



CASE STUDY

Von der Kostenstelle zum Profit-Center: WIE HOTELS VON ZEITGEMÄSSEN UCC-LÖSUNGEN PROFITIEREN

Kaum eine Branche trifft die Pandemie härter als das Hotel- und Gastgewerbe. IT-Investitionen sind in der aktuellen Krise das Letzte, was die meisten Häuser umtreibt. Trotzdem lohnt es sich, nach innovativen Technologien Ausschau zu halten – zumal, wenn sich damit laufende Kosten senken und neue Einnahmequellen erschließen lassen.

Wie das in der Praxis aussehen kann, zeigen der UCC-Hersteller STARFACE und der Hoteldigitalisierer Betterspace am Beispiel der Hoteltelefonie.



Sascha Louis
Account Manager bei Betterspace

*„Im Fokus unserer Telefonieprojekte steht so gut wie immer eine UCC-Anlage von STARFACE“, erklärt **Sascha Louis, Account Manager bei Betterspace.** „Die Systeme sind uns als Systemintegrator äußerst sympathisch, weil die Plattformen komplett offen sind. Es gibt sie als Cloud- und als On-Prem-Plattform. Sie lassen sich einfach und schnell zum Verbund zusammenfassen. Sie unterstützen fast alle und beliebig viele SIP-Trunks und sind mit den Endgeräten nahezu aller Hersteller kompatibel. Damit können wir sehr flexibel auf die Anforderungen unserer Kunden eingehen.“*

Schon lange vor der Pandemie stand die Gasttelefonie in vielen Häusern auf dem Prüfstand: Die Zeiten, in denen sich mit dem Telefon auf dem Hotelzimmer gutes Geld verdienen ließ, sind schon seit dem Siegeszug des Smartphones Geschichte. Die einstige Cash Cow ist für die meisten Hotels heute eine reine Kostenstelle: Die laufenden Kosten für TK-Anlage, Endgeräte und Betrieb liegen bei einem Vielfachen dessen, was sich über Gebührentgelte erwirtschaften lässt.

Trotzdem ist das Telefon aus dem Hotelzimmer nicht wegzudenken: „Die Telefonie ist ein sehr wichtiger Kommunikationskanal zwischen Hotel und Gast, und damit für beide Seiten unverzichtbar – gerade in Notfallszenarien, in denen das Smartphone mit seinem leeren Akku und dem oft schwachen Netz keine Alternative ist“, erklärt Benjamin Köhler, Chief Sales Officer bei Betterspace. „Und noch einen wichtigen Aspekt darf man bei diesem Thema nicht vergessen: Schon der erste Hotel-Stern setzt in Deutschland ein dem Gast zugängliches Telefon voraus. Ab dem dritten Stern ist das Telefon auf dem Zimmer Pflicht. Hotels werden also auch in Zukunft auf Telefonanlagen angewiesen sein.“

„DIE TELEFONIE IST EIN SEHR WICHTIGER KOMMUNIKATIONSKANAL ZWISCHEN HOTEL UND GAST.“

Benjamin Köhler,
CSO bei Betterspace



Kein Telefon ist auch keine Lösung

Betterspace – ein auf Hotel-Netzwerke spezialisiertes Systemhaus und langjähriger STARFACE Excellence Partner aus Ilmenau – hat es sich daher auf die Fahne geschrieben, die Telefonie im Hotel wieder zum Profit Center zu machen. Dafür erweitern die Thüringer die UCC-Plattformen von STARFACE um eine digitale Gästemappe, die Hotels attraktive neue Einnahmemöglichkeiten erschließt, und nutzen die Features der UCC-Anlagen konsequent, um die laufenden Kosten ihrer Kunden nachhaltig zu senken.

„Im Fokus unserer Telefonieprojekte steht so gut wie immer eine UCC-Anlage von STARFACE“, erklärt Sascha Louis, Account Manager bei Betterspace. „Die Systeme sind uns als Systemintegrator äußerst sympathisch, weil die Plattformen komplett offen sind. Es gibt sie als Cloud- und als On-Prem-Plattform. Sie lassen sich einfach und schnell zum Verbund zusammenfassen. Sie unterstützen fast alle und beliebig viele SIP-Trunks und sind mit den Endgeräten nahezu aller Hersteller kompatibel. Damit können wir sehr flexibel auf die Anforderungen unserer Kunden eingehen.“



Florian Buzin
CEO STARFACE



„Die Kombination aus STARFACE und better.tab ist im Hotel ein echter Gamechanger. Die Gäste können damit nicht nur komfortabel telefonieren, sondern auch die gesamte Kommunikation mit dem Hotel abwickeln, interne und externe Services buchen, auf Apps zugreifen und sogar das Licht oder den Fernseher steuern. Das ist schon ein deutliches Plus an Komfort. Und für das Hotel sind die Tablets schon deshalb attraktiv, weil sich durch die Konsolidierung vieler Funktionen auf einem Gerät enorme Einsparpotenziale realisieren lassen.“

Flatrates liefern Mehrwert für die Gäste

Kostenseitig fällt von den genannten Pluspunkten im Hotel vor allem die Option ins Gewicht, beliebig viele SIP-Trunks zu hinterlegen. Denn dies erlaubt es den Hotels, aus der Fülle verfügbarer Fair- und Full-Flat-Rates einen individuellen Provider-Mix zusammenzustellen, der den Großteil ihrer abgehenden Gespräche abdeckt – und damit die laufenden Gebührenentgelte signifikant reduziert. Das minimiert nicht nur die laufenden Kosten, sondern erlaubt es den Häusern auch, die Gastelefonie als kostenlosen Service bereitzustellen. Einnahmeseitig ist dies meist leicht zu verschmerzen: Selbst größte Hotels erwirtschaften über Telefongebühren heute in der Regel nur einen niedrigen dreistelligen Euro Betrag pro Jahr. Trotzdem wird das Angebot von vielen Gästen als echter Mehrwert und USP wahrgenommen. Das Telefon wird für die Gäste wieder interessant.

Das Telefon als Hingucker auf dem Zimmer

Das liegt nicht zuletzt auch daran, dass Betterspace beim Endgerät im Hotelzimmer ebenfalls neue Wege geht: Der Hoteldigitalisierer ersetzt das langweilige graue Desktop-Gerät auf dem Nachttisch durch ein

zeitgemäßes, multifunktionales 10-Zoll-Tablet mit angedocktem Telefonhörer, better.tab. Auf der selbstentwickelten Hardware läuft die eigens für die Hotellerie entwickelte digitale Gästemappe better.guest. Darin integriert sind neben dem Telefonie-Client auch eine Vielzahl weiterer Kommunikationskanäle, eine digitale Info-Mappe und ein individueller Mix Android-basierter Apps.

Powerpaket für die interne Kommunikation

Über das vorinstallierte STARFACE Softphone können die Gäste am Tablet auf eine breite Palette moderner Kommunikationsfeatures zugreifen. Telefoniert wird zumeist, wie bereits erwähnt, über SIP-Trunks mit Flatrate, was dem Hotel und den Gästen optimale Kostenkontrolle garantiert. Inhouse unterstützt die Lösung dabei nicht nur Voice, sondern auch Video, sowie ein komfortables bidirektionales Text-Messaging. All das macht es dem Team leicht, mit den Gästen in Kontakt zu bleiben und eine optimale Betreuung zu gewährleisten und das kontaktlos.

Über Betterspace:

Der Fraunhofer Spin-off und STARFACE Excellence Partner Betterspace bietet mit seiner 360° Software smarte, intelligente und digitale Lösungen, die den Arbeitsalltag von Hoteliers vereinfachen und Gäste begeistern. Neben zufriedeneren Gästen profitieren die Hotels von steigenden Einnahmen, sinkenden Betriebskosten und automatisierten Prozessen.

Mittlerweile vertrauen über 1000 Hotels in 10 Ländern auf die smarten Lösungen.

ÜBER STARFACE:

STARFACE GmbH ist ein dynamisch wachsendes Technologieunternehmen mit Sitz in Karlsruhe. Im Mittelpunkt des Produktportfolios stehen die Linux-basierten STARFACE Telefonanlagen, die wahlweise als Cloud-Service, Hardware-Appliance und virtuelle VM-Edition verfügbar sind und sich für Unternehmen jeder Größe eignen. Die vielfach preisgekrönte Telefonanlage wird in Deutschland entwickelt und produziert und ermöglicht über offene Schnittstellen die Einbindung von iOS- und Android-basierten Mobiltelefonen sowie Windows- und Mac-Rechnern in die Kommunikationsstruktur von Unternehmen.

übersetzen Chat oder Pushnachrichten Informationen an die Gäste verschicken – etwa, um sie an die Checkout-Fristen zu erinnern, oder um sie zu bitten, ihren Aufenthalt zu bewerten.

Das better.tab kann aber mehr als nur kommunizieren: Ist die entsprechende Smart-Room-Technologie vorhanden, können die Gäste damit auch die Zimmerbeleuchtung oder den Thermostat steuern. Und auch die Fernbedienung für den Fernseher ist über die IR-Schnittstelle des Tablets möglich. Das bietet neben hohem Bedienkomfort auch mit Blick auf die Hygiene klare Vorteile. Zum einen, weil die Glasoberfläche wesentlich weniger zur Verschmutzung neigt als etwa eine klassische Fernbedienung, und zum anderen, weil das In-Room Tablet bei der Zimmereinigung mit einem einzigen Wisch desinfiziert werden kann.

Das better.tab als internes Marketing-Tool

Mit dem Tablet auf dem Gastzimmer steht den Hotels ein mächtiges Marketing-Instrument zur Verfügung: Auf der einfachsten Ebene geschieht dies, indem die Hotels ihren Gästen gezielt Upgrade- oder Cross-Selling-Angebote auf das Tablet pushen: Wird im richtigen Moment ein Hinweis wie „Jetzt für 50 Euro in die Junior Suite wechseln!“ oder „Noch zehn Minuten bis zur Happy Hour!“ eingeblendet, können viele Gäste nicht widerstehen. Und mit den gleichen Tools lassen sich auch alle anderen Angebote des Hotels bewerben – vom Termin im Spa über die Tischreservierung im Hotelrestaurant bis hin zum Room Service. Die Mehreinnahmen summieren sich schnell, und sie tragen nachhaltig zur raschen Amortisierung der Lösung bei.

Einbindung externer Partner und Angebote

In der Funktion als digitale Gästemappe ist das better.tab natürlich auch für externe Partner der Hotels interessant: Tourismusangebote aus der Region lassen sich auf dem Bildschirm ebenso bewerben wie Gutscheinaktionen und Promotions lokaler Shops und Gaststätten. Der Handling-Aufwand ist dabei ungleich geringer als beim klassischen Printkonvolut: Die Anzeigen werden einfach im PDF-, Video- oder Bildformat der Wahl auf einem lokalen Server hochgeladen und stehen tagesaktuell für alle Gäste bereit. Dies kommt den Hotels in zweifacher Hinsicht zugute: Zum einen, weil damit das zeit-, kosten- und arbeitsintensive Bereitstellen von Printmappen auf den Zimmern überflüssig wird. Und zum anderen, weil sich die Werbebotschaften der externen Partner natürlich auf viele Arten monetarisieren lassen – sei es über die Vermarktung der Werbefläche oder indem bei Buchung über die App eine kleine Provision fällig wird.

Effiziente Personalkommunikation

Wichtig mit Blick auf einen effizienten Hotelbetrieb: Die Lösung von STARFACE und Betterspace punktet auch in der Personalkommunikation. Dabei profitieren die Hotels vor allem von der prinzipiellen Offenheit der STARFACE-Plattformen:

STARFACE unterstützt viele Endgeräte:

- Als offene, SIP-basierte Lösung unterstützt STARFACE ein breites Portfolio von Endgeräten: vom einfachen Voice-over-WLAN-Mobilteil für das Reinigungspersonal über das Desktop-Telefon in der Verwaltung bis zum UCC-Client mit digitalem BLF an der Rezeption.
- Die STARFACE Plattformen ermöglichen es den Hotels mit nahtlos integrierter Video-Telefonie, auch Video-basierte Nebenstellen wie Türsprechstellen anzubinden.
- Die integrierten Analog- und ISDN-Schnittstellen der Plattform machen es den Netzwerkteams leicht, vorhandenes Legacy-Equipment – von der DECT-Umgebung bis hin zur analogen Türsprechstelle – an die neue Umgebung anzubinden.
- Analog zu den In-Room Tablets bietet Betterspace auch maßgeschneiderte Digital Signage- Lösungen für die Hotelloobby oder für Veranstaltungsbereiche. Dies ermöglicht es den Hotels, eigene oder externe Angebote zu bewerben und den Ablauf von Events zu koordinieren.



Einfache Administration und Wartung

Die STARFACE ist eine UCC-Plattform, die wahlweise auf einer Hardware-Appliance, als virtuelle VM-Edition oder als Cloud Service betrieben werden kann. Das macht es Betterspace leicht, die individuellen Anforderungen der Kunden passgenau abzubilden. Dabei kommt dem Team vor allem die langjährige Erfahrung im Netzwerkbereich zugute, wie Sascha Louis bestätigt: „Netzwerkprojekte in Hotels sind immer eine Herausforderung. Schon deshalb, weil die Gäste heute im Innen- und im Außenbereich eine exzellente WLAN-Abdeckung erwarten – und die erfahrungsgemäß alles andere als einfach zu erreichen ist. Gemeinsam mit STARFACE haben wir es bis jetzt aber immer geschafft, den Anforderungen unserer Kunden gerecht zu werden.“