Housekeeping und Haustechnik. Digital verbunden. Perfekt organisiert.

Von der Zimmerreinigung über Gästewünsche und Minibarerfassung bis zur Schadensmeldung, Reparatur und Freigabe: Citadel verbindet Housekeeping, Haustechnik und Hotelprogramm in einem durchgängigen mobilen Prozess.

Mobil auf Tablet und Smartphone. Klar, schnell und teamübergreifend.



01 Einstieg

02 Tagesplanung

03 Gästewünsche

04 Reinigung & Minibar

05 Schäden & Sperrungen

06 Haustechnik

07 Kontrolle & Freigabe

08 Steuerung & Dokumentation

09 Beratung

CITADEL / DIGITALISIERUNG IM HOTEL

Digitales Housekeeping & Haustechnik

Zimmerstatus, Gästewünsche, Reinigung, Minibar und Reparaturen – intelligent verbunden mit Citadel Desk.

MEHR ÜBERBLICK. WENIGER AUFWAND.

DIE IDEE

Ein System. Ein klarer Ablauf.

Vom ersten Gästewunsch bis zur erneuten Zimmerfreigabe: Citadel bringt Housekeeping, Haustechnik und Rezeption in einen gemeinsamen, nachvollziehbaren Prozess. Informationen müssen nicht mehrfach erfasst werden.

Für die Hotelleitung

Aktuelle Zimmerzustände, offene Störungen, Teamfortschritt und dokumentierte Leistungen schaffen Transparenz im Tagesgeschäft.

Für das Housekeeping

Aufgaben, Reinigungswünsche und Zimmerinformationen stehen mobil auf Smartphone oder Tablet bereit.

Für die Haustechnik

Reparaturaufträge treffen mit Beschreibung, Zimmerbezug und optionalen Fotos direkt bei den Verantwortlichen ein.

Für die Rezeption

Geprüfte und freigegebene Zimmer werden im Hotelprogramm wieder als verfügbar geführt – ohne unnötige Rückfragen.

08 / STEUERUNG & DOKUMENTATION

Alles dokumentiert. Jederzeit nachvollziehbar.

Management und Team erhalten einen Überblick über Reinigungsfortschritt, offene Schäden, Reparaturdauer, gesperrte Zimmer und wiederkehrende Mängel – für bessere Qualität und klarere Abläufe.

Live-Überblick. Historie. Auswertungen.



01
Live-Übersicht

Aktuelle Zimmer- und Aufgabenstände in Echtzeit sehen.

02
Historie

Schäden, Reparaturen und Statusänderungen nachvollziehbar dokumentieren.

03
Qualität

Abläufe kontrollieren und Standards besser absichern.

04
Auswertungen

Wiederkehrende Mängel und Optimierungspotenziale erkennen.

02 / ALLE AUFGABEN ZUM RICHTIGEN ZEITPUNKT.

Tagesplanung, die Prioritäten sichtbar macht.

Citadel unterstützt die Organisation des Reinigungstages: An- und Abreisen, zugewiesene Zimmer und der aktuelle Bearbeitungsstand sind für das Team nachvollziehbar.

Aktuelle Übersicht

Zimmerstatus und Aufgaben zentral einsehen.

Gezielte Prioritäten

Abreisen und dringende Zimmer schneller berücksichtigen.

Mobile Nutzung

Informationen dort nutzen, wo gearbeitet wird.

Ihr Gast entscheidet.
Ihr Team ist informiert.

Wünsche aus der digitalen Guest Journey werden direkt im Housekeeping sichtbar – von gewünschter Reinigung über Handtuchwechsel bis zu zusätzlichen Kopfkissen, Decken oder weiteren Hinweisen.

Wünsche digital erfassen. Komfort individuell umsetzen.



01
Reinigung nach Wunsch
Erkennen, ob und wann der Gast sein Zimmer gereinigt haben möchte.

02
Handtuchwechsel
Bedarfsorientierte Wünsche übersichtlich anzeigen.

03
Zusätzliche Ausstattung
Kopfkissen, Decken oder weitere Zimmerwünsche direkt übermitteln.

04
Klare Hinweise
Besondere Informationen für Housekeeping sofort sichtbar machen.

03 / DER SERVICE ORIENTIERT SICH AM AUFENTHALT.

Gästewünsche erkennen und zuverlässig erfüllen.

Ob Reinigung gewünscht oder ausdrücklich nicht gewünscht: Die Präferenzen des Gastes lassen sich berücksichtigen. Zusätzliche Wünsche wie Kissen, Decken oder Handtücher werden nachvollziehbar aufgenommen.

Reinigungswunsch
Gastpräferenzen bei der Planung berücksichtigen.

Zusatzleistungen
Kissen, Decken oder weitere Wünsche dokumentieren.

Kommunikation
Informationen für Mitarbeitende klar bereitstellen.

Sauberkeit dokumentieren. Leistungen direkt erfassen.

Housekeeping bearbeitet Reinigungsaufträge mobil, meldet Zimmer sauber und kann Zusatzverbräuche wie Kaffee, Tee, Wasser oder Snacks direkt für die Abrechnung erfassen.

Zimmer reinigen. Minibar buchen. Gast automatisch informieren.



01
Zimmer sauber melden

Der Reinigungsstatus wird sofort im System aktualisiert.

02
Minibarabrechnung

Kaffee, Tee, Wasser oder Snacks direkt digital erfassen.

03
Automatische Nachricht

Nach erfolgter Reinigung kann eine Nachricht an den Gast gesendet werden.

04
Individuelle Mitteilung

Zusätzliche Hinweise oder persönliche Nachrichten flexibel übermitteln.

04 / HOUSEKEEPING OHNE MEDIENBRÜCHE.

Zimmer reinigen. Leistungen direkt erfassen.

Reinigungen werden mobil dokumentiert und Zimmer als sauber gemeldet. Verbrauchsleistungen wie Wasser, Snacks oder Minibarartikel können im selben Arbeitsablauf erfasst und zur Abrechnung bereitgestellt werden.

Zimmerstatus
Reinigungsfortschritt digital zurückmelden.

Minibar
Verbrauchte Artikel unmittelbar erfassen.

Gastennachricht
Auf Wunsch individuell oder automatisch informieren.

Alle Zimmer im Blick. Jeder Auftrag klar verteilt.

Housekeeping sieht auf einen Blick, welche Zimmer belegt, abgereist, gereinigt, noch offen oder gesperrt sind. Aufgaben lassen sich nach Etage, Priorität und Mitarbeiter strukturieren – mobil auf Tablet oder Smartphone.

Klar verteilt. Schnell abgestimmt. Immer aktuell.



01 Zimmerstatus
Belegt, abgereist, offen, gereinigt oder gesperrt klar darstellen.

02 Aufgabenverteilung
Reinigungsaufträge gezielt nach Bereich und Mitarbeiter zuordnen.

03 Prioritäten
Dringende Zimmer oder Sonderfälle sofort erkennen.

04 Fortschritt
Live sehen, welche Aufgaben bereits erledigt sind.

05 / KEINE UNGEPLANTEN FREIGABEN.

Mängel erfassen. Zimmer gezielt sperren.

Defekte an WC-Spülung, Mobiliar, Dusche oder technischer Ausstattung werden mit Beschreibung und optionalen Fotos dokumentiert. Wenn ein Zimmer nicht vermietbar ist, kann es als „Out of Order“ gekennzeichnet werden.

Fotodokumentation
Schäden klar und nachvollziehbar beschreiben.

Out of Order
Nicht vermietbare Zimmer gezielt sperren.

Zentrale Meldung
Reparaturbedarf ohne Zettelwirtschaft übergeben.

Mängel erkennen. Schäden sofort weiterleiten.

Wird ein Defekt festgestellt, kann Housekeeping den Schaden direkt dokumentieren, fotografieren und – falls das Zimmer nicht vermietbar ist – als Out of Order kennzeichnen.

Dokumentieren. Sperren. Reparatur auslösen.



01
Schaden erfassen
Defekte wie WC-Spülung, Scharniere oder Materialschäden beschreiben.

02
Foto aufnehmen
Fotos zur klaren Dokumentation direkt am Zimmer hinterlegen.

03
Reparaturauftrag
Die Meldung an die Haustechnik strukturiert übergeben.

04
Out of Order
Nicht vermietbare Zimmer klar sperren und kennzeichnen.

06 / VON DER MELDUNG ZUM REPARATURAUFTRAG.

Haustechnik direkt und vollständig informieren.

Ein gemeldeter Mangel wird an die Haustechnik übergeben. Umfang, Zimmer und Bildmaterial erleichtern die Planung; Bearbeitungsstatus und Rückmeldungen bleiben für die beteiligten Teams sichtbar.

Auftragseingang
Informationen zur Störung gebündelt erhalten.

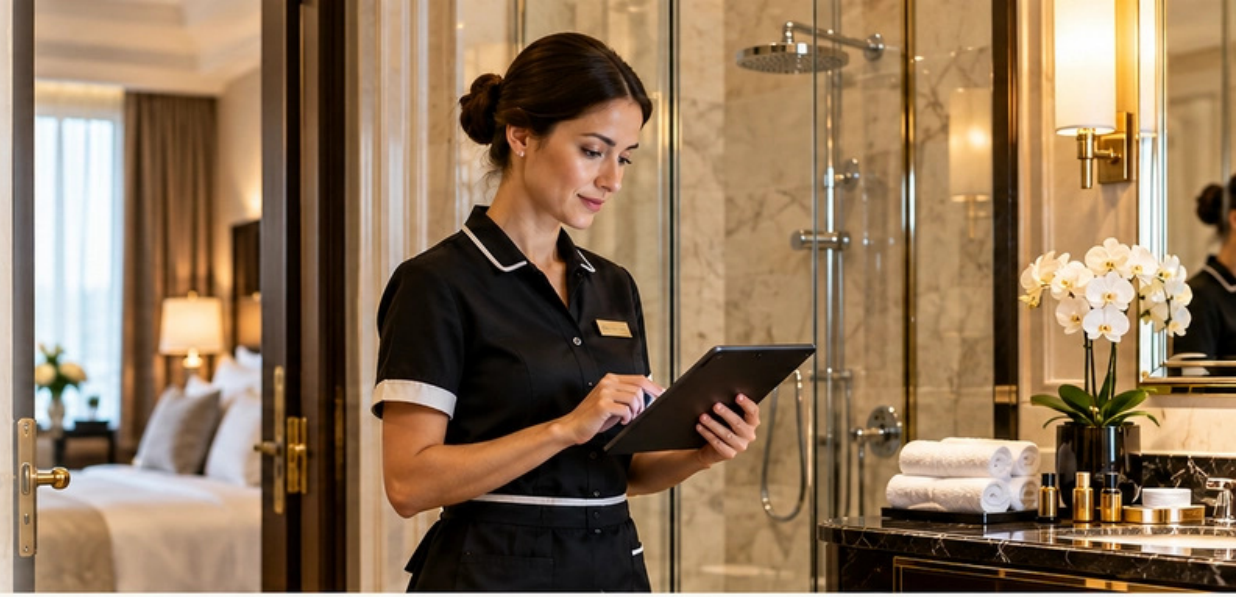
Bearbeitungsstatus
Offene und erledigte Vorgänge nachhalten.

Rückmeldung
Abgeschlossene Arbeiten an Housekeeping melden.

Repariert. Geprüft. Wieder verfügbar.

Sobald die Haustechnik den Schaden behoben hat, prüft Housekeeping den Mangel, reinigt das Zimmer bei Bedarf nach und gibt es erst dann im Hotelprogramm wieder als verfügbar frei.

Kontrollieren. Nachreinigen. Sicher freigeben.



01
Reparatur prüfen
Kontrollieren, ob der gemeldete Mangel vollständig behoben ist.

02
Nachbesserung
Bei Bedarf direkt erneut an die Haustechnik zurückmelden.

03
Endreinigung
Das Zimmer abschließend reinigen und sauber melden.

04
Verfügbar setzen
Erst nach Freigabe wird das Zimmer wieder vermietbar.

07 / ERST KONTROLLE, DANN VERMIETBARKEIT.

Prüfen. Nachreinigen. Freigeben.

Nach der Reparatur prüft das Housekeeping den gemeldeten Mangel, erledigt gegebenenfalls die Schlussreinigung und meldet das Zimmer wieder frei. Citadel Desk erhält den aktualisierten Status.

Qualitätskontrolle
Mangelbeseitigung vor Ort überprüfen.

Reinigungsfreigabe
Abschlussarbeiten zuverlässig dokumentieren.

Citadel Desk
Zimmerstatus nach Freigabe aktualisieren.

Ein System. Alle Teams. Jedes Endgerät.

Citadel verbindet Housekeeping, Haustechnik und Hotelprogramm in einem durchgängigen digitalen Ablauf – für mehr Transparenz, schnellere Reaktionen und besser abgestimmte Prozesse im Hotelalltag.

Gerne zeigen wir Ihnen die Lösung persönlich.



01 Teamübergreifend

Housekeeping, Haustechnik und Rezeption arbeiten mit denselben aktuellen Informationen.

02 Mobil nutzbar

Auf Tablet und Smartphone direkt dort arbeiten, wo Aufgaben entstehen.

03 Nahtlos verbunden

Von der Schadensmeldung bis zur Zimmerfreigabe greifen alle Prozesse ineinander.

Kontaktanfrage / Beratungstermin

Auf Wunsch zeigen wir Ihnen persönlich, wie Citadel Ihr digitales Housekeeping und Ihre Haustechnik unterstützt.

08 / MEHR STEUERUNG FÜR EINEN VERLÄSSLICHEN BETRIEB.

Alle Vorgänge nachvollziehbar dokumentieren.

Offene Aufgaben, erledigte Reinigungen und technische Vorgänge sind strukturiert einsehbar. Dies unterstützt Abstimmungen, Qualitätssicherung und betriebliche Auswertungen.

Transparenz
Status und Verantwortlichkeiten nachvollziehen.

Auswertung
Arbeitsabläufe und Engpässe erkennen.

Nachvollziehbarkeit
Wichtige Schritte zentral dokumentieren.

Die Haustechnik übernimmt. Der Auftrag ist klar.

Die Haustechnik erhält automatisch alle wichtigen Informationen – Zimmernummer, Beschreibung, Fotos und Priorität – und kann Reparaturen strukturiert übernehmen, dokumentieren und abschließen.

Automatisch benachrichtigt. Strukturiert bearbeitet.



01 Benachrichtigung

Neue Störungen werden sofort an die Haustechnik übermittelt.

02 Auftragsdetails

Umfang, Fotos und Priorität klar und vollständig anzeigen.

03 Reparaturstatus

Bearbeitung, Rückfragen und Fortschritt nachvollziehbar dokumentieren.

04 Fertigmeldung

Nach Abschluss wird Housekeeping automatisch informiert.

09 / CITADEL BEGLEITET DIE UMSETZUNG.

Gemeinsam einführen. Dauerhaft profitieren.

Ein sinnvoll eingeführtes System orientiert sich an Ihrem Haus, den Zimmerkategorien, Aufgaben und internen Zuständigkeiten. Wir stimmen die Arbeitsabläufe mit Ihnen ab und unterstützen Ihr Team beim Einstieg.

Individuelle Einführung
Abläufe passend zum Haus strukturieren.

Persönliche Beratung
Anforderungen und Prioritäten gemeinsam klären.

Weiterentwicklung
Erweiterungen gemeinsam abstimmen.

PRAXISABLAUF

Vom Gästewunsch zur Zimmerfreigabe

Ein typischer Vorgang zeigt den Vorteil vernetzter Prozesse: Der Status bleibt über Abteilungen hinweg transparent, während die jeweiligen Teams ihre Aufgaben zuverlässig erledigen.

01 / Gast & Rezeption

Reinigungswunsch und besondere Gästeinformationen werden dem Housekeeping bereitgestellt.

02 / Housekeeping

Zimmer betreten, Leistungen erfassen, Defekte samt Foto melden und bei Bedarf sperren.

03 / Haustechnik

Reparaturauftrag übernehmen, den Mangel beheben und den Abschluss zurückmelden.

04 / Prüfung & Freigabe

Housekeeping kontrolliert, reinigt nach und gibt das Zimmer in Citadel Desk wieder frei.

WARUM CITADEL

Ihr Nutzen auf einen Blick

Digitalisierung ist dann überzeugend, wenn sie Abläufe vereinfacht, Verantwortlichkeiten klärt und den Gästen zugutekommt. Genau dort setzt Citadel Housekeeping & Haustechnik an.

Weniger Abstimmung

Statuswechsel und Aufgaben werden im System erfasst – das reduziert unnötige Telefonate und Rückfragen.

Mehr Sicherheit

Sperrungen und technische Mängel bleiben sichtbar, bis der weitere Ablauf abgestimmt und abgeschlossen ist.

Bessere Servicequalität

Wünsche des Gastes gehen nicht verloren, und die Reinigung kann sich an seinem Bedarf orientieren.

Einheitliche Systemwelt

Housekeeping, Haustechnik und Citadel Desk arbeiten aufeinander abgestimmt.

Die Haustechnik übernimmt. Der Auftrag ist klar.

Die Haustechnik erhält automatisch alle wichtigen Informationen – Zimmernummer, Beschreibung, Fotos und Priorität – und kann Reparaturen strukturiert übernehmen, dokumentieren und abschließen.

Automatisch benachrichtigt. Strukturiert bearbeitet.



01 Benachrichtigung

Neue Störungen werden sofort an die Haustechnik übermittelt.

02 Auftragsdetails

Umfang, Fotos und Priorität klar und vollständig anzeigen.

03 Reparaturstatus

Bearbeitung, Rückfragen und Fortschritt nachvollziehbar dokumentieren.

04 Fertigmeldung

Nach Abschluss wird Housekeeping automatisch informiert.

PERSÖNLICH KENNENLERNEN

Gemeinsam entwickeln wir Ihren optimalen Ablauf.

Jedes Haus ist anders. Sprechen wir darüber, wie Citadel die Zusammenarbeit zwischen Housekeeping, Haustechnik und Rezeption in Ihrem Betrieb unterstützen kann – praxisnah, individuell und mit Blick auf Ihre Gäste.

CITADEL · PERSÖNLICHE BERATUNG