

Special Innovation

Alfred Reinprecht: „Gefragt sind Kommunikationslösungen, die den Hotelier in seinem Geschäftsprozess optimal unterstützen und den Aufenthalt des Gastes so angenehm wie möglich gestalten“, erklärt der Cluster-Communications-Leiter der Kapsch Business Com AG.

Individuelles Full Service auf Knopfdruck

Sonja Gerstl

economy: Welche speziellen Herausforderungen erwarten einen Kommunikationsprofi in der Hotelbranche?

Alfred Reinprecht: Es reicht nicht mehr, ein Telefonsystem mit Hotelfunktionen anzubieten, sondern die Herausforderung liegt darin, zu verstehen, wie die Prozesse in einem Hotel ablaufen, wie die Kundenakquise erfolgt, der optimale Aufenthalt eines Gastes, bis hin zu Customer Retention-Aktivitäten, um Kunden langfristig an das Haus binden zu können. Die Anzahl der Vollbeleg-Tage ist hier das Maß aller Dinge. Das Internet mit seinen umfangreichen Recherchemöglichkeiten und die Online-Buchungsplattformen lassen Erfolg und Misserfolg nur mehr einen Mausklick auseinander liegen. Ein perfekter Webauftritt des Hotels, einfache Buchungsmöglichkeiten und auf den Gast individualisierte Angebote sind wesentliche Erfolgsfaktoren. Systemintegratoren aus dem IKT-Bereich müssen diese Anforderungen verstehen und ihre Lösungs- und Dienstleistungspalette danach entsprechend ausrichten.

Welche Lösungen sind gefragt?

Gefragt sind einerseits Lösungen, die den Hotelier in seinem Geschäftsprozess optimal unterstützen. Also Hotelmanagement-Software, integriertes Angebotstool, Verwaltung der Kundendaten mit der Möglichkeit, daraus Marketing-Kampagnen



Egal ob im Hotelzimmer oder an der Rezeption: Eine zeitgemäße und benutzerfreundliche Kommunikationsinfrastruktur sollte zu den Basics zählen. Foto: Bilderbox.com

zu fahren et cetera. Gefragt sind andererseits auch Lösungen, die den Aufenthalt des Gastes so angenehm wie möglich gestalten – sprich: Highspeed-Internet im Hotelzimmer, Video on demand und dergleichen. Das Ganze selbstverständlich hoch verfügbar und entsprechend abgesichert.

Hat im Handy-Zeitalter das gute alte Festnetztelefon im Hotelzimmer nicht langsam ausgedient?

Ganz im Gegenteil: Durch die neuen IP-basierenden Telefonsysteme werden vollkommen neue Einsatzgebiete für

das „Zimmertelefon“ möglich. Das Display des Telefons dient einerseits als Informationsmedium, auf dem sich – ähnlich einem kleinen Computerdisplay – verschiedene Anwendungen wie Wellness-Angebote, Sporttermine und so weiter webmäßig darstellen lassen, andererseits dient es als Steuermedium der Haustechnik. Licht, Klima und dergleichen lassen sich via Telefondisplay steuern. Weiters dient das Zimmertelefon nach wie vor als Kommunikationsmedium, um den Status durch das Hotelpersonal, etwa nach Reinigung, durch Code-Eingabe an die Zentrale zu melden.

Welche Services gewinnen in der Hotelbranche mittelfristig an Relevanz?

Das Motto lautet sicherlich Personalisierung – der Gast will mit seinem Namen angesprochen werden. Das beginnt beim elektronischen Gästebuch, geht über die Möglichkeit, zum Beispiel gleich den Skipass an der Rezeption kaufen zu können und einen schnellen Check-in-Prozess inklusive Ausstellung der Key Card für das Zimmer zu realisieren, bis hin zur einfachen Bedienung der Infrastruktur. Wenn im CRM-System der Hotel-Software vermerkt ist, dass ein Gast etwa gern eine Zim-

mertemperatur von 19 Grad Celsius hat, wird er es zu schätzen wissen, wenn er kein überheiztes Zimmer betreten muss. Das Personal weiß Bescheid und kann sich darauf einstellen.

Zu Gast in einem hoch technisierten Paradies?

Generell gilt: Technik muss unterstützen, soll meist nicht sichtbar sein, immer funktionieren und möglichst einfachst zu bedienen sein. Ob das in Zukunft über Flachbildschirme an der Wand, über Telefondisplays oder durch einfache Spracheingabe erfolgen wird, ist lediglich eine Geschmackssache und nicht mehr eine Frage der Technik. Ein gesprochenes „Licht aus“ oder „Zimmertemperatur 20 Grad Celsius“ – das Ganze natürlich mehrsprachig – wird allerdings noch etwas auf sich warten lassen. Kommt aber ganz bestimmt.

Steckbrief



Alfred Reinprecht ist Cluster-Communications-Leiter der Kapsch Business Com AG. Foto: Kapsch Business Com

Info

● **Kapsch Business Com AG.** Das Unternehmen der Kapsch-Gruppe ist mit über 650 Mitarbeitern und einem Umsatz von über 110 Mio. Euro Österreichs führender Anbieter für State-of-the-art-Kommunikationslösungen und ein stark wachsender Anbieter für Netzwerk- und IT-Lösungen. Ausgerichtet auf die Bedürfnisse seiner Kunden bietet Kapsch Business Com entsprechend seinen vier strategischen Geschäftsfeldern Real-Time-Communication-Lösungen, Marketing-Prozess-Lösungen, Out-Tasking-Lösungen und Business-Protection-Lösungen an. Durch die lokale Präsenz in den Ländern Tschechien, Slowakei, Ungarn, Ukraine und Polen mit rund 140 Mitarbeitern ist Kapsch Business Com auch in Zentral- und Osteuropa ein führender Anbieter und zuverlässiger Begleiter seiner Kunden bei deren Expansionsaktivitäten.

Hightech-Lösungen für die Hotellerie

Moderne Kommunikationssysteme berücksichtigen heute Kundenwünsche von morgen.

Entsprechend den jährlich steigenden Anforderungen im Tourismus entwickelt sich auch das Angebots-Portfolio der Kommunikations- und Datenlösungsunternehmen kontinuierlich weiter. Die Bandbreite der Anwendungen ist in der Zwischenzeit enorm. Ein modernes Dienstleistungsunternehmen, so lautet die Devise, berücksichtigt nicht nur die Ansprüche seiner Kunden, sondern bietet vorausdenkend Services von morgen an. Mit einer Fülle von technischen Lösungen für den Gästebereich und für die internen Abläufe hinter den Kulissen warten Branchengrößen wie Kapsch Business Com auf. So etwa verfügt die Hotelmanagement-Software „Gastrodat“ neben den üblichen Funktionen wie Zimmerverwal-

tung, Kasseneinbindung und Rechnungserstellung darüber hinaus auch über ein voll integriertes CRM-Tool, mit dem auf einfachste Art und Weise Kunden zielgruppengerecht betreut werden können.

Fülle von Specials

Real-Time-Communication-Lösungen, die den Kern der Kommunikation innerhalb des Hotels bilden, aber auch zur Nutzung durch den Gast bereit stehen, bieten neben modernen Telefonsystemen (egal ob digital oder VoIP) eine Fülle von Specials wie Breitband-Internet-Zugang für jedes Hotelzimmer, WLAN-Hotspots in der Lobby oder in Seminarräumen und zeitgemäßes Info- und Entertainment wie Video on demand

auf dem Zimmer. Gleichzeitig sorgen durchdachte IT-Lösungen für optimale und reibungslose Abläufe in den Hotels – vom Netzwerk (Hotelabrechnungssysteme, Hotelreservierung und -infosysteme) bis zur Sicherheitslösung (zum Schutz sensibler Gästedaten vor Hackern und Viren). Ebenso zählen moderne elektronische Verwaltungslösungen zum Angebot: So erleichtert unter anderem die Anbindung an das elektronische Gästebuch das tägliche Hotelgeschäft.

Ein wichtiger Bestandteil im heutigen Tourismus ist schließlich auch der Sicherheitsbereich. Intelligente Key-Card-Systeme für den Zimmerzutritt und ausgeklügelte Videoüberwachungslösungen, die das

Eigentum der Gäste optimal absichern, garantieren einen entspannten Urlaub. www.kapschbusiness.com



Office im Hotelzimmer.

Foto: Kapsch Business Com