

# Ohne ...

Um die Wünsche der Gäste noch besser zu erfüllen, hat das Unternehmen Sshot die Smartphone-App „Sshot.Go!“ entwickelt. Neben der App ist, dass Gäste vor und während des Aufenthaltes Zusatzwünsche an das Hotel schicken können. Zudem haben sie die Möglichkeit, mit der App Reservierungen vorzunehmen, vorab einzuchecken und Rechnungen einzusehen. Auch das Hotel lässt sich in der App darstellen und alle angebotenen Kategorien ausführlich beschreiben und mit Illustrationen bebildern. Die Texte kann das Hotel jederzeit in den Stammdaten schnell und bedarfsgerecht ändern.

Im Tagungs- und Kongresshotel Estrel Berlin geht der Weg in Richtung mobiler Zutrittslösungen. Das Hotel entschloss sich zur Anschaffung eines neuen elektronischen Hotelschließsystems, um die Zuverlässigkeit und Sicherheit zu verbessern. „Für uns waren anfangs eher systemische Anforderungen wichtig: Wir haben täglich neue Gäste, müssen deshalb immer flexibel reagieren. Das muss auch die Technik abbilden können“, erläutert Empfangsleiter Ralf Groß.

Die klare und flexible Steuerung der Zutrittsberechtigungen hatte für das Hotel Priorität, ebenso wie ein einfaches Kartenhandling und definierte Zutrittsbereiche. Die Space Systemplattform von Salto erhielt den Zuschlag, entscheidend waren dabei die Funktionen, die Flexibilität des Systems und seine Erweiterbarkeit. Die Zusammenarbeit begann zunächst mit einer Testinstallation, basierend darauf wurde das System anschließend im gesamten Haus eingeführt. Auch die moderne neue Umkleide- und Wäschanlage, die fest zugewiesene Spinde für das Personal überflüssig macht, ist angebunden. „Unsere Mitarbeiter geben am

Können sie zum Dienstantritt am nächsten Tag mit ihrer Zutrittskarte automatisiert aus der Reinigung abholen“, so der Empfangsleiter. Derzeit sind im Estrel Berlin alle 1125 Gästezimmer und Suiten sowie mehr als 300 Türen im Congress-Center und Back-of-House mit der Lösung ausgestattet. Alle elektronischen Beschläge sind hardwareseitig bereits für den Mobile Access ausgerüstet – damit Gäste die Türen mit ihrem Smartphone öffnen können.

Digitale Lösungen sind auch vonnöten, um in Veranstaltungsbereichen up to date zu sein. So arbeitet beispielsweise das auf Veranstaltungen spezialisierte Landhotel und Restaurant Der Grischäfer in Bad Emstal mit einem europaweit agierenden Eventcaterer zusammen. Eine Schnittstelle im Software-Modul „Bp Event“ von Bankettproof sorgt dafür, dass das Hotel für jede

## Hotels arbeiten heutzutage mit vielen verschiedenen Software-Komponenten.

Alle funktionieren nebeneinander, aber kommunizieren nicht miteinander

Michael Lidl, Treugast Solutions Group

der rund 300 Veranstaltungen im Jahr – manchmal finden zehn an einem Tag statt – den gesamten Bedarf an Equipment „auf Knopfdruck“ bestellen kann. Das sei sehr bequem für das Hotel, denn eine eigene Lagerhaltung und Logistik von Tischen, Stühlen, Thekentechnik und Geschirrfür die Ausstattung von Events und Ballen erübrige sich. „In der Vergangenheit wurden alle Artikel aus dem Katalog herausgesucht, aufgeschrieben und angefragt. Der Eventcaterer erfasste die Anfrage erneut, bearbeitete und sendete das Angebot. Wie so oft barg die doppelte Erfassung die Gefahr von Fehlern und erschwerte

Bestellungen“, erläutert Frank Holzhauer, Geschäftsführer von Der Grischäfer. Heute Sorge dagegen eine Schnittstelle in „Bp Event“ dafür, dass für jede Veranstaltung schnell und direkt der gesamte Bedarf an Equipment beim Eventcaterer bestellt werden kann. Ruckzuck sei die Verfügbarkeit geprüft und das entsprechende Angebot erstellt. „Diese Schnittstelle macht uns das Leben leicht“, sagt Frank Holzhauer. „Ich bin davon überzeugt, dass unser Wachstum im Veranstaltungsbereich ohne dieses Tool nur mit einem erheblich höheren Organisations- und Personalaufwand möglich gewesen wäre.“

Und was wäre ein Event ohne die richtige Musik: Sie sorgt für Stimmung im Hotel und sollte nicht unterschätzt werden. Aus diesem Grund hat Novum die Musikexperten von Radiopark beauftragt, individuelle Musikprogramme für die 175 Hotels der Gruppe zu erstellen. Vor allem in den Lifestyle-Hotels der

Marke the nu wird Radiopark künftig für „Musikdesign“ in den öffentlichen Bereichen sorgen. Bei der Zusammenstellung der individuellen Soundtracks richtet das Radiopark-Team sein Augenmerk auf die jeweiligen Ansprüche und Erwartungen der Gäste. „Bei entspannender Coffee-House-Musik in der Lobby fühlen sich Reisende natürlich anders, als bei sommerlichem Latin-Pop an der Bar im Garten“, erläutert Radiopark-Geschäftsführer Arndt-Helge Grap. Die Playlists werden immer auf Tageszeit und Saison angepasst. So entstehen musikalische Programme, die zur Identität der jeweiligen Marke passen und für eine Atmosphäre sorgen, in der sich Gäste wohlfühlen. Dafür sind Stil, Fingerspitzengefühl und jahrelange Erfahrung erforderlich. Professionelle Musikredakteure und Musiker des 20-köpfigen Teams planen die Musikprogramme zielgruppengerecht.

## „Eine neue Form der Kommunikation“

Michel Sievers, Vertriebsleiter Hospitality bei der AHGZ, erläutert im Interview mit der AHGZ, was man unter einer Datendrehscheibe versteht.

Die totale Datenvernetzung in Echtzeit schien bislang in weiter Ferne. Wie wollen Sie sie bei Protel verwirklichen?

**Sievers:** Mit unserer Software ‚Protel I/O‘, Es handelt sich dabei um eine neue Form der Kommunikation zwischen unterschiedlichsten, herstellernunabhängigen Systemen. Die Technologie „revolutioniert“ den Integrationsprozess von Systemen und Programmen, weil sie es den angeschlossenen Modulen ermöglicht, in alle Richtungen miteinander zu kommunizieren.



Michel Sievers

Was ist dabei anders als bisher?

**Sievers:** Bisher gab es zwischen den einzelnen Systemen nur Punkt-zu-Punkt-Schnittstellen. Unsere Lösung bietet stattdessen eine Punkt-zu-Mehrpunkt-Kommunikation. Man muss sie sich als eine Art Datendrehscheibe vorstellen: Der Protel I/O-Bus holt sich die Daten aus den angeschlossenen Systemen ab und liefert sie an beliebig viele weitere Systeme aus oder setzt sie ab.

Welche Bereiche können eingebunden werden?

**Sievers:** Sämtliche Hotelbereiche lassen sich integrieren, von der Distribution mit Channel Manager und Central Reservations Systems, über Sales mit der Internet Booking Engine und Revenue Management, bis zu Guest Experience mit CRM-Software. Aber auch Daten für Auswertungen zur Unternehmenssteuerung und Erfassung von Unternehmensdaten bis hin zur Wellness-Software lassen sich einbinden.

Die Fragen stellte Elke Baumstark