

## White Paper

### Einsatz von digitalen Lösungen in Hotels und Gaststätten

Dieses Dokument zeigt auf, was beim Einsatz von Point-of-Sales Lösungen im Hotel- und Gaststättengewerbe zu beachten ist. Es soll die Voraussetzungen, die Möglichkeiten und der Nutzen-Ansatz beschrieben werden, um sicherzustellen, dass solche IT-basierten Marketing-Lösungen erfolgreich eingesetzt werden können.

#### Ausgangslage

Informations-Bildschirme und digitalen Selbstbedienungs-Terminals nehmen in immer mehr Lebensbereiche Einzug. Daher gewöhnen wir uns immer mehr an deren Existenz, und vermissen sie sogar teilweise, wenn sie in Hotels, Gaststätten, Tagungszentren etc. nicht zu finden sind.

#### Standard Digital Signage Lösungen

Systeme für digitale Werbung („Digital Signage“) gewinnen zunehmend an Bedeutung. Diese sind aufgrund der Größe und Platzierung der Bildschirme optimal geeignet Werbebotschaften an den geeigneten Stellen an den Kunden zu bringen, ob es sich nun um die Ankündigung der Menüs des Restaurants handelt, um die Anwendungen im Spa-Bereich, die Öffnungszeiten oder sonstige Angebote des Hotels – alles kann in unterhaltsamer und informativer Form dem Kunden unaufdringlich nahegebracht werden.



Die Steuerung des Systems erfolgt über eine spezielle Software die ein einzelnes System bis hin zu zahlenmäßig nicht begrenzten Bildschirmen steuert.

#### Interaktive Digital Signage Lösungen

verbinden die Vorteile einer Digital Signage Lösung mit der Möglichkeit für den Benutzer eigenständig am System (daher: touch screen erforderlich) durch ein breites Angebot an Informationen

durchzugehen. Die Bedienung des Systems erfolgt dabei intuitiv und wird unterstützt durch „Buttons“ (d.h. interaktive Schaltflächen auf dem Bildschirm), die die Bedienung erleichtern und ein „Durcharbeiten“ durch ein Informationsangebot leicht ermöglichen.



Die Lösung – im Hotel installiert – kann dabei sowohl die Dienstleistungs-Angebote des Hotels bewerben als auch Angebote der Umgebung darstellen. Dies können Freizeit- und Wandermöglichkeiten im Urlaubshotel als auch fachspezifische Informationen z.B. über Messen und Ausstellungen in einem Business Hotel sein.



In Restaurants bietet sich an, Speisen und Getränke darzustellen und auf spezifische Angebote des Tages hinzuweisen.

### **Interaktive Self-Service Systeme**

sind Terminals, die es dem Kunden erlauben selbstständig gewünschte Funktionen oder Dienstleistungen abzurufen.

Das Check-In und Check-Out im Hotel können über Terminals erheblich vereinfacht und sicherer als bisher gemacht werden. Zusätzlich beschleunigen sich Prozesse deutlich, und höhere Transaktionsraten pro Terminal werden möglich. Hierbei geht es natürlich nicht primär um die Beseitigung des Faktor Mensch, sondern um die Erhöhung der Zufriedenheit der Kunden. Besonders wichtig ist hier natürlich die besonnene Gestaltung der Bildschirminhalte und der Prozesse. Hierbei kommt es nicht primär auf Design an, sondern auf effektive Gestaltung, die erst durch jahrelange Erfahrung ermöglicht wird.

Mit diesen Vorteilen können Hotels die Kundentreue steigern. Sie können auf einfache Weise auch Bonussysteme integrieren, um z.B. Punkte zu sammeln und in Form von Prämien einzulösen. Mit den Terminals können Kunden optimal über alle Annehmlichkeiten des Hotels informiert werden. Bei Hotelketten eignet sich das Terminal auch zur Reservierung von Folgebuchungen in Partnerhotels. Zusätzliche Einnahmen können durch die Platzierung von Werbung erzielt werden.

Die Terminals sind auf einfache Weise in der Lage, auch weitere Bildschirme (z.B. große Plasma, TFT Displays oder Beamer-Präsentationen) zu steuern, um z.B. eindrucksvolle Multimedia Inhalte zu zeigen.

Mit den Terminals können nicht nur Hotelinformationen, sondern auch Stadtinformation optimal präsentiert werden. Über Online-Verbindung können Buchungen durchgeführt werden, oder auch Telefonate geführt werden.

Die Kunden können sich an den Geräten auch direkt an die Hotelleitung wenden, um Fragen beantwortet zu bekommen, oder um bestimmte Dienste zu buchen (Identifikation über die Zimmer-Schlüsselkarte). Meinungs-umfragen können auf diese Weise papierlos durchgeführt werden. Ebenso eignet sich das System für die Bestellung von Catering oder anderer Dienstleistungen.

Interaktive Self Service Systeme bestehen in der Regel aus einem 17 oder 19 Zoll Monitor und einem leistungsfähigen Computer, der die Interaktions-Prozesse steuert und das System an das sog. Back-office System koppelt.

Dieses System ist in der Regel das Order-Processing System (Auftrags- oder Bestell-Abwicklung) des Hotels oder des Restaurants. Auch der Anschluss an das Internet (als Surf-Station) ist eine wichtige Option. Je nach gewünschter Konfiguration (mit Drucker, Scanner, Kartenleser etc.) handelt es sich bei diesem Terminal um ein spezifisch für den Einsatzbereich optimiertes und konfiguriertes System, das bereits vollständig anschlussfertig angeliefert wird.

Hybride Systeme sind üblicherweise Self-Service Systeme, die neben der Prozess-Abwicklung auch digitale Werbung betreiben können.

### **Türbeschilderung für Hotels und Tagungszentren**

Business-Hotels und Tagungszentren verfügen über eine größere Anzahl von Besprechungszimmern und Tagungsräumen. Hinzu kommt, dass üblicherweise eine Reihe von Veranstaltungen parallel stattfinden und viele Teilnehmer erwartet werden.



Mit Hilfe von Anzeige Systemen (Großbildschirm im Eingangsbereich) mit Nennung der Veranstaltung, des Veranstaltungsortes und der Richtung in der der Veranstaltungsort liegt können Sie einfach, modern, effizient Ihre Besucher-ströme leiten und organisieren. Ergänzt wird das Ganze durch eine digitale



Türbeschilderung, die schnell zentral erstellt, geändert und gelöscht werden kann.

### **IP TV für die Gästezimmer**

Das TV-Gerät im Hotelzimmer wird zur Multimediastation. Neben herkömmlichem

Fernsehen kann der Gast über die Fernbedienung zahlreiche Zusatzservices in Anspruch nehmen oder das Licht regulieren.



Die digitale Datenübertragung gewährleistet eine bessere Bildqualität sowie eine größere Senderauswahl (TV und Radio). Diese kann speziell auf die Bedürfnisse des Gastes zugeschnitten werden – z.B. Einspielung der Heimatprogramme bei ausländischen Besuchern. Weiterhin steht den Zuschauern Pay TV sowie eine virtuelle Mediathek mit Filmangeboten zur Verfügung. So können aktuelle Filme vom Kunden individuell und ohne Zeitvorgabe abgerufen werden. Durch Einsicht in Preisliste und in die aktuelle Rechnung behält er jederzeit den Überblick.

Mit IPTV verfügt der Gast auch automatisch über Internetzugang auf dem Zimmer. Auf dem Fernsehbildschirm werden aktuelle Daten eingeblendet, die beispielsweise über touristische Highlights oder über Angebote des Hauses oder der Hotelgruppe informieren.

## Verfügbare Lösungen für Hotels

- Bezahltes Surfen
- Verkehrs- & Reiseinformationen / Reise- und Verkehrsinformations-System
- Tourismus und lokale Veranstaltungen
- Autovermietung
- Easy Check-in und Check-out
- Lösungen für digitale Werbung
- Interaktiver Reiseführer und lokaler Informations-Dienst
- Wegweiser und digitale Türbeschilderung
- Interaktives Wegeleitsystem
- Hotel-TV

## Vorteile

- Beschleunigung von An- und Abmeldeprozessen
- Kundenorientierte Anzeige von Informationen und Auswahl von Dienstleistungen
- Werbeplatz fürs Hotel und Partner-firmen (ggf. gegen Entgelt)
- Platzierung außerhalb von Hotels, um Werbung für das eigene Hotel zu machen
- Vereinfachung des Kontakts zwischen Hotel und Kunden
- 24 Stunden / 7 Tage die Woche - Verfügbarkeit
- Unterstützung von Hotel-eigenen Prozessen
- Reduktion von Druckkosten durch Anzeige von Informationen On-Demand
- Erzielung eines innovativen Images in der Öffentlichkeit

---

**PrimeConsult** Unternehmensberatung hat sich auf die Beratung im Bereich digitaler Medien spezialisiert. Die Beratung im Bereich Strategie-Entwicklung, Marketing und Absatz-Politik sowie die Erstellung von White Papers, Marktstudien sowie die Beratung von Anbietern und Anwender in Projekten stehen im Fokus des Unternehmens.

### Kontakt:

Habermannstrasse 5  
 82031 Grünwald  
 Tel.: + 49 (0) 172 8201706  
 Mail: [kj.veigel@primeconsult.eu](mailto:kj.veigel@primeconsult.eu)