



Stammgast- Kommunikation vor Ort neu denken

am Praxisbeispiel Eder Hotels

Vorwort

Die digitale Customer Journey ist längst kein Zukunftsthema mehr – sie ist Realität und Erwartung zugleich. Gäste wünschen sich ein nahtloses Erlebnis: personalisiert, komfortabel, digital und verbunden. Hoteliers stehen damit vor der Herausforderung, ihre Systeme intelligenter zu verknüpfen, Prozesse zu automatisieren und Erlebnisse zu schaffen, die Gäste nicht nur begeistern, sondern auch zurückbringen.

Im Rahmen des Webinars „Mehr Gästebindung, mehr Umsatz. Gästekommunikation vor Ort neu denken“ wurde eindrucksvoll gezeigt, wie eine innovative Hotelgruppe gemeinsam mit starken Technologiepartnern wie **incert** und **Guestnet** eine solche digitale Erlebniswelt geschaffen hat – mit messbarem Erfolg.

Diese Zusammenfassung bietet einen kompakten Überblick über die Herausforderungen, Umsetzungen und Best Practices aus dem Webinar gemeinsam mit der **The Eder Collection**.

Zum Kontaktieren

#teamincert
freut sich
auf Sie!

beratung@incert.at



Wer sind incert und Guestnet?

incert: Marktführer für Gutscheinsysteme & Kundenbindung

Seit über 17 Jahren ist incert der führende Anbieter für eCommerce-Lösungen für den digitalen Verkauf von **Gutscheinen, Tickets, Shop-Produkten und Gästebindung**. Über **900 namhafte Kunden** im DACH-Raum setzen auf die leistungsstarke Technologie mit **mehr als 200 verfügbaren APIs** für eine nahtlose Systemintegration.

Kernprodukte:



**Gutscheinsysteme &
Geschenkkarten**
für digitalen & Vor-Ort-Verkauf



Loyalty-Programme
für langfristige Gästebindung
mit PMS- & CRM-Anbindung



Ticket- & Reservierungssystem
für flexible Kontingentierung
von Erlebnisbuchungen oder
Day-Spa-Eintritten



Produktshop
für den direkten Online-Verkauf von
Hotelprodukten & Merchandise – naht-
los integriert in bestehende Systeme

Guestnet: Die Plattform für digitale Gästekommunikation & Inhouse-Umsatz

Guestnet unterstützt Hotels dabei, Gäste digital zu informieren, Zusatzleistungen zu verkaufen und personalisierte Inhalte entlang der gesamten Guest Journey bereitzustellen. Die App basiert auf Live-Daten aus dem PMS und ermöglicht eine Kommunikation in Echtzeit – vom PreStay bis zur Bewertung.

Funktionen & Vorteile:



Digitale Gästemappe
mit App-Login ohne Download



Dynamische Inhalte
wie Eventbuchung, Spa-
Angebote & Speisekarten



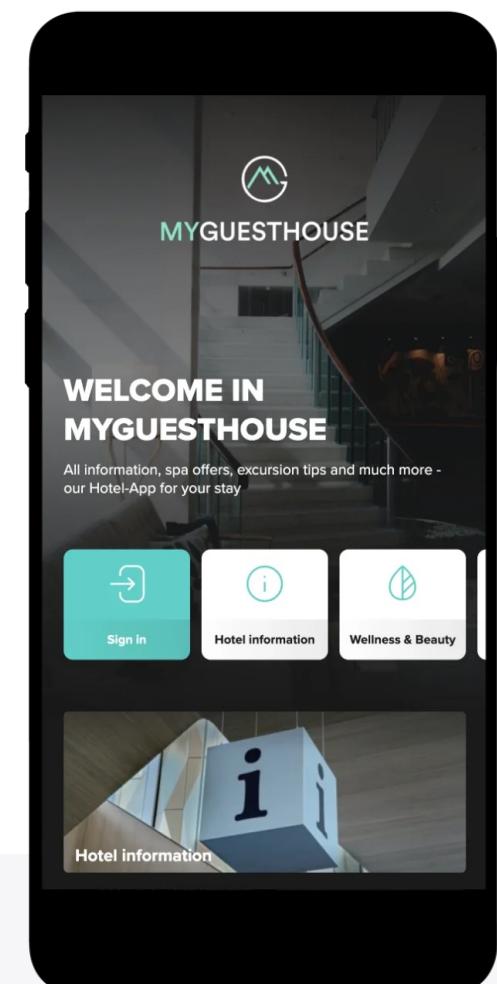
Intelligentes Upselling
entlang des Aufenthalts



Direkter Draht zum Gast
und Kanäle wie Web-App,
Infoscreen, Room TV & Print



Echtzeit-Kommunikation
mit Push-Funktion, News &
automatisierten Nachrichten



Best Practice: Die Eder Hotels – eine digitale Erfolgsgeschichte

Ausgangslage

The Eder Collection stand vor mehreren Herausforderungen:

- Die Betriebe nutzten teils **unterschiedliche, isolierte Systeme** ohne gemeinsame Datenbasis
- Die vorhandene Gutscheinlösung war **nicht zentralisiert**, bot **keine einheitliche Gästeerfahrung** und war **nicht digitalisiert**
- Die **Kommunikation** mit dem Gast erfolgte oft **manuell** oder **nicht personalisiert**
- Es fehlte eine strukturierte Lösung zur **langfristigen Gästebindung** und zur gezielten **Vermarktung von Zusatzleistungen**

Zielsetzung

Ziel war es, für alle Häuser der The Eder Collection eine **vollständig vernetzte digitale Systemlandschaft** zu schaffen, die:

- Eine **einheitliche, inspirierende und personalisierte** Gästereise ermöglicht
- Die Gäste auch nach dem Aufenthalt bindet und **zur Wiederkehr motiviert**
- **Cross- & Upselling** durch intelligente Touchpoints entlang der Journey aktiviert
- Mehrfachpflege verhindert und **operative Abläufe automatisiert**



Unsere Systeme waren historisch gewachsen. Wir wollten endlich weg von Insellösungen – hin zu einer vernetzten digitalen Landschaft, die auch in Zukunft mitwachsen kann.

Peter Just
Hoteldirektor, The Eder Collection

Digitale Gästereise & Systemlandschaft

Die digitale Gästereise beginnt nicht erst beim Check-in, sondern schon beim ersten Kontakt mit der Marke – etwa über **Social Media, Suchmaschinen oder Empfehlungen**. Um alle Berührungspunkte entlang dieser Journey intelligent zu verknüpfen, wurde eine **zentrale Systemlandschaft** aufgebaut.



Diese verknüpft unter anderem:



Inspiration & Buchung: über die Hotelwebseite, das Onlinebuchungssystem (HNS), Angebotsmanagement (Reguest) sowie das incert Gutscheinsystem & Produktshop, das bereits in dieser frühen Phase Geschenke, Anreize oder Upselling-Potenziale bietet



Pre-Stay-Kommunikation: automatisiert über Guestnet – inkl. Zugang zur personalisierten Gäste-App



Erlebnis vor Ort: mit digitaler Gästemappe, Event- & Spa-Buchung und direkter Interaktion mit dem Loyalty-Programm (incert Club)



Point of Sale: nahtlose Integration der Gutscheinsysteme und Geschenk-/Produktshops, auch mit Kassensystemen



After-Stay & Bindung: durch personalisierte Follow-Ups, Club-Punkte, Empfehlungsfunktionen und Gamification

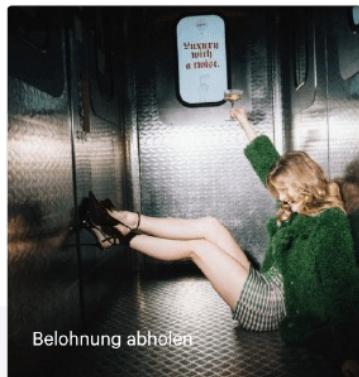
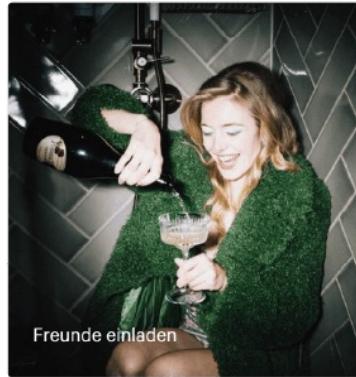
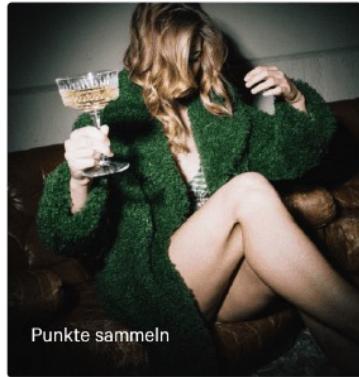
Ein zentrales Element im Projekt war der Wechsel auf ein **neues PMS** (Casablanca), dass es notwendig machte, Komponenten über **Zwei-Wege-Schnittstellen** miteinander zu verbinden. So wurde aus vormals getrennten Lösungen ein kohärentes Ökosystem, das **sowohl operativ als auch marketingseitig** eine neue Qualität der Gästeinteraktion ermöglicht.



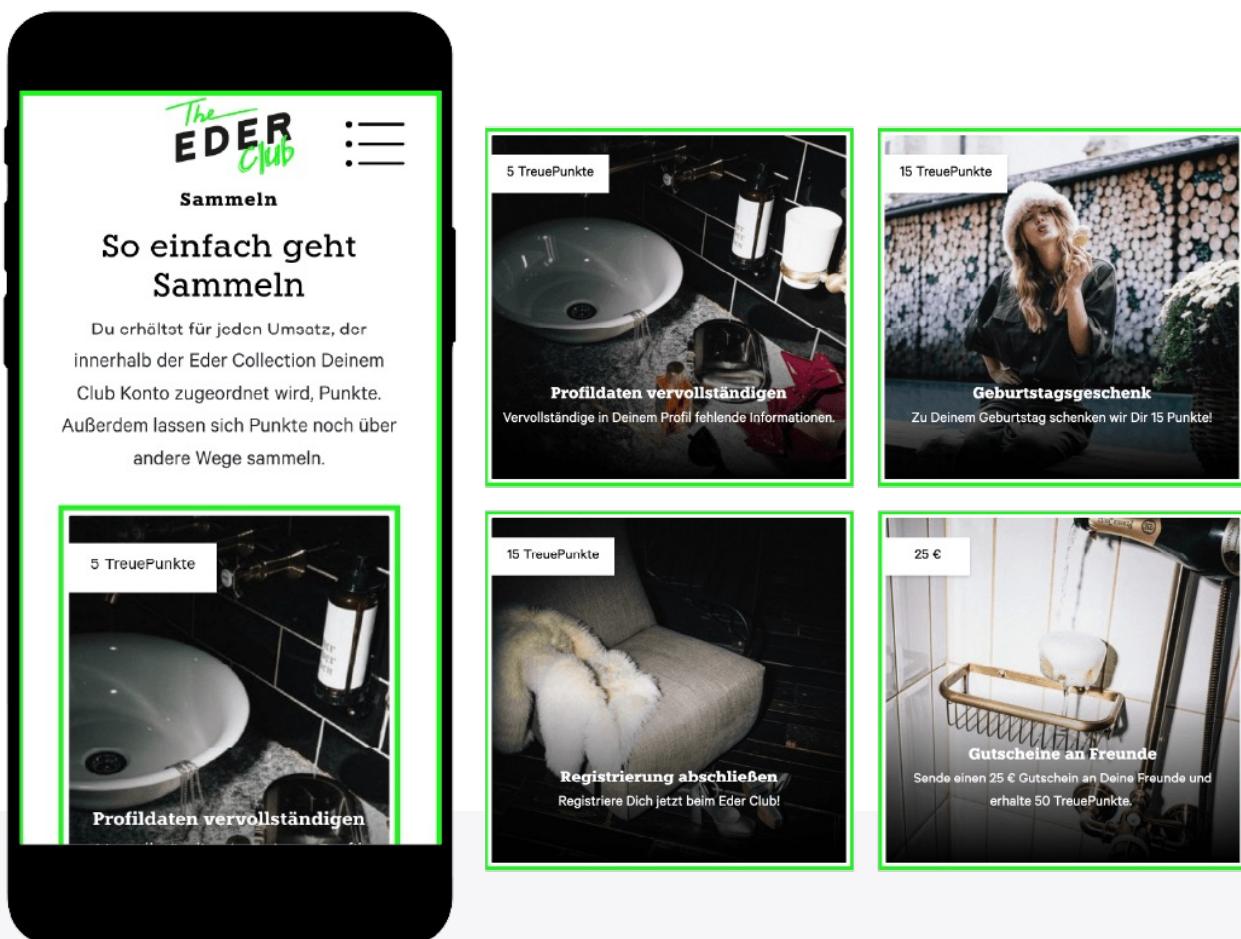
incert Umsetzung – Gutscheine & Loyalty

Highlights:

- **Zentrale Gutscheinverwaltung** für alle Betriebe mit übergreifender Einlösbarkeit
- Integration in Casablanca PMS (zwei Wege)
- **Geschenkkarten-Vor-Ort-System und Online-Gutscheinshop** unter gemeinsamer Dachmarke
- Kombination von **Wertgutscheinen & Produktverkauf** (Merchandising und Hotelprodukte)
- **Vier Betriebe** – drei Hotels und ein stationärer Shop – wurden in **einem zentralen Treueportal** vereint.



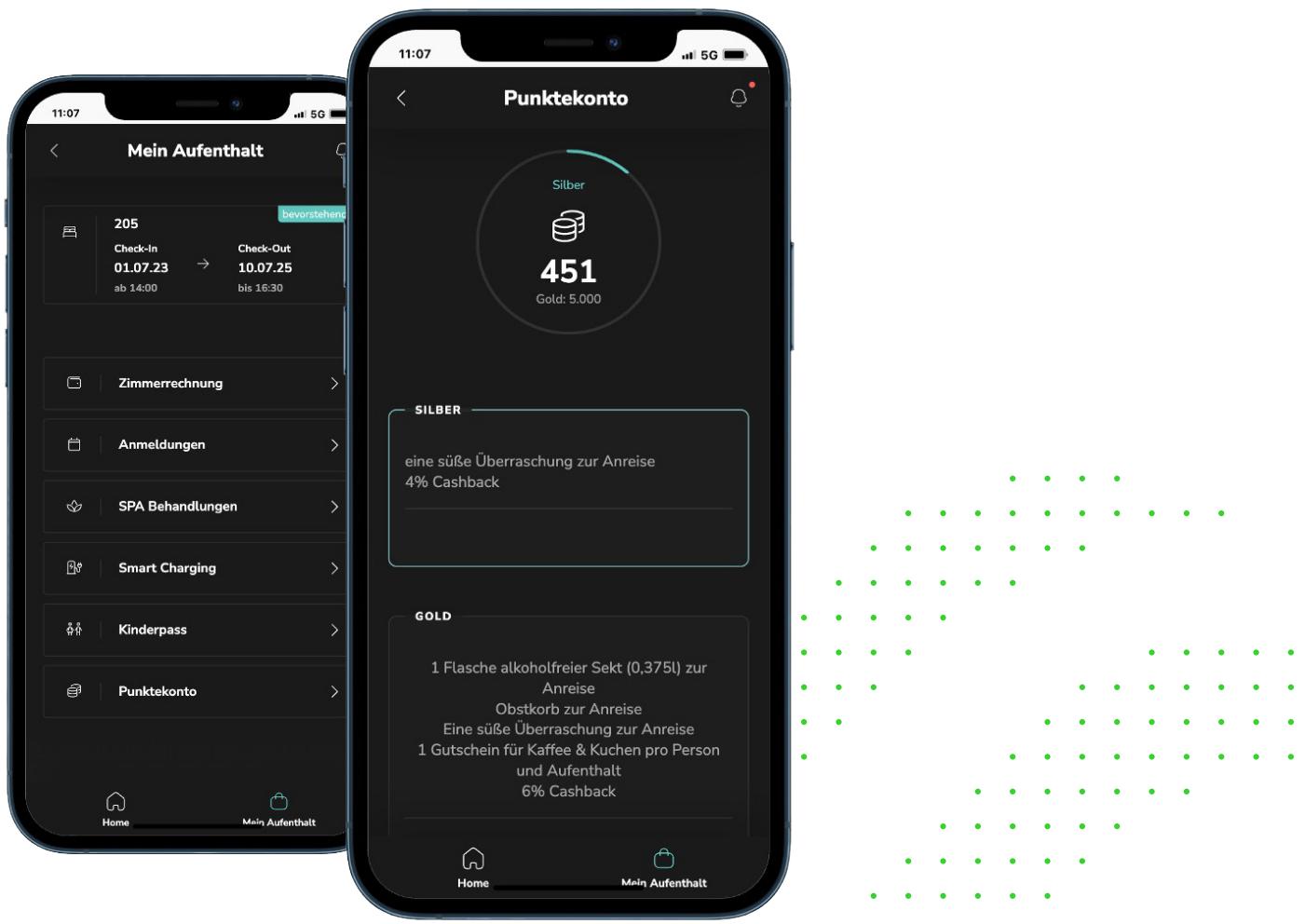
- Gäste sammeln bei ihren Aufenthalten oder Käufen **Treuepunkte**, die im Verhältnis 1 € = 1 Punkt gesammelt und später **in Wertgutscheine umgewandelt** werden können.
- Je nach erreichten **Club-Level** (Bronze, Silber, Gold, Platin) profitieren Mitglieder von verschiedenen Vorteilen wie Buchungsgutschriften oder exklusiven Angeboten. Zusätzlich wird jeder Einkauf im incert-Shop je nach Level mit einem prozentuellen Punktebonus belohnt.
- Das System beinhaltet außerdem **automatische Kommunikationsfeatures**, etwa für Geburtstagsgrüße oder Anreizkampagnen.
- Bereits **bestehende Stammgastdaten** der letzten fünf Jahre wurden importiert und anhand der Umsatzhistorie automatisch einem passenden **Club-Level zugeordnet**.



Guestnet Umsetzung - Kommunikation & Upselling

Highlights:

- **Personalisierte Gäste-App** mit automatischem Zugang via PreStay-Mail
- **Live-Datenintegration** mit Casablanca
- Anzeige von **Punkten & Clubstatus** (incert) direkt in der App
- **In-App Upselling:** Spa-Treatments, Events, Merch, Gutscheine
- **Gamification & Familienansprache** (Minigames in Tante Frida)
- **Zentrale PDF-Verwaltung** (z. B. Speisekarten) mit statischen Links



Mehrwert der Kombination incert + Guestnet

- Gemeinsamer Login & Datenaustausch (Clubstatus, Punkte, Name, Aufenthalte)
- Gutscheinbewerbung genau zum richtigen Zeitpunkt – während der Gast vor Ort ist
- Direktes Einlösen von Punkten (z. B. Spa-Treatment) via App
- Automatisierte Rückspielung von Informationen ins PMS (z.B. „Gast hat Punkte eingelöst“)
- Erhöhte Nutzung durch spielerische Elemente & transparente Darstellung
- Personalisierte Kommunikation durch beide Systeme in Echtzeit



**Die Systeme greifen sauber ineinander – der Guest merkt nicht, dass hier zwei Anbieter dahinterstehen.
Für ihn ist es ein Erlebnis aus einem Guss.**

Lorenz Spalt

ADREVO



Ergebnisse & Learnings

- 1 Mio. Seitenaufrufe in Guestnet innerhalb weniger Monate (nur Tante Frida)
- Über 4 Min. durchschnittliche Verweildauer pro Sitzung
- Vereinfachte Buchhaltung dank zentralem Gutscheinmanagement
- Höhere Online-Verkäufe (Kombination von Produkt- & Wertgutscheinen)
- Stärkere Gästebindung durch transparente Club-Vorteile
- Deutliche Entlastung der Rezeption (digitale Info & FAQ)

Fazit

Die intelligente Kombination von incert & Guestnet ermöglicht eine durchgängige, digitalisierte Gästereise. Wer auf offene Systeme und echte Partner setzt, kann nicht nur Prozesse vereinfachen, sondern auch Umsatz steigern und Gäste langfristig binden.



**Digitalisierung ist kein Projekt,
sondern eine Reise. Wer sie mit starken
Partnern geht, gewinnt langfristig.**

Peter Just
Hoteldirektor, The Eder Collection



**Möchten Sie erfahren, wie incert & Guestnet in Ihrem Hotel funktionieren kann?
Kontaktieren Sie uns für eine persönliche Beratung!**

Schenken. Erleben. Belohnen.

„Wer hoch hinaus will,
setzt auf unsere Systeme.“

www.incert.at



eTourismus-Lösungen für Vertrieb, Marketing und Gästebindung

incert eTourismus ist seit 2007 Spezialist und Schrittmacher für umfassende eCommerce & Loyalty Systeme im Tourismus und der Freizeitwirtschaft. Top-Hotels, Vermarktungsgruppen, Thermen, Tourismusregionen, Bergbahnen und innovative Unternehmen vertrauen auf uns.

Die technologischen Stärken von incert liegen in den vielseitigen und einfach zu kombinierenden Leistungsbausteinen und Systemmodulen.

[Jetzt loslegen](#)

