

Straiv.

Die zukunftsichere Self-Service Rezeption

Fachkräftemangel und steigenden Kosten innovativ begegnen



INHALTS- VERZEICHNIS

01 Executive Summary:
Die Hotellerie im
Wandel

02 Die Vision der
Rezeption der Zukunft:
Automatisiert oder
Hybrid

03 Kernkomponenten
der gemeinsamen
Lösung

04 Implementierung
und Support

05 Fazit: Die Zukunft
ist jetzt

06 Über Straiv GmbH



1

EXECUTIVE SUMMARY: DIE HOTELLERIE IM WANDEL

Hoteliere stehen heute vor nie dagewesenen Herausforderungen, die das Fundament der traditionellen Hotellerie infrage stellen. Ein tiefgreifender Fachkräftemangel, rasant steigende Betriebskosten und die sich rasant verändernden Erwartungen der Gäste, die nach digitaler Flexibilität verlangen, erfordern eine strategische Neuausrichtung. Die bloße Aufrechterhaltung des Status quo ist keine Option mehr; stattdessen ist eine Investition in die Zukunft notwendig, um wettbewerbsfähig und profitabel zu bleiben.

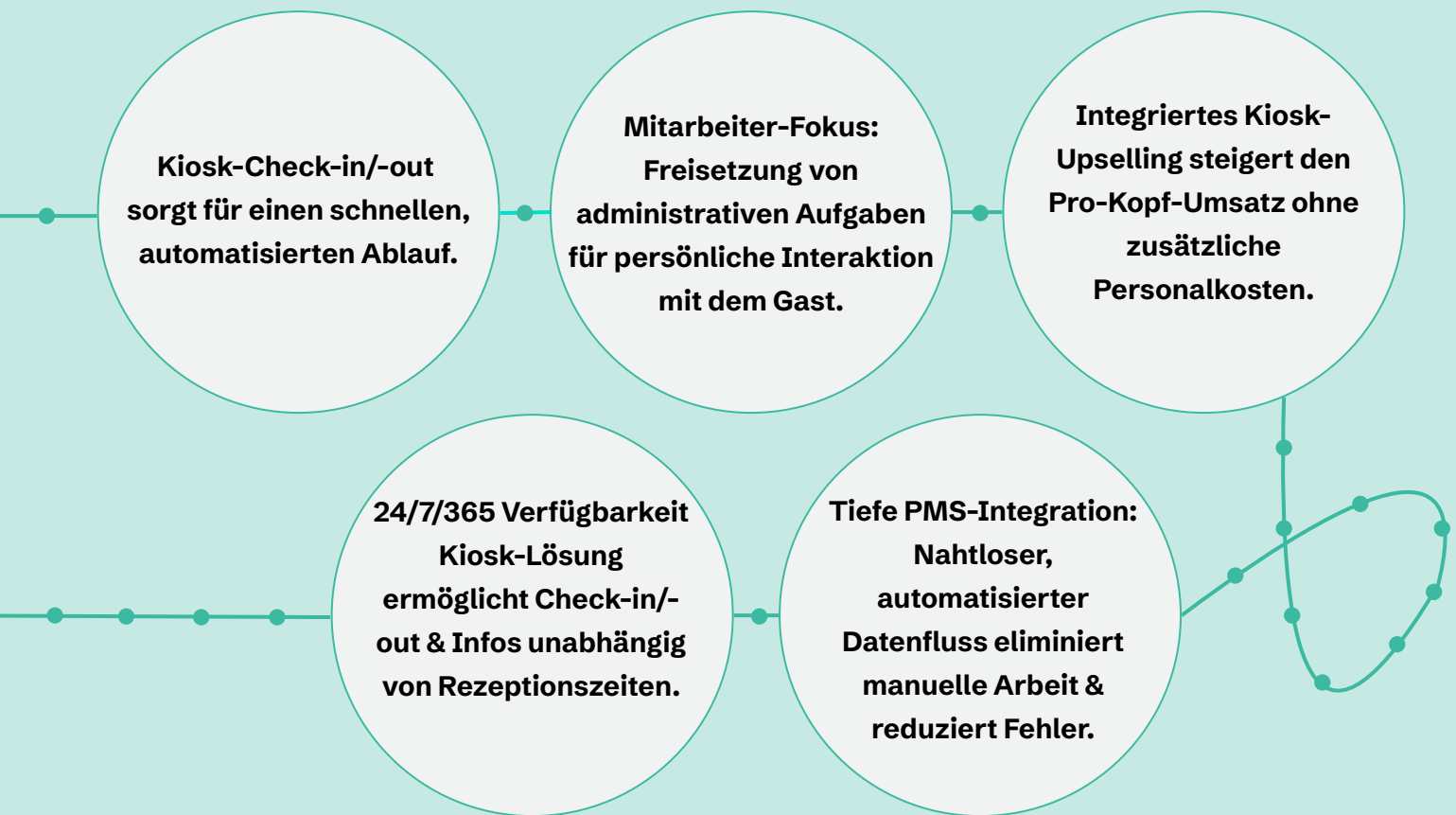
Die Antwort auf diese Herausforderung liefert Straiv, ein führender Anbieter für ganzheitliche Guest Journeys, mit dem modularen Indoor Kiosk PULSE und Full Outdoor Kiosk ATMOS. Die Hardware wird in Zusammenarbeit mit dem Hardware-Spezialisten Pyramid Computer hergestellt und mittels Gold SLA für 5 Jahre betreut.



Die gemeinsame Vision ist die **intelligente, hybride Rezeption der Zukunft**, in der Technologie nicht den menschlichen Kontakt ersetzt, sondern ihn wertvoller macht. Der Kern dieser Lösung ist ein intelligenter Self-Service-Kiosk, der nahtlos in die bestehende Hotel-Infrastruktur integriert wird. Er automatisiert administrative Aufgaben, entlastet die Mitarbeiter und bietet den Gästen ein Höchstmaß an Komfort und Autonomie.

Diese Symbiose aus intelligentem Gehirn (Software) und robustem, verlässlichem Körper (Hardware) ermöglicht es Hoteliere, ihre Effizienz zu steigern, Kosten zu senken und das Gästelerlebnis nachhaltig zu verbessern.

Die wichtigsten Vorteile auf einen Blick:



Die aktuellen Herausforderungen der Branche

Die Hotellerie befindet sich in einem tiefgreifenden Umbruch, der durch eine Kombination aus drei wesentlichen Herausforderungen angetrieben wird. Diese Probleme existieren nicht isoliert, sondern verstärken sich gegenseitig zu einer komplexen Marktlage, die eine strategische Neuausrichtung erfordert.

- 1. Fachkräftemangel:** Der Personalnotstand und die dünne Personaldecke gefährden das Gästeerlebnis und den Umsatz, weshalb Hotels dringend effiziente Lösungen für einen zukunftsfähigen Betrieb benötigen. Laut dem Institut der deutschen Wirtschaft konnten bereits im Jahr 2022/2023 etwa 17.000 Stellen in Hotel- und Gaststättenberufen nicht besetzt werden, was 38,7 % aller offenen Stellen entspricht.
- 2. Steigende Betriebskosten:** Laut DEHOGA ist der Kostendruck im Gastgewerbe enorm und wird von verschiedenen Seiten getrieben. Durch hohe Energie- und Personalkosten sowie inflationsbedingte Preissteigerungen bei Verbrauchsgütern geraten die Margen unter enormen Kostendruck. Hotels müssen die Produktivität steigern, um die Rentabilität zu sichern.
- 3. Sich wandelnde Gästeerwartungen:** Moderne Gäste erwarten digitale Services (wie mobiler Check-in und Gästemappen) als Grundvoraussetzung. Sie suchen maximale Flexibilität und Autonomie, wobei Technologie primär der Verbesserung des Gästeerlebnisses dient. Der "2025 State of Hotel Guest Tech Report" berichtet, dass fast die Hälfte der Gäste bevorzugt ihr Smartphone zum Bezahlen nutzt. Mobile Checkout-Lösungen etablieren sich als entscheidendes Komfortmerkmal, da sie Wartezeiten minimieren und die Gästezufriedenheit erhöhen.

Die Notwendigkeit der Innovation

Die traditionellen Rezeptionsmodelle, die auf manueller Dateneingabe und daraus resultierenden ineffizienten Prozessen basieren, sind den oben beschriebenen Herausforderungen nicht mehr gewachsen.

Sie verursachen hohe Kosten, sind anfällig für Fehler und stoßen an ihre Grenzen, wenn es darum geht, den modernen Gast effizient zu bedienen.

Eine strategische Neuausrichtung ist daher nicht nur eine Option, sondern eine Überlebensstrategie. Es geht darum, manuelle, repetitive Aufgaben zu automatisieren, um die Rentabilität zu sichern und gleichzeitig die Qualität des persönlichen Service aufrechtzuerhalten.



Amortisation & operative Entlastung

Ein digitaler Kiosk ist keine reine Investitionsausgabe, sondern ein Ertrags- und Effizienzmotor. Durch die Einsparung manueller Front-Office-Prozesse und die gezielte Automatisierung von Check-in, Payment und Meldescheinen amortisiert sich der Straiv Kiosk | PULSE in der Regel in unter 12 Monaten. Hoteliers senken damit nicht nur spürbar ihre operativen Personalkosten bei Nacht- und Peak-Schichten, sondern sichern sich absolute Servicekontinuität und hohe Gästezufriedenheit unabhängig vom angespannten Arbeitsmarkt.

2 DIE VISION DER REZEPTION DER ZUKUNFT: AUTOMATISIERT ODER HYBRID

Mit dem Straiv Kiosk | PULSE und Straiv Kiosk | ATMOS haben Hoteliers die Flexibilität, ihr Front Office exakt nach ihren betrieblichen Anforderungen und der gewünschten Servicephilosophie zu gestalten.

Die Lösung ermöglicht zwei zukunftsweisende Modelle: **die vollautomatisierte Rezeption oder das intelligente Hybrid-Modell.**

Option 1: Die vollautomatisierte Rezeption

Das vollautomatisierte Rezeptionsmodell ist die kompromisslose Lösung für maximale Kosteneffizienz und absolute Entkopplung vom angespannten Arbeitsmarkt. Technologie wird hier zum verlässlichen 24/7-Gastgeber, der den gesamten Check-in- und Check-out-Prozess digital, fehlerfrei und ohne Personaleinsatz steuert. Statt eingeschränkter Rezeptionszeiten oder hoher Personalkosten für Nachtschichten profitieren Hoteliers von vollständiger operativer Autonomie. Während der Straiv Kiosk | PULSE den Meldeschein erfasst, Zahlungen abwickelt und die Schlüsselkarte in unter 2 Minuten ausgibt, läuft dein Betrieb rund um die Uhr profitabel und lückenlos weiter. Die Vorteile auf einen Blick:

- **Maximale Autonomie:** Der Self-Service-Kiosk wird zum alleinigen Anlaufpunkt für den Gast. Er ermöglicht den Check-in rund um die Uhr (24/7/365) und die sofortige Schlüsselkartenausgabe, ohne dass Personal vor Ort sein muss.
- **Volle Prozessautomatisierung:** Die Straiv-Software sorgt für die vollständige Automatisierung administrativer Aufgaben, einschließlich digitaler Meldescheinerfassung, sicherer Zahlungsabwicklung und Echtzeit-Synchronisation mit dem PMS.
- **Zusätzlicher Umsatz ohne Personalkosten:** Die integrierten Upselling-Funktionen arbeiten unermüdlich und generieren zusätzliche Einnahmen (z. B. durch Zimmer-Upgrades oder Late Check-out) auch nachts, ohne dass zusätzliche Personalkosten anfallen.
- **Ideal für:** Kleinsthotels, Garni-Betriebe, Budget-Hotels, Serviced Apartments oder als Ergänzung für die Nachtstunden in jedem Hotel.

Option 2: Die intelligente Hybrid-Rezeption

Das Konzept der Hybrid-Rezeption steht für die optimale Symbiose aus menschlicher Interaktion und intelligentem Self-Service. Technologie wird hier nicht zum Ersatz, sondern zur Entlastung und Aufwertung der Rolle des Front-Office-Personals. Das Hybrid-Modell verändert das Berufsbild an der Rezeption grundlegend. Statt Tipparbeit am PC, Meldescheinausdrucken und manueller Kartencodierung steht wieder die echte Gastfreundschaft im Vordergrund. Während der Straiv Kiosk | PULSE Standard-Check-ins in unter 2 Minuten abwickelt, hat dein Rezeptionsteam die Hände frei für Begrüßungsdrinks, individuelle Empfehlungen oder die persönliche Betreuung anspruchsvoller Gäste. Die Vorteile auf einen Blick:

- **Entlastung der Mitarbeiter:** Der Self-Service-Kiosk befreit die Mitarbeiter von wiederkehrenden, administrativen Aufgaben wie der Datenabfrage, dem Ausstellen von Meldescheinen oder der Schlüsselkartenausgabe.
- **Fokus auf Gastgeberschaft:** Das Personal gewinnt wertvolle Zeit, um sich auf persönlichere, wertschöpfendere Interaktionen und den Aufbau einer authentischen Verbindung mit den Gästen zu konzentrieren.
- **Nahtlose Integration:** Der Kiosk ergänzt die Rezeption und reduziert Wartezeiten drastisch, indem Gäste den Check-in-Prozess selbst übernehmen. Dadurch wird das Personal von Routineaufgaben entlastet und kann den Fokus auf den individuellen und persönlichen Gastkontakt legen.
- **Ideal für:** Hotels, die Mitarbeiter effektiv entlasten, Warteschlangen eliminieren und Gästen die Wahlfreiheit zwischen persönlichem Service und Self-Service bieten möchten.

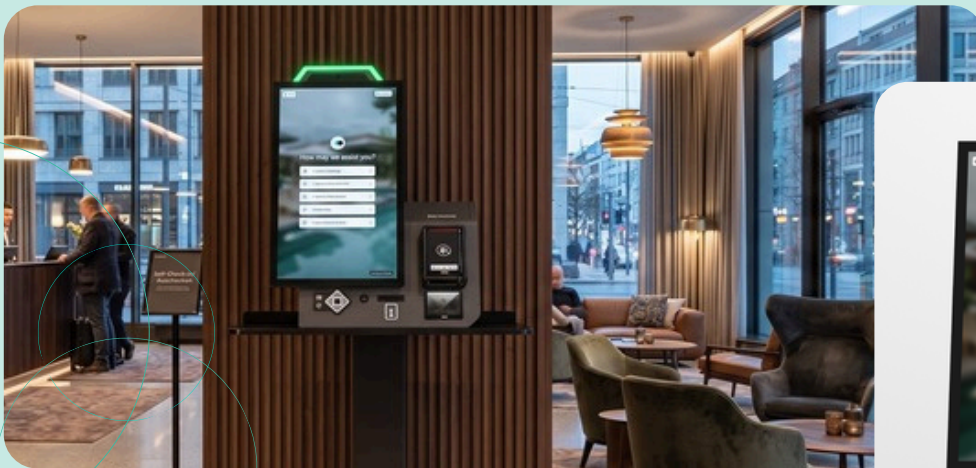
3

KERNKOMPONENTEN DER STRAIV KIOSKE

3.1 STRAIV KIOSK | PULSE

LANGLEBIGE HARDWARE “MADE IN GERMANY”

Das Fundament der neuen Kiosk-Lösung bildet der Straiv Kiosk | PULSE. Der moderne Kiosk ist eine modulare Indoor-Lösung, entwickelt in enger Partnerschaft mit Pyramid Computer, Deutschlands führendem Hardware-Hersteller für die Gastronomie, Hotellerie und Einzelhandel.



Hardware-Spezifikationen & Modularität

- **Modulare Flexibilität ohne Bohren:** Der Straiv Kiosk | PULSE passt sich flexibel an jede Lobby-Architektur an. Er ist als kompakter Tabletop-Kiosk für die Empfangstheke, als Wall-Mount für die Wandmontage oder als freistehende Stand-Stele verfügbar. Das Besondere: Der Standfuß benötigt keine Bodenbohrungen, was maximale Gestaltungsfreiheit bei voller Standsicherheit bietet.
- **Alles-in-Einem-Technologie:** Ausgestattet mit einem zertifizierten Zahlungs-Terminal (PAX IM30 / CASTLES S1U2, unterstützt u. a. Adyen, Planet), einem KI-gestützten Newland OCR-Scanner für Ausweise und Reisepässe, Bewegungssensorik sowie physischen Keypads für barrierefreie Zugänglichkeit.
- **Wartungsarmes Closed-Loop-System:** Das intelligente RFID-Karten-Ausgabesystem beinhaltet eine automatische Karten-Rücknahme (Card Retract). Das reduziert den täglichen Aufwand für das Hotelpersonal auf ein Minimum.
- **Datenschutz & Sensorik:** Integrierte Bewegungssensoren aktivieren den Kiosk automatisch bei Annäherung des Gastes, während ein dedizierter Sichtschutz (Privacy Screen) sensible Gästedaten in geschäftigen Lobbys schützt.

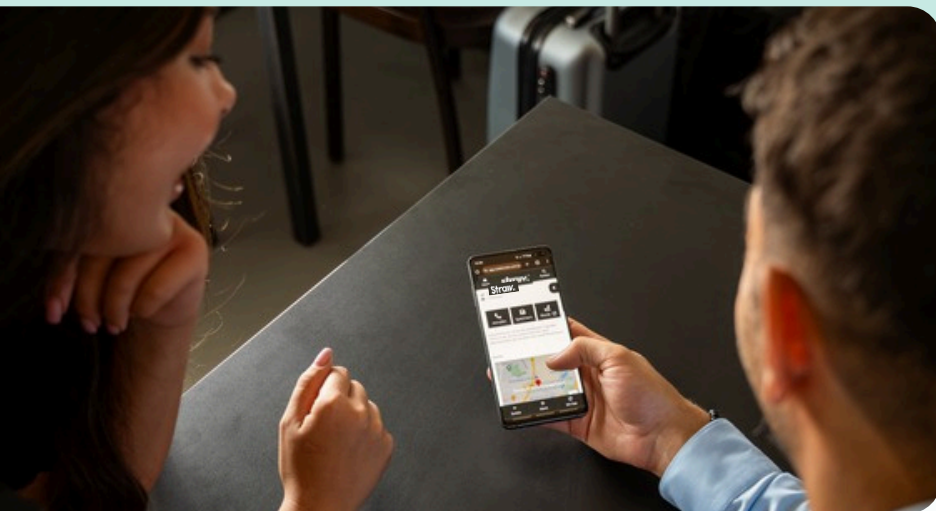
Sicherheit, Verlässlichkeit & Service: Maximale Ausfallsicherheit

Durch die Zusammenarbeit von Straiv und Pyramid Computer greifen Check-in/out-Software und Industrie-Hardware nahtlos ineinander. Hoteliers erhalten eine perfekt aufeinander abgestimmte Gesamtlösung ohne technische Reibungsverluste oder Integrations-Verzögerungen.

- **Enterprise Hardware SLA (Pyramid Care Gold):** Damit der Betrieb rund um die Uhr sichergestellt ist, profitieren Hoteliers von garantierten Service-Levels. Das Premium-Servicepaket garantiert Reaktionszeiten von unter 2 Stunden (Mo-Fr) sowie einen Same-Day-Express-Versand für Ersatzkomponenten oder den Austausch des kompletten Kiosks (bei Schadensmeldungen vor 13:00 Uhr CET).
- **Industriequalität „Made in Germany“:** Die Verwendung langlebiger Industriekomponenten garantiert höchste Zuverlässigkeit (24/7 Uptime) und schützt die Investition in die digitale Infrastruktur langfristig.
- **Schneller ROI:** Dank des effizienten Entlastungseffekts zu Stoßzeiten und der Senkung operativer Kosten amortisiert sich der Straiv Kiosk | PULSE in der Regel in unter 12 Monaten.

3.2 DIE SOFTWARE-EXPERTISE VON STRAIV GMBH: DIE INTELLIGENZ HINTER DER HARDWARE

Die Straiv-Software ist die treibende Kraft der Lösung. Sie verknüpft die Hardware nahtlos mit dem Hotelbetrieb und schafft eine intelligente, automatisierte Umgebung.



Tiefe PMS-Integration und nahtloser Datenfluss

Die Software verbindet sich mit zahlreichen gängigen Property Management Systemen (PMS). Diese tiefe Integration automatisiert den Check-in-Prozess und sorgt dafür, dass das **PMS zur zentralen Datenbasis** wird.

Die Straiv-Software liest nicht nur Daten aus deinem PMS, sondern schreibt diese auch in Echtzeit zurück. Sobald der Gast am Kiosk eincheckt, den Meldeschein digital unterschreibt oder bezahlt, werden die Daten unverzüglich im PMS aktualisiert. Das bedeutet: Housekeeping sieht sofort den Zimmerstatus, die Buchhaltung erhält saubere Zahlungsdaten und das Rezeptionsteam hat ohne Zeitverzögerung den vollen Überblick. Dies eliminiert Fehler durch manuelle Dateneingabe und verhindert Doppelbuchungen. Alle Abteilungen (Rezeption, Housekeeping, F&B) greifen jederzeit auf die gleichen, aktuellen Informationen zu. Der nahtlose Datenfluss ist die Grundvoraussetzung für Prozessautomatisierung und die Steigerung der betrieblichen Effizienz.

Automatisierung von Check-in/Check-out-Prozessen

Die Straiv-Software automatisiert den gesamten administrativen Prozess.

Dazu gehört die digitale Abwicklung von Zahlungen und die Erstellung des digitalen Meldescheins mit Unterschrift. Ebenfalls enthalten ist die direkte Ausgabe und der Einzug von physischen Schlüsselkarten oder die Aktivierung einer digitalen Web-Key-Lösung. Dies entlastet das Personal vollständig von diesen repetitiven Aufgaben.

Besonders die sichere und zertifizierte Payment-Abwicklung ist für den Hotelbetrieb von großer Bedeutung.

Der **Straiv Kiosk | PULSE** setzt auf eine vollständig zertifizierte Unattended-Payment-Integration (u. a. über führende Terminals wie PAX IM30 oder CASTLES S1U2 in Anbindung an Adyen, Planet etc.):

- **Maximale Zahlungsarten:** Akzeptiert alle gängigen Kredit- und Debitkarten, Apple Pay sowie Google Pay direkt am Terminal – ohne manuelles Eingreifen des Personals.
- **Automatische Autorisierung & Kautionen:** Pre-Autorisierungen für Zusatzleistungen oder Kautionen werden beim Check-in nahtlos eingezogen und im PMS verbucht.
- **Höchste Sicherheitsstandards:** Durch PCI-DSS-Zertifizierungen und tokenisierte Zahlungsdaten bleiben sensible Gästedaten zu jedem Zeitpunkt geschützt.

Integriertes Upselling

Durch die Straiv-Software wird der Kiosk zu einem "unermüdlichen Verkäufer", der zusätzliche Einnahmen generiert. Die Lösung nutzt die Integration mit dem PMS. Dadurch können personalisierte und relevante Angebote zum richtigen Zeitpunkt präsentiert werden. Ziel ist die Steigerung des durchschnittlichen Pro-Kopf-Umsatzes.

Zahlen, Daten, Fakten: So performt Upselling in der Praxis

Dass digitales Upselling funktioniert, ist keine reine Theorie – die Daten aus der Praxis sprechen eine klare Sprache:

- **Der Frühstücks-Booster:** Im Schnitt werden 30 % aller angebotenen Frühstücksleistungen direkt über Straiv gebucht.
- **Parkplatz-Garantie:** Bei Parkplatzangeboten liegt die Conversion-Rate sogar bei 60 %.
- **Unter dem Strich:** Unsere Partner-Hotels generieren mit Upselling aktuell durchschnittlich 1.000 € Mehrumsatz pro Monat.

Der Hebel dahinter: Am Kiosk entscheidet der Gast ohne Hürden oder Hemmschwellen. Da Zusatzleistungen visuell ansprechend und exakt im Moment der höchsten Kaufbereitschaft, direkt bei der Ankunft, präsentiert werden, verwandelt der Straiv Kiosk | PULSE den Check-in in einen unermüdlichen Ertragsmotor.



UPSELLING-
MÖGLICHKEITEN

VORTEIL FÜR
DEN HOTELIER

VORTEIL FÜR
DEN GAST

HÖHERE ZIMMER-
KATEGORIE

Steigert Umsatz pro
Buchung ohne zusätzliche
Personalkosten.

Bietet ein individu-
alisiertes Hotelerlebnis &
einen höheren Wert.

FRÜHSTÜCK



Ermöglicht bessere
Planung der
Restaurantkapazität.

Komfort & Möglichkeit,
kulinarische
Optionen hinzuzufügen.

PARKPLATZ

Schafft neue Einnahmen
& bietet Kontrolle über
Parkplatzinventar.

Sichert stressfreie
Anreise für einen idealen
Start des Aufenthalts.

EARLY CHECK-IN/
LATE CHECK-OUT

Generiert zusätzliche
Einnahmen + dynamische
Zeitplanung.

Flexibilität & Komfort
bei der An- und
Abreise.

4 IMPLEMENTIERUNG UND SUPPORT – ALLES AUS EINER HAND

Die Einführung des Straiv Kiosk folgt in einem strukturierten, transparenten Prozess, der eine reibungslose Einbindung in deine bestehende Hotel-IT und PMS-Landschaft garantiert. Du profitierst von einem echten „Alles aus einer Hand“-Ansatz: Straiv ist dein zentraler Ansprechpartner für das gesamte System: von der ersten Beratung über die Software- und Hardware-Integration bis hin zum laufenden Support.

- **Abstimmung der Komponenten:** Im gemeinsamen Kick-off-Gespräch wird exakt definiert und abgestimmt, welche externen Komponenten (wie der passende Schließanlagen-Encoder oder das unbediente Payment-Terminal) vom Hotel bestellt werden müssen, damit alle Hard- und Software-Schnittstellen vor dem Installationstermin garantiert einwandfrei ineinandergreifen.
- **Einfache & flexible Installation:** Dank des durchdachten modularen Designs (ob als Tabletop-Variante, Wandmontage oder freistehende Stele ohne notwendige Bodenbohrungen) lässt sich der Kiosk flexibel und ohne aufwendige Baumaßnahmen in deiner Lobby platzieren.



- **Go-Live & Schulung:** Die Kioske werden einsatzbereit geliefert und vor Ort installiert. Am Tag der Inbetriebnahme wird das System direkt mit Straiv und deinem PMS verknüpft. Dein Rezeptionsteam erhält eine praxisnahe Schulung für den täglichen Betrieb.
- **Zentraler Support & Premium SLA:** Der Straiv-Support dient als deine zentrale erste Anlaufstelle für alle Anliegen rund um Software und Hardware. Für maximale Hardware-Sicherheit sorgt das integrierte Pyramid Care Gold SLA: Das Enterprise-Servicepaket garantiert schnelle Reaktionszeiten (unter 2 Stunden Mo-Fr) und einen Same-Day-Express-Versand für Ersatzkomponenten oder den Austausch des gesamten Kiosks (bei Schadensmeldungen vor 13:00 Uhr CET).

5 FAZIT: DIE ZUKUNFT IST JETZT

Straiv bietet mit Software und Hardware eine umfassende und zukunftsweisende Lösung für die zentralen Herausforderungen der Hotellerie.

Sie ist die Antwort auf Fachkräftemangel, Kostendruck und sich wandelnde Gästeerwartungen.



Durch die Schaffung einer vollautomatisierten oder hybriden Rezeption, die manuelle Prozesse automatisiert und den Mitarbeitern Freiräume schafft, können Hotellers ihre Effizienz steigern, Kosten senken und das Gästeerlebnis neu definieren.

Die Lösung ist nicht nur eine technologische Neuerung, sondern ein strategischer Wandel, der Hotels dabei unterstützt, sich für die Zukunft zu wappnen und die Bedürfnisse des modernen Reisenden zu erfüllen.

Die Zukunft der Hotellerie ist nicht mehr nur eine Vision; sie ist jetzt greifbar. Es ist Zeit, sie zu gestalten.

**JETZT BERATUNGSTERMIN
VEREINBAREN!**

6 ÜBER Straiv.

Die Zukunft der digitalen Gästereise gestalten

Straiv ist ein führender SaaS-Anbieter für die digitale Guest Journey in der Hotellerie. Gegründet im Jahr 2015 hat sich das eigentümergeführte Unternehmen mit Hauptsitz in Stuttgart zu einem der innovativsten Technologiepartner der Branche entwickelt. Heute unterstützt ein internationales Team von über 60 Experten aus 20 Nationen mehr als 3.400 Hotels in 30 Ländern dabei, ihren Betrieb zu digitalisieren und das Gästeeerlebnis neu zu definieren.

Ganzheitliche Technologie für den gesamten Hotelalltag

Die Kernkompetenz von Straiv liegt in der Entwicklung intelligenter, browserbasierter Lösungen, die völlig ohne App-Download für den Gast funktionieren. Das umfassende Produktportfolio deckt jeden Touchpoint der Gästereise nahtlos ab:

- **Mobile & Kiosk Self-Check-in/-out:** Digitaler Meldeschein, Auslesung von Ausweisdokumenten, Bezahlung und Schlüsselkartenausgabe rund um die Uhr.
- **Digitaler Concierge & Gästemappe:** Relevante Hotelinformationen und digitale Services direkt auf dem Smartphone des Gastes.
- **Automatisierte Gästekommunikation:** Gezielte Informationen vor, während und nach dem Aufenthalt.
- **Integriertes Upselling:** Automatisierter Verkauf von Zusatzleistungen (Zimmer-Upgrades, Frühstück, Parkplätze) zur Maximierung des RevPAR.

Freiräume schaffen für echte Gastfreundschaft

Durch die tiefe Integration in führende Property Management Systeme (PMS), Schließanlagen und Payment-Anbieter zentralisiert Straiv die gesamte Guest Journey. Das Ergebnis: Administrative Routineaufgaben werden eliminiert, Fehlerquellen vermieden und Rezeptionsteams nachhaltig entlastet.

Die Vision von Straiv ist klar: Mit innovativer, verlässlicher Technologie Schmerzpunkte wie den Fachkräftemangel effizient zu lösen, Freiräume im Hotelalltag zu schaffen und Hoteliers den Rücken frei zu halten – damit sie sich wieder voll und ganz auf ihre Rolle als hervorragende Gastgeber konzentrieren können. Weitere Informationen findest du unter www.straiv.io.

