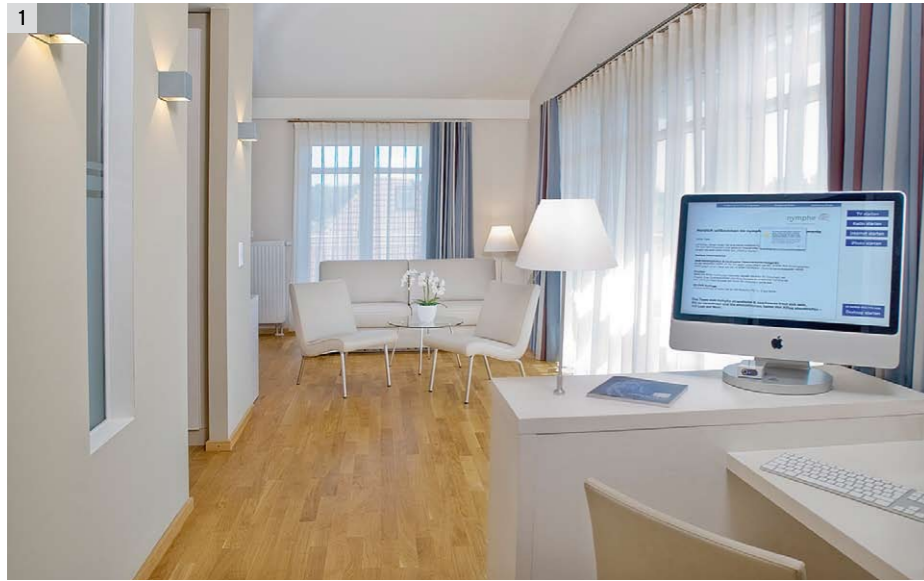


Urlaub 2.0 - Gast im Multimedia Hotel

Die Nutzung von Internetdiensten wie E-Mail, Foren oder Social Networking-Communities hat sich als fester Bestandteil im Alltag etabliert. Das Nympe Strandhotel & Apartments im Ostseebad Binz auf der Insel Rügen präsentiert dem technikbegeisterten Gast innovative All-in-One Multimedialösungen in den Gästezimmern und öffentlichen Bereichen.

Von Stefanie Schmidt und Gisa Schmidt



Hotelgäste werden immer anspruchsvoller: Zu jeder Zeit und von jedem Ort aus wollen sie sich der Welt mitteilen. Dabei muss der Computer als persönliches Kreativwerkzeug zur Verfügung stehen. Hotelzimmer sollen

mehr als Schlafräume sein – sie müssen gleichzeitig als gemütliches Wohnzimmer, vollfunktionsfähiges Büro, Fenster zur Welt und Wohlfühlzone dienen. Mit dem Nympe Strandhotel & Apartments im Ostseebad Binz auf der

Insel Rügen hat in diesem Jahr das erste Multimedia Hotel in Deutschland mit neuester Technologie eröffnet. Die HSD Consult GmbH konzipierte und realisierte gemeinsam mit Omnilab und SGS Hotel Consulting die IT-Ausstattung des Hotels. In den 52 hellen und hochmodernen Gästezimmern sowie im Front/Back-Office wurde Apple Technologie installiert. Die Ausstattung der Gästebereiche erfolgte mit multimediafähigen Computern anstelle herkömmlicher Flachbildschirm-TV-Geräte. Die Multimedialösung HOTEL-SERV bringt per Knopfdruck die Welt der Informationen und Unterhaltung in die Hotelzimmer. Die All-in-one-Lösung integriert alle Multimediaprozesse und macht bislang bestehende einzelne Inselösungen überflüssig. Die Gäste können über ein einziges Gerät auf ein großes Spektrum digitaler Dienste zugreifen und per einfacher Handhabung alle neuen Medien nutzen. Der Gast, ob auf Urlaub- oder Geschäftsreise, erhält, was er erwartet: eine Multimedia-Lösung, die der von Zuhause oder im Büro in nichts nachsteht, oft diese sogar übertrifft. Er kann Grüße per E-Mail versenden und sich beim Musikprogramm entspannen. Welcher Hotelier hätte nicht schon längst bemerkt, dass zum Gepäck seiner Gäste auch die Digitalkamera gehört. Reisende wollen ihre Freude am Fotografieren ausleben, die Fotos bearbeiten, in Internetforen präsentieren oder noch am selben Tag Freunden, Kollegen und Verwandten



1
Großzügiges Patzangebot in der Suite des Nympe Strandhotel & Apartments in Binz

2
Helle, freundliche Ausstattung und modernste Technik in den Zimmer

digital zusenden. Neben dem Zugriff auf das Internet per schneller Breitband-Leitung sollen die Gäste den Computer aber selbstverständlich auch als Fernseher, Radio und Gästeeinrichtungssystem nutzen und dabei einfach bedienen können. Mit Hilfe Drittanbieter-Produkte wird er zum Fernseher oder Radiogerät – inklusive der komfortablen Steuerung per Fernbedienung.

Über ein auf dem Rechner installiertes browserbasiertes Gästeeinrichtungssystem erhalten die Gäste tagesaktuelle Informationen über das Haus und die Umgebung. Externe Seiten und nützliche Links können problemlos integriert werden: z. B. TV-/Radio-Programm, Touristik- und Wetterinformation. Zudem können die Gäste auf Musik- und Fotobibliotheken zurückgreifen. Der Gast kann sich selbstständig über Serviceleistungen und tagesaktuelle Angebote des Hauses und der Umgebung informieren, diese bequem auf dem Zimmer auswählen und per Knopfdruck buchen. Auch der Gastgeber kann diese Lösung für seine Marketingmaßnahmen nutzen: Das Gästeeinrichtungssystem bietet eine Plattform für die Präsentation der Hotelangebote und -leistungen und unterstützt somit den aktiven Verkauf der Serviceleistungen. Zudem ist im Gästeeinrichtungssystem eine leicht zu bedienende Benutzeroberfläche in Deutsch und Englisch integriert, die den Gästen einen einfachen Zugriff auf all die Funktionen auf dem Rechner ermöglicht.

Die Softwareabbildungen liegen auf einem zentralen Server im Haus vor und

werden bei Gästewechsel per NetInstall neu auf den Gästerechner überspielt. Die für das Hotel Nympe entwickelte Lösung ist dabei so konzipiert, dass das Neuaufsetzen der Gästerechner per einfacher Tastenkombination vom Hotelteam geleistet werden kann. Um diese Aufgabe übernehmen zu können, genügt eine anfängliche Einweisung. So werden nach Abreise eines Gastes alle Daten gelöscht und dem Datenschutz Rechnung getragen. Sobald neue Softwareversionen vorliegen, liefert das Unternehmen 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.

Da die Multimedialösung einfach zu bedienen ist, sind die Hotelmitarbeiter in der Lage, Gästen Hilfestellung bei der Benutzung der Geräte zu geben. Im Fall eines Hardware-Defekts kann sich das Hotelteam selbst behelfen, denn es stehen vorkonfigurierte und damit stets einsatzbereite Ersatzrechner zur Verfügung.

Neben der Technik musste bei der Projektierung aber auch das Gestaltungskonzept des Hauses „heiter, hell und hochmodern“ berücksichtigt werden. Die zu installierenden Rechner mussten zum Design passen und den familienfreundlichen Lifestyle-Charakter der Innenausstattung unterstreichen. In den Gästebereichen fiel die Wahl auf den iMac von Apple mit 24-Zoll-Bildschirm, um den vielen unterschiedlichen Anforderungen gerecht zu werden. Neben dem



eleganten Design und einem Bildschirm im Heimkino-Format verfügt er über eine hohe Rechenleistung und eine Fülle an vorinstallierten und intuitiv einfach zu bedienender Multimediastsoftware. Im Empfangsbereich des Hotels entschied man sich für zwei Mac mini sowie 20-Zoll Cinema Displays. Außerdem können die Gäste ein MacBook ausleihen – beispielsweise, um auf der Sonnenterrasse per W-LAN im Internet zu surfen. Ergänzt werden die Installationen durch einen Computerbereich für die kleinen Gäste im Kindertreff. Direktorin Karin Brockmeier bilanziert bereits nach wenigen Monaten: „Unsere Rückfragen bei Gästen belegen, dass 26 Prozent der Buchungen aufgrund unserer Multimedia-Ausstattung zustande gekommen sind.“ Und gefragt nach der Zielgruppe antwortet sie: „Fünf bis mindestens 85.“

Das Hotel hebt sich durch die HOTEL-SERV-Lösung von Mitbewerbern ab und setzt neue Maßstäbe und Akzente. Die Ausstattung ermöglicht eine eindeutige Differenzierung von anderen Hotelkonzepten und bietet den Gästen im Web 2.0 Zeitalter einen Mehrwert bei Urlaubs- oder Geschäftsreisen.

3
Die Lage des Hotels erlaubt einen tollen Ausblick auf die Ostsee.



Gisa Schmidt, Hotelbetriebswirtin mit DEHOGA-Diplom, arbeitete viele Jahre in eigenverantwortlichen Leitungspositionen der privaten First-Class-Hotellerie. Ihre Kernkompetenzen sind Pre-Opening Management, Verkaufs- und Kooperationsmarketing und Personalplanung mit Rekrutierung.



Stefanie Schmidt, Diplom-Kauffrau, absolvierte eine klassische Hotelfachausbildung. Sie arbeitete in zahlreichen Hotels im In- und Ausland. Projektmanagement, Marketing/PR, Veranstaltungsorganisation sowie Konzeption und Realisierung von Multimedia-Ausstattungen in Hotels sind ihre Kernkompetenzen.

Gisa Schmidt und Stefanie Schmidt sind Inhaber der SGS Hotel Consulting. Das Unternehmen berät in den Bereichen Hotellerie, Pre-Opening- und Event Management. Schwerpunkte liegen in der Hotelberatung, im Projektmanagement, Marketing/PR und Vertrieb