

Digital Guest Journey

Welche Tools bringen IHR Hotel WIRKLICH weiter?



Stefan Urdl

25 Jahre IT Erfahrung

10 Jahre Hotellerie

VP IT für 200 Hotels

Erstes Chatbot-Projekt 2017

360° Berater im Bereich IT

PMS, POS, Digital Journey

CRM, BI

IT Infrastruktur

IT Security

Agenda



Agenda

09:20 – 09:55 Überblick über die digitale Gästereise

09:55 – 10:10 Praxisbericht

10:10 – 10:40 Digital Journey – Pre-Stay & Check-In

10:40 – 11:00 Pause

11:00 – 11:15 Praxisbericht

11:15 – 11:40 Digital Journey – Stay & Post-Stay

11:40 – 11:55 Praxisbericht

11:55 – 12:15 Tipps & Tricks / Herausforderungen

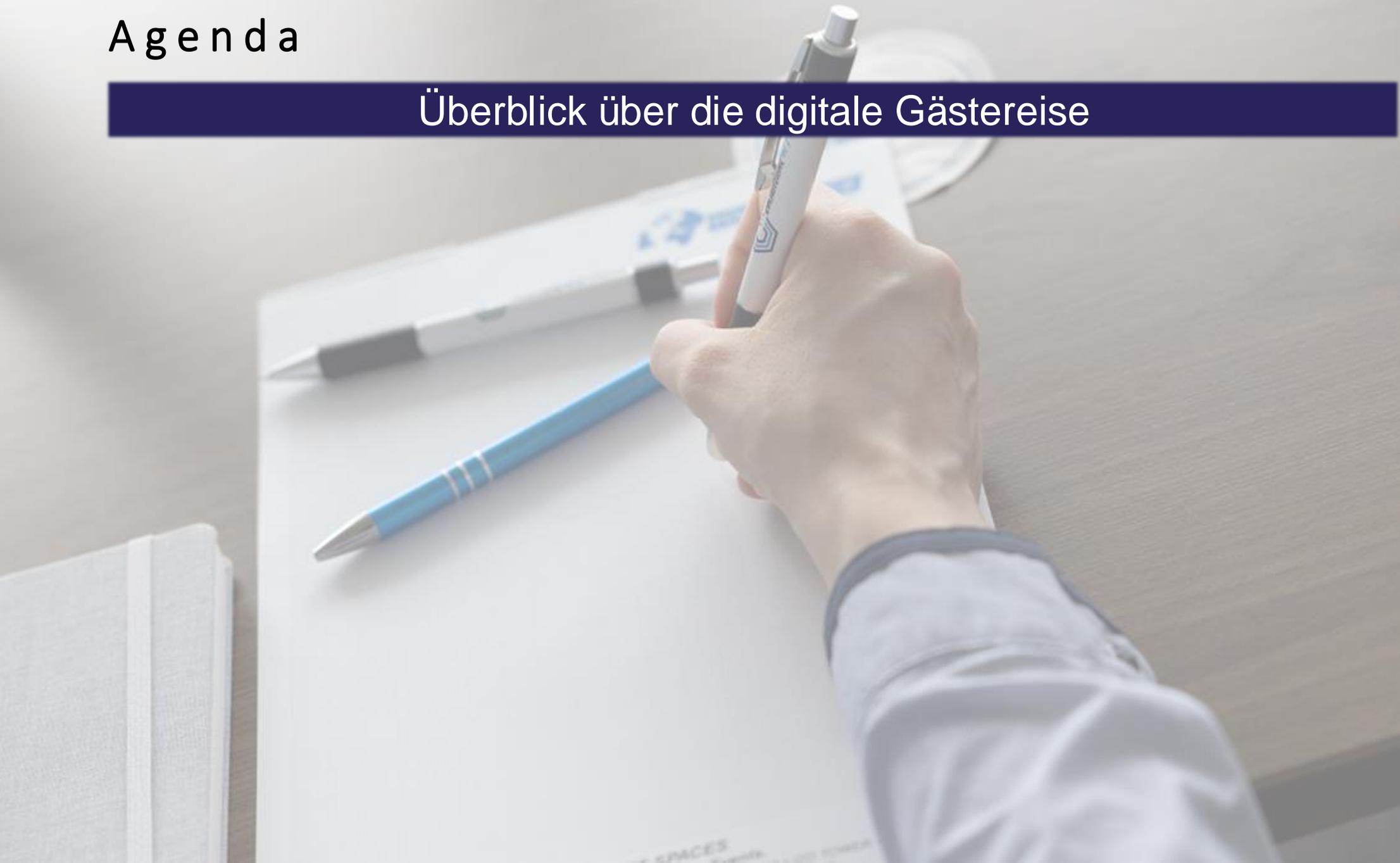
12:15 – 12:30 Q&A Session

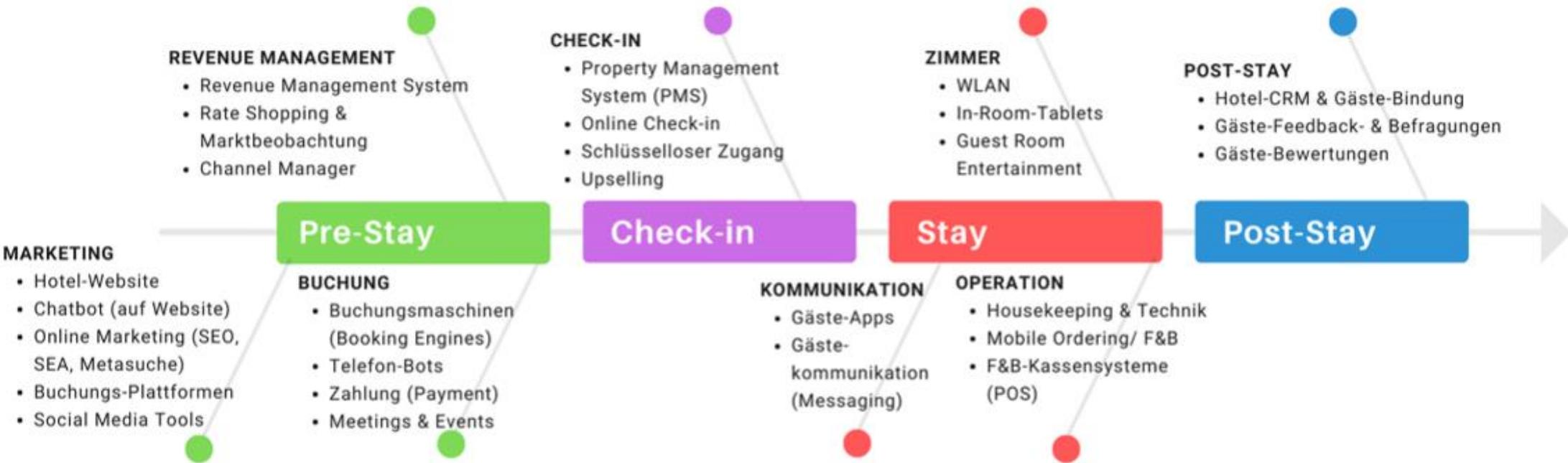
Good to know

- 💡 Kein technischer Kauderwelsch, kein Buzzword Bingo
- 💡 Praxis-Tipps und Geschichten aus dem Hotel-Alltag
- 💡 Bei Fragen und Anmerkungen – bitte chat oder direkt
- 💡 Keine Verkaufsveranstaltung

Agenda

Überblick über die digitale Gästereise





BACK OF THE HOUSE

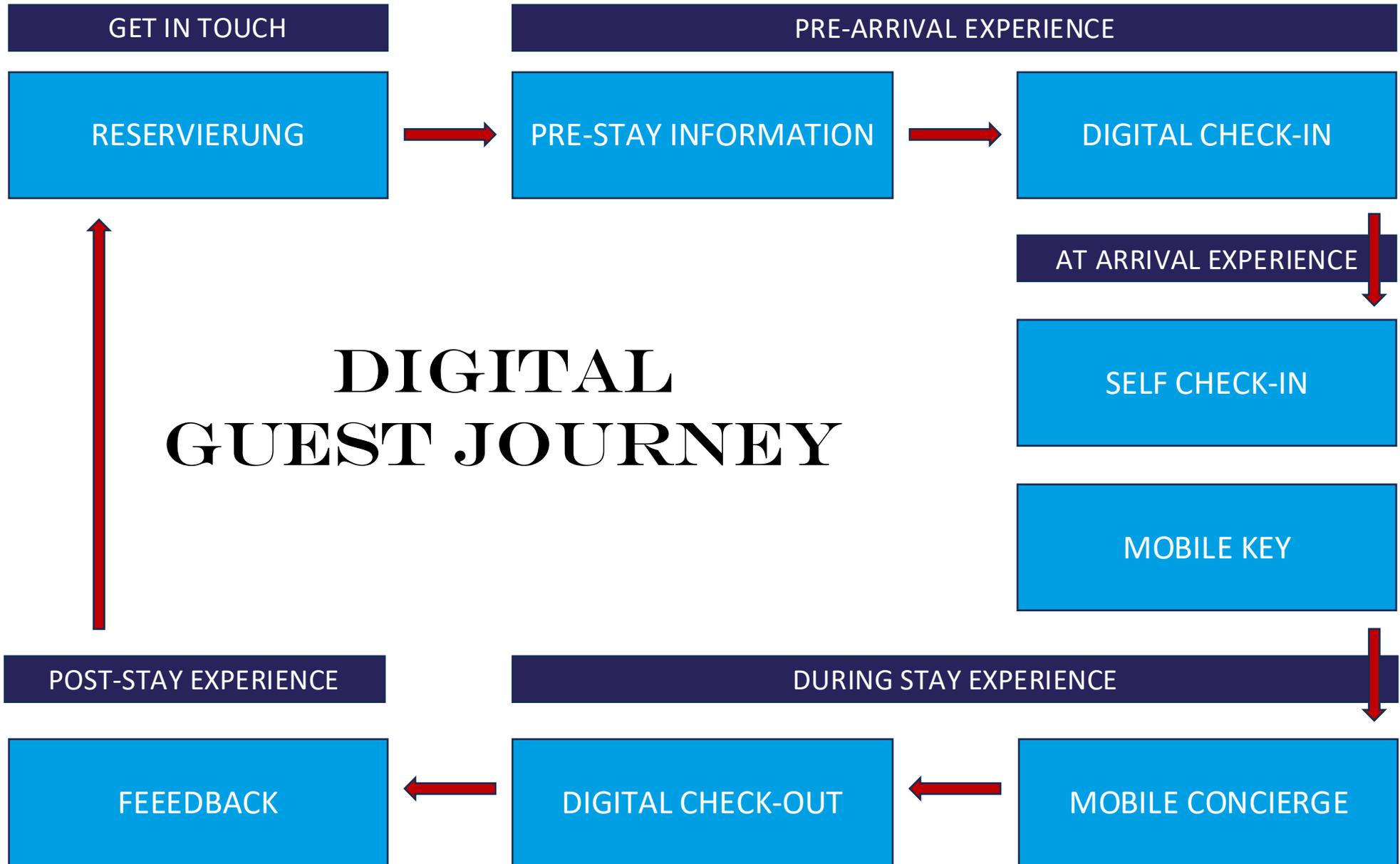
Mitarbeiter-Kommunikation

Human Resources Tools

Controlling & Buchhaltung

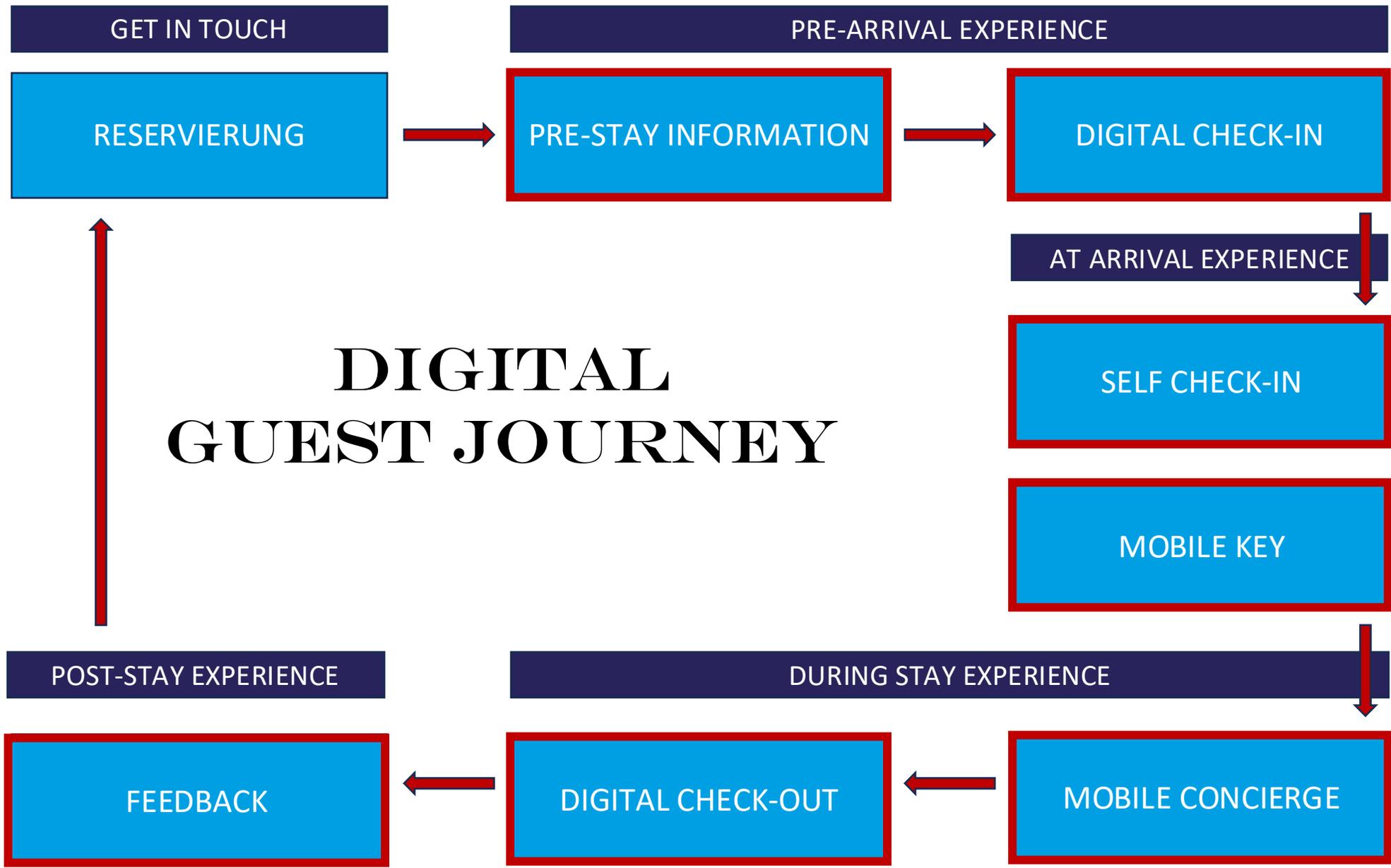
Daten-Analyse (Business Intelligence)

Energiemanagement & -Steuerung





Umfrage: Welche digitalen Tools setzen Sie bereits ein?



Jack-In

Casablanca

PMS

CRM

Dig. Journey

Smarthost

HelloGuest

Easybooking

Incert

Infor HMS

Protel (Air)

Straiv

myHotelShop

SIHOT

Mews

LikeMagic

Gastfreund

Apaleo

Ibelsa

Oracle Cloud (OC)

Hotelbird

Guestnet

Guestline

Re-Guest

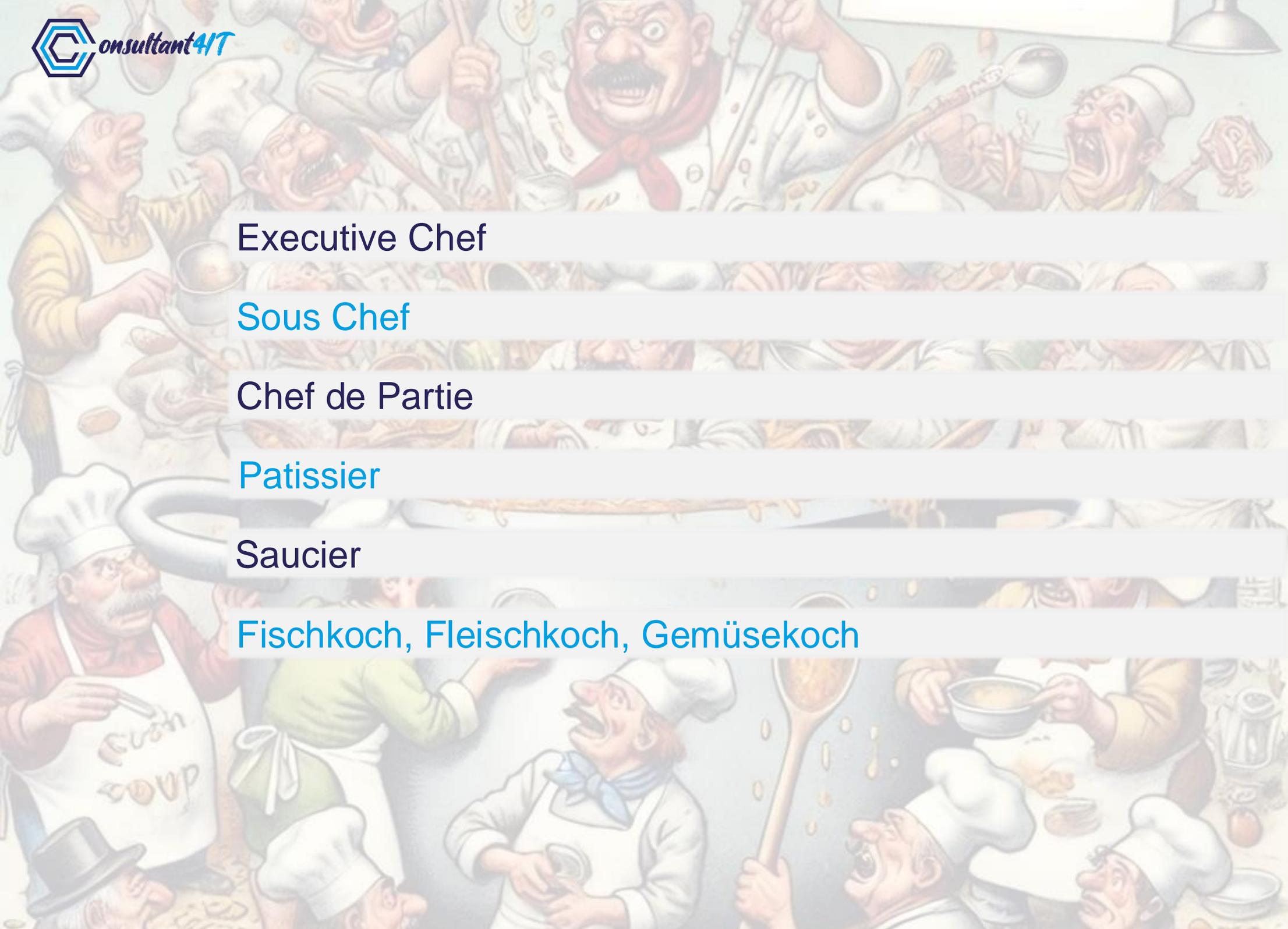
Dialogshift

Betterspace

Insellösungen vs. Zentrale Lösung





A detailed cartoon illustration of a busy kitchen. In the center, a chef with a large mustache and a red scarf looks intensely at the viewer. To his left, another chef is laughing while holding a bowl. To his right, a chef is shouting with a spoon in his hand. In the foreground, a chef with a white apron that says 'Guten SOUP' is looking towards the left. Other chefs are visible in the background, some holding large wooden spoons. The scene is filled with various kitchen items like pots, pans, and ingredients.

Executive Chef

Sous Chef

Chef de Partie

Patissier

Saucier

Fischkoch, Fleischkoch, Gemüsekoch

Insellösungen ?

Vorteile

Austauschbar

Spezialisiert

Funktionsumfang

Flexibel

Nachteile

Schnittstellen

Verantwortlichkeiten

VERBILIGKEITENS

Topf- Deckel Problematik

Überdimensioniertes System



Unterdimensioniertes System





Topf-Deckel Problematik

es gibt keine Pauschalantwort

Anforderungen klar definieren

Zukunftsstrategie berücksichtigen

Standard vs Individualsoftware

Ein Bericht aus der Praxis

Jennifer Seeckt von den little BIG hotels

Agenda

GET IN TOUCH

PRE-ARRIVAL EXPERIENCE





Daten sind **GOLD**



Was wissen wir über unseren Gast

Was wollen wir noch über ihn wissen

Wie adressieren wir ihn richtig

Wann spielen wir welche Information aus

Daten sind **GOLD**

UPSELLING

Daten sind **GOLD**



Was machen andere Branchen

Kunde kauft Babywindeln (0-3 Monate)

Newsletter für Zusatznahrung etc..

Informationen zur Entwicklung des Babys

Newsletter für Kindersitz 6-12 Monate ...

Daten sind **GOLD**

Willkommensmail – Pre-Arrival

Wissenswertes zum Aufenthalt

Ankündigung Pre-Check-In

Upgrade, Zusatzleistungen

Maßgeschneiderte Angebote

IMPERIAL

kinderhotels®

DAS ORIGINAL SEIT 1988



10.06.2024, 09:52 Uhr

Liebe Familie,

wir freuen uns, dass Sie unseren Strand als Ziel für Ihren Urlaub gewählt haben und dass Sie sich für eine Buchung in unserem Hotel entschieden haben. Hiermit unterbreiten wir Ihnen unser Angebot:

Aparthotel Imperial

Adresse: Via del Sagittario, 30, 30028 Bibione

Telefon: +39 0431 430144

E-mail: reservations@etgroup.info

Wo sind wir: [Map einblenden](#)

Reservierung:	3587/2024/R6 del 10-06-2024
Pin:	29568
Gäste:	2 Erwachsene 1 Kind (3 Jahre)
Ankunftsdatum:	26-06-2024 (ab 16:00 Uhr)
Abfahrtsdatum:	30-06-2024 (bis 10:00 Uhr)
Reservierung gebucht von:	stefan urdl
Unterkunft 1:	Family suite
Verpflegung :	Zimmer mit Frühstück
Preisliste:	
Normalpreis	

TRANSAZIONE AUTORIZZATA / TRANSACTION APPROVED

10.06.2024, 09:56 Uhr



ecommerce@nexi.it <noreply@nexi.it>

An  Stefan Urdl

 Nachricht übersetzen in: [Englisch](#) | [Nie übersetzen aus: Italienisch](#) | [Übersetzungseinstellungen](#)



Gentile Cliente,

Il suo pagamento con carta di credito ha avuto esito positivo
Your payment by credit card has been successfully completed

Nome Commerciante/Merchant Name:	WWW.ETGROUP.INFO/INDE.HTML
Sito Web Commerciante/Merchant Web Site:	http://www.etgroup.info/inde.html
Riferimento Operazione/Track ID:	3587S2024SR6T6048
Descrizione/Description:	3587/2024/R6 -2024.06.10_09:54:08
ID Transazione/Transaction ID:	588099558406641629
Importo/Amount:	228,00 € (valuta dell' esercente/merchant currency)
Numero Carta/Card Number:	*****6600
Data Scadenza/Card Expiration:	
Codice Autorizzazione/Authorization Code:	
Codice Transazione/Merchant Transaction Code:	
Codice Cliente/Merchant Customer Code:	
Omnichannel ID:	MA08001-00000240610416283684744

10.06.2024, 10:59 Uhr

Sehr geehrte Familie
URDL STEFAN
BIBERHAUFENWEG 100/54
1220 WIEN
Austria

Anmeldungsschreiben Nr. 323929 vom 10/06/2024

Liebe Familie URDL STEFAN,

wir freuen uns, dass Sie unseren Strand als Ziel für Ihren Urlaub gewählt haben und dass Sie sich für eine Buchung in uns

Hiermit unterbreiten wir Ihnen **unser Angebot:**

Aufenthaltszeitraum: vom **26/06/2024 (Check in ab 16.00 Uhr)** bis zum **30/06/2024 (Check out bis 10.00 Uhr)**

Zimmer: **Family Suite**

Gäste: **3**

Verpflegung: **Uebernachtung und Frühstück**

12.06.2024, 11:21 Uhr

Sehr geehrte Familie

URDL STEFAN

BIBERHAUFENWEG 100/54

1220 WIEN

Austria

Buchungsbestätigung Nr. 323929 vom 12/06/2024

Liebe Familie URDL STEFAN

Wir danken Ihnen, dass Sie Ihren Aufenthalt mit der Anzahlung von Euro **228,00** bestätigt haben.

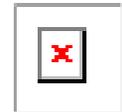
Aufenthaltszeitraum: vom 26/06/2024 (Check in ab 16.00 Uhr) bis zum 30/06/2024 (Check out bis 10.00 Uhr)

Zimmer: Family Suite

Gäste: 3

Verpflegung: Uebernachtung und Frühstück

14.06.2024, 10:14 Uhr



Sehr geehrte/r **STEFAN URDL**,

in bezug auf Ihre Buchungsbestätigung Nr. **323929** für eine Wohnung im Aparthotel Imperial, für den folgendes vorschlagen:

verlängern Sie Ihren Urlaub, indem Sie bereits am **25/06/2024** anreisen

Wir bieten Ihnen für die Verlängerungstage einen Spezialpreis von **€ 244** .

Wenn Sie an unserem Angebot, Ihren Urlaub zu verlängern, interessiert sind, möchten wir Sie bitten.

Wir bedanken uns im voraus und verbleiben

Mit freundlichen Grüßen

Europa Tourist Group

Booking Centre

Liebe Familie **URDL STEFAN**,

in Bezug auf Ihre Buchung **323929**
im **Aparthotel Imperial**, mit Ankunft am **25/06/2024**,

18.06.2024, 00:01 Uhr

möchten wir Ihnen die Möglichkeit bieten, den Check-In an der Rezeption zu vereinfachen und bitten Sie, Ihre persönlichen Daten bereits im Voraus mitzuteilen.

Klicken Sie für den Online Check-In auf folgenden Button:

Check In Online



freitag 21 juni 2024

21.06.2024, 17:11 Uhr

Lieber Gast,

wir freuen uns, dass Sie für Ihren nächsten Strandurlaub in Bibione eine Reservierung im Imperial Aparthotel vorgenommen haben.

Wir möchten Ihnen die Möglichkeit bieten, Ihren Aufenthalt bei uns zu bereichern.

Aus diesem Grund bieten wir Ihnen ein **spezielles Upgrade-Angebot** auf die **Halbpension** an, das neben dem **Frühstück** auch das **Abendessen** beinhaltet.

So können Sie unsere berühmte lokale Küche genießen und sich während Ihres Aufenthalts entspannen.

Die zusätzlichen Kosten betragen nur € 20 pro Person und Tag, € 12 für Kinder von 5 bis 13 Jahren: ein vorteilhafter Preis, mit dem Sie Ihre Sommerabende in vollen Zügen genießen können.

Die Änderung gilt für den gesamten Zeitraum Ihres Aufenthalts.

Wenn Sie an dem Angebot interessiert sind, können Sie Ihre Wahl per E-Mail bestätigen oder die Änderung direkt an der Rezeption vornehmen. Bei Fragen oder Bedenken stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Wir bedanken uns, dass Sie unser Imperial Aparthotel gewählt haben und freuen uns Sie als Gast bei uns begrüßen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen,
Imperial Aparthotel

Daten sind **GOLD**

Digital Check-In

Dateneingabe, Meldeschein

Upselling

Zahlung

Not another APP please

 Stefan Urdl

 Erwachsener

 9.3. - 13.3.2025

✓ DATEN VOLLSTÄNDIG

TAUSCHEN ANPASSEN

Gast

 Erwachsener

 9.3. - 13.3.2025

! DATEN UNVOLLSTÄNDIG

TAUSCHEN EINGEBEN

Gast

 Kind 4-5 Jahre

 9.3. - 13.3.2025

! DATEN UNVOLLSTÄNDIG

TAUSCHEN  SPEICHERN

zu unterschreiben von: Stefan Urdl

Herr Stefan Urdl



DATEN ANPASSEN

Frau Nicole Wolf



DATEN ANPASSEN

Frau Victoria Wolf-Urdl



DATEN ANPASSEN

 TEILEN

 UNTERSCHREIBEN



Vielen Dank!

Dieses Gästebblatt ist abgeschlossen.

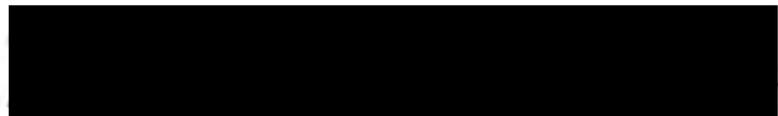
Herr Stefan Urdl



Frau Nicole Wolf



Frau Victoria Wolf-Urdl

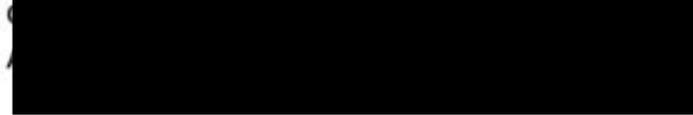




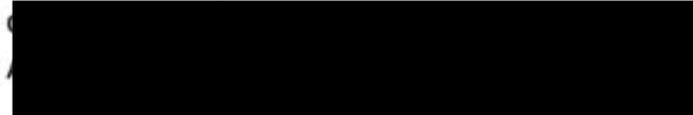
Vielen Dank!

Dieses Gästebrett ist abgeschlossen.

Herr Stefan Urdl



Frau Nicole Wolf



Frau Victoria Wolf-Urdl



Unterschrift Stefan Urdl

 **UNTERSCHRIFT ENTFERNEN**

 **UNTERSCHRIFT ANPASSEN**



Digital Check-In C h e c k l i s t e

Land *

- Afghanistan**
- Albanien**
- Algerien**
- Amerikanisch-Samoa**
- Amerikanische Jungferninseln**
- Andorra**
- Angola**
- Anguilla**

Einfache Bedienung

Titel / Anrede

Länderauswahl

Geburtsdatum

Mobil Optimiert (85%)

👉 *so wenig Eingaben wie möglich, so viele wie notwendig*

Anrede *

Herr

Frau

Herr Prof.

Frau Prof.

Frau Prof. Dr.

Umfrage: Nutzen Sie Check-In am Smartphone

Agenda

AT ARRIVAL EXPERIENCE



Daten sind **GOLD**

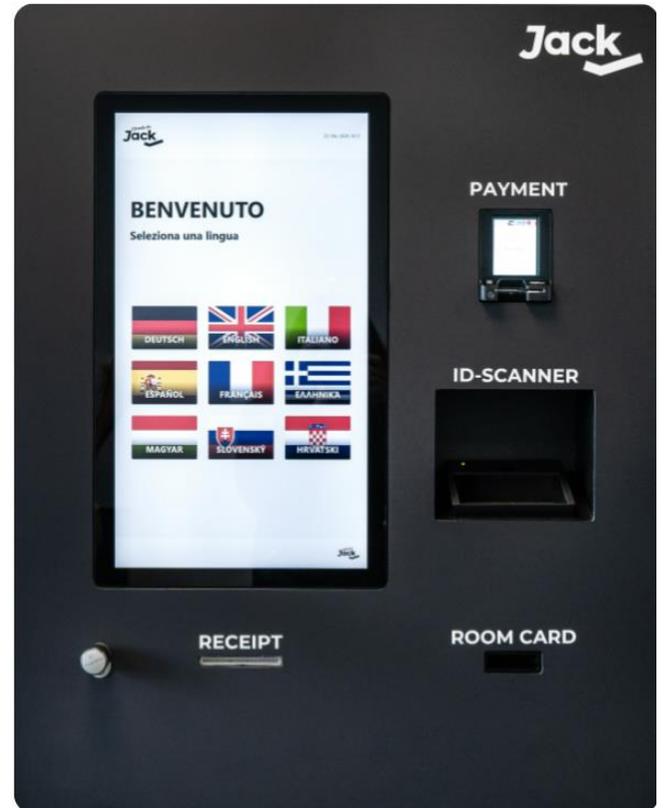
Self Check-In

Dateneingabe

Meldeschein, ID - Scanner

Upgrade

Kiosk oder Tablet, Indoor / Outdoor



Zutrittssysteme

Familie Wolf – Papa aufs Smartphone, Mama möchte aber noch eine
Zimmerkarte

1 8 5

OPEN

3

Messerschmitt

Assa Abloy

Häfele

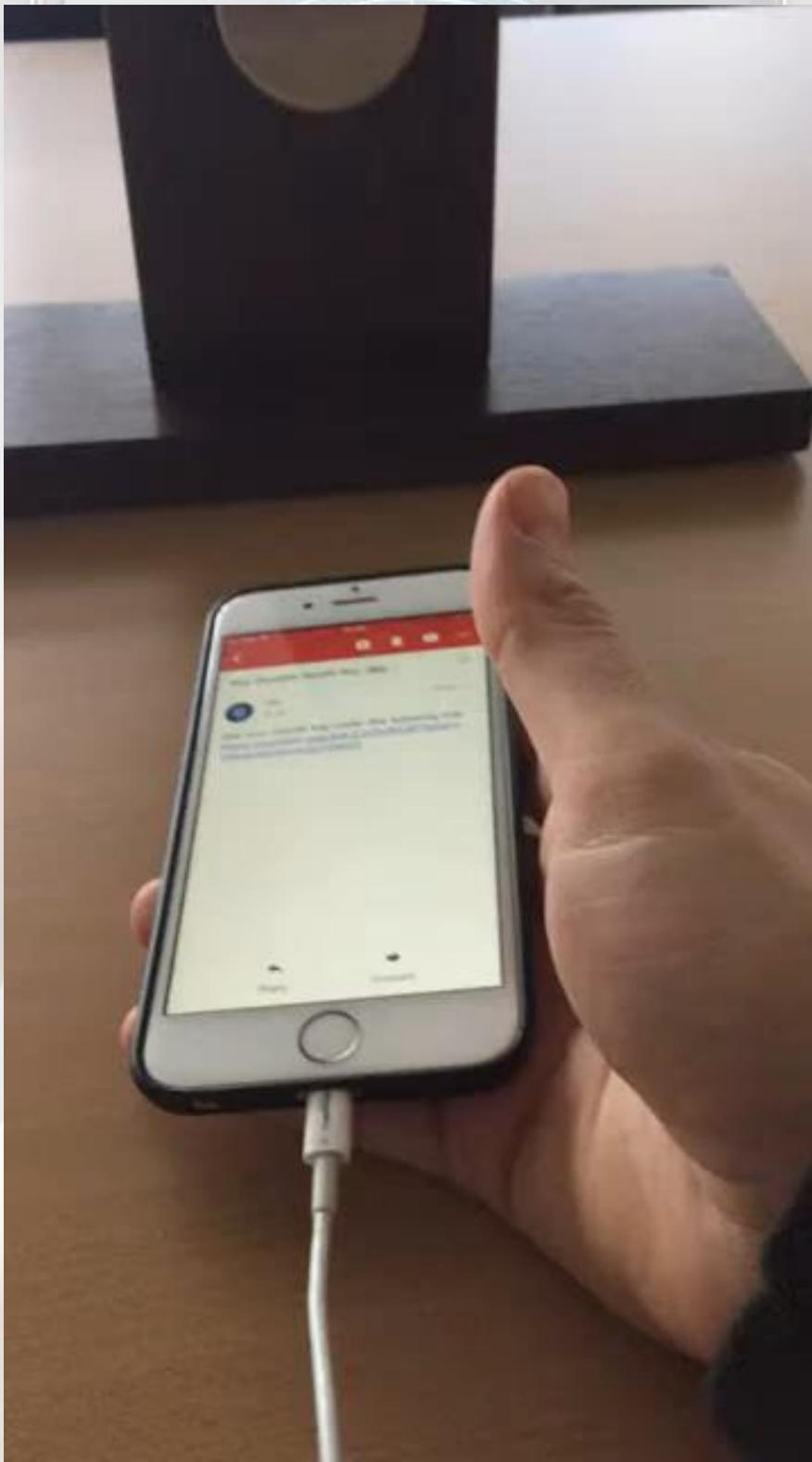
Salto

Glutz

Hotek

Onity

dormakaba



Mobile KEY

Bluetooth Varianten

App-Lösungen

Unterschiedliche Anbieter

👉 WALLET Lösung

OPEN

3

Anbieter	Mobile Key 	PIN-Zugang 	Raumautomation 
SALTO Systems (KS, Homelock)		 (PIN via Keypad)	 (über Integrationen)
ASSA ABLOY (VingCard)	 (BLE), (WALLET)		 (über Energy Management Systeme)
dormakaba (Saflok, Mobile Access)	 (BLE)	 (PIN optional)	 (Energy Saver Optionen)
Messerschmitt Systems	 (BLE, RFID)	 (PIN optional)	 (vollständige Raumautomation)
Glutz Access Systems	 (BLE)	 (PIN & Biometrie)	 (Fokus auf Zutritt, keine Raumautomation)
Nuki (Smart Lock)	 (BLE, WiFi)	 (Keypad PIN)	 (nur Zutritt, aber mit Smart Home APIs erweiterbar)
Flexipass	 (BLE, QR)	 (PIN & QR-Code)	 (Fokus auf Mobile Key, keine Raumsteuerung)
LivionKey (Schlüsselausgabe-Terminal)		 (PIN-Code für Terminal)	 (reine Schlüsselausgabe)
Häfele Dialock	 (BLE, RFID)	 (PIN optional)	 (voll integriert in Licht-/Klimasteuerung)
Uhlmann & Zacher	 (BLE)	 (PIN optional)	 (Zutritt, keine Automation)
Hotek	 (BLE, RFID)	 (PIN)	 (reine Zutrittskontrolle)
Operto	 (BLE, App)	 (PIN)	 (Smart Thermostat, Lichtsteuerung, Energie-Management)
LikeMagic	 (BLE, App)	 (PIN, App-frei Optionen)	 (integrierte Raumsteuerung & Guest Journey)
Bonomi	 (BLE, App)		 (Licht, Klima, Raumsteuerung)

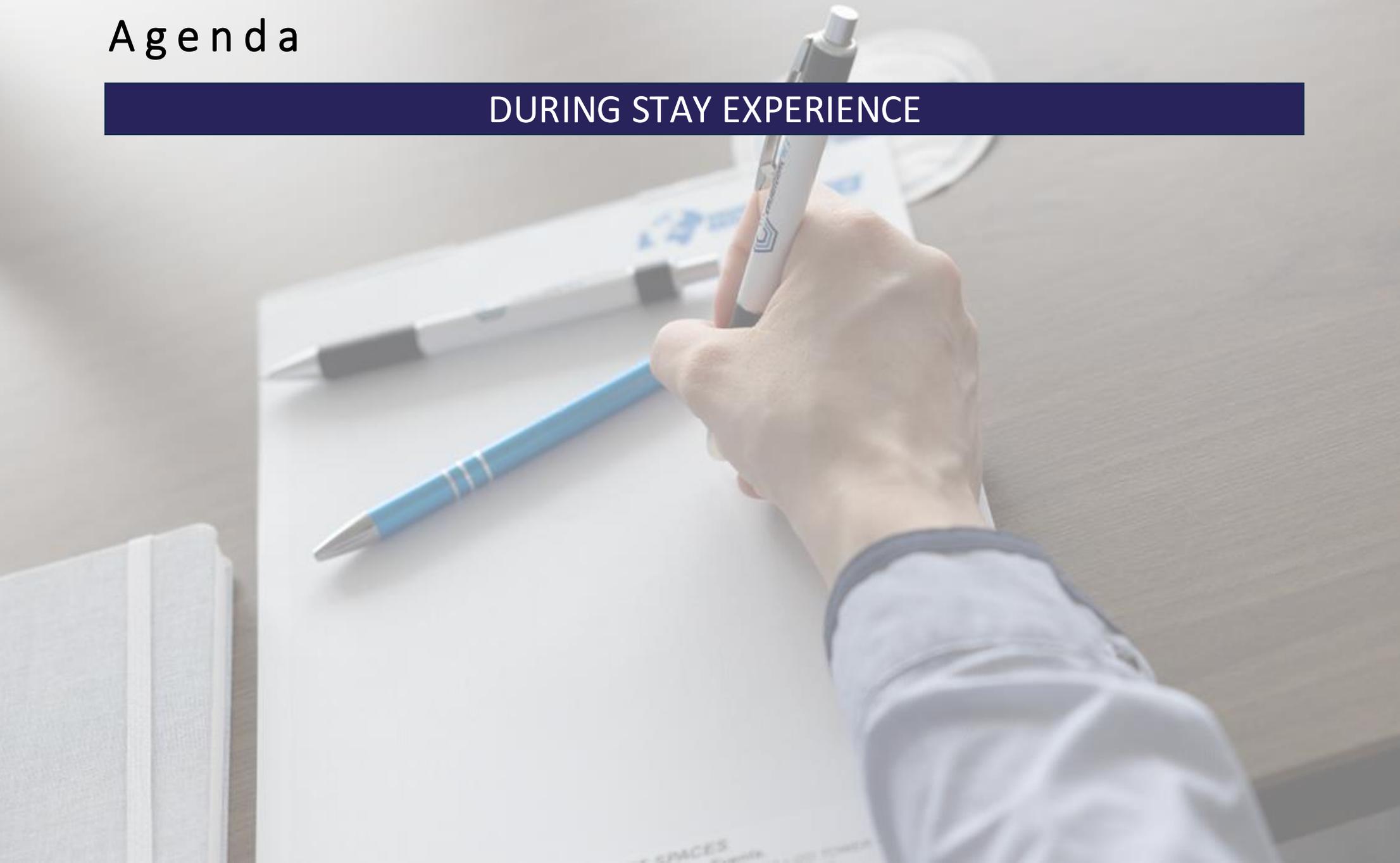
Umfrage: Würden Sie einen
mobile Key nutzen?

Ein Bericht aus der Praxis

Pascal Woerle vom Panoramahotel Oberjoch

Agenda

DURING STAY EXPERIENCE





In-House Communication
Digital Signage
Mobile Concierge
Chatbots



In-House Communication Mobile Concierge + Chatbots

Room Service

Room Service

Local Tips

Local Tips

Room Service

Local Tips

Local Activities

Local Activities

Concierge

Welche Inhalte möchte ich vermitteln

Inhalt von externen Partnern

Gästemappe

Upselling

Interaktion

Bot(s)

Ein **Chatbot**, auch **Chatterbot** oder kurz **Bot**, ist ein textbasiertes Dialogsystem, das Chatten mit einem technischen System erlaubt.

Der **Sprachbot** ist ein virtueller, digitaler Assistent auf Basis **natürlicher Spracherkennung** (NLU = natural language understanding). Seine Verständigungsfähigkeiten beschränken sich nicht auf Schlagworte, sondern reichen bis zu ganzen Sätzen und Dialekten.

Bot(s)

Was ist meine Zielsetzung?

Entlastung meiner Mitarbeiter

Abwicklung von Prozessen

Reduktion von Anrufen

Bot(s)

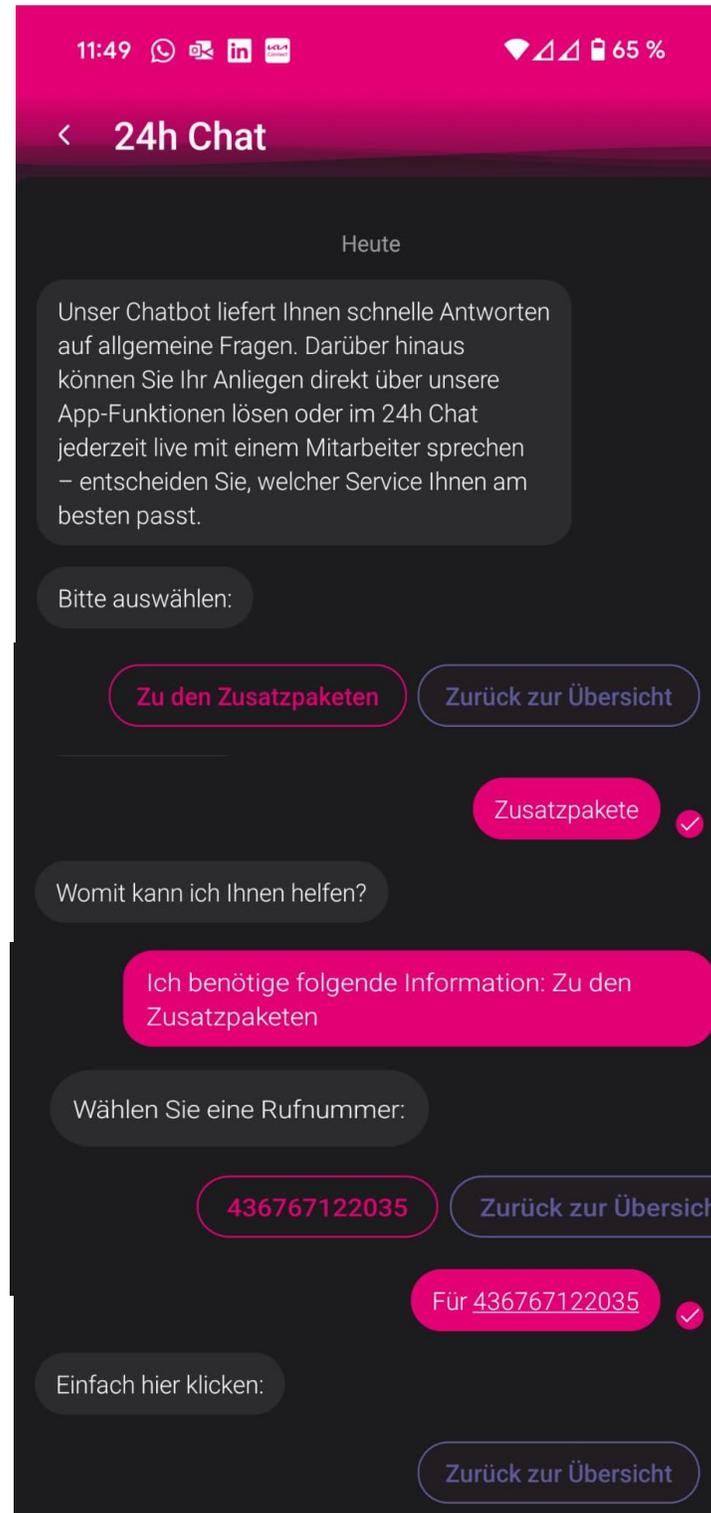
Wie soll der Gast interagieren können?

Text- bzw Spracheingaben

Auswahlmöglichkeiten

Weiterleitung

Chatbot





Vienna House Easy Berlin
Online



Hi! What are you interested in?

do you have a fitness room



Unfortunately, the hotel does not have a gym 🏋️
You can visit the fitness centers closest to the hotel 💡

 On the map

breakfast?



Our guests are offered fresh delicious breakfasts 💡

Booking

My requests

Menu



Vienna House Easy Berlin

Online



Unfortunately, the hotel does not have a gym
You can visit the fitness centers closest to the hotel 📍

📍 On the map

breakfast?



Our guests are offered fresh delicious breakfasts 📍

📍 In the Bakery

🍴 buffet or english breakfast

🕒 Breakfast timings:

- Monday to Friday - 6.30 am to 10.30 am

- Saturday, Sunday & public holidays - 6.30 am to 11 am

Booking

My requests

Menu



Type a message...



Chatbot

Datenfütterung

Textdateien, Excel-Files

Verlinkung, Hochladen von Factsheets

AI



In-House Communication Digital Signage

In-House Communication

- 
- The background of the slide is a photograph of a city street, likely in Paris, featuring a large domed cathedral (Notre-Dame de la Salette) and a boat on a canal. The image is overlaid with a semi-transparent white circle on the left and a semi-transparent white rectangle on the right, which contains the text.
- ? Das kostet doch wieder ein Vermögen
 - ? Wer pflegt denn die Inhalte
 - ? Wir wollen keinen Flughafen-Charakter
 - ? Wie oft bleibt denn da der Screen schwarz

In-House Communication

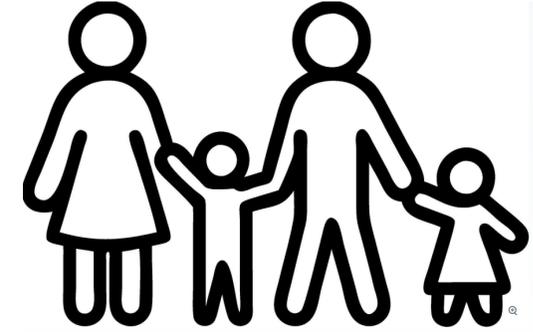
Informationen in Echtzeit

Zielgruppengerechte Inhalte

Cross- und Upselling

State-of-the-Art Technologie

In-House Communication



Elli und Markus entdecken Aktivitäten

Papa spricht die Speisekarte vor dem Restaurant an

Mama will schon gleich die SPA-Behandlung buchen

 *Digital Signage steuert, informiert und inspiriert – ganz ohne Eingreifen von Mitarbeitern*

In-House Communication

Schnittstellen

POS und MC

PMS

Live-Streams





In-House Communication Checkliste

- ✓ Aufstellungsort definieren
- ✓ Cloud-based-Software wählen
- ✓ Touch / Non-Touch Lösungen
- ✓ Inhalte festlegen

👉 *starte mit wenigen, gut geplanten Screens an den wichtigsten Punkten*

IN-ROOM-ENTERTAINMENT



Otrum

GuestTek

Kraftcom

Hoist-Group

Nevaya

Betterspace

like@home / WoW

Suitepad

In-Room-Entertainment

? Meine Gäste sollen nicht am Zimmer picken

? Meine Gäste nutzen dies sowieso nicht

? Ich will keine neuen Fernseher anschaffen

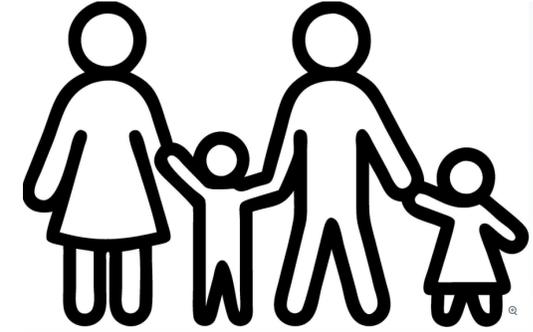
? In-Room-Entertainment kostet nur



Fakten – Fakten – Fakten

- ✓ 70% bevorzugen Streaming gegenüber TV
- ✓ 78% der Gäste wünschen sich BYOD
- ✓ 57% erwarten die Möglichkeit
- ✓ 60% nutzen ein BYOD Angebot

In-Room-Entertainment



Ankommen und Wohlfühlen

Herzlich Willkommen Familie Wolf

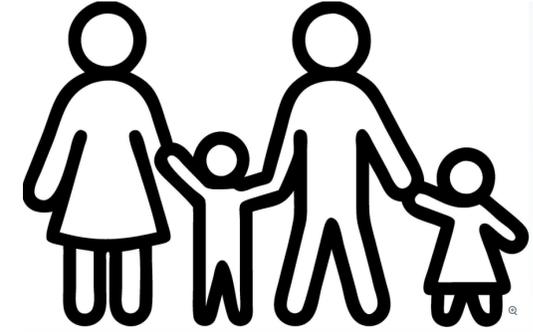
Wichtigsten Infos zum Hotel

Passende Empfehlungen

QR-Code fürs Smartphone

👉 *Die Eltern lächeln, das fühlt sich persönlich an*

In-Room-Entertainment



Familie Wolf macht sich für das Abendessen bereit

Mama muss noch etwas für Ihre Arbeit erledigen

Papa ist im Bad, hört dabei Musik

Elli und Markus haben unterschiedliche Interessen

In-Room-Entertainment



Elli möchte Paw Patrol sehen

Markus möchte TikTok

Papa möchte seine Musik im Bad abspielen

Bring-your-own-Device – Casting

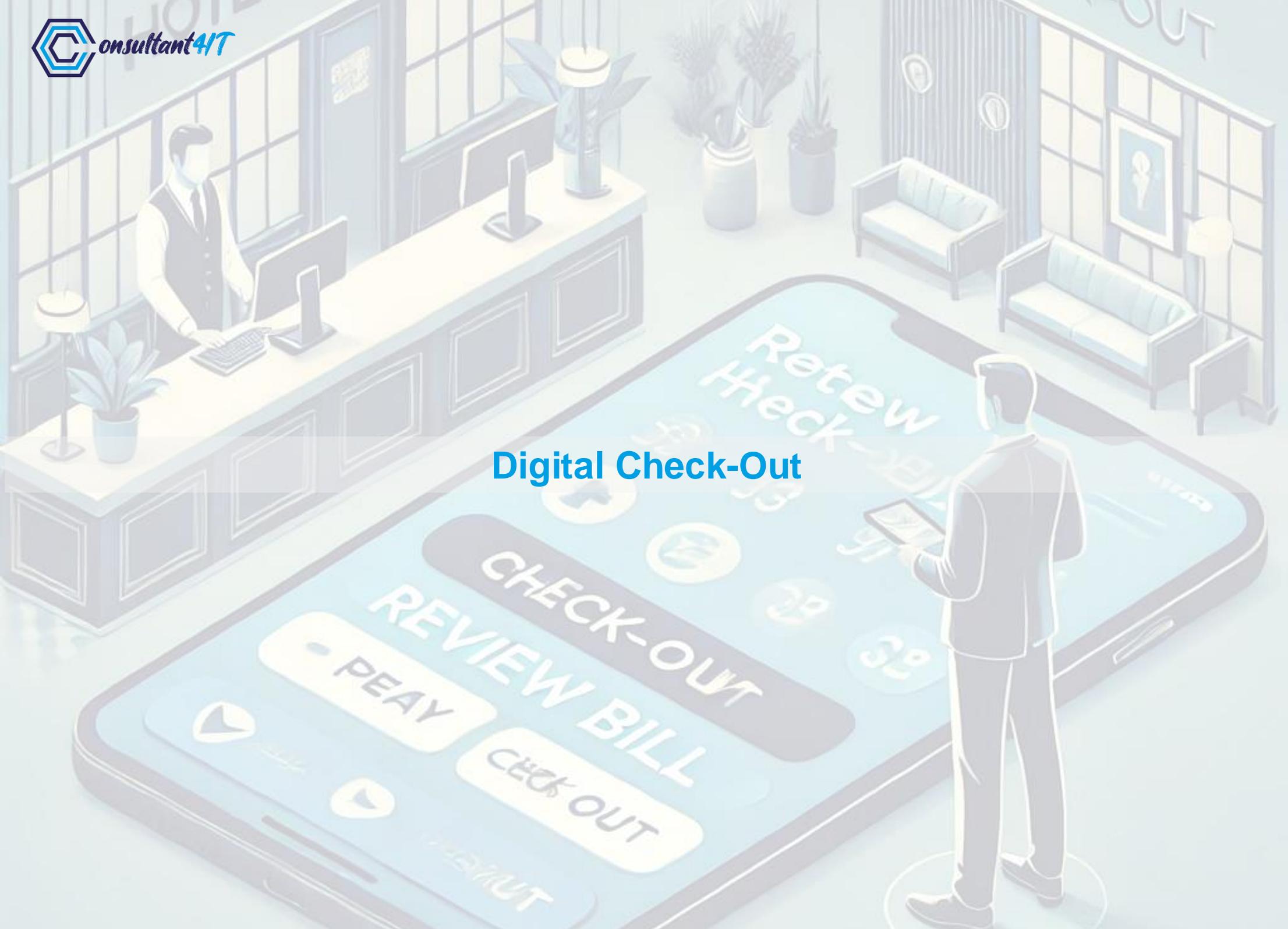
One-Click-Connect

👉 *Netflix über Tablet streamen und gleichzeitig am gleichen Gerät weitersurfen*



In-Room-Entertainment C h e c k l i s t e

- stabiles WLAN
- Dauerstrom für TV
- Datenschutz
- personalisierte Empfehlungen



Digital Check-Out

Check-Out

Rechnungsübersicht

Deaktivierung Key-Card / Mobile Key

Bewertung / Feedback

Upselling – Angebot für nächsten Aufenthalt

Bewertungen

Land	Marktleader	Mittelstand / Ferienhotels	Innovative Anbieter / Nischen
Deutschland	TrustYou, ReviewPro	Customer Alliance	DialogShift, GuestRevu
Österreich	Customer Alliance	Qualitando	DialogShift
Schweiz	TrustYou, ReviewPro	Customer Alliance	DialogShift

Ein Bericht aus der Praxis

Peter Just von den Eder-Hotels

Umfrage: Welche Themen
werden Sie umsetzen?

CUSTOMER EXPERIENCE

DATA EXPERIENCE
EXPERIENCE

DATA ANALYTICS

DATA SOLUTIONS

CLOUD SOLUTIONS

CLOUD SOLUTIONS

CUSTOMER EXPERIENCE

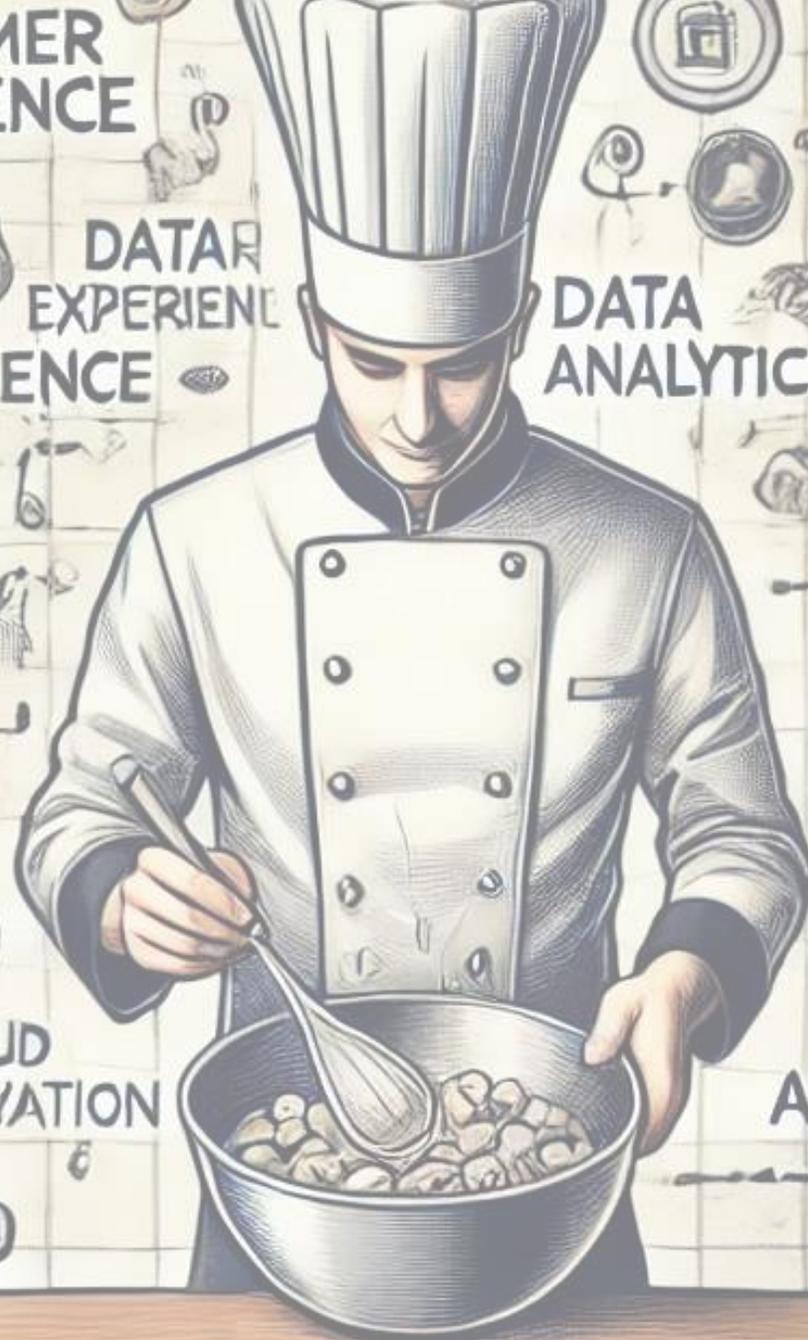
CLOUD ANALYTICS

AUTOMATION

AUTOMATION

CLOUD AUTOMATION

AUTOMATION SECURITY



DIGITAL JOURNEY



1. Vor der Anreise (PreStay Experience)

- Der Gast erhält **automatisierte E-Mail oder WhatsApp-Nachricht** über **Straiv, Duve** oder **LikeMagic**:
 „Willkommen im Bergresort Sonnental! Checken Sie bequem von unterwegs ein!“
- **Online-Check-in-Link** → Gast füllt **Meldeschein** aus, lädt optional den **Personalausweis** hoch
- Direkt danach: **Zahlungslink** für Anzahlung oder vollständige Bezahlung (via PayLink / PMS / Payment Gateway)
- Der Gast erhält **Zugang zum Mobile Key** via Web-App (z. B. Straiv, Flexipass, Salto KS)
- Zusätzlich: **Digitale Gästemappe** wird als Link per Mail oder SMS bereitgestellt (z. B. Betterspace BYOD, like@Home Web-App)

2. Anreise & Zutritt (Arrival & Access)

- Der Gast reist an, kein Besuch an der Rezeption nötig
- **Smartphone öffnet automatisch** die Schranke des Parkplatzes (z. B. via Salto KS oder Glutz Mobile Access)
- Er erhält eine **Push-Nachricht**:
 „Willkommen! Ihr Chalet Nr. 5 ist bezugsfertig. Öffnen Sie die Tür mit Ihrem Smartphone.“
- Der Gast nutzt **Mobile Key** via Web-App oder App-frei (z. B. QR-Code / Bluetooth Unlock)
- Beim Betreten:
 Das Zimmer erkennt den Check-in → **Lichter gehen an, Klimaanlage passt sich an voreingestellte Wunschtemperatur an** (über LikeMagic oder Betterspace Energy)
-  **Willkommensbildschirm** am TV zeigt den Namen des Gastes (z. B. über like@Home, Nevaya oder Otrum)

Entertainment & Streaming

- Gast öffnet den **Casting-Link** auf dem Smartphone
- 👉 Streamt Netflix, Prime, Spotify via Chromecast / Apple TV (OtrumCast, Nevaya Cast, like@Home Cast)
- Keine App-Installation nötig, Casting über **Web-Portal**
- Alternative: Der Gast nutzt den **BYOD-Browser**, um direkt **digitale Magazine** oder **Radio** zu streamen (Betterspace, SuitePad BYOD)

4. Housekeeping & Nachhaltigkeit

- Der Gast entscheidet via Smartphone, ob Zimmer gereinigt werden soll
- 👉 „Heute keine Zimmerreinigung“ → Bonuspunkte sammeln (Nachhaltigkeitsthema)
- 👉 Auswahl: Handtuchwechsel, Reinigung, Extra-Kissen
- Info geht **direkt an das Housekeeping-System** (Flexkeeping / Betterspace Integration)

5. Check-out & Abreise

- Am letzten Abend: Push-Nachricht aufs Smartphone
- 👉 „Möchten Sie heute Abend schon auschecken?“
- Gast klickt auf den **Check-out Button**, prüft Rechnung und zahlt direkt (über Hotelbird, Straiv oder LikeMagic)
- Nach Zahlung wird der **Mobile Key deaktiviert**
- Optional: Zugang zur **digitalen Rechnung per E-Mail**
- Schranke öffnet sich beim Verlassen automatisch
- Follow-up E-Mail: 👉 „Danke für Ihren Besuch! Bewerten Sie uns gerne auf Google.“

3. Aufenthalt (InStay Experience)

Gästeinformation & Services

- Gast klickt in der **BYOD-Gästemappe** (Betterspace BYOD / like@Home Web-App):
 - Öffnungszeiten des Spa
 - Wetterbericht für die Region
 - Wanderrouten / Eventkalender
- **Raumsteuerung über Smartphone:**
 - Licht dimmen / Farbe anpassen
 - Temperatur regeln
 - Vorhänge öffnen/schließen
(z. B. LikeMagic, Interel, Betterspace)

Bestellungen & Buchungen

- Der Gast bestellt via Smartphone:
 -  Frühstück für morgen
 -  Spa-Treatment
 -  Weinflasche aufs Zimmer (mit direkter Abrechnung im PMS, z. B. Protel oder Apaleo)
- Upselling-Angebote per Push-Nachricht:
 -  „Lust auf ein Candle-Light-Dinner? Jetzt reservieren!“ (über Duve, Betterspace oder SmartHost)



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit