

# An einem Strang: Internet und Telefon

Der Wunsch nach einem schnellen Netzzugang in Zimmern und Konferenzbereichen steht bei Gästen ganz oben / Minutengenaue Abrechnung ist gewährleistet

■ AHGZ, 12.8.06 / uju

STUTTGART „Gibt es Internet auf dem Zimmer?“ Eine Frage, die den Alltag in der Hotellerie bestimmt. Welche Antworten kann man geben? „Nein, wir haben nur Telefon.“ Oder: „Ja, mit Modemanschluss.“ Oder aber: „Ja, mit WLAN.“

Viele Travelmanager fordern Internet für ihre Geschäftsbuchungen. Der Firmengast muss in der Lage sein, abends noch seine Berichte an die Zentrale abzugeben. Aber selbst Feriengäste müssen oft Kontakt zur Company halten und zumindest mailen können. Fakt ist: Man hat sich an die Möglichkeiten eines Breitband-Internetanschlusses gewöhnt.

Viele Hoteliers haben in der Vergangenheit die IT-Kommunikation für Gäste vernachlässigt. Dies führte dazu, dass ihnen kein adäquates Angebot gemacht wurde. Die Folge: Businessgäste bleiben aus. Weite Teile der Hotellerie sind auf dem Modemstand stehen geblieben. Ein Internetzugang über LAN/WLAN ist heute technischer Standard. Die Konfiguration einer Modemverbindung kann weniger computerverstärkte Gäste schnell überfordern. Zudem ist diese Technik langsam und teuer. Erschwerend kommt hinzu, dass die Telefonleitung belegt wird. Der Gast muss zusätzlich das Handy benutzen, wenn er telefonieren will. Konsequenz: Der Gast weicht auf andere Häuser aus.

## Gäste scheuen Elektromog

WLAN und Hot Spot sind die heute am meisten genannte Breitband-Lösung. Hier ist aber die Reichweite begrenzt, und es sind teilweise umständliche Anmeldeprozeduren erforderlich. Viele Hotels haben wegen der Kosten nur eine begrenzte Zimmerzahl mit WLAN-DSL ausgestattet.

Die Abrechnung erfolgt in der Regel auf Basis von Tickets. Manche Häuser bieten den Dienst unentgeltlich an, da es kaum vernünftige Abrechnungsformen gibt. Die heutigen Ticketlösun-



Grundbedürfnis: Kommunikation ist ein Teil unseres Lebens

Foto: Imago

gen sind oft teuer, und Guthaben können nicht rückerstattet werden. Zudem ist das Thema Elektromog nicht völlig von der Hand zu weisen. Viele Gäste sind durch die Medien sensibilisiert und wollen nicht, dass sich ein WLAN-Hotspot nahe dem Schlafbereich befindet. Erste Hotels werben bereits mit dem Begriff „elektromogfrei“ um gesundheitsbewusste Gäste. Wie aber könnte die Lösung aussehen?

Man nutzt die vorhandene Zwei-Draht-Infrastruktur, um die Zimmer mit Breitband-Internet zu versorgen. Das Geheimnis ist HPNA – mit dieser

Technik wird DSL auf das Zimmer gebracht, das Telefon bleibt, wo es ist, und mittels eines Zimmermoduls werden die Signale getrennt. Der Gast kann DSL-Internet und das Zimmertelefon parallel nutzen.

Die HPNA-Technologie ermöglicht es, ein Netzwerk mit bis zu 128 Megabits pro Sekunde Übertragungsleistung mit einer Reichweite von bis zu 400 Metern aufzubauen.

Die technischen Voraussetzungen sind einfach. Der DSL-Hotelanschluss wird in Hotel- und Gastbereiche aufgeteilt. Das hoteleigene Netz ist vom

Gastbereich logisch und physikalisch getrennt – schon wegen der Sicherheit und Verfügbarkeit. Ein HPNA-Switch bringt das DSL-Signal 2-Draht-basierend auf die Zimmer. Das Zimmermodul trennt die Signale wieder auf. Außer einem Anschlusskabel ist nichts von der Installation zu bemerken.

In Österreich wurden bereits erste WLAN-Netze durch Zwei-Draht-Internetlösung ersetzt. Mit gutem Grund: Diese Lösung ist sicherer und für den Gast einfacher in der Handhabung. Die Vorteile dieser Anschlusstechnik sind:

- ▶ alle Zimmer mit Telefonanschluss sind mit dieser Technik an das Internet anbindbar
- ▶ Gäste werden bei der Installation nicht gestört
- ▶ keine Zusatzkosten durch neue Kabelverlegungen
- ▶ keine zusätzlichen Funkstrahlungen
- ▶ schnelle Installation
- ▶ zusätzlicher Deckungsbeitrag durch Internet-Vermarktung

## Die MSI-Lösung im Detail

Mit dem Einchecken erhält der Gast eine Kennung und mit dieser steht ihm die Internetwelt des Hotels an jeder gewünschten Stelle zur Verfügung. Besondere Einstellungen am PC sind nicht erforderlich (siehe Kasten).

Für den Hotelier und den örtlichen Fremdenverkehr besteht die zusätzliche Möglichkeit unentgeltliche Links einzubauen, die dem Gast Hinweise auf Attraktionen oder Veranstaltungen des Hotels oder der Region geben.

Die Gastabrechnung erfolgt gemeinsam mit der Telefonabrechnung. Es wird „post-paid“ nach Zeit und/oder Tagesflatrate abgerechnet: Der Gast zahlt nur die Nutzung und nicht stundenbasierte Tickets, die gegebenenfalls verfallen oder mitten in der Verbindung einfach abbrechen, da die Zeit des Tickets abgelaufen war. Er erhält eine Rechnung für die beanspruchten Kommunikationsdienste. Für den Konferenzgast verhält sich das

Netz wie zu Hause. Die Kennung ist für das Zimmer oder den Konferenzbereich identisch. Für den reinen Konferenz-/Tagungsgast ist die Nutzung auch ohne Zimmerbuchung möglich. Die Integration von Hot-Spot-Bereichen wie Lobby oder Terrasse ist natürlich möglich. Und ganz wichtig: Bestehende Infrastrukturen können eingebunden werden.

## Wirtschaftlichkeit entscheidet

Dem Hotelier bietet sich hier die Chance, Businessgästen einen zusätzlichen Buchungsanreiz zu geben. Da sich die Investitionen in vertretbarem Rahmen halten und die Installation bei laufendem Hotelbetrieb vorgenommen werden kann, ist es durchaus realistisch, von einer Vollamortisation in weniger als zwölf Monaten auszugehen.

## Hintergrund

Mit **Hospix Entry IP** aus dem Hause MSI Solutions GmbH, München, steht der Hotellerie eine zeitgemäße Technik zur Verfügung, die den wachsenden Anforderungen von Business- und Feriengästen Rechnung trägt.

Neben der Internetanbindung sorgt Hospix Entry auch für die minutengenaue Telefon-Abrechnung. Ein speziell für die Hotellerie entwickeltes Tarifmodell, das zur Abrechnung der Gasttelefonate in der Software hinterlegt ist, sichert dem Hotelier seinen additiven Deckungsbeitrag. Dieses Tarifmodell kann der Hotelier nach seinen Wünschen aber auch verändern und auf seine Gästestruktur anpassen.

Die Siemens AG, T-Systems und andere TK-Systemhäuser bieten diese Lösung für TK-Anlagen von Siemens und Alcatel an.

▶ [www.msi-telesolutions.com](http://www.msi-telesolutions.com)