Beim Kiosk geht es um 24/7-Betriebssicherheit und Autonomie. Damit der Go-Live zum Erfolg wird, darfst du den Kiosk nicht als isolierte Hardware betrachten – er muss strategisch platziert und tief in deine IT-Landschaft integriert sein. Achte auf eine nahtlose PMS-Synchronisation und platziere das Terminal direkt im natürlichen Laufweg des Gastes. Ein Kiosk, den man suchen muss oder der nicht in Echtzeit mit deinem System spricht, wird zur Hürde statt zur Entlastung.

”

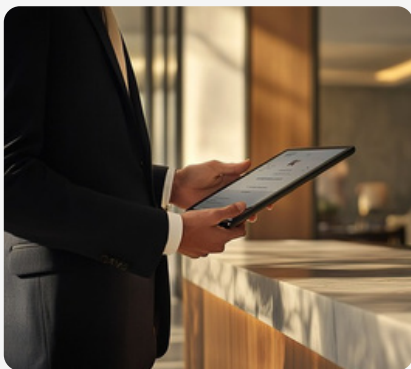


Kurz gesagt:

Der Self-Service Kiosk ist die leistungsstärkste Lösung für maximale Automatisierung – ideal für Hotels, die unabhängig von Personal arbeiten, Wartezeiten komplett eliminieren und ihren Check-in-Prozess konsequent skalieren möchten.

3. Die “Power-Kombi”: Warum das Zusammenspiel der Module den Unterschied macht

Ein Self Check-in ist kein isoliertes Ereignis, sondern das Zusammenspiel perfekt verzahnter Prozesse. Die wahre Stärke von Straiv liegt in der tiefen Integration in dein bestehendes System (PMS) und der Kommunikation der einzelnen Module untereinander. Wenn Software und Hardware als Einheit agieren, wird aus einem administrativen Vorgang ein fließendes Gästerlebnis, das gleichzeitig deine Betriebssicherheit garantiert.



Hier sind die Komponenten deiner Power-Kombi:

Der Digitale Meldeschein – Dein rechtsicheres Fundament

Er ist der Startpunkt jeder Reise. Die Daten werden vom Gast selbst erfasst, digital unterschrieben und in Echtzeit mit deinem PMS synchronisiert. Das eliminiert Übertragungsfehler und spart deinem Team pro Gast etwa 3-5 Minuten mühsame Tipparbeit

Digitales Payment – Automatisierte Liquidität

Kein lästiges Hantieren mit Bargeld oder Terminals an der Rezeption. Restbeträge, City-Tax oder Kautionen werden vollautomatisch und sicher während des Check-in-Prozesses eingezogen. Das sorgt für garantierte Zahlungen und entlastet die Buchhaltung

Integriertes Upselling - Dein unermüdlicher Verkäufer:

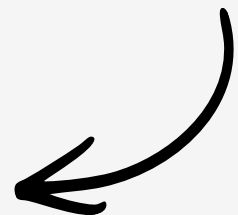
Während des digitalen Check-ins werden dem Gast personalisierte Angebote wie Zimmer-Upgrades, Frühstück oder Parkplätze präsentiert. Da dies ohne Verkaufsdruck am eigenen Smartphone oder Kiosk geschieht, nutzen durchschnittlich 5-10 % der Gäste diese Zusatzleistungen – ein direkter Umsatzbooster ohne zusätzliche Personalkosten.

Digitale Türöffnung - Die Brücke zum Zimmer:

Nach Abschluss von Meldeschein und Payment erhält der Gast seinen Zugang. Ob als mobiler Web-Key direkt auf dem Smartphone oder durch die schnelle Kodierung einer physischen Karte am Tablet oder Kiosk: Die nahtlose Integration zu Schließsystemen wie Salto oder Assa Abloy macht die Schlüsselübergabe komplett autonom.

Smart Check-out - Der entspannte Abschluss:

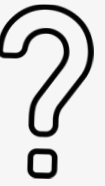
Am Abreisetag erhält der Gast automatisch seine Rechnung per E-Mail, prüft diese und checkt digital aus. Das System aktualisiert sofort den Zimmerstatus im PMS, sodass das Housekeeping in Echtzeit weiß, welche Einheiten bereit für die Reinigung sind.



Das Ergebnis dieser Symbiose:

Du schaffst einen Prozess, der 24/7/365 fehlerfrei funktioniert, deine Kosten durch massive Personaleinsparungen senkt und deinem Team die Freiheit gibt, wieder echte Gastgeber zu sein.

Das Self Check-in Quiz: welches Set up passt zu deinem Hotel



Die Theorie ist klar, aber wie sieht die Praxis für dein Haus aus? Es gibt keine Einheitslösung, die für jedes Konzept gleichermaßen funktioniert – ein Serviced Apartment hat andere Prioritäten als ein Wellness-Resort. Um herauszufinden, welche Kombination aus Web-App, Tablet oder Kiosk deine Prozesse am effektivsten optimiert, haben wir dieses Quiz entwickelt.

Beantworte die folgenden 10 Fragen
und notiere dir, ob du Typ **A** **B** oder **C** bist

1. Personalpräsenz: Wie sieht dein Nachtdienst aus?

- a) 100% personallos.
- b) Sporadisch besetzt oder Rufbereitschaft.
- c) Die Rezeption ist nachts mit Personal besetzt.

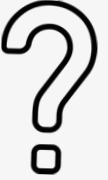
2. Schlüssel-System: Was erhält der Gast

- a) Wir nutzen PIN-Codes oder Mobile Keys.
- b) Wir brauchen physische RFID-Karten, wollen aber keinen riesigen Automaten.
- c) Wir geben klassische Schlüssel oder Karten persönlich aus.



3. Hardware-Budget: Wie viel willst du investieren?

- a) Investment in volle Automatisierung ist gesetzt mit dem Ziel einer hohen Kostenersparnis und schnellem Return-on-Investment
- b) Moderate Kosten für smarte Hardware am Counter.
- c) So wenig wie möglich für Hardware, Fokus auf Software.



4. Zielgruppe: Wer wohnt bei dir?

- a) Autonome Long-Stay Gäste und Firmenkunden in Apartments.
- b) Business-Reisende & Städteurlauber
- c) Stammgäste, Kurzurlauber oder Freizeitreisende in familiärer Atmosphäre

5. Hauptziel: Was ist dein wichtigster KPI?

- a) Maximale Rendite durch vollständige Personalvermeidung.
- b) Entlastung des Teams & Beseitigung von Warteschlangen.
- c) Weniger Bürokratie und mehr Zeit für die persönliche Betreuung der Gäste.

6. Wartezeiten: Wie voll ist deine Lobby um 15:00 Uhr?

- a) Leer, da alles digital läuft.
- b) Oft überfüllt – Julia braucht dringend Entlastung.
- c) Gelegentlich Schlangen, die das Gästelerlebnis trüben.



7. Payment-Prozess: Welches Zahlungssystem nutzt du?

- a) 100% automatisiert bei Buchung, Check-in oder Check-out.
- b) Oft noch bar oder am Zahlungsterminal vor Ort an der Rezeption.
- c) Zahlungen sollen einfach und sicher idealerweise vorab oder beim Check-in erledigt sein.



8. Support-Bedarf: Wie viele Fragen stellt der Gast?

- a) Der KI-Chatbot muss alles abfangen (24/7).
- b) Standardfragen sollen digital gelöst werden.
- c) Der Gast wünscht sich personalisierte Tipps und Informationen zum Hotel.

9. Platzangebot: Wie viel Raum hast du in der Lobby oder vor dem Eingang?

- a) Platz für einen freistehenden Kiosk oder einen Außenkiosk.
- b) Platz für ein kompaktes Tablet auf dem Tresen.
- c) Wir wollen keine sichtbare Hardware, nur das Handy des Gastes.

10. Zukunftsvision: Wo stehst du in 3 Jahren?

- a) Marktführer in Effizienz & Rendite.
- b) Ein moderner Betrieb mit glücklichem, entlastetem Team.
- c) Ein digital aufgestellter Betrieb, der Tradition und moderne Prozesse vereint.



Die Auswertung:

Überwiegend A: Der Effizienz-Meister



Dein Setup: Web-App + Self-Service Kiosk + Keyless

Du brauchst die volle Power. Dein Geschäftsmodell basiert auf minimalen Betriebskosten pro Einheit. Da du oft gar kein Personal vor Ort hast, ist die 24/7-Betriebssicherheit dein "Muss". Der Kiosk dient als physischer Anker für alle Fälle, während die Web-App den Großteil der Arbeit vorab erledigt.

Dein Straiv-Vorteil: Vollständige Vermeidung von bis zu 10 Vollzeitkräften.

Überwiegend B: Der Team-Entlaster



Dein Setup: Web-App + Tablet inkl. Kartenkodierung

Dein Fokus liegt auf dem "Nadelöhr" Rezeption. Die Kombination aus Online Check-in (Web-App) und einer Tablet-Station am Counter ist für dich ideal. Mit einem kompakten Encoder am Tablet können Gäste ihre Zimmerkarte selbst erstellen – das spart das Budget für einen großen Kiosk und löst trotzdem das Schlüssel-Problem.

Dein Straiv-Vorteil: Gewinn von bis zu 40 Stunden Zeit pro Woche für echtes Gastfreundschaft.

Überwiegend C: Der Fokus-Gastgeber



Dein Setup: Web-App + Digitaler Meldeschein + Payment

Du legst Wert auf den persönlichen Kontakt, willst aber nicht mehr im Papierkram versinken. Du brauchst keine teure Hardware, die Platz wegnimmt. Deine Gäste erledigen den Meldeschein und die Zahlung entspannt auf dem eigenen Smartphone. So hast du bei der Ankunft den Kopf frei für deine Gäste und musst nicht erst mühsam Adressen abtippen.

Dein Straiv-Vorteil: Rechtssichere, fehlerfreie Daten und massive Zeitersparnis bei der Verwaltung – ganz ohne Hardware-Investition.

5. Dein Weg zum Erfolg: So startest du das Projekt “Self-Check-in”

Damit deine Systemumstellung nicht zur Belastung, sondern zum strategischen Erfolg wird, ist eine saubere Vorbereitung entscheidend. Die größte Hürde ist dabei selten die Technik selbst, sondern das Zusammenspiel von Menschen, Prozessen und klarer Projektführung.

Team einbinden

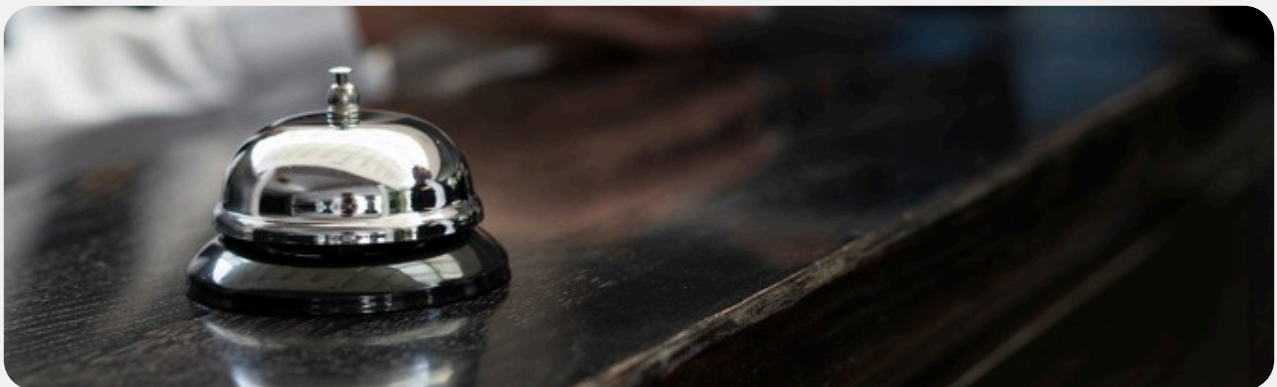
Achte darauf, dein Team frühzeitig einzubinden

Ziele & Stufen

Definiere realistische Ziele und gestalte den Umstieg stufenweise, um Überforderungen zu vermeiden

Fundament legen

Ein strukturierter Anforderungskatalog und saubere Datenbestände bilden das Fundament für einen reibungslosen Go-live



Checkliste für den Start:

Für eine detaillierte Begleitung haben wir dir einen Schritt-für-Schritt-Plan von der ersten Analyse bis zur Erfolgskontrolle zusammengestellt. Alle Tipps der Experten und die vollständige Checkliste findest du in unserem Ratgeber:

[→ Hier geht es zum E-Book: Die 10 besten Expertentipps zur Systemumstellung](#)

Dein Fahrplan zum Go-live im Überblick:

1. Anforderungsanalyse:

Definiere klare Ziele und erstelle einen Katalog der notwendigen Funktionen.

2. Projektmanagement:

Kläre interne Verantwortlichkeiten und benenne „Superuser“ als Ansprechpartner.

3. Vorbereitung:

Räume deine Datenbestände auf und teste alle kritischen Schnittstellen (z. B. PMS zu Schließsystem).

4. Team & Kommunikation:

Schult eure Mitarbeitenden rechtzeitig und informiert eure Gäste transparent über die Neuerungen.

5. Live-Gang & Bewertung:

Führe am Tag der Umstellung Tests mit echten Buchungen durch und miss den Erfolg anhand deiner vorab definierten Kennzahlen.

Noch Fragen?
Unser Experte
Lukas
beantwortet sie
dir gerne!



Oder vereinbare jetzt
eine Demo!