

case **history**




KLINIK SCHÜTZEN
RHEINFELDEN


SCHÜTZEN HOTELS
RHEINFELDEN

Optimierte Abläufe, Cross- und Upselling und erstklassige Guest Experience mit TCPOS

KUNDE

Schützen Rheinfelden AG

BRANCHE

Health

MITARBEITER

450

WEBSITE

www.klinikschuetzen.ch/home

www.schuetzenhotels.ch/de

Die Schützen Rheinfelden AG betreibt die SCHÜTZEN HOTELS RHEINFELDEN und die KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN und beschäftigt rund 450 Mitarbeitende. Mit dem Klinik-im-Hotel-Konzept, das sich seit über 40 Jahren bewährt, beherbergt und betreut sie Restaurant-, Seminar- und Hotelgäste sowie Klinik-Patient:innen unter einem Dach, doch es handelt sich um mehr als nur Hotel und Klinik. Die SCHÜTZEN HOTELS RHEINFELDEN und die KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN sind ein Ort, an dem sich Gesundheit, Wohlbefinden und Genuss vereinen. Als eine der führenden Privatkliniken für Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie in der deutschsprachigen Schweiz behandelt die Klinik rund 1000 stationäre Patienten und ebenso viele in den Ambulatorien. Die Hotels bieten neben der Hotellerie drei Restaurants, ein Solebad mit Spa, Seminar- und Banketträumlichkeiten sowie ein vielseitiges Kulturangebot mit Theater, Konzerten und Lesungen. Um diesen hohen Ansprüchen gerecht zu werden, brauchten sie eine Kassenlösung, die flexibel, zuverlässig und benutzerfreundlich ist.

ZUCCHETTI LÖSUNGEN:

TCPOS

E-GUMA

Mobile Handhelds / Tablets im Gastrobereich

Protel Schnittstelle

Mitarbeiter & Patientenkarten / Membership

 **ZUCCHETTI**

www.zucchetti.com/de

KUNDENANFORDERUNGEN

Die Bereiche Hotellerie, Gastronomie und Wellness sollen ganzheitlich mit der TCPOS-Lösung abgedeckt werden. Die Kundensegmente unterscheiden sich dabei in «Patienten» und «Externe Gäste», wobei die Interessen sowie auch das Konsumentenverhalten eng ineinander verflochten sind. Das Potenzial für Cross - respektive Upselling ist daher gross und soll mit einer optimalen Customer Journey in Zukunft optimal ausgeschöpft werden. Eine nahtlose Anbindung an die Hotelmanagementsoftware (HMS/PMS) von Protel ist Voraussetzung, um eine nahtlose Kommunikation zwischen den Systemen zu gewährleisten. Jede einzelne Transaktion zur Abrechnung und Rechnungsstellung muss nachvollziehbar sein. Die Kombination moderner Kassen-Hardware und einer innovativen Softwarelösung mit effizienten Abläufen sind hierbei das primäre Ziel, vor allem eine vereinfachte Stammdatenpflege steht hierbei im Fokus. Gäste und Mitarbeiter sollen bei Bedarf als «Member» mit entsprechenden Membership-Funktionen verwaltet werden.

PROJEKT

Mit TCPOS hat die Schützen Rheinfelden AG eine Kassenlösung gefunden, die alle ihre Bereiche nahtlos miteinander verbindet. Ob

im Hotel, im Restaurant oder im Spa, TCPOS ermöglicht eine schnelle und einfache Abwicklung der Transaktionen und bietet den Kundenanforderungen entsprechende, moderne und repräsentative Kassen-Hardware, welche als Touchpoint eingesetzt wird. Mobile Lösungen mit Handhelds sind die ideale Lösung für das reibungslose Management des grossen Terrassenbetriebs. Dank der Schnittstelle zum PMS Protel ist eine Kommunikation zwischen den beiden Systemen jederzeit gewährleistet. Konsumationen von Hotelgästen, welche mit dem gebuchten Arrangement nicht gedeckt sind, können zentral über die Zimmernummer abgerechnet werden. Dies gilt für sämtliche Bereiche in der Hotellerie wie auch der Gastronomie (Restaurant, Spa, Seminare und Bankette). TCPOS bietet nicht nur eine optimale Customer Journey, sondern auch eine effiziente, vereinfachte Stammdatenpflege mit übersichtlichen Statistiken und Reports, die den Überblick im Daily Business erleichtern. Mit TCPOS haben die SCHÜTZEN HOTELS RHEINFELDEN und die KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN eine Kassenlösung, die ihnen hilft, ihr Potenzial für Cross- und Upselling voll auszuschöpfen: Gutscheine können einfach und bequem über das Interface zum e-guma Gutscheinsystem eingelöst werden. Mit TCPOS können ausserdem Mitarbeiter,

Gäste und Patienten gezielt angesprochen werden und ihnen zusätzliche Angebote, individuelle Vorteile und Rabatte gewährt werden. Ausserdem kann Patienten (Gästen) und Mitarbeitern eine Membership ermöglicht werden, durch diese können Gutschein-karten und das spezielle Guthaben für die entsprechenden Membership-Funktionen einwandfrei genutzt werden.

WARUM ZUCCHETTI?

Walburga Kunz - Stv.

Direktorin Hotellerie

Mitglied der Geschäftsleitung

Die Lösung deckt die verschiedenen Bedürfnisse und Anforderungen unserer unterschiedlichen Gäste optimal ab. Kasse, Support und die Schnittstellen vereinfachen unser Tagesgeschäft. Zudem entfallen durch die Tablet-Lösung in den Restaurants Laufwege. Mit der zentralen Abrechnung über die Zimmernummern und den Memberships wurden Prozesse vereinfacht - was nicht nur unsere Gäste sondern auch für die Mitarbeitenden zufrieden stellt.