

DIGITALER SELF-CHECK-IN IM FERIENPARK WEISSENHÄUSER STRAND GMBH & CO.KG



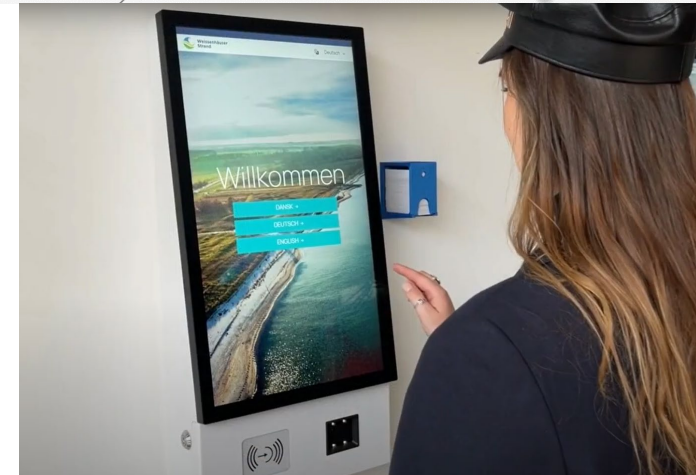
Projektzeitraum: 01/2022-07/2022

AUSGANGSSITUATION

Bisher bildeten sich an der personenbesetzten Rezeption, insbesondere zur Hauptsaison in den Stoßzeiten, lange Warteschlangen. Für Ferienparkgäste, die entspannt in den Urlaub starten wollen, ein unnötiger Stressfaktor. Bei Anreise nach 19 Uhr mussten sich die Gäste bisher am Empfang im einige hundert Meter entfernten ****Strandhotel einchecken. Zudem ist der Fachkräftemangel im Hotellerie- und Gastronomie-Bereich, insbesondere nach der Corona-Pandemie noch prekärer geworden. Zugleich sollen nach wie vor Kundenservice und -zufriedenheit gewährleistet werden.

PROJEKTbeschreibung

Zur Reduzierung der langen Warteschlangen und Entlastung des Empfangspersonals an der Rezeption wurden im Ferien- und Freizeitpark Weissenhäuser Strand an der Ostsee Selfservice-Terminals für den Check-in sowie die Zimmerschlüsselkartenausgabe implementiert. Gäste schätzen die Möglichkeit, bei früherer Ankunft bereits ihren Leistungspass zu erhalten, auch wenn die Zimmer noch nicht bezugsfertig sind. Während dieser Zeit nutzen die Gäste bereits die Freizeitangebote und erhalten per SMS ganz bequem eine Nachricht auf ihr Smartphone, sobald der Bezug möglich ist.



Stückzahl & Modelle:

4 individuelle Geräte
Modell CERES WALL 27"
mit Barcode Reader, inkl.
Vorbereitung für Assa-Abloy
Encoder

eKiosk-Leistung:

- ✓ Produktion
- ✓ Projektleitung
- ✓ Montage/Lieferung
- ✓ Software und Encoder vom Kunden u. a. Payment Management, Schließsystem

Das hat sich verbessert:

- ✓ schnellerer Check-in, kürzere Wartezeiten, kaum Warteschlangen
- ✓ mehr Gästeservice und Flexibilität für die Gäste
- ✓ Entlastung der Rezeption

AUFTRAGGEBER

Der Ferien- und Freizeitpark Weissenhäuser Strand an der schleswig-holsteinischen Ostseeküste ist mit knapp 1.200 Wohneinheiten und über 4.000 Betten eine der größten Ferienanlagen Deutschlands. Er wurde im Jahr 1973 im Kreis Ostholstein eröffnet und befindet sich zwischen Kiel und der Insel Fehmarn auf einem circa 98 Hektar umfassenden Gelände, entlang eines 3 km langen Sandstrandes. Hier herrscht ganzjähriger Publikumsverkehr, Hochsaison ist von Mai bis September.

„Wir können unseren Gästen jetzt einen schnelleren Check-in bieten. Vorher mussten sie sich in langen Schlangen anstellen. Bereits mehr als die Hälfte der Hotel- und Feriengäste nutzt inzwischen die Selfservice-Terminals.“

Markus Strunge, IT-Manager Weissenhäuser Strand GmbH & Co.KG

