

Urlaub 2.0 – Ferien im Multimedia-Hotel

Jede Erfolgsgeschichte beginnt mit einer Vision von etwas, das es so bislang noch nicht gibt – aber geben sollte.

Stefanie Schmidt von SGS HOTEL | CONSULTING, die als Beraterin für Projekte im Hotel-Management beruflich viel reist, musste häufig feststellen, dass auch Häuser der gehobenen Kategorie den Internetzugang nicht als Standardleistung anbieten, sondern bestenfalls als kostenpflichtiges Zusatzangebot. Und natürlich ist das Mitführen eines eigenen mobilen Gerätes erforderlich, die Nutzung hauseigener IT-Technik ist eher die Ausnahme – und auch dann nur gegen Aufpreis. Im Web 2.0-Zeitalter hat sich aber die laufende Nutzung von Internetdiensten wie E-Mail, Foren oder Social Networking-Communities als fester Bestandteil des Alltags etabliert. Und der mobile Computer als persönliches Arbeits- und Kreativitätswerkzeug ist für technik-affine Reisende mittlerweile ein unverzichtbarer Posten der Gepäckliste.

Die Ansprüche fortgeschrittener IT-Anwender wußte sie zusammen mit Herbert Dzial von der HD Projektentwicklungs GmbH, Berlin, als Chance für das gehobene Hotel-Segment zu identifizieren: Beauftragt mit dem Pre-Opening Management des Objekts nympe strandhotel & apartments im traditionsreichen Ostseebad Binz auf Rügen regte sie die Ausstattung des Gästebereichs mit multimedia-fähigen Computern anstelle herkömmlicher Flachbildschirm-TV-Geräte an. Neben dem Zugriff auf das Internet per schneller Breitband-Leitung sollten die Gäste die Geräte aber selbstverständlich auch als Fernseher, Radio und Gästeinformationssystem nutzen – und dabei einfach bedienen können. Ferner musste die Einbindung der Rechner im Gästebereich in die zentrale Hotelsoftware gewährleistet sein.

Damit aber nicht genug, denn nicht nur die Technik war ausschlaggebend: Bei der Entscheidungsfindung galt es auch das Gestaltungskonzept mit dem Motto „heiter, hell und hochmodern“ zu berücksichtigen. Die zu installierenden Rechner mussten zum Design passen und den familienfreundlichen Lifestyle-Charakter der Innenausstattung unterstreichen. Die Vielzahl an Vorzügen, die die Apple-Plattform mit sich bringt, war ausschlaggebend: Eine Kombination aus moder-



nen, leistungsstarken Prozessoren, eine reiche Auswahl vorinstallierter und Multimedia-fähiger Software sowie sein Formfaktor empfahlen den Mac. Seit der Migration auf die Intel-Prozessorplattform auch Windows-Software auf dem Mac installiert und betrieben werden kann, überzeugte schließlich jeden Zweifler, dass damit auch der Betrieb der Windows-basierten Hotelsoftware gesichert ist. Blieb nur die Frage, welche Modelle konkret zum Einsatz kommen sollte.

Um hier eine valide Entscheidungsgrundlage zu schaffen, zogen die Investoren und ihre Berater langjährige Experten mit der entsprechenden Erfahrung hinzu: In der HSD Consult GmbH, Berlin, fand man den richtigen Partner für die technische Konzeption im Vorfeld, sowie die spätere Realisierung und laufende Betreuung der installierten Lösung.

Gemeinsam mit den Entscheidungsträgern fiel die Wahl für den Gästebereich schließlich auf den iMac mit 24-Zoll-Bildschirm, da er den vielen verschiedenen Anforderungen am besten gerecht wird: Neben dem eleganten Design und einem Bildschirm im Heimkino-Format verfügt er über eine hohe Rechenleistung, eine Fülle an vorinstallierter und intuitiv zu bedienender Multimedia-Software und wird mit Hilfe kostengünstiger Drittanbieter-Produkte zum Fernseher oder Radiogerät - inklusive der komfortablen Steuerung per Fernbedienung. E-Mail und Webbrowser gehören natürlich ebenfalls zur Standardausstattung.

Im Empfangsbereich entschied man sich für zwei Mac mini, auf denen die Hotelsoftware Protel auf Windows-Betriebssystem zum Einsatz kommt, sowie 20-Zoll Cinema-Displays. Außerdem können Gäste ein MacBook ausleihen - beispielsweise um auf der Strandterrasse per WLAN-Anbindung im Internet zu surfen.

Der Leistungsumfang und die Innovationskraft dieser bislang in Deutschland einzigartigen Lösung in der Hotelbranche zog denn auch das Interesse der lokalen Kurdirektion auf und die



HOTELSERV – Die Multimedia-Lösung auf Apple Basis für die Hotellerie

Unterstützung nach sich: Horst Graf, Direktor der Kurverwaltung Ostseebad Binz, ist heute besonders stolz darauf, dass Rügens größter Badeort um eine Attraktion reicher ist: „Die Ausstattung des Hotels nympe mit Apple-Technologie stellt ein Alleinstellungsmerkmal dar, das Vorbild für andere Häuser der gehobenen Kategorie sein und zahlreiche Nachahmer finden sollte.“

Karin Brockmeier, Direktorin im nympe strandhotel & apartments, bestätigt schon kurz nach Eröffnung des Hauses: „Unsere Rückfragen bei Gästen belegen, dass 26% der Buchungen explizit aufgrund der Ausstattung mit Apple-Technologie zustandekommen.“ Die Möglichkeit, auch am Urlaubsort mit den Daheimgebliebenen oder Geschäftskontakten in Verbindung zu bleiben, sei sowohl für Wochenend-Reisende als auch Familien und Senioren attraktiv. Das außerordentlich hohe Qualitätsniveau des Hauses wird unter anderem durch die laufende Betreuung der technischen Infrastruktur durch die HSD Consult GmbH, Berlin, gewährleistet.

Damit die Begeisterung der Gäste ungebrochen anhält, hat die Omnilab GmbH Berlin im Auftrag der HSD Software-Images entwickelt, die eine Startoberfläche mit einfachem Zugriff auf Fernsehprogramme und Web-Radio beinhalten. Die Software-Abbildungen liegen auf einem zentralen Server im Haus vor und werden bei Gästewechsel per NetInstall neu auf den Gästerechner überspielt. Sobald neue Software-Versionen vorliegen, liefert Omnilab ein neu erstelltes Image an das Haus. Dafür müssen die Mitarbeiter noch nicht einmal anreisen – die Wartung der Geräte geschieht per Fernadministration über eine DSL-Leitung zwischen Berlin und Binz. Die für das Hotel nympe entwickelte Lösung ist dabei so durchdacht, dass das Neuaufsetzen der Gästerechner per einfacher Tastenkombination vom Hotelteam geleistet werden kann. Um diese Aufgabe übernehmen zu können, genügte eine anfängliche Einweisung.

Da der Mac traditionell einfach zu bedienen ist, sind die Hotelmitarbeiter in der Lage, Gästen ohne vorhergehende Erfahrung

HOTELSERV ist ein Projekt der HSD Consult GmbH in Arbeitsgemeinschaft mit der Omnilab GmbH sowie den Partnern SGS HOTEL | CONSULTING und DirectStreams.

Projektleiter **HOTELSERV**: Alexander Kaufmann,
Leiter Projektmanagement und Consulting der HSD,
T 030. 3999 11-933 /-0, F 030. 392 13 13, eMail akaufmann@hsd.de
Es gelten die AGB der HSD (www.hsd.de).

HSD Berlin ist Apple Solution Expert.



Hilfestellung bei der Benutzung der Mac-Computer zu geben. Und selbst im kaum zu erwartenden Fall eines Hardware-Defekts kann sich das Hotelteam selbst behelfen: Es stehen vorkonfigurierte und damit stets einsatzbereite Ersatzmaschinen zur Verfügung. Leistungsfähige Computer, Breitband-DLS-Nutzung, Supportaufgaben – das klingt nach hohen Anschaffungs- und Betriebskosten und so mancher Entscheider der Hotelbranche wird sich fragen, ob eine derartige Lösung auch wirtschaftlich ist. Schon die ersten Erfahrungen im nympe strandhotel & apartments erlauben die Beantwortung dieser Frage mit einem nachdrücklichen „Ja“. Die Initialkosten konnten gering gehalten werden. Apple Financial Services präsentierte den Investoren eine auf sie zugeschnittene Finanzierungslösung. Holger Forstbach von Apple Financial wußte die Flexibilität der Produktpalette in den Dienst des Kunden zu stellen: „Wir haben den Entscheidern eine Reihe von Finanzierungs- und Leasingmodellen vorgestellt. Am Ende fiel die Wahl auf einen Mietkauf mit saisonal angepassten Zahlungsplan, der die wirtschaftlichen Gegebenheiten optimal abbildet.“ Somit konnte das Investitionsrisiko erheblich minimiert werden, die Kosten der Finanzierung amortisieren sich über die gesteigerte Buchungsnachfrage unmittelbar.

Vision gepaart mit marktführenden Produkten, hoher Beratungskompetenz und professioneller Umsetzung hat eine Idee schließlich zu einem Erfolgsmodell gemacht: Das Gesamtkonzept ist so gut gelungen, dass Herbert Dzial bereits weitere Investoren für ein zweites Projekt mit Apple-Technologie an einem vergleichbar attraktiven Standort gewinnen konnte – die Eröffnung ist für 2012 vorgesehen: „Für Hotelprojekte im gehobenen Segment mit Anspruch an Ausstattung und Design passt Apple einfach am besten.“

Autor: Werner Nieke