

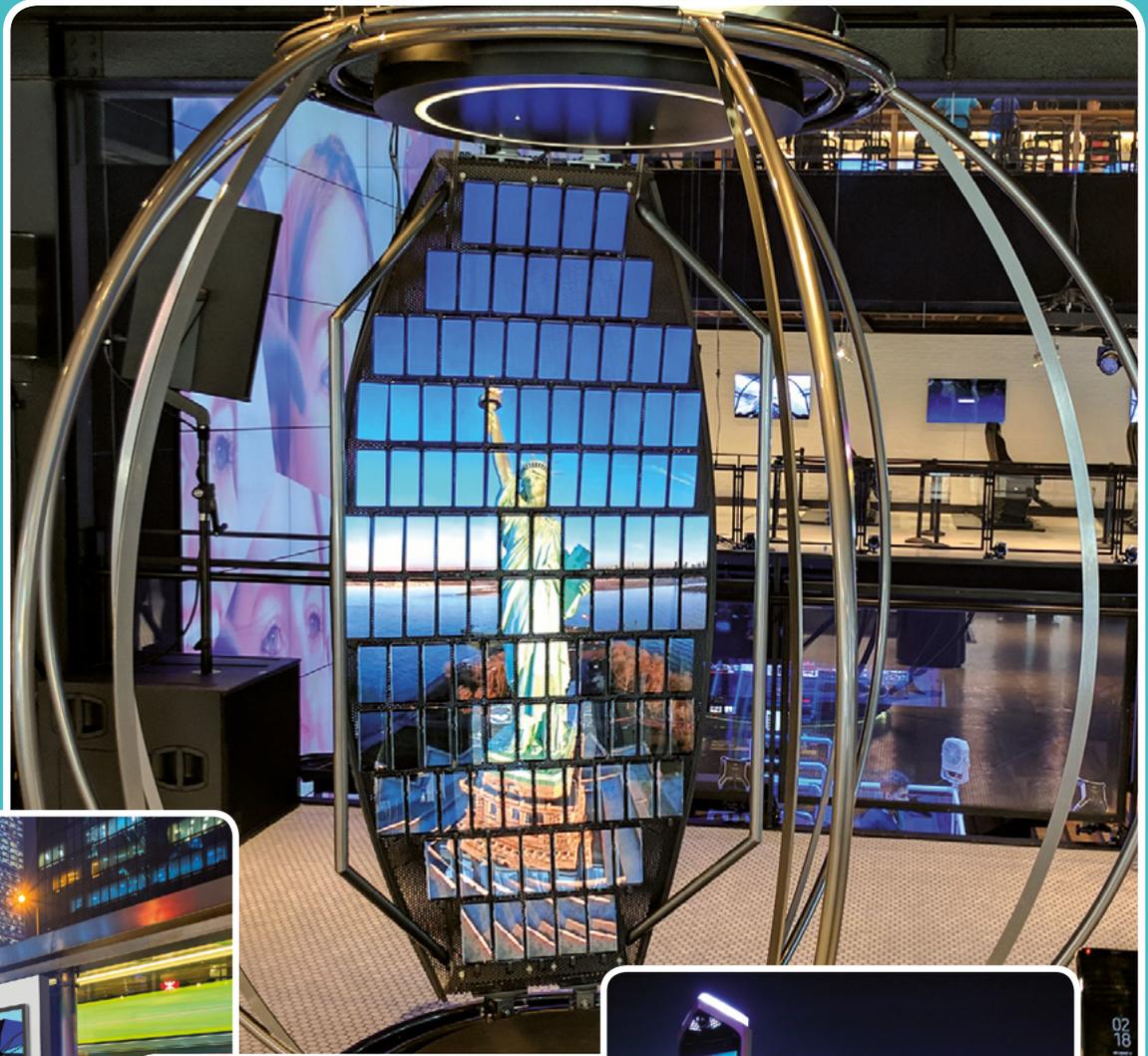
digital signage

Das Fachmagazin
für digitale Werbe- und
Informationssysteme

Ein vielseitiges
Programm
widmet der DSSE
dem Storytelling

Ein Plus an
Kundenservice
bedeutet Digital
Signage in Hotels

Ein ehrgeiziger
Neueinsteiger
ist Clevertouch auf
dem deutschen Markt



Komfortzone

Die Hotelbranche stellt besondere Ansprüche an Digital Signage. Ein gutes Konzept bietet Gästen wie Betreibern attraktiven Mehrwert.



Bild: Triax

Ein Installationsbeispiel aus dem Intercity Hotel Berlin

Die Hotelbranche muss sich wandeln, moderner werden. Denn Hotelgäste wünschen sich Services, die ihren Aufenthalt, aber auch ihre An- und Abreise komfortabler machen. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage des Branchenverbandes Bitkom unter 1.012 Verbrauchern. Wie so oft bietet die Digitalisierung großes Potenzial, solche Services zu ermöglichen. Etwa das Steuern von Licht, Temperatur und Musik im Zimmer über das eigene Smartphone, was 28 Prozent der Befragten gern tun würden. Sieben von zehn Personen wünschen sich, dass der Hotelservice erkennt, ob sich der Gast im Zimmer befindet oder nicht. „Für das Hotel der Zukunft stehen viele Technologien bereit“, sagt Miriam Taenzer, Referentin für Touristik beim Bitkom. „Die Möglichkeiten für Hoteliere, neue Kunden zu gewinnen und effizienter zu werden, sind riesig, und die Erwartungen der Gäste – privat oder geschäftlich – hoch. Für Hoteliere wird immer wichtiger, sich auf technikaffine Zielgruppen einzustellen.“ Gerade für die junge Zielgruppe würden viele Services, die technologisch schon heute dar-

stellbar seien, zum ausschlaggebenden Buchungsgrund. „Mit dem Angebot von kostenlosem WLAN auf allen Zimmern wird es dann nicht mehr getan sein.“

Digital Signage bietet Hoteliers die Möglichkeit, Service, Information und Werbung in einem zentral steuerbaren System zusammenzufassen. Darunter beispielsweise Terminals für den Self-Check-in, um Wartezeiten zu vermeiden – ein Punkt, der sieben von zehn Befragten in der Bitkom-Untersuchung wichtig war. Diejenigen, die weiterhin vom Personal eingeecheckt werden möchten, können Videowalls oder Thekenaufsteller am Serviceschalter ansprechen. In beiden Szenarien können Hoteliere bereits beim Einchecken auf Services und Sonderangebote hinweisen oder hilfreiche Informationen rund um den Aufenthalt, wie Wettervorhersagen, Nahverkehrsverbindungen und Kulturprogramm, bieten. Darüber hinaus können die Bildschirme als Wegeleitsystem dienen. Die meisten Digital Signage-Softwares können das. Aber es gibt auch spezifische Anforderungen, die der vertikale Markt Hotellerie stellt. Primeconsult

Unternehmensberatung hat im Zuge seiner regelmäßigen Marktstudien zu Digital Signage-Software festgestellt, dass es unter den Befragten nur zwei Anbieter gibt, die entsprechende Funktionen bieten. Dabei sind laut Karl-Joachim Veigel, Geschäftsführer der Unternehmensberatung, für das Hotelgewerbe keinesfalls die leistungsfähigsten Produkte am Markt erforderlich: Nur in seltenen Fällen würden Kampagnenmanagement, ein aufwendiger Workflow oder umfangreiche Editingsprozesse nachgefragt.

TV, Internet und mehr

Eine der auf Hotels zugeschnittenen Funktionen, die die Unternehmen Triax und Tripleplay bieten, betrifft die Fernseher auf den Gästezimmern. Sie werden durch IP-basiertes Smart-TV um zusätzliche Services ergänzt: Über Video on Demand, kurz VOD, verpassen Gäste während des Hotelaufenthalts keine ihrer Lieblingsfilme oder -serien; Internet via TV, ein Online-Concierge-Service oder eine digitale Gästemappe inklusive Buchungsoptionen und

Rechnungsübersicht bieten dem Gast zusätzlichen Komfort. Eine Check-out-Funktion, über die der Gast alle Formalitäten zu seiner Abreise bequem vom Zimmer erledigen kann, runden das Paketbündel Smart-TV ab.

Um einen kostenfreien Internetzugang für Gäste kommt kein Hotelbetreiber herum. Entscheidend ist allerdings eine hohe Qualität: ein einfaches Log-in-Portal, das das Einwählen für mehrere Endgeräte zeitgleich erlaubt, einen anwenderfreundlichen Zugang ohne Zusatzsoftware via Webbrowser sowie eine schnelle Verbindung im Gigabit-Bereich, deren Sicherheit ein VPN – ein virtuelles privates Netzwerk – gewährleistet. Von Vorteil ist hier ein BYOD-Konzept, das heißt, dass Reisende ihre eigenen Endgeräte in die Hotelinfrastruktur einbinden können. Dadurch wird die Kommunikation vom POI gelöst und

auf das Gerät übertragen. Es entsteht eine On-Point-Interaktion wann und wo der Kunde will. Auf diese Weise hat er überall im Haus Zugang zu den für ihn relevanten Informationen und Services. Das ist nicht nur für den Gast komfortabel, sondern ermöglicht dem Hotelbetreiber, Kunden auf deren Privatgeräten zu kontaktieren, etwa für Bewertungen, um sein Konzept auf deren Bedürfnisse zuzuschneiden, oder um mit saisonalen Angeboten zu einer erneuten Buchung anzureizen. Ist eine solche erfolgt, können Empfehlungen für Anreise und Aufenthalt zugesendet sowie ein auf die jeweilige Besuchshistorie angepasstes, individuelles Servicepaket geschnürt werden.

Mit einem konfigurierbaren IPTV-Portal kann ein Hotel zusätzlich punkten. Denn es erweitert die Möglichkeiten von Smart-TV und BYOD, etwa durch BYOC –

Bring your own content. Auf dem persönlichen Gerät gespeicherte Inhalte lassen sich dann im Großformat auf dem Fernseher nutzen. Über einen Zugang zum jeweiligen Raumkontrollsystem können Gäste Beleuchtung, Klimaanlage oder andere einstellbare Ausstattung nach ihren Vorlieben regeln und sich eine persönliche Wohlfühlatmosphäre schaffen. Frei nach dem Motto „my hotel is my home is my castle“.

ED

www.primeconsult.eu

Hinweis

Die Software-Studie steht auf www.digital-signage-magazin.de sowie bei Primeconsult unter www.primeconsult.eu zum kostenlosen Herunterladen zur Verfügung.

DIE KLEINEN ANSCHLUSSWUNDER

EXTREM ROBUST. LÜFTERLOS. LEISTUNGSSTARK.

DIN ISO 9001 zertifiziert

innovativster IT-Hersteller
seit über 28 Jahren

IP30

für staubige
Umgebungen



lüfterlos



Verfügbar bis
zu 8 Jahre



-40°C bis +70°C



Anschluss bis
zu 2 Displays



Bis 5 Jahre
Garantie



I v3



Assembliert
in Deutschland

Pokini

Eine Marke der EXTRA Computer GmbH

Unsere Produkte sind im qualifizierten Fachhandel & bei vielen führenden Systemhäusern erhältlich. Erfragen Sie einen Händler in Ihrer Nähe:

Telefon: 07322 / 96 15 - 284
E-Mail: anfrage@pokini.de

pokini.de