

# Mobiler, schneller, unabhängiger

Smartphones, Tablets, dazu-gehörige Apps und Steuerungs-Software spielen zunehmend eine zentrale Rolle in Front- und Backoffice. Sie sind für Mitarbeiter wie Gäste ein immer wichtigeres Steuerungs- und Kontrollinstrument. Beispiele aus der Praxis.

Von Elke Baumstark

**S**chnelles, sicheres W-Lan sorgt für zufriedene Gäste. Was hält Hotels also davon ab, W-Lan in Top-Qualität anzubieten? „Hotels stellen eine schwierige Umgebung dar: Oft versuchen viele Gäste gleichzeitig, ihre Endgeräte mit dem W-Lan zu verbinden“, sagt Stefan Baumann, Regional Sales Manager Hospitality & MDU bei Ruckus Networks. „Zudem decken sie große Flächen mit vielen Bereichen ab.“ Gutes W-Lan ist jedoch ein Muss, denn es bietet viele Geschäftsmöglichkeiten und kann zum Angebotsbestandteil werden, etwa im Rahmen des W-Lan-Marketing. Dabei schenken die Gäste dem Hotspot-Anbieter einen Moment Aufmerksamkeit, quasi als Gegenleistung für die kostenlose W-Lan-Verbindung. „Daraus können sich für Werbetreibende interessante Berührungspunkte ergeben“, weiß Maximilian Pohl, Geschäftsführer MeinHotspot. „Denn die Gastansprache erfolgt vor und während des Anmeldevorgangs direkt auf dem Endgerät.“

Wer sich am Markt behaupten will, muss aber nicht nur für schnellen, sondern auch für einen sicheren mobilen Internetzugang sorgen. Das The Ritz in London arbeitet hier mit Watch Guard. „Die neue multifunktionale und skalierbare Lösung Wi-Fi Cloud ist eine Kombination aus Wi-Fi-Managementfunktionen und bedient auch gezielt die analytische Möglichkeit, die Gäste auf der vom W-Lan abgedeckten Fläche zu verorten und entsprechend ihrer individuellen Wünsche und Vorlieben anzusprechen“, erläutert Marc Laliberte, Information Security Threat Analyst bei Watch Guard Technologies.

Eine effiziente lokale Markenführung ist für jedes Hotel zugleich eine Herausforderung, denn die lokalen Absatzpartner müssen in die eigene Markenstrategie eingebunden und entsprechende Maßnahmen erfolgreich umgesetzt werden. „Über ein Marketingportal ist es möglich, lokalen Partnern außer Media-Kanälen, Werbemitteln und Budgets auch ergänzende Services bereitzustellen“, sagt Marc-Stephan Vogt, Geschäftsführender Gesellschafter von Marcapo, Spezialist für lokale Markenführung. „Alle Bestell-, Konfigurations- und Transaktionsprozesse können abgewickelt werden, CD-konforme Werbemittel unterstützen dabei.“ Damit lokale Absatzpartner gern mit dem Marketingportal arbeiten, sollten deren Wünsche und Anforderungen bereits bei der Konzeption und Konfiguration berücksichtigt werden.

## Vereinfachte Gästebetreuung

Noch bleibt abzuwarten, wie sich Digitalisierung und Hotellerie gemeinsam weiterentwickeln werden. Fest steht: „Die Kommunikation zwischen Hotel und Gast rückt immer mehr in den Fokus“, sagt Florina Byliza, Technischer Direktor bei Gastfreund. Die digitalen Helfer des Anbieters kommen bei der Gästebetreuung im österreichischen Hotel Jungbrunn zum Einsatz. Etwa die digitale Gästemappe von Gastfreund, die sich der Gast als App auf das eigene Smartphone oder Tablet laden kann. Sie enthält allgemeine Gästeinformationen sowie Angebote. Um Termine oder Events zu bewerben, verschickt das Hotel zudem regelmäßig Push-Nachrichten. „Unsere Gäste sollen sich vom ersten Moment an gut betreut fühlen“, sagt Dagmar Lechleitner, leitende Rezeptionistin. „Wir machen sie deshalb beim Check-in auf unsere digitale Gästemappe aufmerksam. Dort finden sie alles Wichtige für den Aufenthalt. Der Vorteil: Wir müssen sie an der Rezeption nicht mehr mit Infos überschütten.“ Wie man auch nachhaltigen Umweltschutz



Foto: iStockphoto/scanrail

über eine digitale Gästemappe einbinden kann, zeigt das Kur- und Erholungshotel Zum Hallenberg in Schmalleben: Seit kurzem sind alle Zimmer mit einem iQ Tab von Betterspace ausgestattet. Jeder Gast kann sich damit ausführlich über das Hotel und seine Angebote informieren. Auch die tägliche Zimmerreinigung lässt sich mit Hilfe der elektronischen Zimmermappe abbestellen. Als Dankschön erhalten die Gäste einen Restaurant-Gutschein. „Diese No-Room-Service-Funktion eröffnet uns einen Weg, sowohl Ressourcen zu schonen, als auch die Betriebsausgaben für den Zimmerservice zu senken“, sagt Hotelleiter Daniel Welter. Durchschnittlich werden 50 Zimmerreinigungen pro Monat mithilfe der digitalen Gästemappe abgestellt. „Die monatlichen Einsparungen daraus sind höher als die Kosten für die Software-Lizenz“, bilanziert Welter.

Digitale Lösungen erleichtern auch die Verwaltung im Backoffice. „Früher erstellte man die Stundenabrechnung manuell“, erinnert sich Elouan Pecheur, Direktor des Parkhotels Stuttgart Messe Airport. „Jetzt arbeiten wir mit einem digitalen System“. Das Zeus Zeiterfassungssystem von IVS Zeit+Sicherheit habe ihn mit seinen flexiblen Arbeitszeitmodellen überzeugt. Die Zeiterfassung lässt sich zudem an die Hotelgegebenheiten anpassen. Den Mitarbeitern stehen Touchscreen-Terminals zur Verfügung, an denen sie sowohl ihren aktuellen Stundensaldo einsehen, als auch Urlaubsanträge stellen können. Elouan Pecheur verbindet damit das Ziel, „leere“ Stunden bei der Arbeitseinteilung zu vermeiden. „Wir können jetzt besser planen und unsere Personalkosten optimieren“, sagt er.

Auch Stefan Frankfurth, Inhaber des Hotels Emstaler Höhe, hat seine Prozesse digitalisiert. Seit kurzem erfassen die Angestellten ihre Arbeitszeiten mobil über ihre Smartphones oder iPads. Vorausgegangen waren auch hier Überlegungen, wie sich die zeit- und personalaufwendige Administration bei der Schichtplanung und Lohnabrechnung minimieren lässt. Das integrative Eurodata-Konzept vernetzten Arbeitens überzeugte Eurodata betreibt seine Cloud-Lösung Edpep in Deutschland. Ergänzend ermöglicht die Lösung Edlohn eine digitale Anbindung an die Steuerkanzlei. „Das System funktioniert zuverlässig und wird von den Mitarbeitern sehr

gut angenommen“, sagt Frankfurth. Alle arbeitsrechtlichen Vorgaben werden automatisch eingehalten, da das System die Daten stets mit der aktuellsten Rechtsprechung abgleicht.

## Management in Echtzeit

Wie sich das Smartphone des Gastes zum zentralen Schlüssel und Steuerungsinstrument im Hotel machen lässt, zeigt das Smartel Hotel von Tobit Software in Ahaus. „Das Konzept des digitalisierten Hotels dient ausschließlich der Übernachtung. Weder personelle Ressourcen noch eine Rezeption muss vorgehalten werden“, sagt Dieter van Ackeren von Tobit. Bei der Anreise wird dem Gast die Steuerung für sein Zimmer in einer Smartphone-App freigeschaltet, bei der Abreise wird sie wieder geschlossen. Gezahlt wird bei Buchung. Damit das mobile Gastgerät auch immer auf Sendung ist, ist in die Zimmer ein kontaktloses Ladegerät integriert.

Aber auch für die Mobiltelefone oder Tablets des Hotelmanagements gibt es neuartige Lösungen, etwa von Infor. So stehen diesem über die Infor EzRMS Mobile App alle wichtigen Revenue Management Informationen zum laufenden Geschäft zur Verfügung, sodass auch von unterwegs jederzeit Trends analysiert und Preisentscheidungen getroffen werden können. Cynthia Payntner, Director Revenue Management and Pricing Solutions bei Accor: „Damit können Mitarbeiter in Echtzeit Aufgaben effizient und effektiv erfüllen“, sagt sie. Die App ermögliche eine fundierte Entscheidungsfindung, indem sie einen Überblick über die wichtigsten Geschäftskennzahlen biete. Durch die Integration von Hausverwaltungssystemen werden alle Informationen auf dem aktuellsten Stand gehalten: Die App meldet Veränderungen in Echtzeit, rund um die Uhr – für ein Management, das buchstäblich in die Hosentasche passt.