



Foto: Gantner

Fachartikel: Kontroll- und Schließsysteme und der aktuelle Stand der Technik

„Glückliche Kunden kommen wieder“

„Mit den Anforderungen im Besuchermanagement steigen auch die Angebote der Branche. Sie umfassen heute unterschiedlichste Teilbereiche, die miteinander verknüpft werden können“, erklärt Gerhard Strauß. Im Folgenden Fachartikel konkretisiert der Geschäftsführer der EWW-Kontrollsysteme seine Thesen.

Kluges Gästemanagement nützt Besuchern, Betreibern und ihren Mitarbeitern gleichermaßen. Je größer eine Freizeitanlage ist, desto höher ist meist der Mehrwert, den man schaffen kann. Immer öfter kommt in einer großen Badewelt alles aus einer Hand, da ist vom Eingangsbereich an alles verknüpft. Ein Beispiel: Am Infoterminal kann angezeigt werden, wo das Schließfach ist, was die Gastronomie an Tagesgerichten anbietet oder welche sonstigen Aktionen heute ansprechend sind. Die Mitarbeiter können Gäste gezielt nach ihren Vorlieben über Angebote informieren.

Auf diese Weise wird ein persönlicher Bezug erzeugt, wie er ohne technische Unterstützung bei hohen Gästezahlen gar nicht möglich wäre. Die Kunden fühlen sich dadurch sehr wertgeschätzt und sparen mit den richtig zugeschnittenen Angeboten

unter Umständen auch Geld. Kurzum: Glückliche Kunden sind nicht nur zu Mehrausgaben bereit, sie kommen vor allem wieder.

Zunehmende Verzahnung

Wenn sich ein Betreiber also strategisch festlegt, was er erreichen möchte, kann er heutzutage alle Elemente in einem nahtlos ineinandergreifenden System integrieren. Für Wellness- und Erlebnisbäder, die profitabel betrieben werden müssen, ist die zunehmende Verzahnung aller Touchpoints mit einer Ausnutzung aller Daten, die man von seinen Gästen erhält, inzwischen unverzichtbar geworden. Man möchte möglichst viele Daten so auswerten, dass für alle Beteiligten eine Verbesserung drin ist.

Klar ist aber auch: Unterschiedliche Betriebe haben in puncto Gästemanagement unterschiedliche Be-

dürfnisse, Gäste und Ziele. Eine Therme, ein öffentliches Schwimmbad oder ein hoteleigener Wellnessbereich sind nicht miteinander vergleichbar. Die öffentlichen Bäder sind naturgemäß etwas innovationsärmer. Der Aufbau des gesamten Systems richtet sich oft nur nach Schränken und Schließfächern. Werden hier berührungslose Medien genutzt, setzt man diese in der gesamten Anlage ein oder es wird noch im gesamten Bad mit Karten gearbeitet.

Grundsätzlich sind Badegäste über alle Altersschichten hinweg technikaffin. Die Abwicklung des Eintritts und Kaufs via Smartphone-App oder Website ist im Kommen, hier sind diverse Lösungen für „Mobile Payments“ zu beobachten. RFID-Armbänder, Karten oder Münzen für Schränke sind aber immer noch nötig. ■

Im Folgenden stellen wir aktuelle Technologien und Innovationen im Bereich des Gästemanagements vor:



Hersteller



EWV: Sämtliche Abläufe des Gästemanagements

Der Spezialist rund um die Themen zur Verwaltung ökonomischer Besucherprozesse für die Bäder- und Freizeitbranche deckt sämtliche Abläufe des Gästemanagements mit innovativer Hard- und Software ab. In den Bereichen Verkauf, Kontrolle und Verwaltung bietet EWW verschiedene Einlass- und Kassenlösungen, Kontrollstationen, auf Barcodetickets oder Transpondermedien basierende Garderobenzugänge sowie mit „MACX“ eine Software zur Steuerung, Kontrolle und Auswertung sämtlicher Interaktionen der Gäste. www.eww-kontrollsysteme.de

Eccos Pro: Erspart den Gästen lange Wartezeiten

Die optimal abgestimmte Vernetzung des ganzheitlichen Systems „mafis“ sorgt für Profitabilität. Vollautomatisch an ergonomisch optimierten Terminals und personalunterstützt an modernen und leistungsfähigen Personalkassen erspart es Gästen lange Wartezeiten. Dazu hat Eccos Pro ein System für die moderne, perfekte Organisation von Wert- und Umkleeschließfächern. Und berührungsloses Cashmanagement sorgt dafür, dass die Gäste in Bar, Restaurant und Shop spontan und bargeldlos konsumieren. Auch Sauna oder Solarium können so genutzt werden. www.eccos-pro.com



HKS: Onlineshop und Armbandausgabeautomat

Um das Ticketing und somit auch die Zutrittskontrolle zu vereinfachen, hat HKS einen Onlineshop mit direkter Anbindung an die Kassen- und Abrechnungssysteme entwickelt. Hierüber können Gutscheine, Wertkarten, Tages- oder personalisierte Jahreskarten verkauft und direkt an der Zutrittskontrolle eingelöst werden. Überdies gibt es speziell für Freizeitanlagen den Armbandausgabeautomaten „WBD“. Hiermit kann der Zutritt automatisiert, der Check-In vereinfacht und den Besuchern wertvolle Wartezeit erspart werden. Die Ausgabe des Chips, inklusive Kodierung und Prüfung, dauert circa 1,5 Sekunden. www.hks-systeme.de



N-Tree: Komplettlösung für alle Bereiche einer Anlage

Das „n-tree ACCESS System“ ist eine Komplettlösung für das Management von Freizeitanlagen: Ticketverkauf, Einlasskontrolle, Shop, Gastronomie, Backoffice, Auswertungen, Marketingaktionen, Webshop oder auch Handyticketing. Anstelle einer einfachen Registrierkasse und eines Zutrittsystems mit manueller Kartenkontrolle liefert es eine Lösung, die alle Bereiche einer Anlage miteinander vernetzt. Erlösausfälle aufgrund von Manipulationen werden reduziert, die Attraktivität wird durch zielgruppenorientiertes Marketing gefördert, Auswertungen helfen bei der Planung, Steuerung und Kontrolle. www.n-tree.com



„Reservation Assistant“ für Spa-Mitarbeiter

Das zentrale Element moderner Systeme für Gerätemanagement in öffentlichen Bädern oder Wellnessbetrieben ist die dahinter liegende Software. Speziell für die Mitarbeiter von Spa-Arealen hat die österreichische Firma TAC (The Assistant Company) das berührungsempfindliche Programm „RA SENSE“ für Touchscreens entwickelt, wobei „RA“ für „Reservation Assistant“ steht. Es kann im gesamten Spa-Areal angewendet werden: an der Rezeption, im Behandlungsraum oder am Pool. Die Mitarbeiter können die Software sogar von zu Hause aus nutzen – egal, auf welchem Betriebssystem. Bei einer neuen Reservierung erhält zum Beispiel der behandelnde Therapeut den Termin direkt auf sein Phone. „RA SENSE“ gibt es sowohl für Kleinst-Spas als auch für große Ketten. www.tac.eu.com

Schließsysteme für spezielle Wertgegenstände

Umfassendes Gästemanagement schließt auch ein, sich um die Sicherheit von Wertsachen zu kümmern. Das beginnt bei den Transportmitteln und endet beim Mobilfunkgerät. So bietet etwa die Schweizer Burri AG die abschließbaren Ständer „KickboardZ“ und „SkateboardZ“ für Kinder und Jugendliche an, die mit solchen Gefährten zum Schwimmbad kommen. Dagegen ist die „POWFOX BOX“ des gleichnamigen Münchner Start-Ups zugleich sichere Aufbewahrung und „Tankstelle“ für Handys und Smartphones. Während ihres Aufenthalts können die Gäste ihre mobilen Kommunikationsgeräte sicher darin aufladen. www.burriag.com, www.powfox.com



Die POWFOX BOX“ lädt alle gängigen Smartphone-Modelle mit Energie und lässt sich überdies individuell designen.



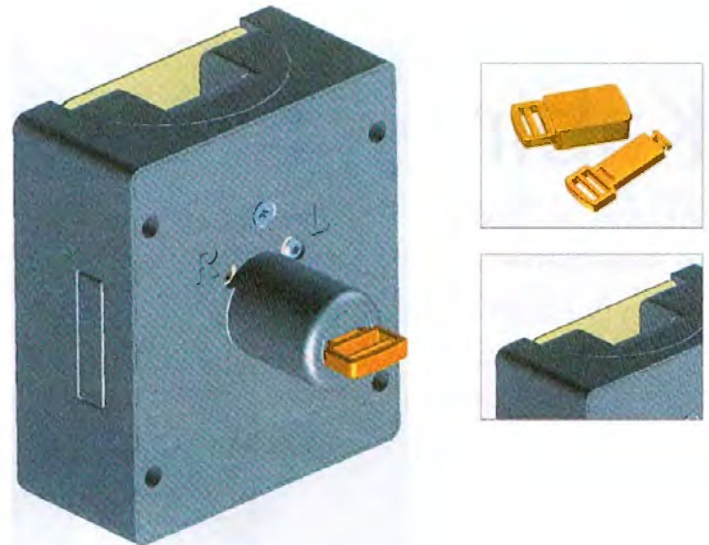
„KickboardZ“ und „SkateboardZ“: Hochwertige Fertigungen aus geschliffenem Edelstahl für intuitives und kinderleichtes Parkieren.



Gantner: Das Smartphone als Managementtool

Bei Gantner wird das Mobiltelefon zum universellen Zutritts- und Infoterminal. Personalkosten reduzieren, den Komfort steigern, missbräuchliche Verwendung von Datenträgern verhindern und jederzeit über aktuelle Mitgliederinformationen verfügen: Das bietet die neue App „GAT Mobile Connect“ für NFC-fähige Smartphones und Tablets. Noch nie war es so einfach, individuell und punktgenau auf Besucher einzugehen, die Gültigkeit von Ausweisen zu kontrollieren (ohne zusätzliches Personal am Check-In), Kursteilnehmer direkt vor Ort einzuchecken oder Informationen abzurufen. www.gantner.com

Anzeige



Ticos: Kleiner Schlüssel für große Leistungen

Das einzigartige elektronische Kartenpfandschloss „EKP 5000“ kopiert beim Schließen des Garderobenschrankes die Daten der eingesteckten Eintrittskarte in Millisekunden auf das Armband, beziehungsweise den Transponderschlüssel. Somit ist das bargeldlose Bezahlen im Innenbereich und das Aufbuchen weiterer großer Leistungen leichtgemacht. Der sehr kleine Transponderschlüssel mit nur fünf Gramm Gewicht ist an einem beliebigen Armband befestigt (Farbe und Hersteller frei wählbar) und zeigt dem Kunden auf der Schlüsselbox des Armbandes die Nummer und den Bereich seines Garderobenschrankes an. www.ticos.ch