



Heiß begehrt und stark im Kommen: Hotels mit Apple-Ausstattung Urlaub? Nicht ohne meinen Mac!

Zeit zum Entspannen, die Seele baumeln lassen und auf andere Gedanken kommen, ist längst nicht mehr alles, was Urlauber der jüngeren Generation während eines Hotelaufenthalts erwarten. Vielmehr finden zeitgemäße Multimedia-Ausstattungen immer mehr Gefallen, schicke iMacs auf den Zimmern verschaffen Hotels einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Mit dem Projekt HotelServ könnte aus der IT-Wüste Deutschland schon bald eine multimediale Hotellandschaft werden.

Ich packe meinen Koffer ... doch was nehm' ich mit? Neben Zahnbürste, Nachthemd und einem guten Buch stecken Geschäftsreisende und immer mehr Urlauber auch Technik ins Gepäck. Dabei ist es mit der Digitalkamera längst nicht getan, denn viele wollen auch auf Reisen nicht auf eine Multimedia-Ausstattung verzichten und räumen ihren Laptops, Docking-Stations, MP3-Playern und nicht zuletzt dem ganzen Kabelsalat viel Platz in der Reisetasche ein.

Die Deutschen hinken hinterher

Dass es aber auch ohne Schleppelei geht, zeigt ein Blick ins Nachbarland Frankreich oder in die USA. Denn nicht selten finden Hotelgäste dort eine elektronische Rundumausstattung vor, wenn sie ihr Zimmer betreten – und das jenseits von Minibar und Haartrockner. Längst zum Standard gehört neben einer

hotelweiten WLAN-Versorgung häufig auch eine komfortable Multimediaausstattung in den Zimmern. Vor allem Gäste in den USA dürfen sich für die Zeit ihres Aufenthalts immer öfter über eigene Computer, iPod-Docks sowie weitere Unterhaltungsgeräte freuen.

Trist und veraltet sieht es dagegen in vielen deutschen Hotels und Gasthäusern aus, und es scheint als hätte sich seit den Neunzigern dort nicht viel getan. Spricht man Hoteliers auf das Thema an, verstehen diese sich mit viel Rhetorik und dem obligatorischen Verweis auf Flachbild-Fernseher in den Suiten sowie dem Internet-Rechner in der Lobby herauszureden. Dabei wünschen viele Gäste im Urlaub nicht nur kulinarisch und atmosphärisch verwöhnt zu werden, auch in puncto Technik darf es gern ein bisschen mehr sein. „In Deutschland gibt es ein Überangebot

an Hotelzimmern, zudem kommen hohe Nebenkosten für Lohn, Energie, Steuern und vieles mehr auf die Hoteliers zu. Da bleibt selten Raum für kostspielige Investitionen“, erklärt Ralf Hummel, Marketingchef der Hotelgruppe Akzent, die Misere.

Erstes Apple-Hotel auf Rügen

Als Deutschlands erstes „Apple Multimedia Hotel“ wagte sich dennoch das „nympe Strandhotel“ in Binz auf Rügen nach vorn und versucht das gestiegene Bedürfnis der Gäste nach Technik, Design und Komfort zu bedienen. Die Resonanz der Kunden ist laut Hoteldirektorin Karin Brockmeier überaus positiv, und viele Urlauber suchten sich das Domizil gerade wegen der modernen IT-Ausstattung aus. Kein Wunder, denn in jedem Zimmer steht den Gästen die aktuellste Kommunikationstechnik





Neueste Multimedia-Technik unterhält im Hotelzimmer Gäste aller Altersklassen



Das nympe-Strandhotel in Binz auf Rügen präsentiert als erstes Apple-Hotel Deutschlands das Konzept von HotelServ

zur Verfügung: Neben einem iMac mit Internetzugang bietet das nympe ein VoIP-Telefon sowie eine iPod-/iPhone-Docking-Station zur freien Verfügung.

Sich für Apple als Multimedia-Plattform zu entscheiden, lag für Brockmeier auf der Hand: „Um den Lifestyle-Charakter unseres Hotels zu unterstreichen, kamen nur Apple-Produkte in Frage. Hochwertige Materialien, unaufdringliches Design, helle, freundliche Farben sowie die Einfachheit des Systems haben uns vollends überzeugt.“ Dass sich die IT-Ausstattung so nahtlos in das Hotelkonzept einfügt, ist vor allem HotelServ zu verdanken, einem Projekt der Berliner HSD Consult Group GmbH. HotelServ erobert derzeit den Hotel-Markt mit einer individuell umsetzbaren Multimedia-Lösung auf Apple-Basis und bestand mit der Eröffnung des nympe-Hotels im Sommer 2008 bereits eine erste Feuerprobe.

Multimedia-Ausstattung als Zugpferd

HotelServ-Projektleiter Alexander Kaufmann ist überzeugt, dass deutsche Hotels den Anforderungen der Gäste in der Regel nicht genügen und sein Multimedia-Konzept den einzelnen Häusern einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil verschafft. „Im Kampf um den Kunden wird am Ende das Hotel mit der besseren IT-Ausstattung gewinnen, und Apple ist ein geeigneter Magnet.“ Mehr als alle anderen Computer-Hersteller transportiert Apple in Kaufmanns Augen ein besonderes Image, das vielen Hotels als Alleinstellungsmerkmal dienen kann. Um eine Multimedia-Lösung in ein Hotelkonzept zu integrieren, setzt Kaufmann auf enge Zusammenarbeit.

Als Projekt der Berliner HSD Consult Group bietet HotelServ dabei den Hotels eine ganzheitliche Betreuung an – bis hin zur Finanzierung. Denn hier hat wieder Apple seine Finger im Spiel und bietet mit „Apple Financial Service“ den Hotels speziell zugeschnittene Finanzierungskonzepte an. Ergänzt wird die Rundum-Betreuung durch die Kooperation mit der Softwarefirma Omnilib sowie den Partnern SGS Hotel Consulting und Direct Streams. „Neben der tatsächlichen Ausstattung mit Hard- und Software arbeiten wir auf Wunsch auch Business-Konzepte aus und helfen den Hotels so, den neuen Komfort optimal zu nutzen“, erklärt Kaufmann. Denn nicht nur die Hotelzimmer stattet HSD mit Macs aus, auch an der Rezeption und in der Ver-

waltung finden die Apple-Rechner ihren Platz. An der Binzer Rezeption arbeitet man derzeit mit zwei Mac minis, auf denen die Hotelsoftware von protel unter einer Windows-Virtualisierung läuft.

Hotelgäste sind angetan

In den Zimmern selbst steht den Gästen das komplette Multimedia-Angebot des iMacs zur Verfügung. Nicht nur kann dieser als Fernseher, Radio und DVD-Player genutzt werden. Der High-speed-Internetzugang erleichtert die gewohnte E-Mail-Kommunikation und verabreicht auf Wunsch auch im Urlaub die gewohnte Online-Dosis. Gäste des nympe-Hotels zeigten sich vor allem von der bereitstehenden Film- und Foto-Software begeistert – eben geschossene Bilder können so noch am selben Tag an Familie und Freunde per E-Mail geschickt oder im Internet präsentiert werden. Dabei spricht der iMac nicht nur eingefleischte Apple-Nutzer an, denn die vom Softwarehersteller Omnilib entwickelte Benutzeroberfläche setzt auf fehlertolerante und intuitive Bedienung und macht alle relevanten Anwendungen per Maus-klick erreichbar. Erfahrene Nutzer können daneben jederzeit auch direkt in Mac OS X arbeiten.

HotelServ ist es in Zusammenarbeit mit Omnilib zudem gelungen, die Benutzeroberfläche und Vernetzung der Hotel-iMacs als zusätzliches Marketinginstrument zu nutzen. Nicht nur kann diese individualisiert und an das Corporate Design des Hotels angepasst wer-

Ringhotels: „Multimedia hat bei uns keine Chance“

Christian Ottenbacher und Jan Pauls, Hoteliers der Kette Ringhotels mit 135 Häusern in Deutschland und Österreich, haben sich bewusst gegen eine Multimedia-Ausstattung in ihren Hotels entschieden: „Die Gäste sollen im Hotel Ruhe finden und nicht noch die ganze Nacht durcharbeiten. Die Tendenz aus den USA, wo jeder einen Blackberry hat und nicht mal mehr sein Essen genießen kann, weil er ständig E-Mails beantworten muss, ist nicht nachahmenswert. Die besondere Serviceleistung unserer Hotels wird vielmehr nicht über den Fernseher oder einen Computer erbracht, sondern von Mensch zu Mensch – aus Liebe zum Gast.“



den, auch alle für den Aufenthalt relevanten Informationen können so direkt von der Rezeption an den Gast gebracht werden. „Die langweiligen Hotel-Leder-mappen liest schon lange keiner mehr, und so gehen viele wertvolle Informationen verloren“, meint Kaufmann. Landen die Sonderangebote, Ausflüge, Restaurant-Tipps oder Spa-Angebote dagegen direkt auf dem Bildschirm, ist die Wahrscheinlichkeit größer, den Gast auch zu erreichen. Verlinkungen zu einem eigenen Online-Shop, in dem sich die Angebote direkt buchen lassen, machen das Verkaufskonzept perfekt und sind gleichzeitig komfortabel für den Gast.

Sicherheit durch Generalreinigung

In puncto Sicherheit haben sich die Software-Entwickler ebenfalls eine einfache aber zuverlässige Lösung einfallen lassen. Sofort nachdem der Gast ausgecheckt ist, wird nicht nur das Zimmer gereinigt, auch der iMac erfährt eine Generalüberholung. Statt einzelne Daten umständlich und fehleranfällig zu löschen, wird das System komplett neu installiert. Der ganze Prozess dauert weniger als 10 Minuten, kann auch zentral vom Administrator vorgenommen werden und stellt sicher, dass sich das System stets auf dem neuesten Stand befindet. Omnilabs Geschäftsführer Robert Sidor freut sich zudem über die vielen kleinen Extras, die seine Entwickler in die Hotelsoftware integriert haben. Gerade bei den jüngeren Gästen kommt vor allem die Instant-Chat-Funktion ausgesprochen gut an. Mit ihr kann der Urlauber nicht nur direkt mit der Rezeption kommunizieren, auch steigen so vielleicht die Chancen, die tagsüber gemachte Pool-Bekanntheit nach Sonnenuntergang fortzusetzen ...

Hotel-Konzept der Zukunft?

Langfristige Beziehungen hofft auch Apple-Deutschland-Chef Thomas Biehl mit den Hotelgästen zu knüpfen. Denn eine bessere Werbung für Macs als Urlauber, die Spaß im Umgang mit dem Multimedia-Talent haben, kann es kaum geben. Biehl ist überzeugt, dass auch Windows-Nutzer sich schnell mit der Benutzeroberfläche anfreunden und

eventuelle Berührungängste überwinden. Vor allem im Business-Segment könnte Apple profitieren, denn in den meisten Unternehmen dominieren noch immer Windows-PCs. Um jedoch vermehrt Geschäftsreisende zu erreichen, müssten weitere Hotelketten in Deutschland nachziehen und die Idee von HotelServ aufgreifen.

Derzeit hindert in erster Linie der schmale Geldbeutel die Hoteliers an der Umsetzung des HotelServ-Konzepts. Technikaffinen Hotelgästen bleibt die Hoffnung, dass sich vor allem größere Ketten trotzdem ein Beispiel an der Erfolgsgeschichte des nymphe-Hotels nehmen und ihre Häuser nach und nach mit Multimedia ausstatten. Dann können im Urlaub Laptop, iPod-Dock & Co zuhause bleiben und die Reisetasche bietet endlich wieder genügend Platz. Zum Beispiel für ein gutes Buch, um dem Computer zu entkommen ...



Vor allem das schlanke Design sowie Apples Image sprechen Hoteliers und Gäste an

Katia Giese

Interview mit HotelServ-Geschäftsführer Alexander Kaufmann

ML: Wie entstand die Idee zu HotelServ?

Kaufmann: Vor allem sehenswerte internationale Hotel-Projekte, die deutlich gestiegene Erwartungshaltung der Gäste sowie auch Apples Ambitionen im Business-Segment motivierten uns, unser erstes Projekt mit dem nymphe-Hotel in Angriff zu nehmen.

ML: Was genau wollen Sie mit HotelServ erreichen?

Kaufmann: HotelServ möchte Hotels aller Größen im deutschsprachigen Raum mit seiner Lösung ausstatten. Damit wollen wir Hotels eben genau das Differenzierungsmerkmal im harten Konkurrenzkampf um den Gast verschaffen.

ML: Sind Hotels an Ihrem Service interessiert, oder wollen viele ihren Gästen gar nicht so viel Komfort bieten?

Kaufmann: Doch, wollen sie! Es ist nur eine Frage des Geldes ...

ML: Die meisten Hotelprogramme sind doch auf Windows-Basis. Wie lässt sich das vereinbaren?

Kaufmann: Das ist auf einem Apple-Rechner ja nun kein Problem mehr: Im nymphe-Hotel läuft die protel-Software zum Beispiel über Bootcamp. Die Schwierigkeit liegt allenfalls in der Datenübergabe zwischen den Systemen, wenn beispielsweise der Gast auf seinem Mac den Zimmerservice beansprucht und dies in der Windows-Software gebucht werden muss. Dies haben wir

jedoch mit serverseitigen Datenbanken über Standardschnittstellen problemlos gelöst – die unterschiedlichen Betriebssysteme spielen hier also kaum eine Rolle.

ML: Wie kommt das Angebot bei den Gästen an?

Kaufmann: Nach einer Gästenumfrage im nymphe-Hotel wissen wir es genau: 25 Prozent der Buchungen werden konkret mit der Apple-Ausstattung begründet!

ML: Welche Erfahrungen haben Sie mit Windows-Anwender, die im Hotel plötzlich auf einen Mac treffen und vielleicht verzweifeln?

Kaufmann: Ich glaube, sowas kommt in der Realität nicht vor. Wer auf seinem Windows-PC gut unterwegs ist, für den stellt kein Apple dieser Welt ein Problem dar.

ML: Welchen Effekt hat das auf Gäste? Werden einige zu Switchern?

Kaufmann: Naja, vielleicht auch das. Aber vor allem werden generelle Berührungängste abgebaut. Computer-Neulinge wissen so auch gleich, welchen sie sich anschaffen ... Spannend sind vor allem die Erfahrungen mit Gästen, die Zuhause gar keinen Computer nutzen oder kennen. Eine ältere Dame erzählte bei einem Besuch im nymphe-Hotel: „Ich wollte fernsehen, und da musste ich wohl oder übel an diesen Computer ran. Jetzt spiele ich schon den zweiten Tag damit, das Ding ist Klasse!“ – Mehr geht nicht.