

FALLSTUDIE

# Palais Hansen Kempinski Wien

---

Optimaler Ausbau der digitalen Kommunikation



"Seit der Eröffnung des Palais Hansen Kempinski Wien im März 2013 beschreiten wir neue und innovative Wege. Daher setzte das Haus von Beginn an auf den Einsatz von In-Room-Tablets, um dem Anspruch unserer exklusiven Klientel auf zeitgemäße digitale Kommunikation gerecht zu werden. Nach fünf Jahren haben wir den Markt für In-Room-Tablets erneut sondiert und uns dazu entschlossen, mit SuitePad zu arbeiten."

*Carmen Mauthner, Hotel Manager  
Palais Hansen Kempinski, Wien*

## DAS PALAIS HANSEN KEMPINSKI WIEN

---

Das Palais Hansen Kempinski Wien ist ein 5-Sterne Superior Hotel mit 152 Zimmern und Suiten. Das Palais begrüßt sowohl Konferenz- und Businessgäste als auch Leisure-Gäste und verfügt so über eine ganzjährig hohe Auslastung und einen erfolgreichen Business-Mix. Das Wiener Luxushotel gilt als Innovationsvorreiter innerhalb der Kempinski Gruppe und arbeitet seit September 2018 mit SuitePad zusammen.

## DAS PROBLEM

---

Seit der Eröffnung ist das Palais Hansen Kempinski ein technischer Vorreiter innerhalb der Kempinski Hotelkette. Neue Ideen werden hier oftmals zuerst getestet, bevor sie in weiteren Kempinski Hotels zum Einsatz kommen. Die vorherige iOS-basierte Lösung konnte den Ansprüchen des Hauses nicht mehr gerecht werden, da die Hardware nicht speziell für die Hotellerie entwickelt wurde und veraltet war.

Des Weiteren stellte sich die Pflege der Inhalte als sehr umständlich dar, sodass Informationen nur schwer ausgetauscht oder aktualisiert werden konnten. Dies hatte einen negativen Einfluss auf das Angebot und somit auf den Umsatz der jeweiligen Abteilungen. Dennoch stand fest: Im 21. Jahrhundert zurück zu Printmedien zu wechseln, stand für den Innovations-Vorreiter nicht zur Debatte.

Drei Punkte waren daher bei der Auswahl eines neuen Partners für das Palais Hansen Kempinski Wien von großer Wichtigkeit:

- Die neue Lösung muss schnell und problemlos funktionieren, sodass die Gasterfahrung nicht von dem Wechsel beeinträchtigt wird.
- Durch eine intuitive Nutzung sowie der Integration von vielen Interaktionsmöglichkeiten sollen die Umsätze in sämtlichen Bereichen gesteigert werden.
- Eine einfache Handhabung, gut aufbereitete Informationen und ein ansprechendes Design sollen die Gäste dazu animieren, vermehrt mit dem Tablet zu arbeiten.
- Die technische Umsetzung soll strukturiert und problemlos für das Hotel verlaufen und darf zu keinen Mehraufwänden für die Mitarbeiter vor Ort führen. Die schnelle Pflege der Inhalte muss gegeben sein.



## DIE LÖSUNG

---

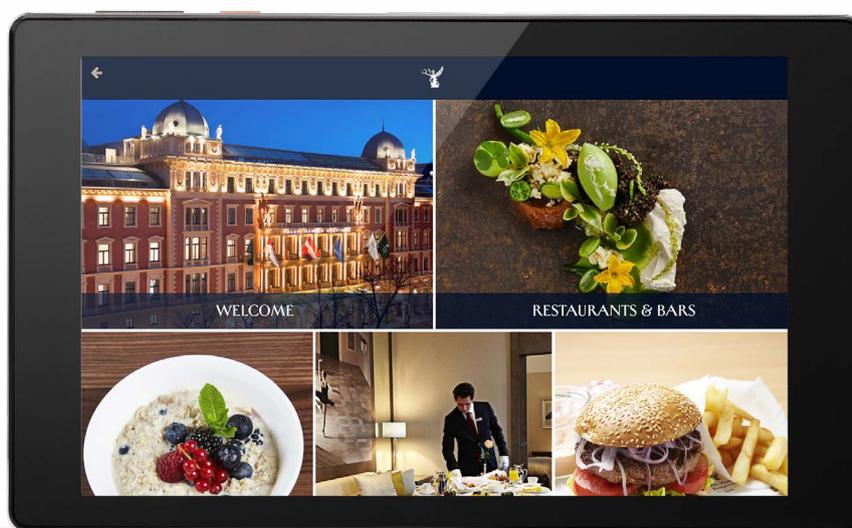
Auf der Suche nach neuen Lösungen hat sich das Management des Palais Hansen Kempinski mehrere Alternativen angesehen. Schlussendlich hat SuitePad mit seinem intuitiven und attraktiven Design sowie der einfachen technischen Handhabung überzeugt, weshalb sich das Hotel zur Zusammenarbeit mit SuitePad entschloss.

Seit September 2018 stehen nun in allen Zimmern & Suiten Tablets der Firma SuitePad zur Verfügung.

Die Installation vor Ort wurde persönlich von SuitePad Mitarbeitern durchgeführt und Kempinski Mitarbeiter aus sämtlichen Abteilungen wurden umfassend in Content-Pflege, Order-Handling sowie dem Versenden von Push-Mitteilungen geschult.

Da das SuitePad Administrationssystem besonders benutzerfreundlich ist und die Geräte vorkonfiguriert waren (Hotel-Inhalte und W-Lan bereits installiert), waren die Tablets noch am gleichen Tag einsatzbereit und es wurden erste Bestellungen getätigt.

Bereits im ersten Monat wurden die Vorteile der Lösung deutlich: Statt Gastbeschwerden über Geräte, die nicht mehr funktionieren, erhielt das Hotel ca. 270 Anfragen für unterschiedliche Bereiche (Roomservice, Spa, Amenities).



Die SuitePad Installation vom Palais Hansen Kempinski Wien.



## ERGEBNISSE

---

- Durch die umfassende und intuitive Wiedergabe der Services und Leistungen des Hauses wird die Guest Experience gesteigert. Aktuell nutzen über 90% aller Gäste des Palais Hansen Kempinski Wien täglich die SuitePads und besuchen hierbei hauptsächlich die Hotelinhalte, bei denen auch Buchungen getätigt werden können.
- Dank der intuitiven Nutzung der Shop- und Buchungsfunktionalitäten konnte das Hotel die Gesamtanzahl an Buchungen steigern. So lässt sich sagen, dass alleine im Room-Service ca. 200 Buchungen pro Monat über das Tablet getätigt werden. Was früher die hauptsächliche Umsatzquelle auf den Tablets war, stellt nun nur einen Teil des gesamten Buchungsvolumens dar, da mittlerweile auch weitere Services aus anderen Bereichen des Hotels über das Tablets gebucht werden können.
- Das direkte Feedback der Hotelleitung, aber auch der Mitarbeiter zum Installationsprozess und zur Performance der SuitePads, fiel sehr gut aus. Nach wie vor sind das Hotel und die Kundenbetreuung von SuitePad im regelmäßigen Austausch, um neue erfolgsversprechende Ideen für die Installation auszutauschen und umzusetzen.

## ZUSAMMENFASSUNG

---

Dem Palais Hansen war insbesondere die Zuverlässigkeit der Lösung ein zentrales Anliegen. In der Vergangenheit kam es bei der vorherigen iOS-basierenden Lösung zu einigen Problemen, die adressiert werden sollten. Über eine zuverlässige Lösung sollten Nutzungshäufigkeit, Bestellungen und Gast-Erlebnis gesteigert werden. Seit dem Wechsel zu SuitePad erzielt das Haus mit den Tablets bei den Gästen eine Nutzungsrate von 90%, ca. 200 Bestellungen im Monat, und dank einer besseren Funktionalität der Geräte deutlich mehr positives Feedback der Gäste.

Interessieren Sie sich für die Einsatzmöglichkeiten  
von SuitePad in Ihrem Hotel?

Kontaktieren Sie uns gerne für mehr Informationen und eine unverbindliche Beratung.

[info@suitepad.de](mailto:info@suitepad.de) · +49 (0)30 319 850 000 · [www.suitepad.de](http://www.suitepad.de)