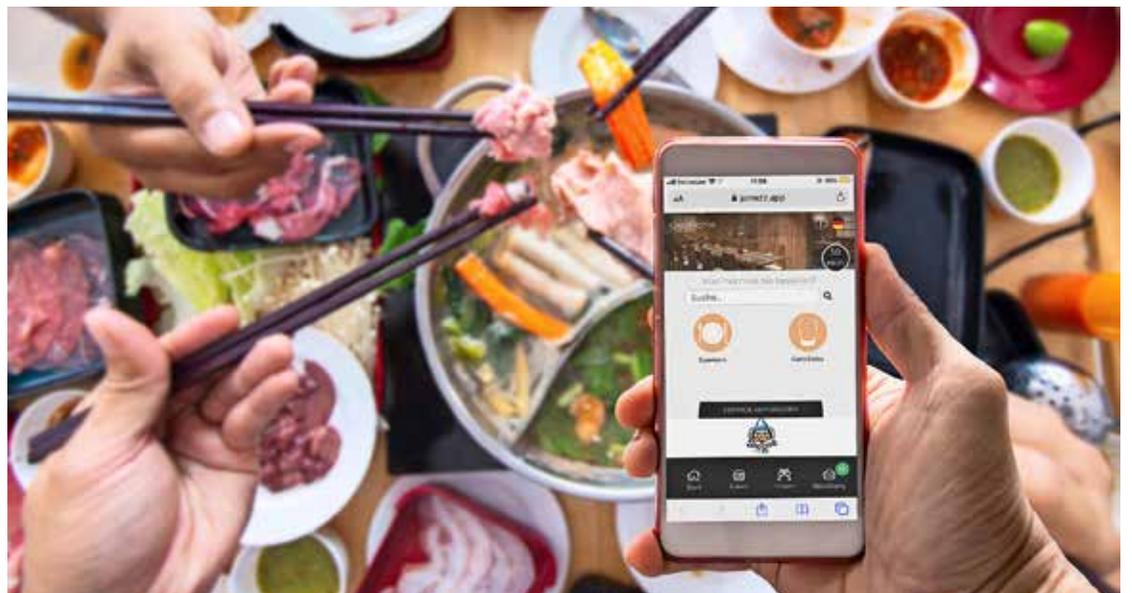


Bürgergemeinde Zermatt

# In fünf Monaten mehr umgesetzt als in fünf Jahren davor

Die Pandemie hat in der Matterhorn Group zu einem massiven Digitalisierungsschub geführt. In fünf Monaten wurden mehr Prozesse digitalisiert als in den fünf Jahren zuvor. Im Grand Hotel Zermatterhof wurde als erstem Hotel der Matterhorn Group auf die Wintersaison hin das QR Room- und SelfOrdering-Konzept realisiert. Zudem hat die Matterhorn Group für all ihre Restaurants, Bergrestaurants und Terrassen im Skigebiet die konsequente Digitalisierung der Bestell- und Zahlungsprozesse implementiert.



Digitale Speisekarte scannen, bestellen, bezahlen und geniessen.

In anspruchsvollen und unsicheren Zeiten gewinnen elektronische Systeme und damit einhergehend die Digitalisierung immer mehr an Bedeutung. Dies aus Kosten- und Effizienzüberlegungen, aber auch aufgrund der Tatsache, dass Social Distancing in der Pandemie an Bedeutung gewonnen hat und auch durch gesetzliche Auflagen verlangt wird. Die Matterhorn Group AG hat rasch auf diesen Trend reagiert und innert weniger Wochen viele Prozesse digitalisiert.

Die QR Ordering App ist eine von mehreren SelfService Software-Diensten, welche mit Umsetzungspartnern realisiert wurden. Die Anwendung überzeugt durch ihre Geräteunabhängigkeit und durch die Einfachheit seiner Bedienung: Die Gäste scannen mit ihrem eigenen Smartphone einen im Hotelzimmer oder auf dem Restauranttisch platzierten QR-Code ein, mit welchem sie Einblick in die digitale Speisekarte und einen Überblick über das gesamte kulinarische Angebot erhalten – ähnlich wie bei einem Online-Shop. Der Standort des

Gastes wird bei der Bestellung automatisch registriert. Die Bestellung bzw. Konsumation kann direkt mit der Kreditkarte bezahlt, aufs Hotelzimmer verbucht oder vom Servicepersonal bei der Zustellung einkassiert werden. Je nach Konzept kann die Küche die zubereiteten Gerichte dem Gast per SMS annoncieren - oder aber der Gast wird per SMS zur Abholung der Bestellung an der Ausgabestelle aufgefordert.

Die Gesundheit und Sicherheit der Gäste und jene der Mitarbeitenden ist für die Matterhorn Group von zentraler Bedeutung, besonders in Zeiten von Corona. Die Einführung der QR RoomOrder App ist eine der Möglichkeiten, wie wir unseren Gästen versichern wollen, dass wir uns um ihr Wohlbefinden und um ihre Gesundheit kümmern und alles tun, um ihren Aufenthalt im Grand Hotel Zermatterhof so angenehm wie möglich zu gestalten. Möglichst wenig Kontakte mit Personen, Gegenständen und Oberflächen in den Hotel- und Gastrobetrieben tragen wesentlich zur Verrin-

gerung der Risiken für unsere Gäste und Mitarbeitenden bei. Die erste Implementierung der QR SelfOrder App erfolgte im letzten Sommer auf der Terrasse der Lusi Brasserie & Lounge und war höchst erfolgreich. Die QR SelfOrdering App wurde von Anfang an mit den iPad-Kassen vernetzt und sicherte so den kompletten digitalen Kreislauf bis hin zum Küchendrucker.

Im ersten Moment fällt der persönliche Kontakt beim Bestellen und optional auch beim Bezahlen weg. Aber der Gastgeber kann seine Gäste genau gleich beraten und für seine Gäste da sein, jedoch einfach mit viel weniger Personal an der Front. Zudem können die Covid-19-Schutzmassnahmen besser eingehalten werden. Die Gäste bekommen ja täglich zu hören, dass sie nur dann wirklich geschützt und sicher sind, wenn sie Kontakte vermeiden und das Social Distancing einhalten. Mit der QR Room- und SelfOrdering App erhalten unsere Gäste die Gewissheit, dass wir alles für ihr Wohlbefinden und ihre Gesundheit tun.