

Digitale Rezeption führen

Phase: Pilotierung | Typ: Praxisfall | Juni 2026

Digitale Rezeption entlastet Teams und hält den Gästeservice rund um die Uhr erreichbar.

Steckbrief

<p>Betriebstyp</p> <p>Hotel / Hotelgruppe / digital geführter Hotelbetrieb</p>	<p>Praxisfeld</p> <p>Digitale Rezeption / Check-in / Gästeservice</p>	<p>Reifegrad</p> <p>Fortgeschritten / praxisbewährt</p>	<p>Umsetzungsdauer</p> <p>ca. 8–12 Wochen</p>	<p>Übertragbarkeit</p> <p>hoch / bei klaren Prozessen</p>
---	--	--	--	--

1. Ausgangslage im Betrieb

Personalkosten sind in vielen Hotels ein zentraler Kostentreiber. Besonders Rezeption, Nachtdeckung, Wochenenden und schwankende Auslastung belasten die Planung. Gleichzeitig erwarten Gäste schnelle Erreichbarkeit, kurze Check-in-Zeiten und persönliche Unterstützung. b_smart setzt deshalb seit vielen Jahren auf eine digitale Rezeption, bei der standardisierte Abläufe digital und teilweise KI-gestützt unterstützt werden.

2. Problemstellung

- Rezeption, Nachtdeckung und Ersatzpersonal verursachen hohe fixe Kosten.
- Gäste erwarten auch ausserhalb klassischer Rezeptionszeiten schnelle Unterstützung.
- Teams vor Ort werden durch repetitive Empfangs- und Administrationsaufgaben gebunden.

3. Vorgehen im Innovationslab



Der Rezeptionsprozess wird analysiert und in Standardsituationen, Sonderfälle und Eskalationen gegliedert. Danach werden Check-in, Gästekommunikation, digitale Meldedaten, Video-, Chat- und Telefonkanäle sowie interne Zuständigkeiten konkretisiert. In der Pilotierung wird geprüft, welche Aufgaben digital, KI-gestützt oder durch echte Gastgeber im Managed Service übernommen werden.

4. Getestete Lösung

- Digitale Rezeption als Managed Service mit Video, Chat und Telefon.
- Self Check-in und standardisierte Gästekommunikation werden digital unterstützt.
- KI unterstützt Standardfälle; sensible Anliegen gehen an echte Gastgeber.

5. Aufwand / Voraussetzungen

<p>Erforderlich</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klare Check-in- und Rezeptionsprozesse. • Anbindung an relevante Hotel- und Gästesysteme. • Definierte Rollen zwischen Betrieb und Managed Service. • Gute Gästeinformation vor und während der Anreise. 	<p>Zu beachten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gäste dürfen sich nicht allein gelassen fühlen. • Branding, Sprache und Tonalität müssen zum Hotel passen. • Sonderfälle und Notfälle brauchen klare Eskalationen. • Datenschutz und Zugriff auf Gästedaten sind sauber zu regeln.
--	---

6. Ergebnis / Nutzen

- Kostensteuerung:** Rezeptionsaufwand wird planbarer und stärker bedarfsorientiert..
- Entlastung:** Teams vor Ort werden von Nacht-, Standard- und Routineaufgaben entlastet.
- Gästeservice:** Gäste erhalten auch ausserhalb klassischer Zeiten persönliche Unterstützung.

Nutzenprofil

Mehr Ertrag	Effizienz / Kosten
Arbeitsplatzqualität	Gästekomfort
Servicequalität	

7. Learnings / Stolpersteine

- Digitale Rezeption funktioniert nur, wenn Gäste echte Ansprechpersonen erreichen.
- Der White-Label-Ansatz ist wichtig, damit der Service zum Hotelauftritt passt.
- Vor der Einführung müssen Prozesse, Rollen, Datenzugriffe und Eskalationen geklärt sein.

8. Für wen übertragbar?

Geeignet für Hotels und Hotelgruppen mit hoher Rezeptionsbelastung, Fachkräftemangel, Nachtdeckung oder schwankender Auslastung. Besonders wirksam ist der Ansatz, wenn Check-in, Standardfragen und Eskalationen klar strukturiert werden können.

24/7-Gästeservice | digitale Rezeption | Kostenflexibilität

Kernaussage

Digitale Rezeption senkt operative Belastung und hält den Gästeservice rund um die Uhr erreichbar. Entscheidend sind klare Prozesse, persönliche Ansprechbarkeit, saubere Systemanbindung und ein Service, der im Auftritt des Hotels wahrgenommen wird.