

23.10.2024 - 12:16 Uhr

El Gouna: Orascom Hotel Management transformiert das Gasterlebnis mit modernster Technologie



München (ots) -

Orascom Hotels Management hat die Zukunft des Gastgewerbes mit einer innovativen digitalen Transformation neu definiert. Dies ist dank einer Umstellung auf die Nutzung des OPERA-Cloud-Systems und eine Reihe innovativer technologischer Lösungen möglich. Besonders der Check-In und Out-Prozess konnte so beschleunigt werden und kann in weniger als einer Minute von Statten gehen. Statt Rezeptionisten kümmern sich nun Experience Ambassadors um die Betreuung der Gäste und stehen ihnen für jeden Wunsch via WhatsApp zur Verfügung.

Dieses ehrgeizige Projekt, das in rasantem Tempo abgeschlossen wurde, setzt einen neuen Branchenstandard, indem es nicht nur den Gästeservice, sondern auch die Arbeitsabläufe der Mitarbeiter überarbeitet, bemerkenswerte Effizienzsteigerungen erzielt und die Kundenzufriedenheit erhöht.

Im Gegensatz zu vielen Hotelmarken, die bestehende Prozesse in die Cloud migrieren, wählte Orascom einen kühnen, innovativen Ansatz, indem das Unternehmen seine Abläufe von Grund auf neugestaltete. Die Umstellung, die sich auf Geschwindigkeit, Flexibilität und Innovation konzentrierte, wurde mit bemerkenswerter Effizienz durchgeführt - sie dauerte Monate statt Jahre, dank der Unternehmenskultur der Zusammenarbeit und der offenen Kommunikation zwischen den Beteiligten.

Das Gast-Erlebnis neugestalten

In Zusammenarbeit mit Oracle und April organisierte Orascom Design-Workshops, um jeden Aspekt der Interaktion mit Gästen und Mitarbeitern zu überdenken. Anstatt veraltete Methoden zu reproduzieren, wurden die wichtigsten Entscheidungsträger dazu ermutigt, die alten Vorgehensweisen komplett zu vergessen und sich den idealen Gastaufenthalt vorzustellen. Diese vorausschauende Denkweise führte zur Abschaffung oder Automatisierung von über 30 ineffizienten Prozessen, wodurch die Abläufe in allen Bereichen optimiert wurden.

Revolutionierung von Check-In und -Out

Ein wesentliches Merkmal der Umgestaltung von Orascom ist die komplette Neuerfindung des Check-In und -Out-

Erlebnisses. Die traditionellen Rezeptionisten wurden durch *Experience Ambassadors* ersetzt, eine neue Rolle, die sich auf die Verwaltung aller Aspekte des Aufenthalts eines Gastes konzentriert. Bei der Ankunft werden die Gäste persönlich mit Namen begrüßt und direkt auf ihr Zimmer begleitet, wo der Check-In über mobile Geräte in weniger als einer Minute erledigt ist. Dieser gestraffte Prozess umfasst alles von der Zahlungsabwicklung über die Ausgabe der Zimmerkarte bis hin zu einer personalisierten Zimmerübersicht.

Personalisierter Service für jeden Schritt

Mit der Implementierung des OPERA-Cloud-Systems kann Orascom nun die Vorlieben der Gäste genauer verfolgen und erfüllen, egal ob es sich um Ernährungseinschränkungen, zusätzliche Kissen oder bevorzugte Getränke handelt. So wird sichergestellt, dass sich jeder Gast anerkannt und geschätzt fühlt, ganz gleich, welches Orascom-Haus er besucht.

Um ein hohes Maß an persönlichem Service aufrechtzuerhalten, haben die Gäste über WhatsApp einen direkten Draht zu ihrem Experience Ambassador, so dass sie jederzeit Anfragen stellen können. Ob sie Zimmerservice, Restaurantreservierungen oder Hilfe bei privaten Veranstaltungen benötigen, der Service ist nur einen QR-Code-Scan entfernt.

Höhere Effizienz und Gästezufriedenheit

Orascom hat seine Leistungsindikatoren von der Fokussierung auf das Volumen der Check-ins auf die Qualität der Gästerlebnisse umgestellt. Diese Umstellung hat den Bedarf an Desktops und Laptops in den gästeorientierten Abläufen nahezu eliminiert, die Bearbeitungszeiten um bis zu 90 Prozent reduziert und die Bereitstellung von Dienstleistungen erheblich beschleunigt.

Die Ergebnisse können sich bereits sehen lassen. Die Gästezufriedenheit ist stark gestiegen, die Online-Bewertungen sind überwältigend positiv, und die Trinkgelder für die Experience Ambassadors sind um 35 Prozent gestiegen.

Ein neuer Industriestandard

Durch diese umfassende digitale Transformation hat Orascom neue Maßstäbe im Gastgewerbe gesetzt und die Zukunft der Personalisierung von Gästen und der Service-Innovation aufgezeigt. "Die digitale Transformation von Orascom hat es uns ermöglicht, unseren Gästen in allen unseren Häusern ein unvergleichliches Erlebnis zu bieten, bei dem die Personalisierung der Schlüssel zur Erhaltung unseres einzigartigen Charmes ist. Wir sind unglaublich stolz auf diese Initiative, die unser Team in die Lage versetzt hat, außergewöhnlichen Service zu bieten und unseren Gästen einen nahtlosen und unvergesslichen Aufenthalt zu ermöglichen", sagte Robert Fellermeier, Area GM El Gouna & Andermatt, Orascom Hotels Management.

Pressekontakt:

Anna Jablonowski and Saskia Strobl
ElGounaDACH@finnpartners.com
FINN Partners Deutschland
+49 89 89408519

Medieninhalte



Die Lagunenstadt El Gouna am Roten Meer / Weiterer Text über ots und www.presseportal.de/nr/175222 / Die Verwendung dieses Bildes für redaktionelle Zwecke ist unter Beachtung aller mitgeteilten Nutzungsbedingungen zulässig und dann auch honorarfrei. Veröffentlichung ausschließlich mit Bildrechte-Hinweis.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100100436/100925143> abgerufen werden.