PRESSEMELDUNG

Black F – Serviced Apartments:

Fallbeispiel Black F: Digitalisierung für Wirtschaft und Mensch

Freiburg, Oktober 2024. Digitalisierung spielt in der Hotellerie und im Bereich der Serviced Apartments eine immer bedeutendere Rolle. Das junge Unternehmen Black F hat seine beiden ersten Häuser in Freiburg – den Black F Tower und das Black F House – durchgehend digitalisiert und zeigt damit, wie ein Hospitality-Betrieb zukunftsfähig konzipiert werden kann. Dabei punktet das Unternehmen nicht nur mit einer ausgezeichneten Digital Customer Journey, sondern auch mit viel persönlichem Gästekontakt. „Digitalisierung hat für uns zwei Seiten: die wirtschaftliche und die menschliche“, sagt Patrick Thoma, Head of Operations bei Black F. „Zum einen optimieren digitale Lösungen unsere eigenen Prozesse und vereinfachen Buchungsvorgänge sowie Check-In und Check-Out für unsere Kundinnen und Kunden. Zum anderen entlastet unser digitales Gesamtkonzept die Mitarbeitenden, die sich somit für die individuelle Betreuung unserer Gäste Zeit nehmen können.“ Damit die voll digitalisierte Gästereise funktioniert, hat es allerdings einiges an Planung und einer intensiven Beschäftigung mit der Materie gebraucht.

Digital durchdacht mit automatisierten Prozessen

„Unser Ziel war von Anfang an eine komplett digitalisierte Gästereise, um Prozesse vom Versenden der Reservierungsbestätigung bis zum Check-Out mit Bezahlung und Rechnungsversand zu automatisieren“, sagt Thoma. Die Basis hierfür bildet das Online-Schließsystem in Zusammenspiel mit den Check-In-Automaten, die das selbstständige Einchecken der Gäste rund um die Uhr ermöglichen, auch wenn der Empfang mitarbeiterfreundlich in den Abendstunden nicht mehr besetzt ist. Darauf aufbauend ist das Herzstück des Digitalkonzepts von Black F das Property Management System (PMS). Hier haben sich Thoma und das Black F-Team für ein System mit Open API-Ansatz entschieden, um das Schließsystem zusammen mit weiteren Applikationen und Anwendungen einfacher anbinden zu können. Hinzu kamen für die Digitale Guest Journey eine Software für den Online-Check-In und -Check-Out mit Digitaler

Gästemappe und Guest Messaging. Im Bereich der Buchungsstrecke und Anbindung an die diversen OTAs waren außerdem eine Internet Booking Engine sowie ein Channel Manager erforderlich.

Digitalisierung bringt Spitzenbewertungen in Gastfreundschaft

Auf der Website eingebunden stärkt die Internet Booking Engine Black F im Online-Direktvertrieb, ebenso wie Metasuchmaschinenmarketing- und Suchmaschinenwerbung (SEA). Zudem ist das Revenue Management direkt an das PMS angebunden, um nachfrageorientiert automatisch Preisanpassungen vorzunehmen. Wertvolle Rückmeldungen von Gästen erhält Black F über die Ankopplung eines Bewertungs-Tools, das automatisiert nach jedem Check-Out per Mail das Feedback der Gäste einholt. Die Ergebnisse der Rückmeldungen werden transparent auf der Website von Black F ausgespielt: Der Score der Reviews liegt für die beiden Freiburger Häuser bei 93 % und 95 %. „Doch das ist nicht alles“, sagt Patrick Thoma. „Trotz Digitalisierung haben wir Spitzenbewertungen bei unserer Gastfreundschaft. Unser Konzept ist damit perfekt aufgegangen, Mitarbeitende von Routinetätigkeiten zu befreien, damit sie sich um das kümmern können, was ihnen wirklich Freude bereitet: Gastgeberinnen und Gastgeber zu sein.“

Weitere Informationen über [BLACK F](#).

Bildmaterial: Die Pressemitteilung sowie Bildmaterial sind unter <https://max-pr.eu/archives/27651> abrufbar.

Adresse: BlackF House GmbH, Waldkircher Str. 30, D-79106 Freiburg im Breisgau, Telefon: +49 761 611 677 40, E-Mail: info@blackf.house, Internet: <https://www.blackf.house/de>

Pressekontakt: max.PR, Sabine Dächert, Am Riedfeld 10, D-82229 Seefeld, Telefon: +49 8152 9174416, E-Mail: daechert@max-pr.eu, Internet: max-pr.eu