



Smart Hotel(room)

Handy, Internet & Co. als neues
„Werkzeug“ im Hotelalltag.

Lehrlingsakademie Zyklus I/ Block 2 –
Altenmarkt 14.04.2008

Dr. Klemens Waldhör

Tourismus Research Center Krems GesmbH



Inhalt

- Reservierung
- Beispiele moderner Hotelzimmer
- Zukünftige Hotelunterbringung
- Analysen
- Das Future Hotelroom Lab



Future Hotel Room Game



Social Web / Web 2.0

- Benutzer / Gast gestaltet das Produkt = Hotel mit





Virtual Communities (VC)

- eBay
- Blogs
- Foren
- Bewertungssysteme
- Wikis
- YouTube/My Video
- 2nd Life





Hotelbewertung

Titel	Hotel als Touristennepp
Hotel 	<p>Hätte ich vorab die Hotelbewertungen gelesen, wäre ich vorgewarnt gewesen. Aus den Unterlagen von Salzburg Tourismus sprach mich das Sissi-Package an und ich versand Anfang August eine Buchungsanfrage an das Hotel Kasererbräu. Nachdem ich einige Wochen keine Antwort bekommen hatte, versuchte ich es noch einmal und bekam beim zweiten Versuch eine Antwort. Im guten Glauben, sowas kann selbst dem besten kleinen Hotel passieren, dass man in der Hochsaison eine Buchungsanfrage übersieht, habe ich ein Package für 2 Nächte mit Frühstück Mitte September 06 mit Parkplatz (pro Tag 9 Euro) gebucht und rund 350 Euro für 2 Personen im Voraus !!! bezahlt. Ein schwerer Fehler!</p> <p>Das einzig positiv an dem Hotel ist die Lage, der überbezahlte Garagenparkplatz und das freundliche Servicepersonal, von dem sich die Chefetage ein großes Stück Gastfreundschaft abschauen konnte. Von einem österreichischen 4Stern-Betrieb erwartet man sich wirklich etwas anderes. Und mich wundert es auch, woher die Sterne kommen.</p> <p>Die Zimmer sind mit angeblichen Antiquitäten zweckmäßig ausgestattet. Das Bad ist klein und renovierungsbedürftig. In unserem pelte das Silikon ab und ein Teil einer Bodenfliese ist abgebrochen, aber es war sauber und wir hatten einen Fön. Als Journalistin suchte ich im Hotelzimmer vergebens nach einem Kuli oder Block. Auf den zur Verfügung gestellten Sektflaschen fehlte das Ablaufdatum, deshalb haben wir sie erst gar nicht geöffnet. Das Frühstück war 0815, die Tomaten waren runzig, d.h. alles andere als Frisch, die Gardinen im Frühstücksräum waren beschmier und dreckig. Außerdem waren einige kleine Flecken bei unserer Ankunft auf dem weißen Bettdecken. Das der Lärmpegel direkt im Zentrum in der Nacht ist akzeptabel. Aber das Beste oder sagen wir das Schlimmste kommt noch. Bei unserer Abreise am Sonntag vormittag gaben wir die Schlüssel zurück und an der Rezeption wollte das Kasererbräu das Geld einkassieren. Von der Bezahlung im Voraus wußte niemand etwas und wir wurden wie Zechpreller hingestellt. Auch war es nicht möglich am Sonntag vormittag, die Geschäftsführung zu holen und per Onlinezugang in die Bank zu sehen, ob wir auch wirklich bezahlt hatten. Anscheinend kann man von einem 4 Stern Hotel nicht verlangen, dass vermerkt wird, ob jemand schon bezahlt hat oder nicht. Darüber haben wir uns schrecklich geärgert. Am nächsten Tag kam dann zwar per mail eine Bestätigung über unseren Zahlungseingang, eine Entschuldigung suchten wir aber vergebens. Empfehlen kann ich dieses Hotel niemanden! Als Reisejournalistin komme ich viel in der Welt herum, aber nicht einmal im hintersten Osten wird man so behandelt bzw. wird einem sowas im 4-Stern Bereich geboten.</p>
Lage 	<p>Als einziger Pluspunkt ist die Lage des Hotels anzuführen. Man ist wirklich in ein paar Schritten direkt im Zentrum und gegen eine Gebühr von € 9/Tag gibt es sogar einen Parkplatz. Allerdings sollte man mit großen Autos gut einparken können, den der Parkplatz ist mehr als eng.</p>
Service 	<p>Das Servicepersonal war sehr freundlich und hilfsbereit, in diesem Fall kann sich die Chefetage einmal ein Vorbild nehmen.</p>
Gastronomie 	<p>Das Frühstück war 0815, wobei ich starke Zweifel habe, dass Obst und Gemüse (vor allem die Tomaten an beiden Tagen) wirklich frisch waren.</p>

- ▶ [Diesen Ort beobachten](#)
- ▶ [Diese Region beobachten](#)
- ▶ [Diese Hotelbewertung ausdrucken](#)
- ▶ [Diese Hotelbewertung versenden](#)

Aktuelle Hotel-Charts

- ▶ [Die besten Hotels in Salzburg](#)
- ▶ [Die beliebtesten Hotels in Salzburg](#)
- ▶ [Die Aufsteiger-Hotels in Salzburg](#)
- ▶ [Die Schnäppchen-Hotels in Salzburg](#)

News aus dem Hotel

- ▶ [Das schreibt der Hotelier...](#)



Fragen...

- Welchen Einfluss haben diese Berichte auf die Leser = potentielle Gäste?
 - Wie reagiert der Gast bei Diskrepanz Bericht – Wirklichkeit?
 - Wem wird die Schuld zugeschoben?
- Wie kommt man in Blogs/Foren?
 - Wie und wo wird eine touristische Destination/Unternehmen erwähnt, diskutiert?
 - Wie kann man mit moderatem Zeitaufwand die Inhalte der Blogs/Foren lesen?
- Wer „kontrolliert“ die Blogs?
 - Wie reagiert man auf **positive** / **negative** Äußerungen in Blogs und Foren?
 - Mehrsprachigkeit
 - Konkurrenzbeobachtung
 - Wer ist Schuld an „negativen Bewertungen und Berichten“?
- Welche Schlüsse zieht man aus diesen Informationsquellen?
 - Qualitätssicherungsmaßnahmen
 - Trenderkennung

Reservierung



Neue Möglichkeiten ein
Hotelzimmer zu
reservieren



Zimmerreservierung mit „RESA“

- „RESA“ wurde für die Orange Wings Hotels basierend auf Human Language Technology (HLT) entwickelt
- Gäste können telefonisch Standardreservierungen mit „RESA“ durchführen



OrangeWings Architektur Gebäude



OrangeWings Architektur Zimmer





Konzept

- Tag- und Nacht Check In
- Moderater Preis
- Freier Internet Zugang
- Wenig Personal
- Modulares Baukastensystem



Buchungsoptionen

- Call Center →
- Hotelomat ↘
- Internet ↙



inquiries & reservations

The availability of our rooms can be checked in our [Online Service Center for Reservations](#).

Inquiries & Reservations:
For any inquiries regarding availability of rooms or reservation please contact the **OrangeLine +43 (0)820 / 20 20 20**

Online inquiry & reservation for:

- Orange Wings Krems
- Orange Wings Wiener Neustadt



Orange Wings locations



Orange Line Hotline

Online Reservation

Please choose a location!

Details

Arrival - (dd/mm/yyyy)

13 . 12 . 2006

Departure - (dd/mm/yyyy)

14 . 12 . 2006

How many rooms do you wish to book?

Adults per room

Noncommittal Inquiry

Cancel reservation



Vorteile von „RESA“

- Entlastung der Call Center Mitarbeiter in Spitzenzeiten
- Reduzierung der Wartezeiten beim Kunden
- Call Center Mitarbeiter haben mehr Zeit für komplexere Anliegen
- Anrufe zu jeder Tageszeit
- „RESA“ unterliegt keinen Gemütsschwankungen
- Die Struktur von „RESA“ kann auch für viele andere Anwendungsfelder innerhalb und außerhalb des Tourismus übernommen werden.



Check-In mit Hotelomat

- In den Orange Wings Hotels können Gäste Ihren Check-In 24h am Tag via Hotelomat erledigen.





Demonstration

- Resa geführter
Buchungsdiallog
 - Immer eine Information
pro Frage
- Gast geführter
Buchungsdiallog
 - Übermittlung mehrerer
Informationen in einem
Satz





Future Hotelroom

- Technologische Weiterentwicklung der Ausstattung und der Personalisierung von Hotelzimmern.
2 Aspekte:
 - Hotelzimmer als Marktplatz, um zusätzliche Dienstleistungen anzubieten (z. B. Kauf von Leistungen oder Produkten über Internet oder TV).
 - Personalisierte Einrichtung des Hotelzimmers (z. B. verbesserte Temperatursteuerung, intelligente Möblierung, atmosphärische Lichtregelung, verbesserte Zutrittssysteme, Sicherheit, Unterstützung im Alter bzw. für Gäste mit besonderen Bedürfnissen)
- Ziel - Technologien so einsetzen, dass sie Gast nicht als komplex und störend empfindet, sondern als natürlich und nützlich.

Ambient Intelligence und Ubiquitous Computing

- Demonstrationen: HomeLab (Philips, Eindhoven), T-Com Haus (T-Com, Berlin), InHaus (Fraunhofer, Duisburg), FutureHome (Telekom Austria, Wien)
- Forschungsprojekte: AMIGO (ISTAG), ePerSpace
- Institutionen: ISTAG, MIT



Quelle: www.inhaus.de

Quelle: © 2002 Royal Philips Electronics



High Tech President Castellana (Spanien)

- Wiedereröffnung im Jahr 2005 mit 77 High Tech Rooms:
 - Free high speed internet connection (LMDS-2Mb)
 - Wireless internet access (Wi-Fi)
 - State of the art Hydro-showers or bath
 - Direct telephone line
 - RDSI ports for internet connection
 - Individual air conditioning or heating



High Tech President Castellana





YOTEL (UK)

- Eröffnung Sommer 2007 – Heathrow – neues Hotelkonzept – Zimmermiete für 4h
 - ❑ Workstation
 - ❑ Free internet access – wired and wi-fi
 - ❑ On demand' blockbuster and classic movies, over 80 music stations
 - ❑ Automated check in / out
 - ❑ On line booking
 - ❑ Luggage storage



Yotel



Hotel Palafitte (Schweiz)

- Eröffnet im September 2002
 - 40 Pavillons
 - Nachhaltigkeit – geringer Energieverbrauch
 - Neuste Technik – EIB (Gebäudetechnik) – vernetztes Wohnen für Gäste
 - Spezielles Portal für Gäste im Hotelzimmer
 - Check-In mit Fingerscan



Hotel Bulgari (Italien)

- Eröffnet im Mai 2004 mit 52 Zimmern und Suiten
 - Hochgeschwindigkeits-Internet-Zugang
 - Plasma Television



Do & Co Hotel (Wien)

- Im Mai 2005 eröffnet,
41 Zimmer und 2 Suiten
 - Mindestgröße: 30 qm
 - exklusive Weinbar
 - 24 Stunden Zimmerservice
 - Entertainment: B&O mega Flatscreen, TV im Badezimmer, Multi Media - TV / CD / DVD
 - W-Lan, High Speed Internet Zugang
 - mobiles Telefon



Do&Co Hotel



Zukünftige Gästeunterbringung



Szenario – Luxusurlaub



Szenario - Luxuswochenende

- Reise: Unterkunft in Salzburg im 5-Sterne-Hotel „Amadé“
- Reisende:
Thomas G (37),
Manager aus Wien, ledig,
Technikfreak



Lydia S (39),
Designerin aus Wien, ledig,
anspruchsvoll





Anfahrt

- **Anfahrt: Wien – Salzburg, durch erhöhtes Verkehrsaufkommen resultiert in einer Verspätung**
- **Empfang: Hotel wurde automatisch über Verspätung informiert; für die Gäste werden Erfrischungen bereitgestellt**





Ankunft

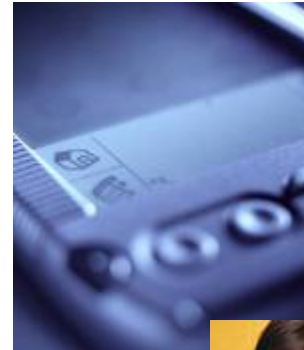
- Hotel: virtuelle Leinwand informiert über Sehenswürdigkeiten und Veranstaltungen (Möglichkeit zur sofortigen Ticketbestellung)





Im Zimmer

- Hotelzimmer: modernes multifunktionales Zimmer; mittels Sprachbefehle oder PDA können alle Funktionen gesteuert werden (Zimmertemperatur, Lichtintensität, Duft, Multimediabereich, ...)
- Badezimmer: auf den Gast abgestimmte Kosmetikprodukte und Raumatmosphäre, Spiegel mit Multifunktionsscreen, ...





Rund-um-Service

- Multifunktionaler Bildschirm im Wohnbereich wird vom Gemälde zum Informationsprovider – Abendveranstaltungen, Sportmöglichkeiten (Terminvereinbarung mit Personaltrainer), Wellness-Services (Kosmetikbehandlungen)





Personalisierung

- Langfristige Kundenbindung durch personalisierten Service - CRM Bedürfnisse und Vorlieben der Gäste in allen Bereichen mit neuen Methoden verwalten.





Bereiche

- Raumklima
- Infotainment
- Sicherheit
- CRM

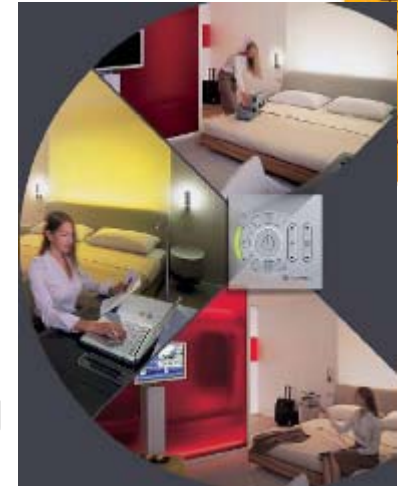




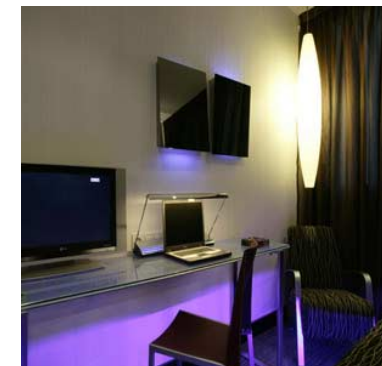
Raumklima



- Licht – Erweiterung der räumlichen Gestaltung
 - individuelle Lichtanpassung
 - Energiesparaspekte
- Temperatur – individuell abgestimmte Temperatureinstellungen für jeden Raum
- Einrichtung
 - Matratzenhärte
 - Smart Desktop



“Circle Control Point”
Quelle: Zumtobel Lighting





Infotainment

- Internet Zugang
- Video on Demand (VOD)
- Music on Demand (MOD)
- Kommunikationsmöglichkeiten (Videokonferenz)
- Personalisiertes Content Management (Bilder, Videos, ...)
- Integration von regionalen Anbietern via Web Shop (Tickets, Essen, zusätzliche Services)
- Eigenes Hotel- oder Destinations TV






Hard- und Softwareentwicklung


- Hotel-TV
 - Video On Demand
 - Hotelinformationen
 - Ticketing
 - Regionale Informationen
- Dynamischer Reiseführer
- Anpassung an das Ausgabemedium TV
- Schnittstelle zwischen Haustechnik und Front Office
- Benutzerfreundliche Bedienung





Hotel TV Beispiel






TELE
KOM
AUS
TRIA

Willkommen

Krems TV




Aktuell

21. September
Feierliche Ernte
Krems.

18:18
23.10.2007

Wachau



Die Wachau, eine Landschaft in Niederösterreich, ist das Durchbruchstal der Donau zwischen Melk und Krems an der Donau und liegt ca. 80 km westlich der Bundeshauptstadt Wien. Sie gehört als herausragende Kulturlandschaft zum UNESCO-Welterbe. Die Wachau ist eine etwas über 30 km lange Tourismus- und Weinlandschaft zwischen Krems an der Donau und Melk mit den Hauptorten Spitz (mit Spitzer Graben), Weißenkirchen und Dürnstein. Die Landschaft ist einerseits durch die Donau und die ufernahen, klimatisch begünstigten Bereiche und andererseits die angrenzenden Hügel des Dunkelsteinerwaldes und des Waldviertels mit kalten Wintern geprägt (Höhen bis über 900 m). Das vergleichsweise milde Klima des Talgrundes führte auch zu intensivem Wein- und Obstbau, der an den Hängen in



Sicherheit

- Identifikation über biometrische Daten (Fingerprint, Stimme, Iris)
- Elektronische Schlüssel (Sticks, Mobiltelefone, PDAs)
- Smart Cards
- Alarmsystem (z.B. Rauchmelder)





Services - CRM

- Kundenpräferenzen verwalten
- Spezialisierte Services anbieten
- Langfristige Kundenbindung
- Vereinfachte Datenadministration durch neue Softwaretools
- CRM-Netzwerke für KMU





Dynamischer Reiseführer

- Zusatzfunktion im Hotel-TV
- Gäste können sich für die Region ihren spezifischen dynamischen Reiseführer zusammenstellen
- Digitaler Druck (oder günstigeren Varianten) direkt im Hotel oder in der TO
- Ergänzungen durch Digitale Stifte - nahtlose Integration der eigenen Informationen
- Zusendung des fertigen Reisetagebuchs (Kundennachbetreuung)





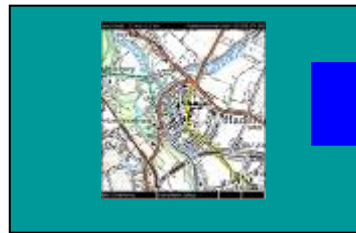
Prozess



Google Earth



World Wind

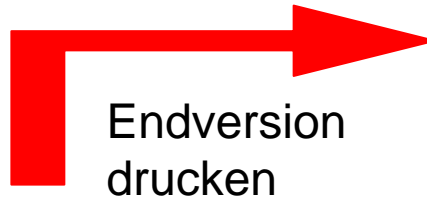


Karte



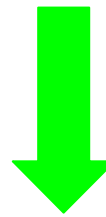
Ziele auswählen

Gebrauchsversion
drucken



Endversion
drucken

Zusätzliche Information
Persönliche Bilder und
Texte

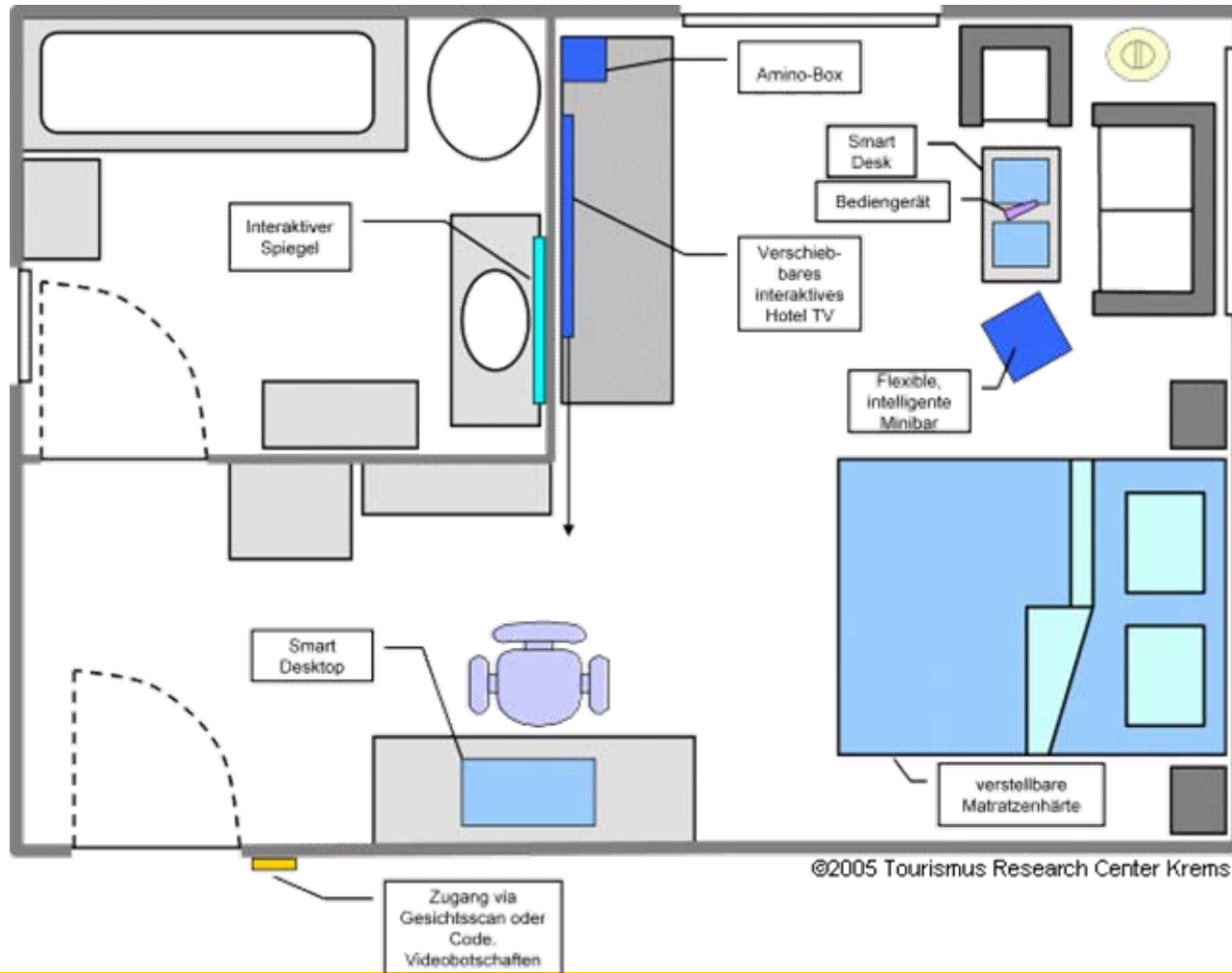


Benutzen
Ergänzen





„Smart Hotelroom“ - Plan



Analysen



Was sagen die Gäste und Hoteliers
zum Smart Hotelroom?



Ergebnisse der Gästeakzeptanzanalyse

■ Unbedingt notwendig:

- individuelle Einstellung der Raumtemperatur' (50,5%)
- Internet und E-Mail-Verfügbarkeit im Hotelzimmer' (37,7%).

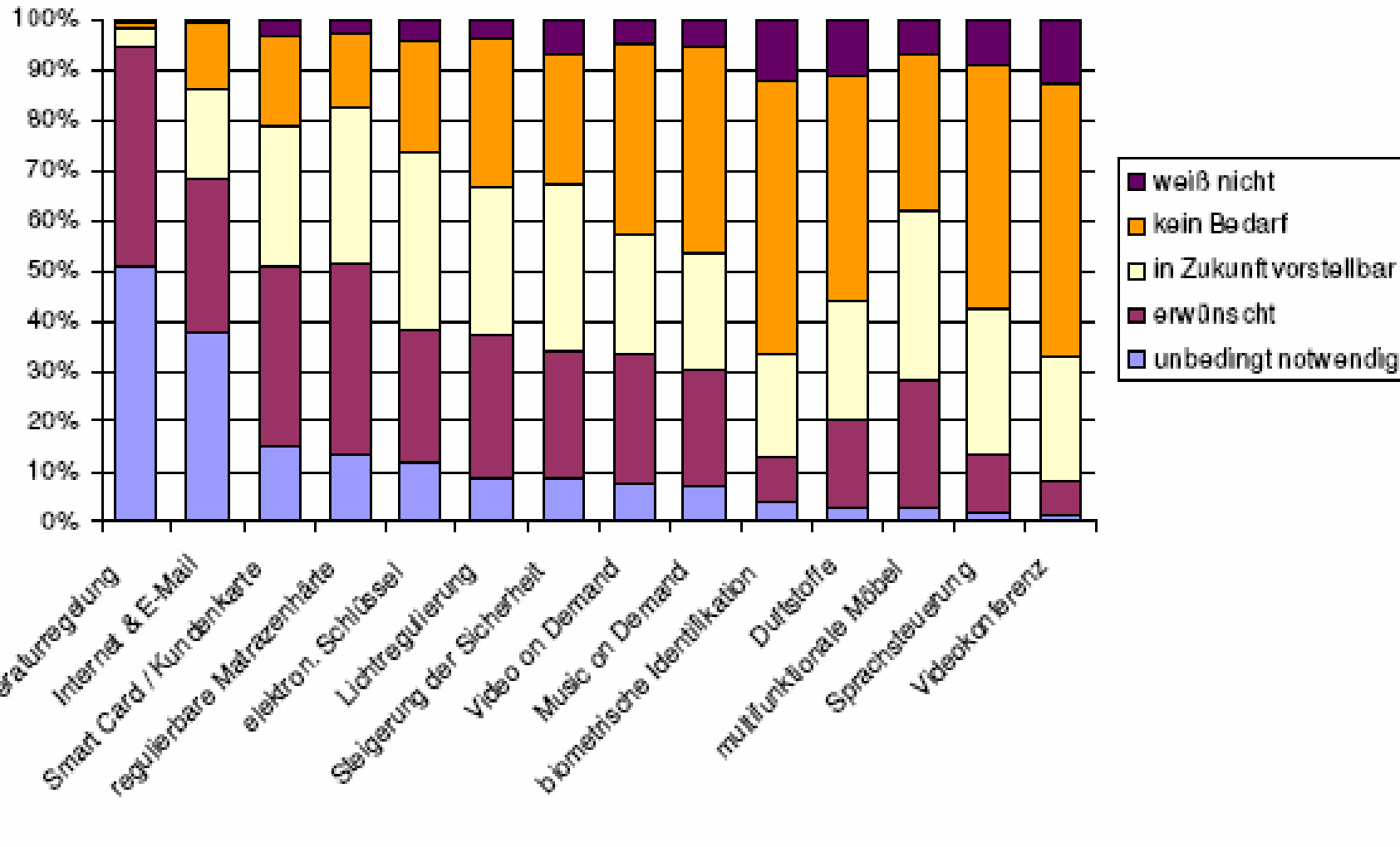


■ Weniger wichtig:

- Abhalten von Videokonferenzen (1,4%)
- Licht- oder Temperaturregelung durch Sprachbefehle (1,9%)



Technologien im Hotelzimmer



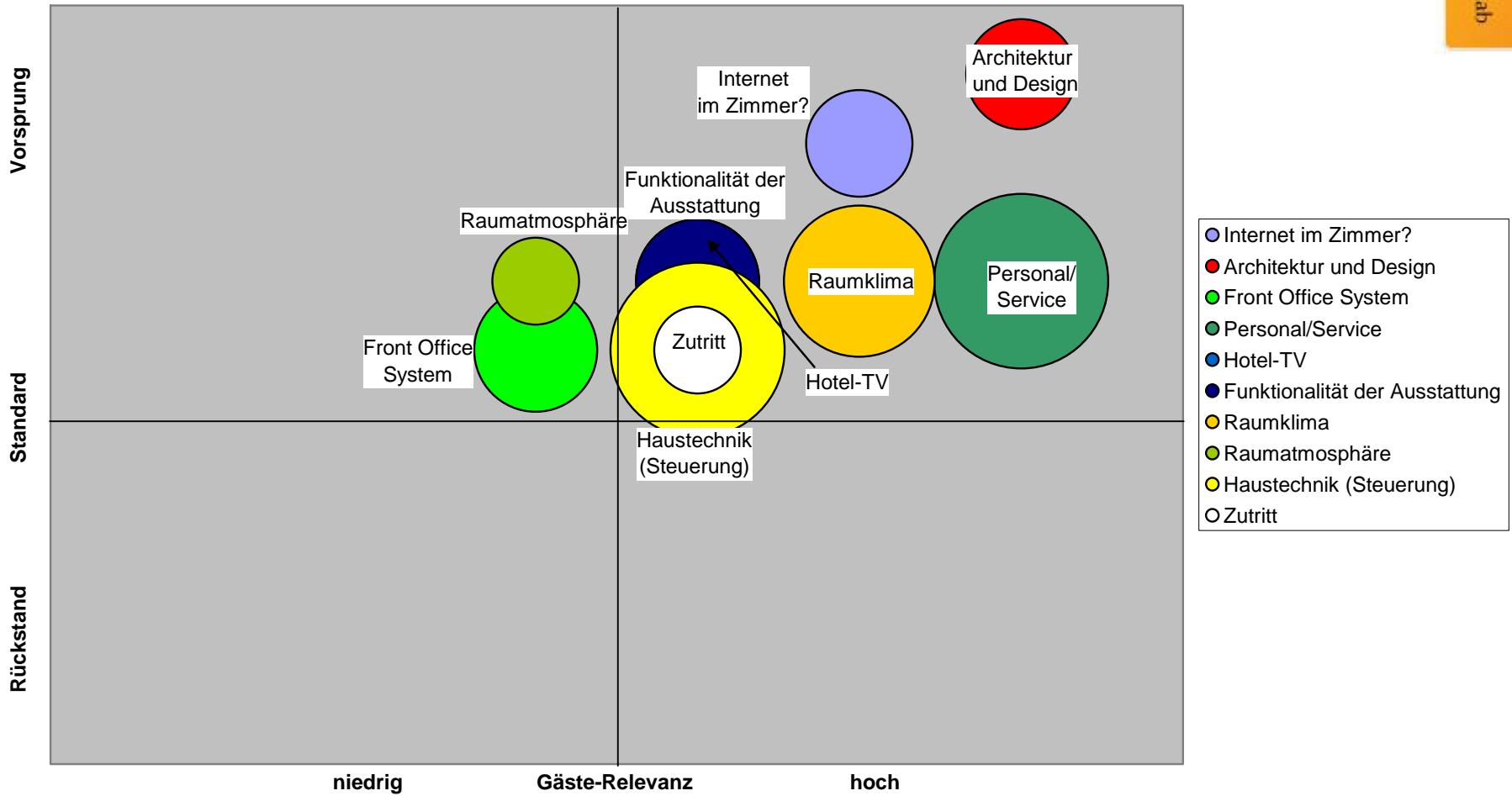


Ergebnisse Experteninterviews

- Typgerechte Anpassung für die Zukunft:
 - Design- und Architekturhotels
 - Wellnesshotels
 - Traditionelle Betriebe
 - Sophisticates
 - Low Budget

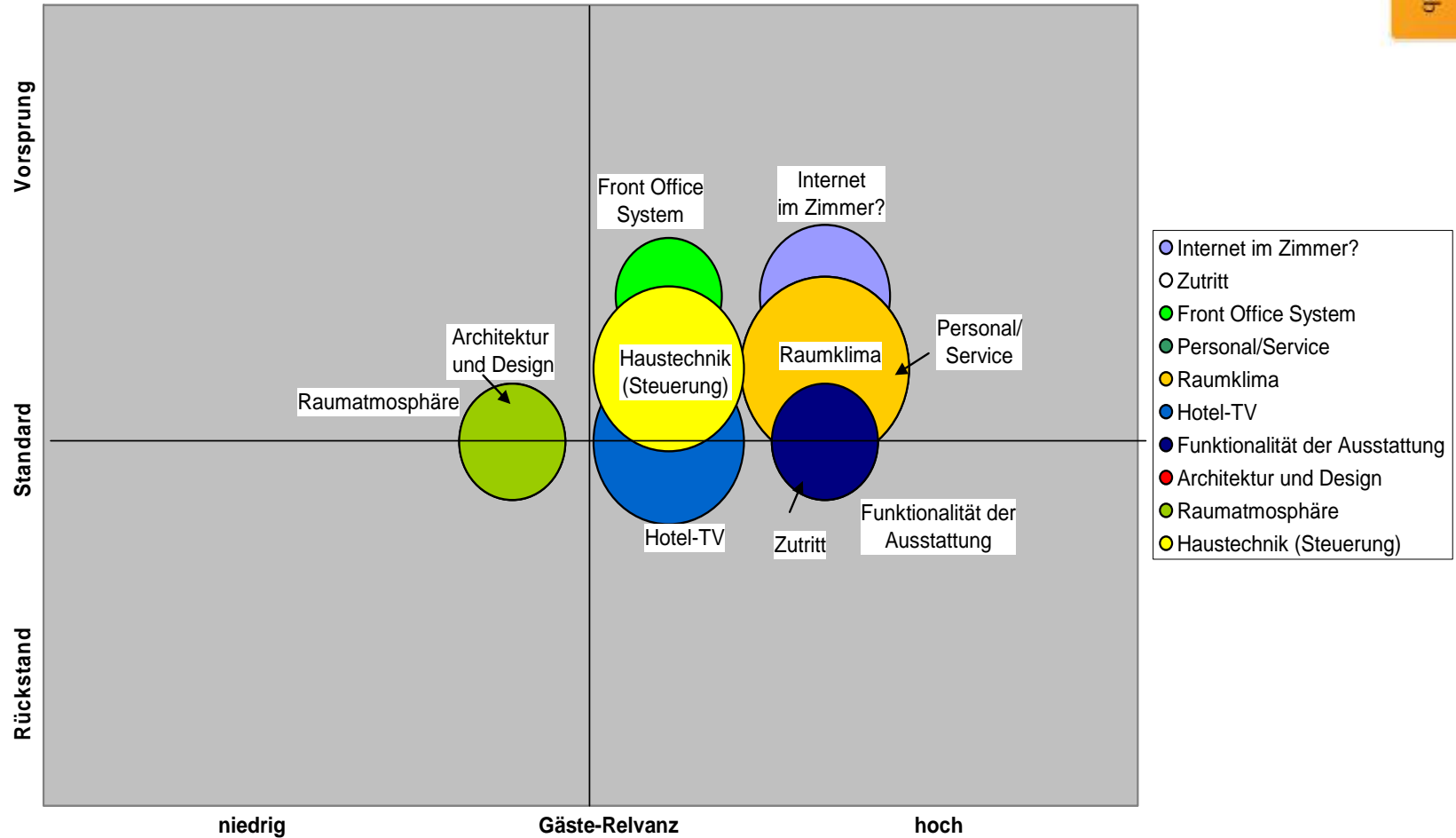


Sophisticates





Traditionell





Ausblick

- Projektzimmer im Hotel Altstadt Vienna
- Future HotelroomLab in der Gozzoburg ab September 2007

Kunst im Hotel ALTSTADT VIENNA

• Überblick

• Architektur

• Rundgang

• Werke

• Künstler

Matteo Thun

Andy Warhol Eva Wagner Miguel Henz Barbara Riedl Bonny Leibowitz Niki de Saint Phalle Ludwig Attersee Markus Prachensky

Hotel Altstadt Vienna



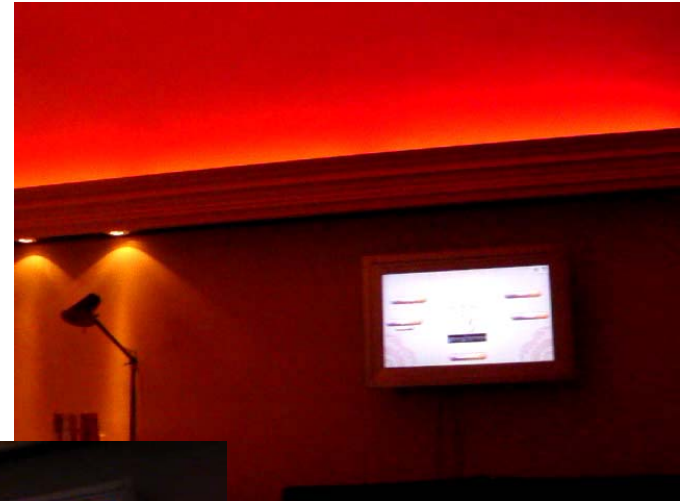
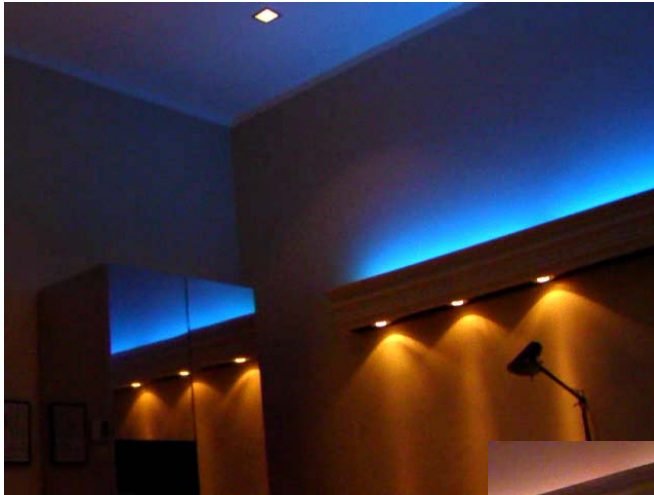


Realisierung

- Smarte Lichtsteuerung
 - Zumtobel
 - Integration in das HotelTV
- HotelTV
 - Spezifische Funktionen
 - Ambiente
 - Hotelführer
 - ...



Ambiente







Future HotelroomLab

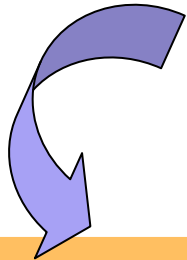




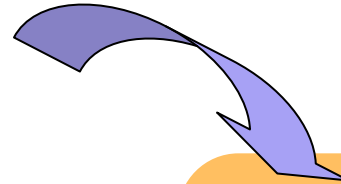
Die Idee



Keine Testumgebung
für Produkte in Bezug
auf die Hotellerie



Eigenprojekte
(prototypische Entwicklung)



Test von Hotelprodukten in einer
realistischen Umgebung in einer
kontrollierten Laborsituation



Zielgruppen

Industrie/Wirtschaft

Technologieanbieter, Möbelhersteller, Hersteller verschiedener Geräte, Architekten
→ Plattform für Produkttests

Wissenschaftspartner

- Synergien
- Forschungsergebnisse nutzen und ausweiten

Zielgruppen

Hoteliere

- Showroom
- Information über die neuesten Entwicklungen in d. Hotelausstattung
- Projektaufträge

Gäste

- Aufenthalt im Future HotelroomLab
- Bericht über ihre Erlebnisse im Umgang mit den neuen Technologien & Einrichtungsgegenständen



Themen

Future HotelroomLab

Gebäudetechnik u. Interior

- Beleuchtungssysteme
- EIB-Systeme
- Multifunktionale Möbel

Identifikation u. Sicherheit

- Zutrittssysteme
 - RFID
 - Bluetooth
- Sicherheitssysteme
 - für Mensch
 - u. Inventar

Softwareentwicklung

- Multimediacybercenter
 - IP-TV + Hotelinfolkanal
 - Video on demand
 - Audio on demand
- eReiseführer
- interaktive Services
 - Ticketing
 - Reservierung
- Sprachbasierte Steuerungssysteme

Systemintegration u. -kommunikation

- Integration v. sprachbasierten Steuerungssystemen in
 - Gebäudetechnik
 - Softwareapplikationen
- Integrationsplattform f. bestehende Hard- u. Softwarelandschaft
 - Telefonanlage
 - Buchungssysteme



Ambient Intelligence

- Digital Door Viewer
 - Video Stream auf TV im Zimmer o. Bad
- Health Monitor
 - Erkennen v. Bewegungsmuster mittels Bildverarbeitung
- Voice Operated Services
 - Tür öffnen
 - Bedienung von TV, Licht, etc.



Produktevaluierung - Schalterbedienung

Steuer u. Regelungselemente werden zunehmen komplexer und führen verschiedenste Funktionen aus.

Evaluierung der Bedienbarkeit

- Ist die Bedienung intuitiv?
- Wie schnell wird ein bestimmtes Ziel erreicht?
- Alters – und Zielgruppengerecht?
- Positionierung?





Forschungsszenario - Integration unterschiedlicher Produktanbieter



- In und außerhalb von Hotelzimmern werden oft verschiedene Technologieanbieter eingesetzt – z.B. aus Kostengründen

Beispiel: verschiedene Fernbedienungen für Licht, Fernsehen, Hifi Anlage, Türöffnungsanlage

- Evaluierung und Implementierung von Kommunikationssoftware zur Steuerung der Komponenten mit einem Gerät oder per Sprache.



Future HotelroomLab - Zutrittssystem





Future HotelroomLab - Funksystem



Future HotelroomLab - ZBox



Future HotelroomLab - Whirlpool



Kaldewei



www.smarthotelroom.info

Willkommen im Future HotelroomLab! Future HotelroomLab - Mozilla Firefox

Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe

http://www.smarthotelroom.info/

LEO Deutsch-Englisc... CIS - FH Technikum ... 1&1 Control-Center

Future Hotelroom Lab [TYPO3 4.1.5] dokumentation.pdf (application/pdf-O... Gmail - Inbox - markus.a.brunner@gm... tourism-knowhow.at [TYPO3 4.0.2] Willkommen im Future Hotelroo...

Startseite

Das Lab
Was kann das Lab?
Forschungsprojekte
Themen
Szenarien

Informationen
... für Besucher
... für die Industrie
... für Hoteliers
... für F&E

Partner
Partnerschaft

Kontakt
Kontaktformular
Anfahrt
Über uns

Suchen:

Future HotelroomLab >

Willkommen im Future HotelroomLab!

Willkommen im Future HotelroomLab!

[Krems Research](#) erforscht und testet mit seinem Hotelzimmer der Zukunft Hotelprodukte in einer realistischen Umgebung und in einer kontrollierten Laborsituation.

Wie funktioniert das genau?

Lesen Sie mehr auf den folgenden Seiten über die [Themen und Fragestellungen](#), mit denen wir uns im Lab beschäftigen, unseren [Zielgruppen](#) und über die [Partner](#), die bisher ihre Produkte evaluieren lassen.

© Krems Research Forschungsgesellschaft mbH, letzte Aktualisierung: 28.02.2008 [Druckansicht](#)

powered by
Krems Research
Forschungsgesellschaft mbH



Weitere Informationen

**Freidl C. (2006) Akzeptanz von neuen Technologien im Hotelzimmer.
Schriftenreihe Krems Research, Band 1, September 2006**

Dr. Klemens Waldhör

Krems Research Forschungsgesellschaft mbH

Hoher Mark 11

3500 Krems

Tel: 02732/721 77-27

Fax: 02732/721 77-21

Klemens.waldhoer@kreamsresearch.at

<http://www.kreamsresearch.at>