



Sbloccare l'esperienza di accesso a 5 stelle

Dal check-in al check-out e in ogni momento del soggiorno


Introduzione

I proprietari di strutture alberghiere si trovano di fronte a clienti sempre più esigenti, con bisogni ed aspettative in costante evoluzione. Gli ospiti desiderano meno contatto diretto e al contempo un livello più alto di personalizzazione, all'interno di un'esperienza d'ospitalità completa. Per offrire questo tipo di servizio olistico, è fondamentale adottare prodotti e tecnologie innovative: è proprio su questo che dormakaba concentra la propria attività.

Il settore dell'ospitalità sta affrontando un cambiamento radicale nelle preferenze dei clienti. In parte si tratta di un'evoluzione generazionale, con i viaggiatori più giovani che prediligono la tecnologia rispetto al classico approccio "ad alto tasso di interazione". Altri aspetti riguardano invece lo stile e l'estetica: se è vero che l'eleganza non passa mai di moda, i viaggiatori di oggi si aspettano di vivere un'esperienza fluida e completa, spesso resa possibile da app mobili e sistemi automatizzati di controllo degli accessi.

Rispondere a queste nuove aspettative è una delle principali sfide del mercato alberghiero contemporaneo.

Questo whitepaper analizza come prodotti e tecnologie possano elevare l'esperienza olistica degli ospiti. Si analizza il ruolo chiave che l'accesso e la gestione dei flussi rivestono in ogni area di un hotel: dall'ingresso e la hall alla reception e agli ascensori, dalle camere alle zone comuni, fino alle aree wellness, spa, palestra, bar, ristoranti, sale meeting e conferenze. Ogni spazio è cruciale per garantire un'esperienza unica e senza interruzioni.

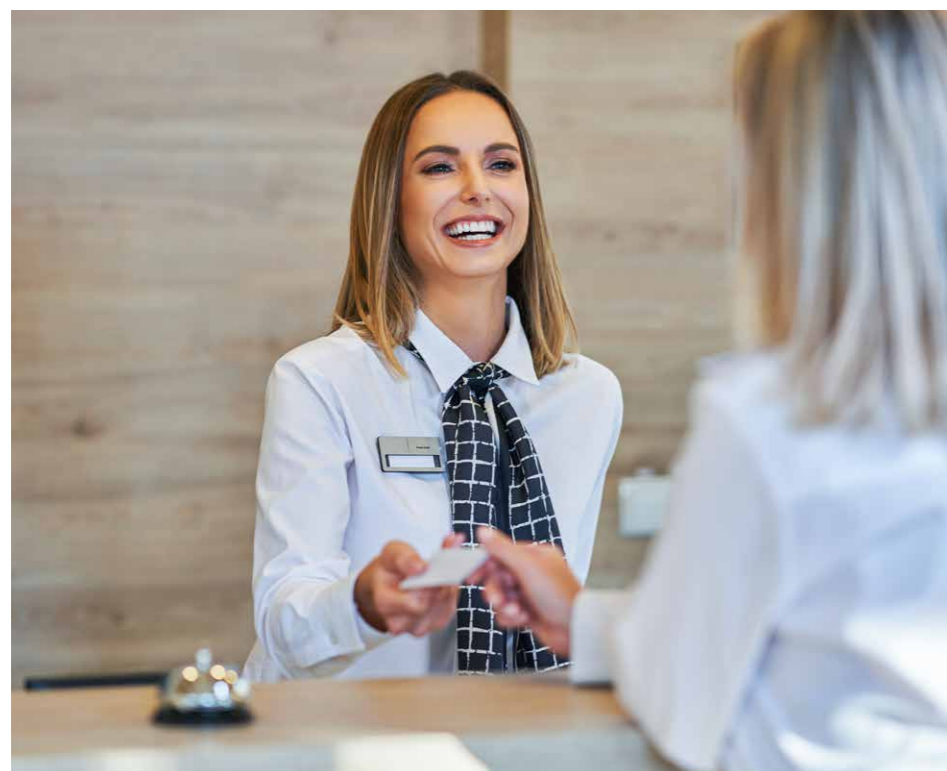


Con le soluzioni dormakaba, la differenza tra un risultato nella media e un servizio di eccellenza diventa evidente.

Nuove aspettative degli ospiti

Oggi i responsabili delle strutture alberghiere riconoscono sempre di più che l'esperienza globale degli ospiti—dal momento della prenotazione al checkout—va considerata come un unico percorso: ogni aspetto di un soggiorno, dal check-in alla partecipazione a un evento in sala conferenze, fino a un pomeriggio trascorso nell'area spa, deve mantenere un livello costante di qualità e coerenza.

3/4 degli ospiti vogliono gestire il soggiorno tramite dispositivi mobili*



Anche l'opposto è vero: ogni piccolo difetto—una porta automatica che si apre troppo lentamente o un check-in in ritardo—può intaccare la percezione complessiva. Per questo, le strutture devono fare il possibile per offrire un'atmosfera fluida e di lusso in ogni singolo momento.

Non è un compito banale, ma i prodotti e le tecnologie adeguate possono fare un'enorme differenza nel raggiungimento di questi obiettivi.

Gli ospiti di oggi sono diversi da quelli delle generazioni precedenti. L'attenzione al cliente conta molto (il 65% dei clienti si aspetta che il proprio soggiorno venga modellato su esigenze e preferenze personali), ma questo non sempre si traduce in

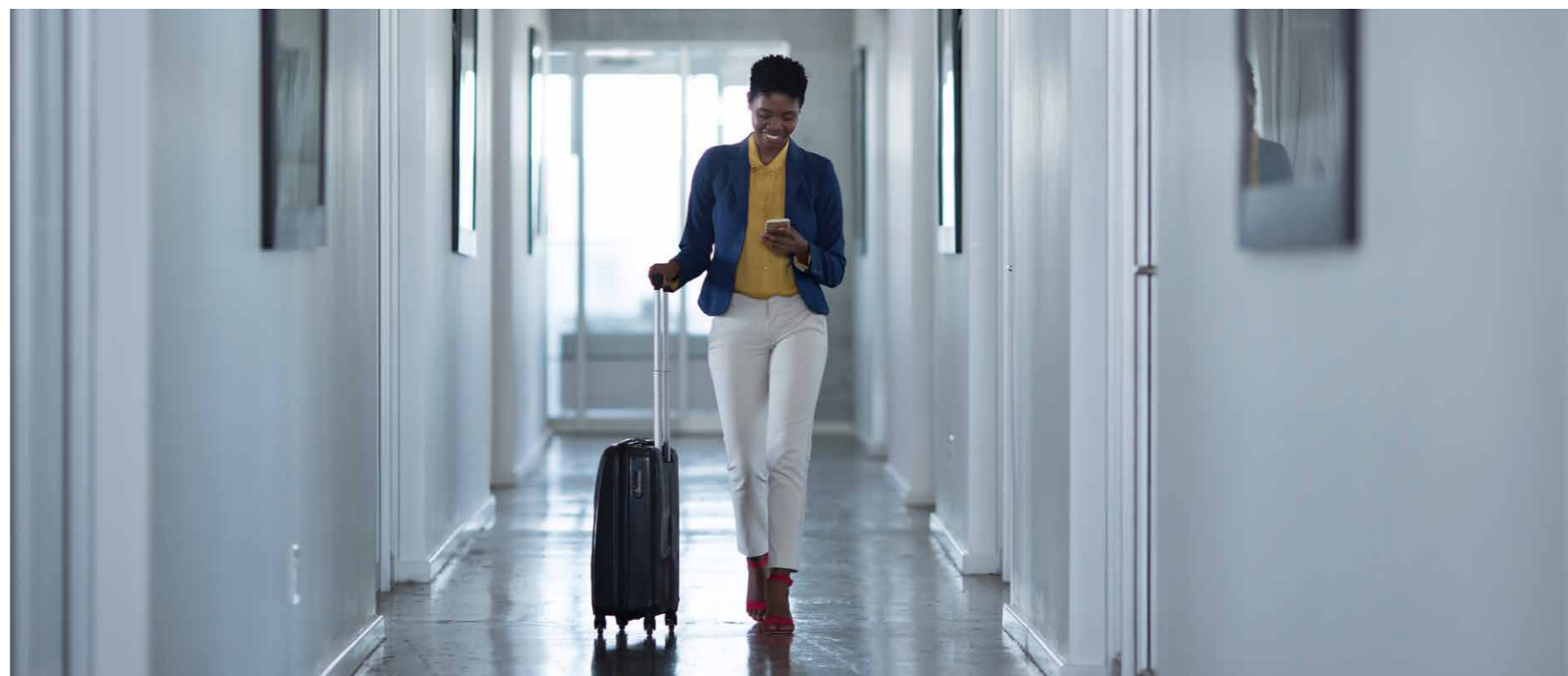
un desiderio di contatto faccia a faccia. Al contrario, una quota analoga di ospiti (65%) desidera che gli hotel forniscano tecnologie per ridurre i contatti con lo staff e con altri ospiti.

Oltre la metà dei partecipanti a un sondaggio di cloudbeds.com ha dichiarato di volere il check-in e il check-out completamente contactless in modo permanente entro il 2025. In pratica, ciò implica che lo smartphone diventa il collegamento fondamentale tra l'ospite e la sua esperienza personalizzata.

Secondo vari studi, quasi 3 ospiti internazionali su 4 desiderano gestire il proprio soggiorno con un dispositivo mobile.

65% dei clienti vuole tecnologie contactless in hotel*

*Hospitality in 2025 Report, Oracle



L'esperienza di accesso a 5 stelle

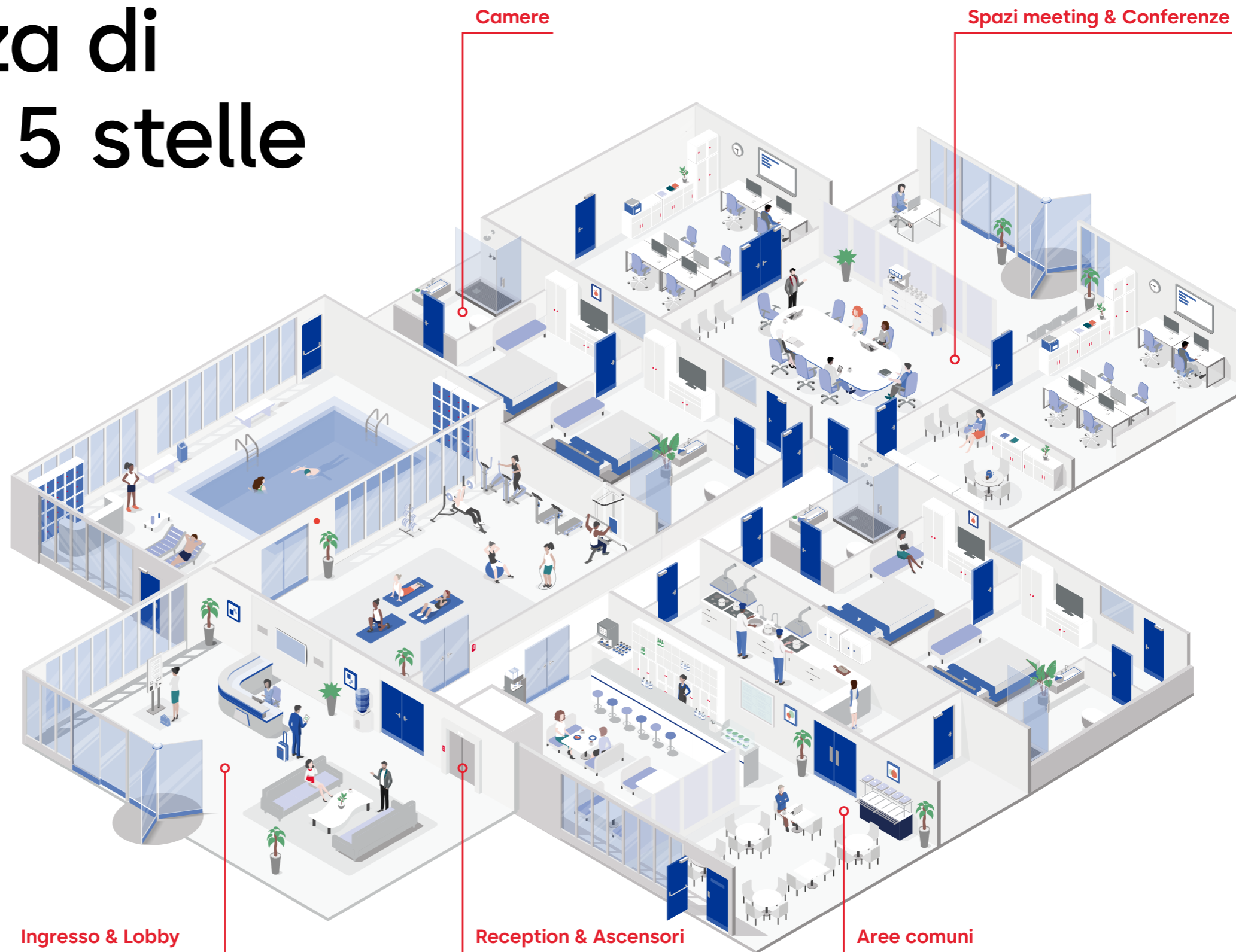
Un'esperienza davvero straordinaria si costruisce passo dopo passo, in ogni fase critica del soggiorno. Dal primo ingresso in hotel fino alla permanenza in camera e alla fruizione degli spazi comuni, passando per la hall, la reception e gli ascensori, ogni momento contribuisce a definire il ricordo che l'ospite porterà con sé.

Le soluzioni di accesso innovative permettono di integrare in modo armonioso lusso, sicurezza e comfort, sbloccando il pieno potenziale di ogni interazione con l'ospite. Grazie a questa visione unificata, l'intero percorso risulta coeso e di alto livello, ridefinendo l'eccellenza nel settore dell'ospitalità e garantendo un soggiorno davvero indimenticabile.



dormakaba è uno dei fornitori più affidabili a livello mondiale di serrature elettroniche per hotel e sistemi di gestione accessi.

Ogni anno, oltre 500 milioni di ospiti in hotel, strutture per vacanze e complessi residenziali interagiscono con prodotti e soluzioni dormakaba. L'azienda offre un'ampia gamma di sistemi di controllo degli accessi, soluzioni di accesso mobile, serrature elettroniche per porte, soluzioni d'ingresso e sistemi di sicurezza perimetrale. Tali prodotti sfruttano la tecnologia mobile key e NFC (Near Field Communication), consentendo un accesso semplice e sicuro alle camere, ai servizi dell'hotel e alle altre aree chiave, per un'esperienza fluida e protetta in ogni momento.

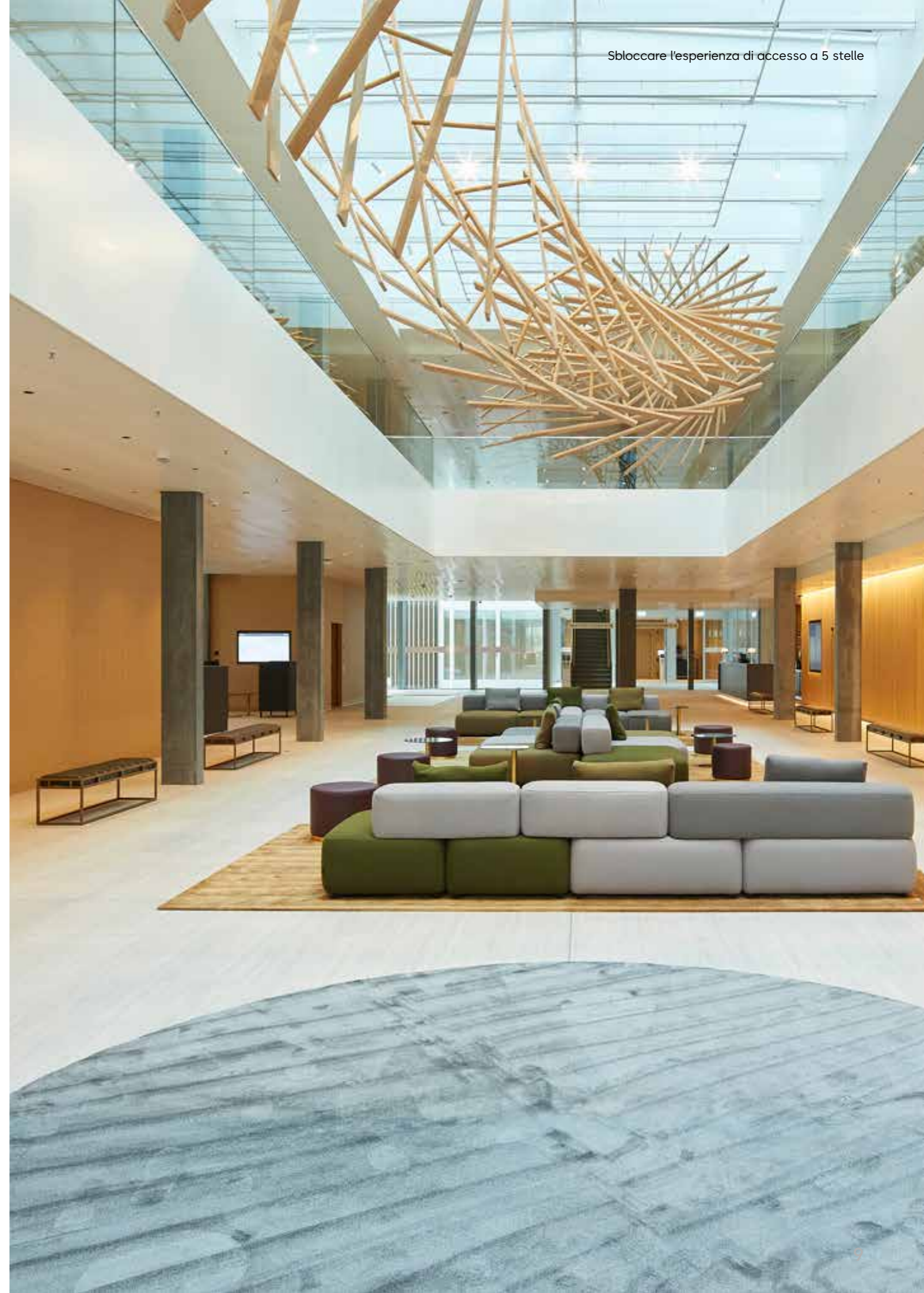


Ingresso & Lobby

L'importanza di un primo impatto memorabile

Quando un ospite varca la soglia dell'hotel, si crea un'occasione unica e irripetibile per fare una grande prima impressione—e avviare così l'esperienza di accesso a 5 stelle fin dal principio. Ecco perché design e funzionalità di ingresso e hall rivestono un ruolo fondamentale.

L'ingresso e la hall sono il punto di contatto iniziale con la struttura. Gli ospiti si aspettano un accesso rapido e semplice, in un ambiente che sia insieme elegante e funzionale. Una hall ben progettata diventa l'emblema del brand dell'hotel, facilitando nel contempo un'accoglienza senza intoppi.





Un accesso fluido e sicuro dà il tono all'intero soggiorno

Per ottenere questo risultato è necessario adottare soluzioni come porte scorrevoli automatiche, porte girevoli e sistemi d'ingresso sicuri:



Soluzioni dormakaba

- Porte scorrevoli automatiche
- Porte girevoli
- Porte a battente in vetro senza telaio
- Sistemi per le vie di fuga e di emergenza

01

Porte scorrevoli automatiche

Porte datate o inaffidabili rovinano l'impatto iniziale e creano inefficienze operative. Le porte scorrevoli automatiche offrono un'esperienza fluida e "touch-free", un'elevata durabilità e un design sofisticato, garantendo un ingresso accogliente e senza ostacoli.

02

Soluzioni con porte girevoli

Gli ospiti si aspettano eleganza e funzionalità fin dall'entrata. Le porte girevoli combinano stile e praticità, riducendo dispersioni di calore e correnti d'aria, con opzioni di automazione personalizzabili in base alle esigenze dell'hotel.

03

Porte a battente in vetro senza telaio

Queste porte uniscono minimalismo ed efficienza, amplificando la luce naturale e offrendo un'operatività fluida. Il risultato è un design moderno e un benvenuto invitante.

04

Sistemi per le vie di fuga e di emergenza

La sicurezza è fondamentale, ma non deve ostacolare la user experience. I sistemi per le vie di fuga e di emergenza garantiscono uscite rapide e conformi alle normative, senza compromettere l'estetica né il flusso operativo dell'hotel.

Sono dettagli che l'ospite potrebbe non notare consapevolmente, ma che trasmettono un'impressione di lusso e qualità. Inoltre, le porte automatiche contribuiscono a ridurre i consumi energetici, favorendo una gestione sostenibile della struttura.

Reception & Ascensori

Check-in senza intoppi, viaggi sicuri ed esperienze fluide

Una volta entrati in struttura, la reception e gli ascensori rappresentano un passaggio cruciale: è qui che si diventa effettivamente ospiti dell'hotel. L'approccio adottato in questa fase è determinante per dimostrare la cura per l'eccellenza e attivare un nuovo livello dell'esperienza di accesso a 5 stelle.

Oggi gli ospiti si aspettano un percorso fluido dal check-in all'esplorazione della struttura. In linea con la tendenza verso l'autonomia e il minor contatto possibile, le soluzioni di accesso moderno abilitano procedure di check-in rapide e minimizzano i punti di interazione fisica. Da qui, il controllo degli ascensori aggiunge un ulteriore livello di sicurezza e privacy.



Personalizzazione e sicurezza vanno di pari passo

Per rendere operativi questi aspetti, serve un'integrazione perfetta di tecnologie a regia "invisibile", tra cui:

01

Sistemi di controllo accessi

Ritardi o inefficienze durante il check-in o l'accesso ad aree sensibili possono generare insoddisfazione. Un software avanzato di controllo degli accessi velocizza le procedure, garantendo esperienze contactless e una maggiore sicurezza in tutta la struttura. Si integra con i principali PMS (Property Management System), offrendo amministrazione web e permessi utente configurabili, tracciando movimenti e privilegi in tempo reale.

02

Soluzioni di accesso mobile

I tradizionali sistemi a chiave fisica possono rallentare l'esperienza e aumentare i punti di contatto. L'accesso mobile trasforma lo smartphone dell'ospite in una "chiave universale", permettendo check-in senza scambio di carte o chiavi, e accesso immediato a camere, piani, aree comuni e servizi come spa o palestra.

03

Unità di controllo ascensori

Garantire uno spostamento sicuro e fluido tra i vari piani è essenziale per la soddisfazione e la privacy degli ospiti. I sistemi di controllo per ascensori si integrano con le soluzioni di accesso mobile, offrendo viaggi verticali semplici e protetti, oltre a una supervisione operativa costante.



Soluzioni dormakaba

- Sistemi di controllo accessi
- Accesso mobile
- Unità di controllo ascensori

Personalizzazione, funzionalità contactless e sicurezza sono elementi fondamentali di ogni soggiorno. Per raggiungere questo livello di eccellenza, è necessario integrare un insieme di tecnologie che collaborino perfettamente per garantire il massimo comfort e lusso. Paradossalmente, più queste tecnologie operano in armonia, meno sono visibili, ed è proprio questo il loro obiettivo. In fondo, alcuni degli aspetti più apprezzati di un soggiorno sono quelli che restano invisibili.

Camera

L'essenza di privacy e comfort

La camera è il fulcro di qualsiasi soggiorno: è qui che l'ospite cerca relax, protezione e tranquillità.

Ogni dettaglio, anche il più piccolo, contribuisce all'esperienza complessiva. Gli ospiti di oggi apprezzano un accesso sicuro e intuitivo alla propria stanza, preferibilmente mobile-enabled, con comandi touch-free per gestire clima, luci e privacy. Sebbene possa non essere evidente lo sforzo tecnologico sottostante, l'effetto "wow" che un ambiente perfettamente curato trasmette è un ricordo potente e duraturo.





Sicurezza e lusso, in silenzio

Un'esperienza di accesso a 5 stelle in camera nasce da una combinazione di soluzioni come serrature elettroniche, chiudiporta, ferramenta e accessori (guarnizioni, cerniere, ecc.) che garantiscono privacy, comfort e sicurezza.

01

Serratura elettronica per hotel

Gli ospiti vogliono entrare in camera in modo semplice e sicuro. Le serrature elettroniche di ultima generazione, integrate con il PMS, supportano l'accesso contactless tramite smartphone, in linea con le moderne aspettative di comodità e riservatezza.

02

Cerniere per porte

Cerniere rumorose o mal allineate possono disturbare la quiete. Prodotti di qualità assicurano movimenti fluidi e silenziosi, contribuendo all'estetica e al comfort di ogni stanza.

03

Chiudiporta

Una porta ben chiusa—senza rumori né strattoni — è sinonimo di tranquillità e sicurezza. I chiudiporta progettati per un funzionamento silenzioso miglior-

ano il benessere dell'ospite e conferiscono un tocco di classe.

04

Guarnizioni per porte

Per un ambiente realmente protetto da rumori e sguardi esterni, le guarnizioni giocano un ruolo cruciale: riducono il passaggio di suoni e correnti d'aria, ottimizzando isolamento acustico e privacy.

05

Integrazione con sistemi in camera (GRMS/EMS)

L'integrazione con sistemi di gestione della camera consente agli ospiti di regolare luci, temperatura e livelli di privacy in modo intuitivo. Inoltre, funzioni come la cancellazione remota della chiave e gli avvisi in tempo reale aumentano sicurezza e comodità.



Soluzioni dormakaba

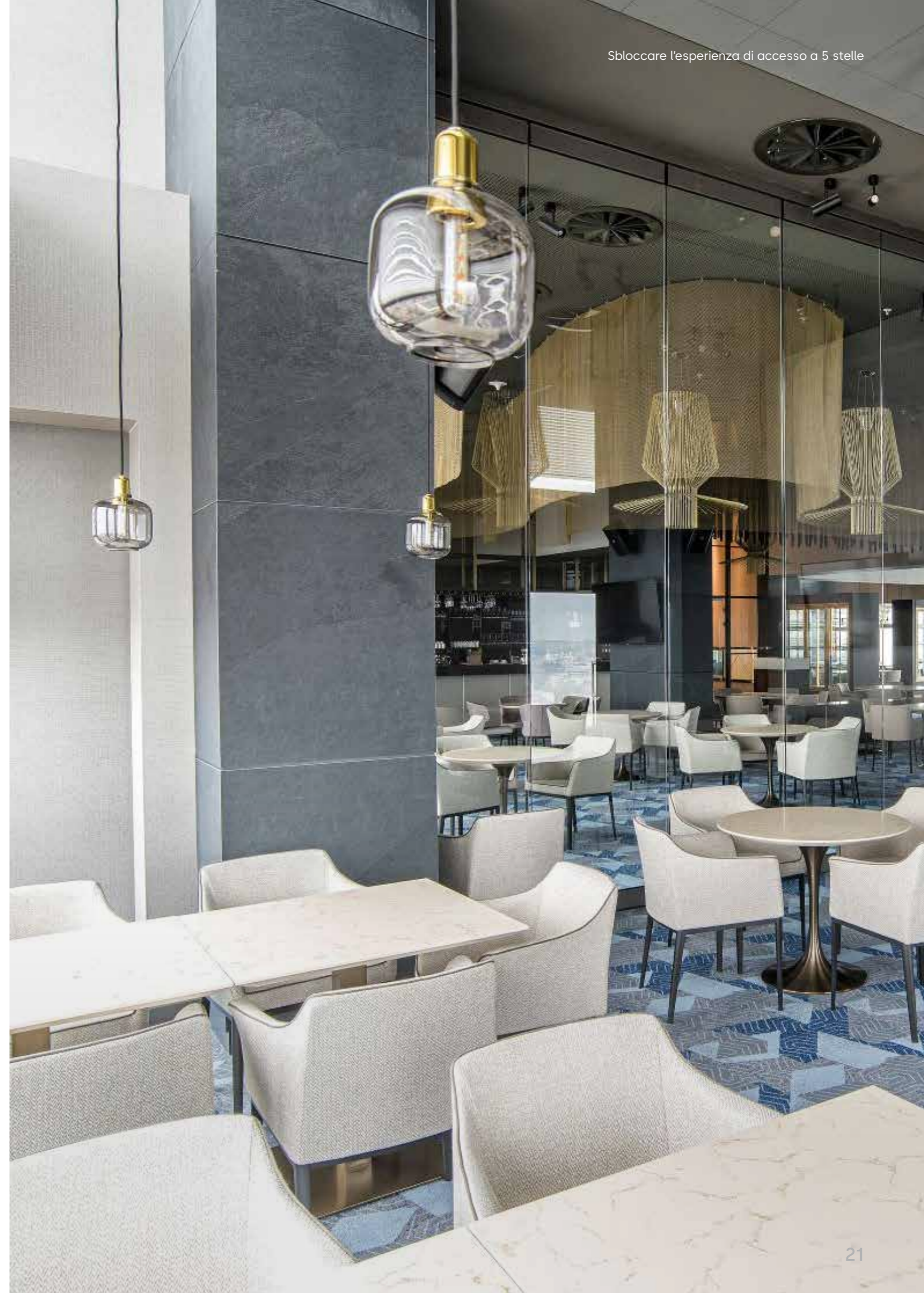
- Serratura elettronica per hotel
- Cerniere per porte
- Chiudiporta
- Guarnizioni
- Ferramenta per porte comunicanti (se presenti)
- Integrazione con software di controllo degli accessi e GRMS/EMS

Attraverso la perfetta sinergia tra chiudiporta, cerniere e serrature elettroniche, la camera diventa un'oasi di pace, sicurezza e comfort.

Aree comuni

Accesso esclusivo in totale sicurezza

Le aree comuni di un hotel rappresentano spesso una sfida, specie se l'obiettivo è offrire un soggiorno d'eccellenza. Spesso si tratta di spazi aperti anche a clienti esterni, con elevati flussi di persone, dove è complicato comunicare un senso di esclusività. Inoltre, queste aree sono molteplici e variegate: dalle spa alle palestre, fino ai ristoranti e ai bar.



Garantire privacy, sicurezza e un tocco di classe

Nelle aree comuni riservate, come spa, palestra o centri benessere, il controllo degli accessi assicura che solo gli ospiti dell'hotel (o i membri abilitati) possano entrare, rafforzando l'idea di un'esperienza premium e tutelando la riservatezza degli ospiti.



Soluzioni dormakaba

- Azionamenti per porte scorrevoli automatiche
- Azionamento per porte a battente automatiche
- Sistemi di pareti scorrevoli orizzontali
- Sistemi di chiusura meccanici (piani di chiusura, master key)
- Soluzioni per servizi igienici accessibili

01

Porte automatiche

In spazi con forte passaggio di persone, le porte automatiche—scorrevoli o a battente—ottimizzano i flussi e migliorano l'accessibilità, mantenendo un profilo estetico elegante.

02

Soluzioni di partizionamento flessibile

Suddividere o unire velocemente ambienti comuni può rivelarsi utile per eventi o esigenze contingenti. Pareti manovrabili permettono di modulare gli spazi, garantendo trasparenza, isolamento acustico e un elevato livello di sicurezza.

03

Sistemi di chiusura meccanici

Gestire gli accessi a locali tecnici, depositi o aree riservate implica l'uso di sistemi di chiusura affidabili. Le chiavi meccaniche, organizzate con piani di chiusura semplici, serrature a chiave uguale o complessi sistemi master, offrono flessibilità e controllo.



Per le aree comuni accessibili a tutti (ad esempio ristoranti e bar), soluzioni come porte WC a sfioramento e conformità ADA creano ambienti inclusivi e confortevoli. Soprattutto nei bagni, la percezione di pulizia e igiene è cruciale: l'uso di sistemi contactless aiuta a mantenere elevati standard di sanificazione e ridurre la percezione di eventuali criticità.



Spazi meeting & Conferenze

Professionalità, sicurezza e versatilità

Le sale conferenze e gli spazi per eventi rappresentano un'ulteriore sfida per chi vuole offrire un soggiorno impeccabile. Anche se si tratta di aree a vocazione principalmente business, è fondamentale che stile e tecnologia riflettano l'immagine e l'eccellenza del brand.





Soluzioni che trasformano gli spazi

In contesti dedicati a meeting ed eventi, la possibilità di riconfigurare rapidamente le sale è essenziale, così come la necessità di gestire i flussi di persone in modo sicuro. In quest'ottica, sistemi di pareti manovrabili e ingressi dedicati garantiscono riservatezza e flessibilità, offrendo un ambiente professionale di alto livello.



Soluzioni dormakaba

- Pareti manovrabili con isolamento acustico
- Porte girevoli
- Azionamenti per porte scorrevoli automatiche
- Maniglioni antipanico e dispositivi per uscite di emergenza
- SafeRoute: sistema per vie di fuga e di emergenza

01

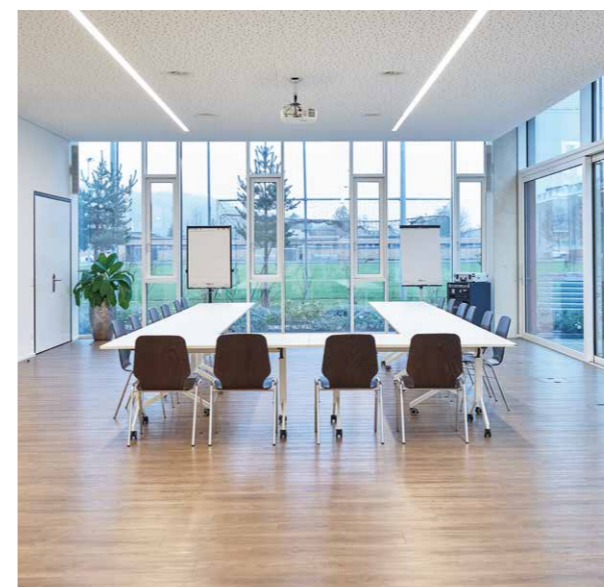
Pareti manovrabili con isolamento acustico
Dalle piccole riunioni ai grandi banchetti, la versatilità degli spazi è fondamentale. Le pareti manovrabili permettono di adattare rapidamente la metratura, offrendo al tempo stesso elevato isolamento acustico, privacy e un'estetica professionale.

02

Ingressi dedicati per conferenze e banchetti
Eventi con molti partecipanti necessitano di punti di accesso separati per gestire al meglio i flussi di persone. Porte automatiche e soluzioni girevoli forniscono un ingresso elegante, efficiente e sicuro, creando un ambiente ordinato e privo di intralci.

03

Soluzioni di emergenza
In aree ad alta densità di pubblico, la sicurezza è un requisito primario. I sistemi di uscita d'emergenza — comprendenti chiudiporta, maniglioni antipanico e azionamenti per porte a battente — offrono una via di evacuazione rapida e a norma di legge, senza rinunciare a un look professionale.



Conclusioni

Un soggiorno indimenticabile nasce dall'attenzione ai dettagli e da piccoli accorgimenti studiati per migliorare il percorso dell'ospite a 360 gradi. Questo obiettivo si declina in cinque ambiti fondamentali della struttura: ingresso e hall, reception e ascensori, camere, aree comuni e spazi meeting/conferenze. In ognuno di questi, le soluzioni dormakaba consentono di realizzare un'esperienza olistica e integrata.

Sfruttando l'intero potenziale delle tecnologie dormakaba, è possibile offrire quell'esperienza personalizzata e completa che i viaggiatori moderni si aspettano. Integrabili tra loro e con soluzioni di terze parti, i nostri prodotti

armonizzano diversi aspetti dell'ospitalità—comfort, praticità, tecnologia, servizio e sostenibilità—lungo ogni fase del soggiorno.

Singolarmente e in sinergia, le soluzioni dormakaba trasformano l'esperienza di accesso in un autentico servizio a 5 stelle.

Il nostro impegno per la sostenibilità

Ci impegniamo a favorire uno sviluppo sostenibile lungo tutta la catena del valore nel rispetto delle nostre responsabilità economiche, ambientali e sociali verso le generazioni presenti e future. La sostenibilità a livello di prodotto rappresenta un importante approccio orientato al futuro nel settore delle costruzioni. Per dare evidenza degli impatti ambientali di prodotto durante l'intero ciclo di vita, dormakaba fornisce apposite Dichiarazioni Ambientali di Prodotto (EPD), basate su valutazioni olistiche del ciclo di vita.

www.dormakaba.com/sustainability



La nostra offerta

Soluzioni per l'automazione degli accessi (AAS)

Automazione degli ingressi
Sicurezza degli ingressi



Soluzioni di controllo degli accessi (ACS)

Controllo accessi e raccolta dati
Uscite di emergenza e vie di fuga
Prodotti e soluzioni per hotel



Soluzioni per porte (AHS)

Chiudiporta
Accessori e prodotti per porte
Cilindri di sicurezza e piani di chiusura



Servizi

Assistenza tecnica
Installazione e messa in funzione
Manutenzione e riparazione



IT, 02/2025
Con riserva di modifiche tecniche.



dormakaba.com

dormakaba
Italia S.r.l.
IT-Milano (MI)
T +39 02 494842

IT-Castel Maggiore (BO)
T +39 051 4178311

info.it@dormakaba.com
dormakaba.it