

luca im Front Office

Wichtiges auf einen Blick

luca begleitet eure Gäste digital bei ihrer Reise – vom Pre-Check-in bis zum Check-out. Damit alles reibungslos läuft, findet ihr hier die wichtigsten Informationen für euren Arbeitsalltag.

Pre-Check-in für Gäste

Gäste erhalten vor ihrer Anreise automatisch eine Nachricht per E-Mail oder WhatsApp – meist 5, 3 und 1 Tag vorher. Über den Link gelangen sie zum Pre-Check-in und können:

- den Meldeschein online ausfüllen
- Rechnungsadresse hinterlegen und Routing Instructions setzen
- Logis-Kosten online bezahlen
- Frühstück und weitere Upselling-Optionen buchen

Sobald der Pre-Check-in abgeschlossen ist, werden keine weiteren Nachrichten verschickt. Gäste brauchen dafür keine App und kein Benutzerkonto. Viele Felder sind bereits vorausgefüllt, wenn die Daten im PMS vorhanden sind oder das Endgerät des Gasts schon einmal genutzt wurde.

Was im PMS steht

Wenn ein Gast den Pre-Check-in abgeschlossen hat:

- erscheint ein Haken bei ‚pre-registered‘ und ihr könnt in Opera danach filtern,
- wird dies automatisch als Notiz oder Alert zur Reservierung hinzugefügt
- werden die gebuchten Upsellings als „Package“ hinzugefügt

Zahlung & Routing

luca bietet verschiedene Zahlungsoptionen an. Bitte findet heraus, welche davon in eurem Hotel genutzt wird.

Tokenisierungs-Flow

Beim Pre-Check-in über luca wird die Kreditkarte des Gastes tokenisiert, ähnlich einem SEPA-Mandat, als sichere Autorisierung für künftige Zahlungen (ohne Betragsreservierung).

Am Anreisetag des Gastes (direkt nach dem Tagesabschluss des Vortags) prüft ein Algorithmus stündlich ob Zahlungen verbucht werden können. Wird eine Reservierung mit tokenisierter Karte erkannt, wird der Betrag automatisch abgebucht und als Pre-Stay-Zahlung (keine Deposit) in Opera gebucht. Der Reservierungssaldo wird negativ, und eine Notiz oder ein Alert dokumentiert die Transaktion.

Sobald die Reservierung eingecheckt ist, erscheint die Zahlung auf dem Folio in der Zahlart „luca Pay“.

Zahlung & Routing

Pre-Payment Flow

Die Gäste führen den Pre-Check-in über luca durch. Eine Notiz zur gewählten Zahlungsart wird automatisch der Reservierung hinzugefügt. Bei der Anreise wird der Gast eingechekkt, und die Roomcharges werden während des Nachtdurchlaufs auf das Folio (3 oder 5) gebucht. Etwa 2–5 Minuten später erfolgt dann die Verbuchung der Zahlungen. *Dieses Folio ist mit eurer IT abgestimmt – bitte nichts verschieben!*

Automatisierte Angaben und Anpassungen

luca erkennt automatisch, welche Schritte für welche Reservierung gelten. Bei VCC Buchungen entfällt z. B. der Zahlungsschritt. Internationale Gäste werden gebeten, zusätzlich ihre Ausweisnummer anzugeben und digital zu unterschreiben.

luca orientiert sich an den Einstellungen im PMS. Änderungen an MarketCodes, Reservation Types oder Packages wirken sich direkt auf die digitale Guest Journey aus. Aktuell werden rund 80% der Reservierungen von luca bespielt. Gruppenbuchungen sind davon in der Regel ausgenommen.

Geschäftsreisen

Bei einer Geschäftsreise wird das Unternehmen als „Linked Profile“ hinzugefügt und der Gast kann Routing Instructions für seinen Aufenthalt setzen. *Von euch manuell eingetragene Routing Instructions bleiben bestehen und werden nicht überschrieben*

Upselling & Extras

Wenn ihr Zusatzleistungen wie Frühstück oder Parkplatz anbietet, können Gäste diese direkt im Pre-Check-in dazubuchen.

- luca zeigt nur Packages an, die noch nicht gebucht wurden
- neu gebuchte Leistungen erscheinen wie gewohnt in der Reservierung unter „Packages“

Check-out

Der digitale Check-out wird automatisch zu einer von euch festgelegten Uhrzeit freigeschaltet (Voreingestellt ist 6 Uhr morgens).

Gäste erhalten dann eine Nachricht per E-Mail oder WhatsApp mit einem Link zum Auschecken. Nach erfolgreichem Check-out:

- wird die Rechnung automatisch per E-Mail verschickt
- werden die Gäste freundlich gebeten das Zimmer zu verlassen und die Schlüsselkarte an der Rezeption abzugeben

Vorraussetzung: Wir lassen den Gast erst auschecken wenn alle Kosten beglichen sind. Sollten noch Extras offen sein, kann der Gast diese über luca begleichen und die Zahlung wird in Echtzeit in euer Opera gespielt

Rückerstattungen

Rückerstattungen können über luca Locations abgewickelt werden (evtl. über euer Finanz-Team), müssen aber zusätzlich in Opera verbucht werden, damit die Summen für die Buchhaltung korrekt bleiben.