

2023

HOTEL  
OPTIMAL CITY

FACHKONFERENZ FÜR DIE STADTHOTELLERIE

12. OKTOBER



**Sicherheit und bessere Services für Kund\*innen  
durch digitalen Identitätsnachweis**

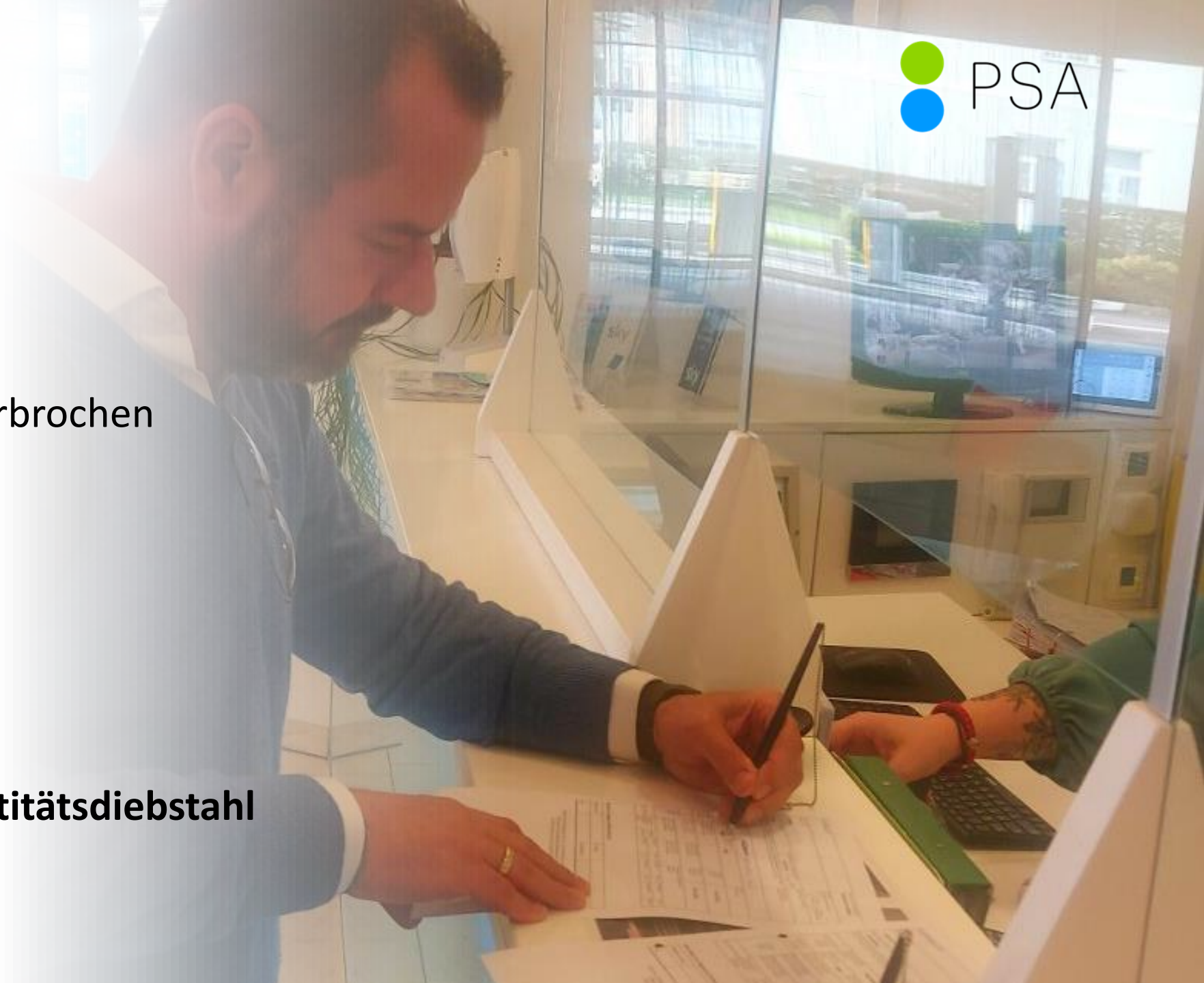
**Mag. Kremena Irinkova, BSc.  
PSA Payment Services Austria GmbH**



DIE REISE BEGINNT

## Die Realität

- **Gästerlebnis** wird unterbrochen
- **Personalüberlastung**
- Schlechte **Datenqualität**
- **Betrug** meist durch **Identitätsdiebstahl**



# DATEN, DATENQUALITÄT UND CUSTOMER EXPERIENCE

**Wie wichtig sind Ihnen  
verifizierte Kundendaten  
und eine sekundenschnelle  
Anmeldung der Gäste?**



## Die Karte als Schlüssel

- **Verlorene Hotelschlüsselkarten:**  
kosten Zeit, Geld, Gästezufriedenheit  
und belasten die Umwelt
- **Schwachstellen Schlüsselkarten**
- Wertgegenstände der Gäste unsicher

# DIE 3 TOP THEMEN FÜR DIE HOTELLERIE



**Personalmangel / Entlastung der  
Arbeitskräfte**



**Daten / Datenqualität /  
Sekundenschnelle Übermittlung**



**Customer experience/  
Kundenzufriedenheit und  
Empfehlungsrate**

# Status Quo in der Hotellerie



Der **Personalmangel** hat sich in den letzten Jahren nahezu **verdoppelt**.  
In der Hotellerie fehlen **mehr als 15.000** Arbeitskräfte.



Fast **70%** sehen die Chance durch digitale Lösungen ihren Gästen einen **maßgeschneiderten Service** bieten zu können.



Fast **50%** der befragten österreichischen Hoteliers sehen **Digitalisierung als eine Möglichkeit der Mitarbeiterentlastung**.

MEIN ERLEBNIS:  
MEIN DIGITALES **ich.**



**DER MEHRWERT FÜR DIE  
HOTELLERIE:**

**DAS ENDE DER PASSWÖRTER,  
VERIFIZIERTE KUNDENDATEN  
& CUSTOMER EXPERIENCE**





**SICHER** oder **CONVENIENT?**  
**BEIDES!**



KUNDEN WOLLEN  
ERLEBNISSE: SOFORT UND  
OHNE UNTERBRECHUNG



Gewinner ist,  
wer das bieten kann.

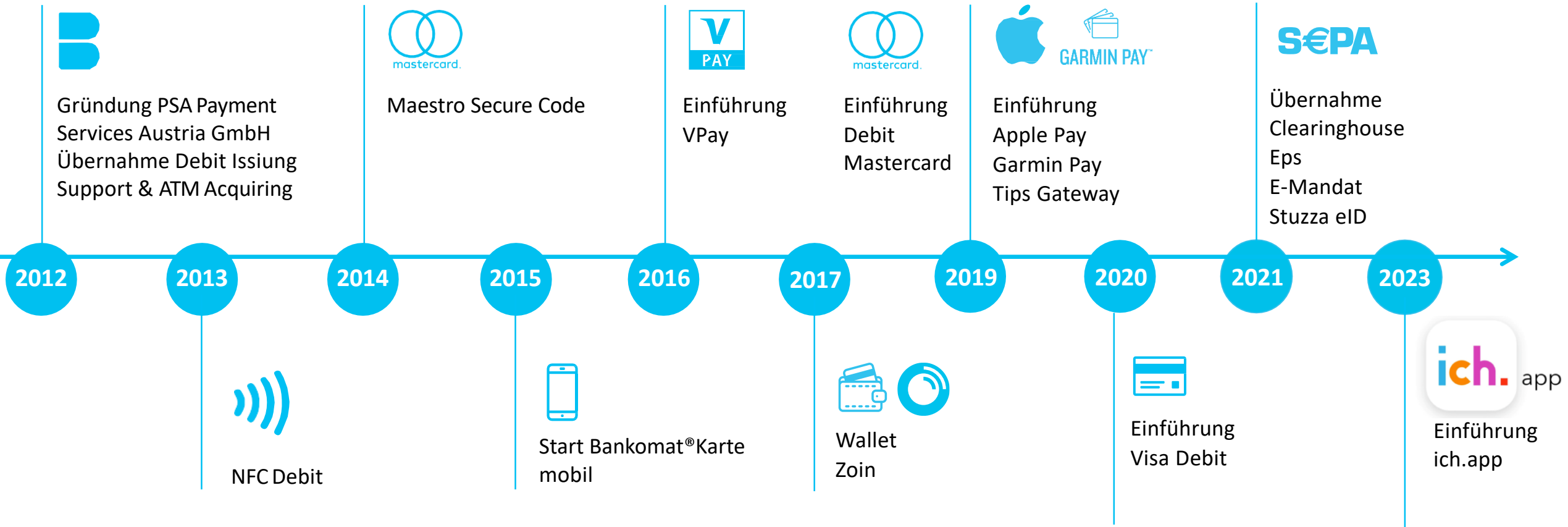
UNSERE MISSION:

ECHTE KUNDEN  
IN SEKUNDEN  
MIT DER ICH.APP

Der Mehrwert für Ihre Gäste  
und für Sie als Gastgeber



# DIE PSA ALS TREIBER DER DIGITALEN INNOVATION



MILESTONES  
2022

**2,3 Mrd.**  
Transaktionen 2022

Karte  
**10,1 Mio.**  
Betreute Bezahlkarten  
+ 2 Mio. digitale Karten

Clearing  
**762 Mio.**  
Überweisungen und Einzüge

Identität  
**91 Mio.**  
Altersprüfungen



## **72% verwenden das Online-Banking Ihrer Bank**

- *Kunden dank eBanking bereits online*



## **Schnelleres Onboarding durch bereits erfolgte Authentifizierung**

- *Banken führen Identitätsüberprüfung iSd §6 FM-GwG durch*



## **83% der Österreicherinnen vertrauen den Banken**

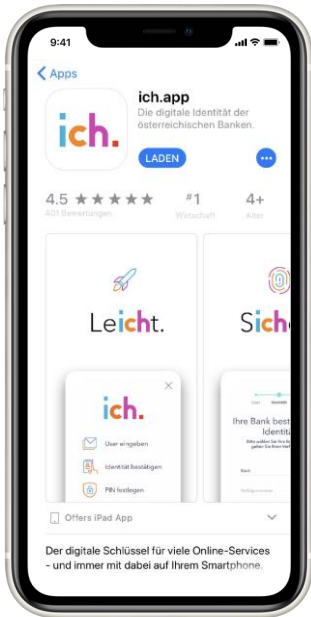
- *hohe Vertrauenswürdigkeit der Banken*



## **Viele erfolgreiche eID Systeme in Europa werden von Banken betrieben**

- *Kooperation zwischen Banken als Erfolgsmodell zB in Norwegen, Schweden...*

# IN WENIGEN SCHRITTEN ZUR ICH.APP



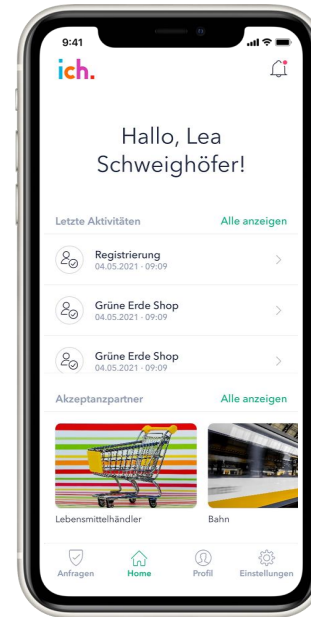
1.

**Download**  
der ich.app



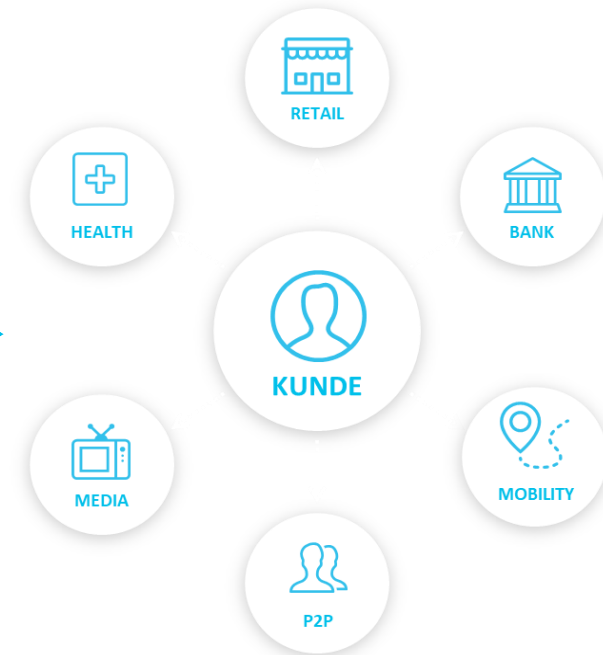
2.

**Onboarding**  
mithilfe des  
Online-Bankings



3.

**Unmittelbare**  
**Verfügbarkeit**  
der ich.app



4.

**Registrierung und Login**  
mit der ich.app bei einer  
**Vielzahl an Partnern**

DAS BRINGT DIE ich.app:  
ECHTE KUNDEN,  
IN SEKUNDEN.



Von den **österreichischen Banken**  
**bestätigte digitale Identität**



Die **sichere** Lösung für die Identifikation  
bei **Registrierung** und **Login**



**Sekundenschneller** und einfacher  
Zugang von Kunden zu digitalen Services  
durch den „Passwordless Flow“

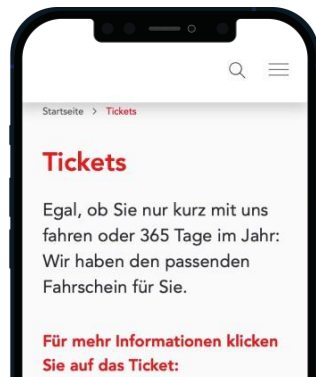


**EIN Login** für viele Services in  
unterschiedlichen Branchen

# ANWENDUNGSBEISPIELE IM ALLTAG



## Ticketkauf



## Anbieterwechsel



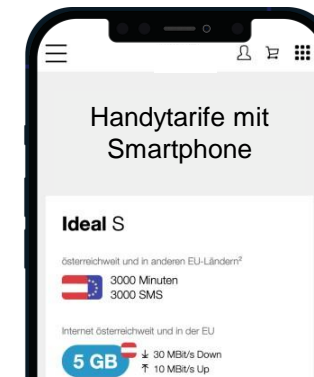
## Altersverifikation



## Versicherungsabschluss



## Mobilfunkvertrag



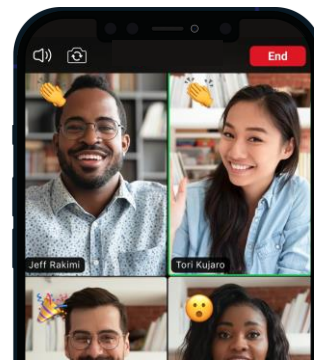
## ePaper



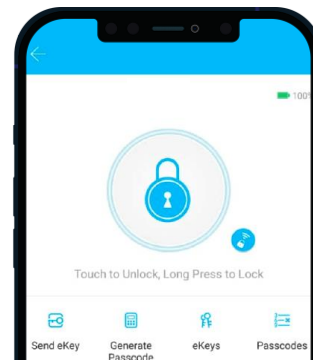
## Kauf auf Rechnung



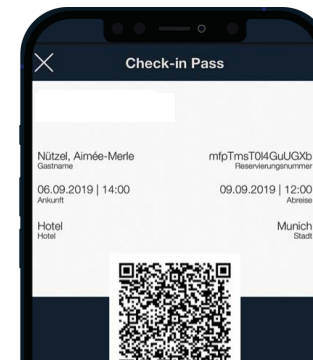
## Identifikation Video-Calls



## Zugangskontrolle



## Check-In

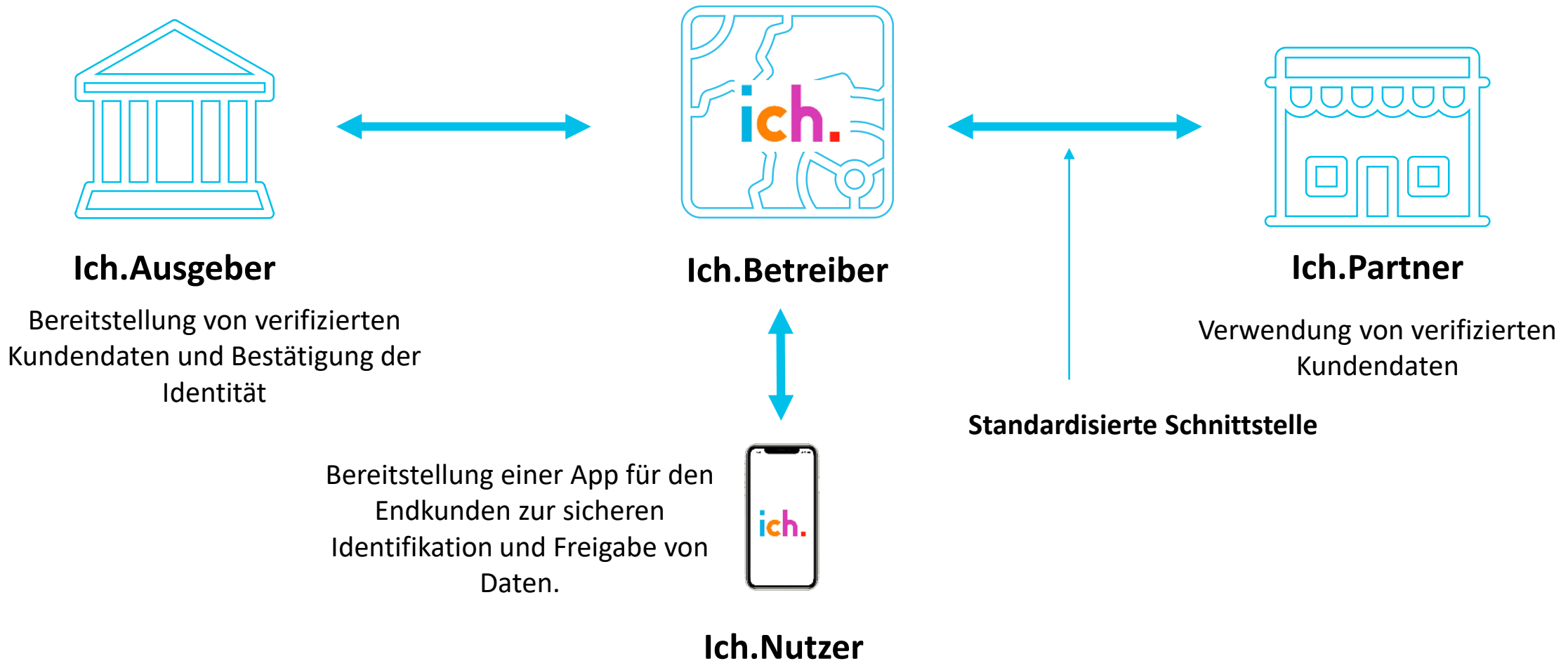


## Befund-Abruf & Terminvergabe



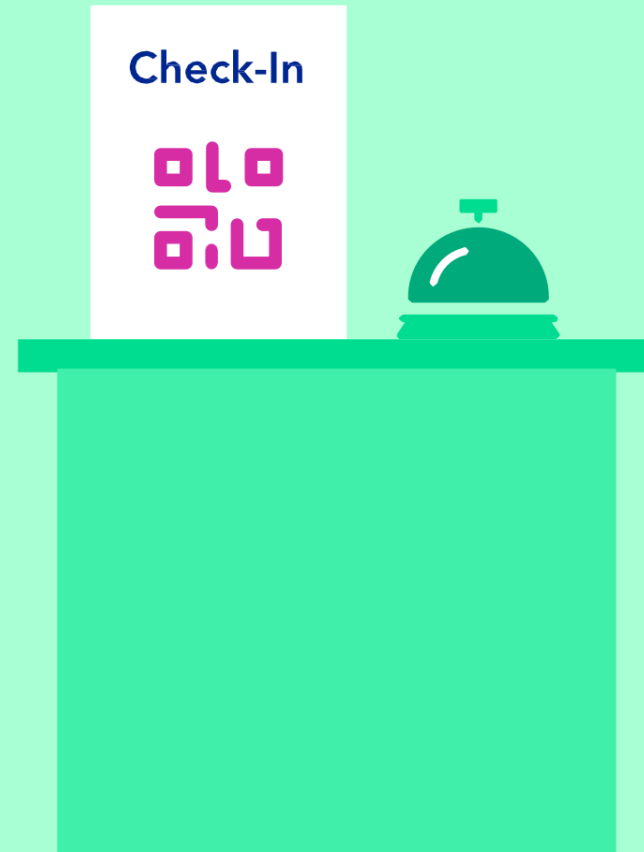


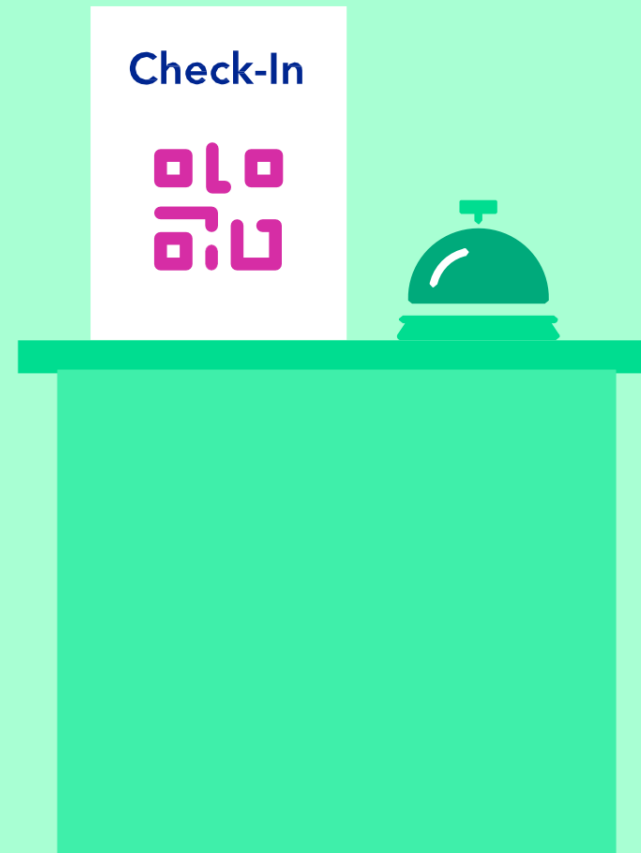
# DAS ÖKOSYSTEM IM ÜBERBLICK





Check-In  
mit der **ich**.app  
via QR-Code





# GUEST-EXPERIENCE MIT DER app



**keine Eingabe von Daten** durch den Gast



**keine Wartezeit** dank Check-In mittels Smartphone



**keine Prüfung oder Korrektur** durch den Mitarbeiter

# Anwendungsfälle Key & Card



# DIGITALER CHECK-IN 27/7 MIT DER ICH.APP



# SCHLÜSSELHINTERLEGUNG MIT DER ICH.APP



1

Kund:in bucht ein  
Hotelzimmer

2

Kund:in scannt QR-Code  
und authentifiziert sich



3

Kund:in entnimmt die  
Schlüssel aus der Box





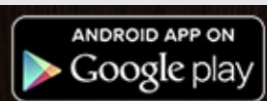
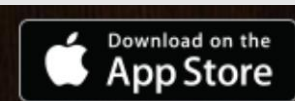
# Zutrittsmanagement



# DIGITAL KEY MIT DER ICH.APP / QR CODE



303





# Zukunft mit digitalem Identitätsnachweis

- Verifizierte Kundendaten ermöglichen die Erstellung von Guest Profile nach präzisen Kriterien
- Personalisierte Angebote für den Versand von Newslettern
- Automatisierung vom Versand von Ankunftsvorgängen dank verifizierte Kundendaten (z.bsp. Telefonnummer)
- QR-Code im Zimmer mit personalisiertem Angebot und Dienstleistungen

# DIE VIELEN VORTEILE DER ich.app



## Mehr Sicherheit und Schutz der persönlichen Daten

Durch den digitalen Identitätsnachweis können Kund\*innen ihre persönlichen Daten sicherer und einfacher verwalten. Es gibt weniger Risiko von Identitätsdiebstahl und Betrug, da die Daten direkt von der Quelle überprüft werden können.



## Schnellerer Zugang zu digitalen Services

Mit einem digitalen Identitätsnachweis können Kund\*innen schnell und einfach auf digitale Services zugreifen, ohne sich jedes Mal neu registrieren oder anmelden zu müssen. Dies spart Zeit und Mühe.



## Bessere Nutzererfahrung

Durch den digitalen Identitätsnachweis können Kund\*innen personalisierte Angebote und Empfehlungen erhalten, die auf ihren Interessen und Bedürfnissen basieren. Dies führt zu einer besseren Nutzererfahrung und höherer Zufriedenheit.

# DIE VIELEN VORTEILE DER ich.app



FÜR IHRE  
KUNDEN:



## USER EXPERIENCE

- ✓ Ein- und Auschecken in Sekunden
- ✓ Keine manuelle Eingabe der Daten



## VERTRAUEN

- ✓ Ökosystem – Made in Austria
- ✓ Sicherheit & Datentransparenz



## KUNDENDATEN

- ✓ 24/7 Support für Ihre Kunden
- ✓ Weniger Beschwerden

FÜR IHR  
BUSINESS:



## MITARBEITERENTLASTUNG

- ✓ Mehr Zeit für die Gäste
- ✓ Positivere Bewertungen, was zu mehr Buchungen und Umsatz führt



## FRAUD PREVENTION

- ✓ Verifizierte Identitäten für das Gästebrett
- ✓ verbesserte Datenqualität

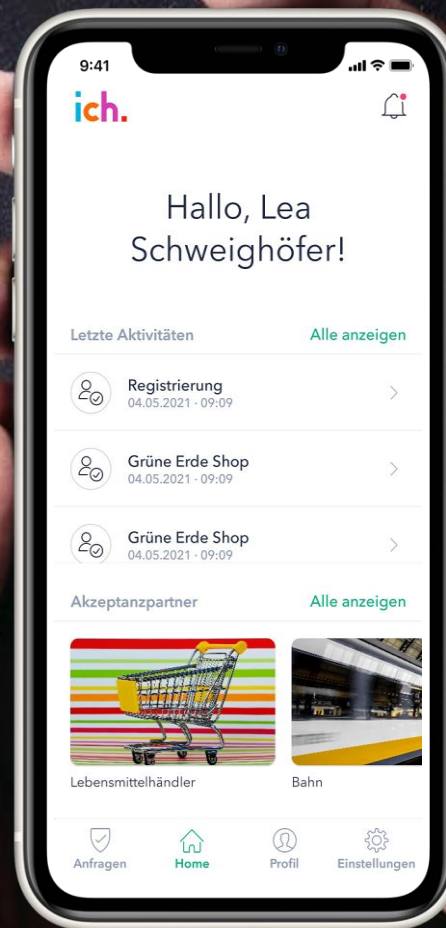


## COMPLIANCE

- ✓ Datenschutz als Added Value
- ✓ Kontaktlose Abwicklung

Entscheiden Sie sich für  
**DAS ENDE DER  
PASSWÖRTER**

Entscheiden Sie sich für  
**ECHTE KUNDEN  
IN SEKUNDEN  
MIT DER ICH.APP**



PSA ERFAHREN:  
LÖSUNGSORIENTIERT, INNOVATIV

# IHR KONTAKT



**Mag. Kremena Irinkova, BSc.**  
Sales & Account Management  
**M** +43 664 6149198  
**T** +43-1-71718-300  
[kremena.irinkova@psa.at](mailto:kremena.irinkova@psa.at)

**PSA Payment Services Austria GmbH**  
Handelskai 92, Gate 2  
1200 Wien, Österreich  
[www.psa.at](http://www.psa.at)