

Schritt für Schritt zur kontaktlosen Gästekommunikation über WiFi

Step 1 > WO im Netzwerk?

Um Ihren Online Service an den Mann/die Frau zu bringen, ist der richtige Ort und die richtige Zeit entscheidend. Es ist völlig klar, dass ein Gast an seinem Tisch im Restaurant aus der Speisekarte wählt. Aber gibt es diesen Bereich ebenso abgegrenzt auch im Netzwerk?

Sinn macht das allemal – Kunden in der Lobby, auf der Etage, im Restaurant oder am Pool wollen jeweils passende Inhalte auf der WLAN-Seite vorfinden. So etwa der Gast in der Lobby das kontaktlose Check-in, oder der Besucher im Restaurant die digitale Speisekarte. Die IACBOX erlaubt jedenfalls, separierte Bereiche nicht nur mit unterschiedlich konfiguriertem Online-Zugang, sondern auch mit unterschiedlichen Anmeldeseiten/Weiterleitungen anzulegen.

Voraussetzung dafür ist entsprechend identifizierbarer Netzwerkverkehr. Heute ermöglichen die meisten Access Points / Switches das Ausstrahlen von mehr als einer SSID und das Taggen des Traffic. Und sollte das mal in einer Infrastruktur nicht möglich sein, gibt es immer noch die Lösung, einen zusätzlichen Contactless Button auf der Anmeldeseite der IACBOX einzufügen.

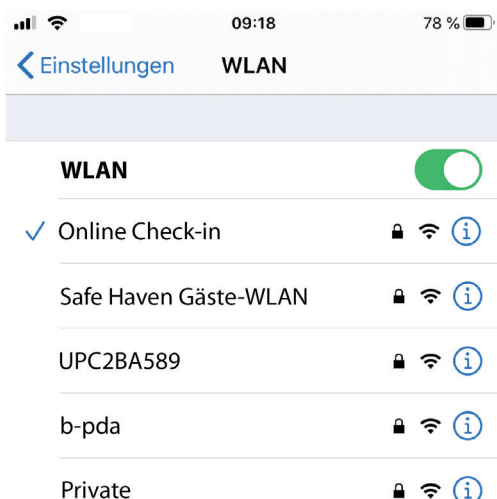
Step 2 > WANN in der Customer Journey?

Je nachdem ob es sich um einen Hotel- oder Restaurantgast, einen Patienten oder Besucher handelt, kann der Bedarf nach kontaktlos abrufbaren Inhalten – Seiten, Formulare, Anwendungen etc. – in unterschiedlichen Phasen der Customer Journey variieren. Check-in steht am Anfang des Aufenthalts, Check-out am Ende, das Menü wird vielleicht nicht nur für Erstbestellung konsultiert, sondern später für das Dessert noch einmal, und eine Gäste-Umfrage gibt es zu unterschiedlichen Zeitpunkten.

Hier kommt eine zeitliche Komponente dazu, die sich dank IACBOX ebenfalls managen lässt. Häufig, speziell in Hotels, sorgt das remember me-Feature dafür, dass sich der Gast nicht bei jedem Einstieg ins WLAN neu anmelden muss. Soll er dennoch auf der Anmelde- oder einer anderen gewünschten Seite landen, kann das entweder über die Ticket-Laufzeit oder über das Feature geplante Weiterleitung gelöst werden.

Step 3 > WIE auf der IACBOX?

Hier nun die verfügbaren Varianten auf der IACBOX im Detail:



1. **Dedizierte SSID:** Sie können eine SSID explizit nicht für freien Internetzugang sondern, gezielt für kontaktlose Kommunikation nutzen. Sie wird dann je nach Use Case unmissverständlich benannt: "Check-in", "Rezeption", "Speisekarte", etc.

Vorteil:

- Einfache Bedienung, keine Scans oder Downloads.
- Missverständnis bzw. Verwechslung mit Gratis-WLAN-Service ist praktisch ausgeschlossen.

2. Direktweiterleitung vor Anmeldung: Kann je VLAN festgelegt werden. Sobald sich das Gerät des Gastes meldet, wird er auf die gewünschte Seite geschickt.

Vorteil:

- Ähnlich wie 1. einfache Bedienung, keine Scans oder Downloads.

Zu beachten:

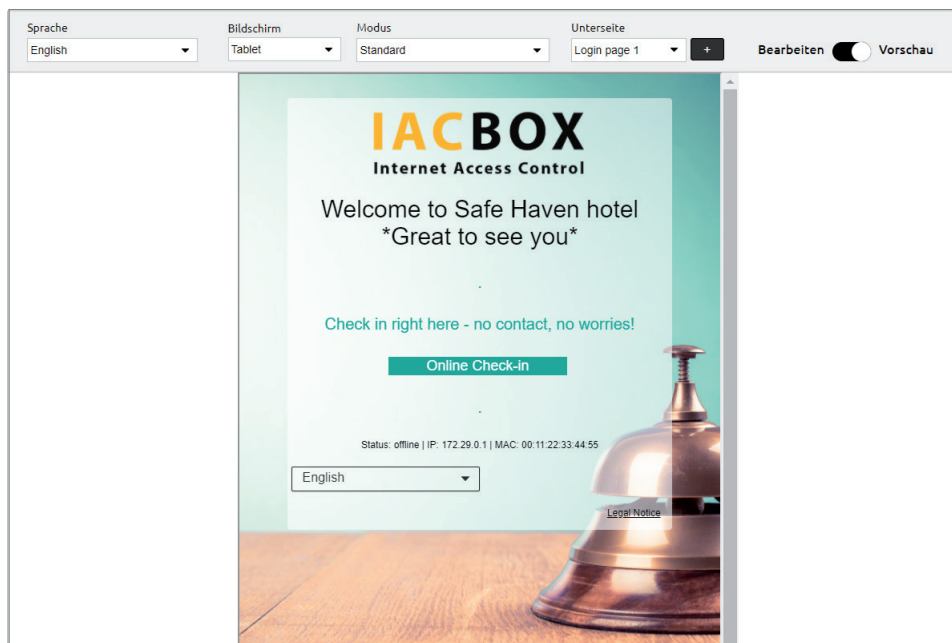
- URL der Weiterleitung im Frei verfügbar-Feature eintragen.
- Falls keine gesonderte SSID für Gratis-WLAN vorhanden ist und dieser Service im selben Bereich auch verfügbar sein soll, muss die Seite einen Link zurück zur Anmeldung enthalten (etwa: "Jetzt online gehen") – oder noch besser, einfach wie Variante 4 aufgebaut sein.

3. Anmeldeseite nur mit Contactless Button: Passend zum Bereich, wo sie angeboten werden soll, wird die Anmeldeseite so gestaltet, dass unmissverständlich daraus hervorgeht wohin sie führt.

Vorteil:

- Wie 1: einfache Bedienung, keine Scans oder Downloads.
- Missverständnis bzw. Verwechslung mit Gratis-WLAN-Service praktisch ausgeschlossen.
- Präsentation als besonderer Gästeservice und zusätzliche Messages möglich.

Hier sehen Sie, wie das in der Vorschau im WebAdmin aussieht:



4. Contactless Button alternativ zum WLAN Login: Auf der Anmeldeseite kann zusätzlich zur Login-Schaltfläche ein weiterer Button angezeigt werden, der mit einem Link hinterlegt wird. In der entsprechenden Situation kann der Gast entscheiden, ob er jetzt die Online-Speisekarte konsultieren oder online gehen möchte.

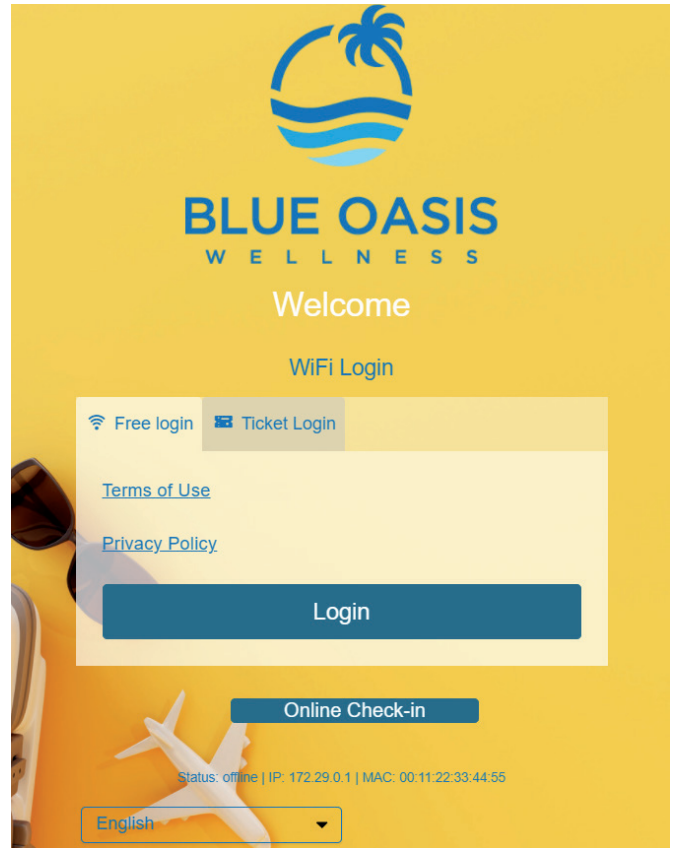
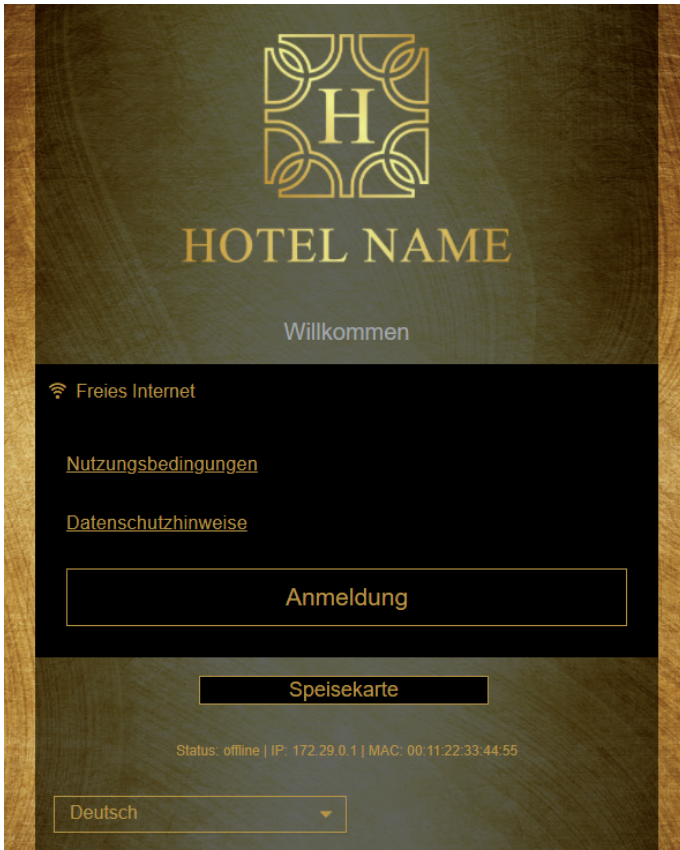
Vorteil:

- Einfache Bedienung, keine Scans oder Downloads.
- Missverständnis bzw. Verwechslung mit Gratis-WLAN-Service unwahrscheinlich
- Klappt auch ohne VLAN-Fähigkeit beim Access Point.

Zu beachten:

- Je nach Gastgerät muss bei mehrfachem konsultieren des Ziels des **Contactless Buttons** bzw. beim anschließenden Online-Gehen die SSID nochmals angewählt werden.
- Einstellungen im CSS Editor notwendig, aber aber dank folgender Anleitung sehr einfach:

Hier ein Beispiel für Anmeldeseiten mit alternativem Contactless Button:



Gästeregistrierung mit der IACBOX

Für leichteres Contact Tracing wird vorallem in der Gastronomie eine Gästeregistrierung gefordert, vielerorts sogar gesetzlich vorgeschrieben. Öffentliche Aufrufe sollen damit der Vergangenheit angehören. Bei der Registrierung sollen Name, Telefonnummer und E-Mail Adresse des Gastes erhoben und 4 Wochen lang gespeichert werden. Mit der IACBOX und **Darfichrein** haben Sie eine digitale Lösung, bei der keine App heruntergeladen werden muss und Sie sich keine Gedanken über Datenschutz oder Sicherheit machen müssen.

So geht's:

Mittels QR-Code-Scan (z.B. auf der WLAN-Anmeldeseite der IACBOX) kommt der Gast auf ein Formular, das nach Ausfüllen verschlüsselt auf einem Server in Deutschland liegt und nach 14 Tagen automatisch gelöscht wird. Muss ein Contact Tracing vorgenommen werden, liefert der Wirt mittels Schlüssel die Daten für den gewünschten Zeitraum aus.