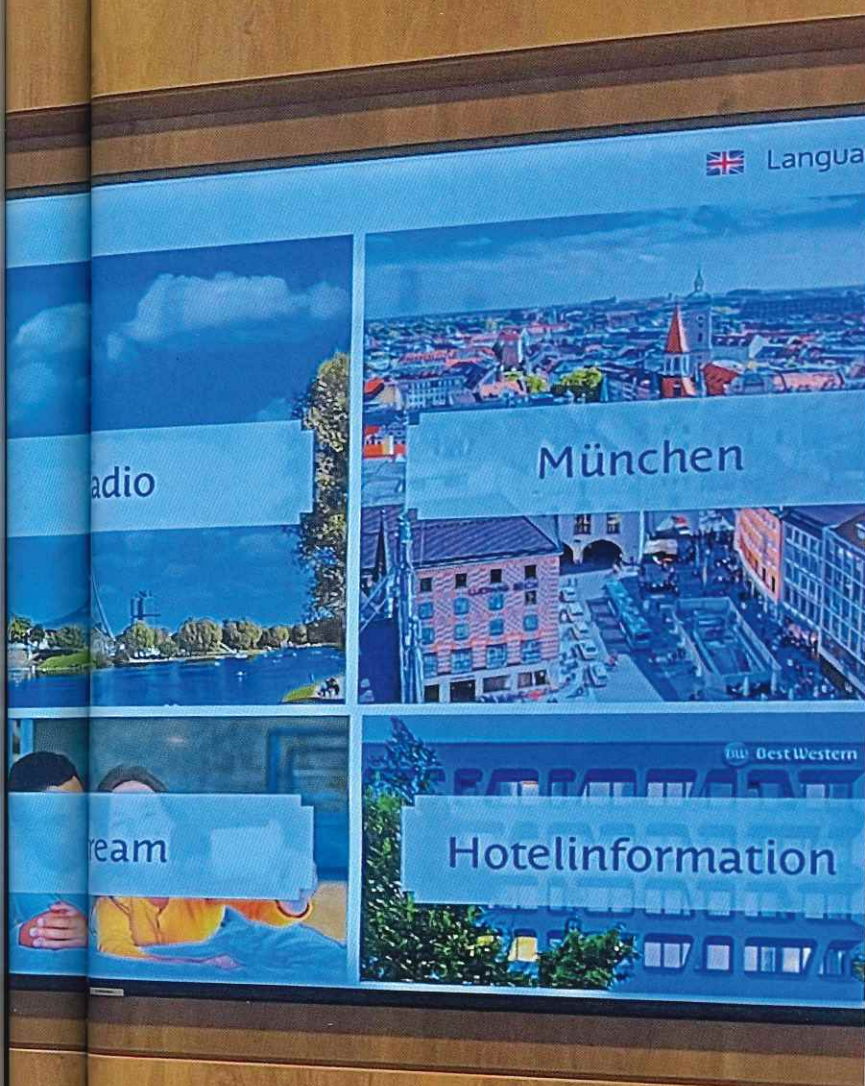


# Streamen und gamen all over



Der Anspruch der Gäste an das Multimedia-Angebot im Hotel wächst stetig und hat sich mit dem großen Erfolg der Streaming-Dienste stark verändert. Zusätzlich rückt die Verbindbarkeit von mitgebrachten Devices mit dem stationären TV-Bildschirm auf dem Zimmer immer mehr in den Fokus.

Autorin: **Susanne Stauß**



In vielen Hotels sind TV-Geräte nicht nur auf den Zimmern installiert, sondern auch in der Lobby, wie hier im Best Western Hotel Arabellapark in München.

Foto: Best Western Arabellapark

**M**ultimedia ist für Frank Graichen, Hoteldirektor des 2021 neu eröffneten Best Western Hotels Arabellapark in München ein wichtiger Gästeservice. Das Dreisternehotel wird von der B.W. Hotel Betriebsgesellschaft betrieben und hat einen Management-Vertrag mit Unitels Consulting abgeschlossen. Die Konversion eines ehemaligen Bürogebäudes in ein Hotel wurde dabei mit der neuesten Technologie ausgestattet. Online ein- und auschecken können Gäste durch eine Kooperation des Hauses mit Hotelbird. Zum modernen Equipment des Hotels gehören zudem digitale Lösungen wie Touchless-Handy-Ladestationen oder Tablets am Empfang. „Mit dem Room Key auf dem Smartphone lassen sich sowohl das Zimmer als auch der Haupteingang öffnen. Auch die Fahrstühle funktionieren nur mit dem entsprechenden Key“, führt Graichen aus.

Die Suitepad-Tablets auf den 220 Zimmern werden von den Gästen zum internen Telefonieren und als Informationsquelle genutzt. Diese zeigen zum Beispiel Attraktionen in der Umgebung des Hotels an oder geben Tipps für eine Joggingroute. Auch das Licht lässt sich über das Suitepad steuern. „Für das TV-Gerät gibt es aber auch noch eine externe Fernbedienung“, betont Graichen. „Die Aktivierung der Streaming-Dienste funktioniert bei uns nicht über das Suitepad, weil die IT nicht kompatibel ist.“

Bei den Fernsehgewohnheiten der Gäste habe das Streamen extrem zugenommen, der Sportsender Sky dagegen an Attraktivität verloren. In der Lobby-Lounge des Best Western Arabellapark sind vier große TV-Geräte installiert, der Barkeeper stellt dort die von den Gästen gewünschten Sender ein. Zusätzlich hängt ein großer Flatscreen in einer Nische der Lobby, an den auf Wunsch die hauseigene Playstation angeschlossen wird. „Sowohl über das Suitepad als auch über einen Aufsteller in der Nische machen wir Gäste darauf aufmerksam, dass sie die Playstation gratis ausleihen können“, so Graichen. Dies werde insbesondere an Wochenenden von Familien genutzt.

### Stabiles Internet ist ein Muss

Als wichtigstes Ausstattungsmerkmal in puncto Multimedia und TV nennt Graichen heute ein stabiles, leistungsstarkes Internet. Schließlich hänge die gesamte Info- und Entertainment-Technik am WLAN. Was den Datenschutz anbelangt, so wählt sich jeder Gast zum Streamen auf seinem Zimmer über einen QR-Code in das System ein, wodurch dem Hotel lediglich bekannt ist, von welchem Zimmer aus gestreamt wird.

Auch Denis Huettig, Senior Vice President Operations bei der Deutschen Hospitality, bewertet das klassische TV mit Hotelmodus und Billing als Auslaufmodell. „Das TV wird die Erweiterung des eigenen Devices“, ist er überzeugt und ergänzt. „Es muss in der Lage sein, meine Dienste, ob Amazon Prime, Netflix oder Spotify, auf einem großen Bild-



schirm anzuzeigen.“ Radiosender würden zunehmend durch Podcasts ersetzt, TV-Sender durch Streamingdienste.

Die Geräte der Gäste und der Bildschirm müssten kabellos miteinander kommunizieren können. Als Bildschirmgröße setze man bei den Standardzimmern mit einer Größe von 28 bis 39 Quadratmetern auf 55-Zoll-TVs. In den Suiten kämen teilweise 70-Zoll-Bildschirme zum Einsatz.

Für 55-Zoll-Fernseher hat sich auch Marriott bei der im Dezember 2022 abgeschlossenen Renovierung der 267 Zimmer des Courtyard by Marriott Berlin Mitte entschieden. Dabei wurde auch eine neue Internetstruktur aufgebaut. In Kombination mit dem Guest-Room-Entertainment-System haben die Courtyard-Gäste jetzt die Möglichkeit zum Abspielen von Streaming-Dienstleistungen. Ein zusätzlicher HDMI-Anschluss unterstützt die Verbindung der Screens mit externen Geräten wie Laptops oder Spielekonsolen.

„Der Fernseher soll als Begleitwerk dienen. Wenn er zu groß ist, kann man nicht weit genug

davon entfernt sitzen und bekommt Kopfschmerzen“, erklärt Huettig die geläufige 55-Zoll-Größe in Hotelzimmern. Ideal sei es, wenn der Screen so am Schreibtisch platziert sei, dass er als Bildschirm für den Laptop genutzt werden könne. Hausinterne Werbung oder ein Wegweiser durch das Hotel im TV hält Huettig für überflüssig. Zudem seien viele Screens in der Menüführung zu kompliziert. Die Deutsche Hospitality habe außerdem die Verbindung mit Sky gelöst. Gäste, die daran interessiert seien, hätten ihr eigenes Ticket, mit dem sie sich einloggen. Zum Thema Datenschutz sagt er. „Wir dokumentieren klar, wie und weshalb wir welche Daten gegebenenfalls speichern. Grundsätzlich müssen 100 Prozent der Nutzernamen und Verläufe gelöscht werden.“

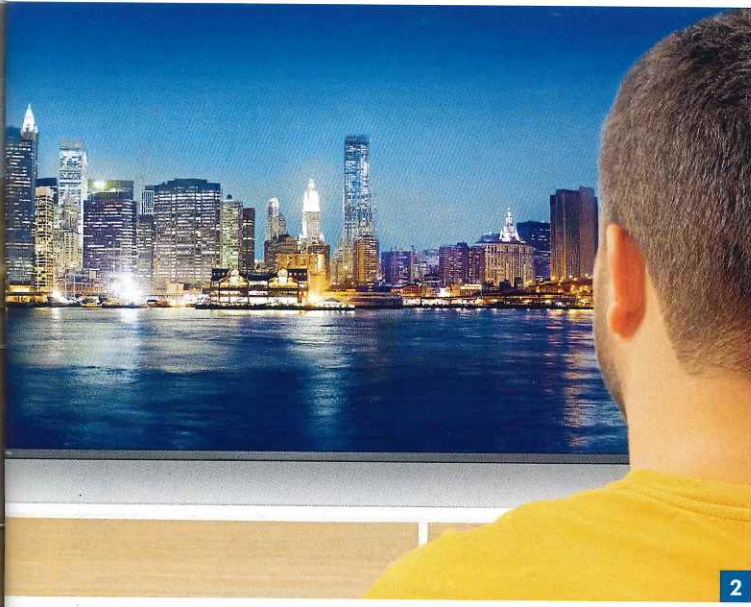
### Partnerschaften mit Anbietern

Die neueste Generation von TV-Geräten hält die Deutsche Hospitality in den Steigenberger Hotels auf dem Petersberg und am Frankfurter Flughafen bereit, zudem in den Häusern der Marke Zleep. Alle

**1** Seit der Renovierung des Courtyard by Marriott Berlin Mitte sind die Zimmer mit 55-Zoll-Geräten ausgestattet.

**2** Die Philips Media-Suite-TVs verfügen über eine 4K-UHD-Bildqualität.

**3** Im Best Western Hotel Arabellapark hängen mehrere TV-Geräte verteilt in der Lobby-Lounge.



2



3



4



5

Geräte, die nicht älter als zwei Jahre seien, könnten sich problemlos mit externen Devices verbinden lassen, so Huettig. Die Deutsche Hospitality arbeite bei den Geräten verstärkt mit Samsung als Partner, bei der Installation unterstütze das Unternehmen Keuk Medientechnik aus Swisttal.

Eine neue Partnerschaft im Bereich Multimedia sind die IHG Hotels & Resorts gerade mit PPDS, der Marke hinter den professionellen Displays von Philips, eingegangen. IHG wird in den kommenden Monaten mit der Einführung von Philips Media-Suite-TVs in ausgewählten Hotels seiner Marken beginnen. „Unsere jüngste Umfrage zum Gästeverhalten aus dem Jahr 2022 hat ergeben, dass Hotels eine um 25 Prozent höhere Chance haben, von einem Gast wieder gebucht zu werden, wenn ihre Hotelzimmer so ausgestattet sind, dass sie einfache und nahtlose Casting-Dienste sowie die Möglichkeit bieten, Inhalte von ihren Lieblingskonten wie Netflix, zu streamen“, betont Mikael da Fonseca, International Key Account Director für das Gastgewerbe bei PPDS.

In den Hotelfernseher von Philips ist Chromecast integriert. Die 2019 erstmals vorgestellte Philips Media Suite kombiniert 4K-UHD-Bildqualität mit einer Reihe von Lösungen, die Gästen und Hoteliers ein hohes Maß an Unterhaltungsmöglichkeiten – sowohl linear als auch nicht-linear –, Personalisierung und Kontrolle bieten.

Die Hotels von IHG werden im Zuge dieser Partnerschaft TV-Geräte in den Größen zwischen 49 bis 75 Zoll beziehen. Als Teil des langfristigen Engagements für Chromecast wurden auch umfassende Sicherheitsprotokolle eingebaut, wobei alle Gästedaten gelöscht werden, sobald ein Gast aus seinem Zimmer auscheckt. Peter Palli, Senior Vice President Property, Owner, and Stay Experience Products & Platforms bei IHG Hotels & Resorts, unterstreicht: „Unterhaltung im Zimmer ist ein bedeutender Teil des Gästeelebnisses, und es ist wichtig, dass wir eine innovative Plattform bieten, die es den Gästen ermöglicht, ihren Aufenthalt weiter zu personalisieren und auf neue Weise mit IHG zu interagieren. |

- 4 Die Playstation können sich Gäste im Best Western Arabellapark ausleihen.
- 5 Über das Suitepad lassen sich auch Informationen zu Attraktionen in der Umgebung finden.