

Das Sofitel Munich Bayerpost

Sofitel steht für französische Eleganz im Luxussegment des internationalen Gastgewerbes. Die 1964 gegründete Marke wird heute von der Accor-Hotelgruppe geführt. Seit den 80er Jahren begeistert Sofitel seine Gäste durch eine hochmoderne technische Ausstattung seiner Häuser. Am Hauptbahnhof München gelegen, wurde das Sofitel Munich Bayerpost in einem ehemaligen königlich-bayerischen Postamt eingerichtet. Um 1900 erbaut, diente das Gebäude fast 100 Jahre als Umschlagplatz

für die Post, bevor es 2004 entkernt und zum Fünf-Sterne-Hotel umgebaut wurde. Mit 396 Zimmern, 20 Konferenzräumen und einem Bankettsaal, zwei Restaurants, einer Bar und einem Spa-Bereich bietet es seinen Gästen ein herausragendes Übernachtungserlebnis in zentraler Lage. Für angehende Hoteliers in München ist das Sofitel Munich Bayerpost einer der beliebtesten Ausbildungsbetriebe. www.sofitel-munich.com



Fotos: Sofitel Munich Bayerpost - Germany/Jack Burdett, Sofitel Munich Bayerpost - Germany/Abaca Press/Vangelis Paterakis, m3connect

Das Sofitel Munich Bayerpost am Hauptbahnhof München

Zeit für den Systemwechsel

Das TV-Portal von m3connect steigert das Gästerlebnis im Sofitel Munich Bayerpost. Ein Praxisbericht.

Für die Vernetzung von TV-, Informations- und Kommunikationsangeboten ist das Sofitel Munich Bayerpost ein Vorzeigehaus. In dem Fünf-Sterne-Haus der AccorInvest entwickelte der Aachener IT-Dienstleister m3connect eine Gesamtlösung, die mit einem neuen, integrierten TV-Portal das Gästerlebnis steigert und den Frontdesk optimal unterstützt. Das innovative System wurde im laufenden Hotelbetrieb implementiert. Es umfasst 457 Endgeräte für IP-TV, optimierten Satellitenempfang und einen Datenaustausch mit dem Property-Management-System (PMS). Von m3connect konzipiert und realisiert, ist der Wechsel des TV-Systems für das Sofitel Munich Bayerpost ein Sprung in die digitale Hotelzukunft. Von der persönlichen Begrüßung bis zur Rechnungsansicht über das TV-Portal wird ein attraktiver Gäste-Service ermöglicht. Mit dem zentralen Dashboard sind Informationsgestaltung, Monitoring sowie die Unterstützung von Kampagnen und Digital Signage durch das Hotelpersonal denkbar einfach. Die von m3connect entwickelte und individuell auf die Kundenanforderungen abgestimmte Lösung garantierte eine passgenaue Implementierung.

Guest Journey mit attraktiven Kommunikationsangeboten

„Bonjour“ – im französischen Stil der Accor-Gruppe heißt das neue TV-Portal die Hotelgäste willkommen. Für die persönliche Gästebegrüßung werden die Nachnamen aus dem hauseigenen PMS bereitgestellt. Nach der Begrüßung lädt das Portal zu Information und Unterhaltung ein. So werden in einer digitalen Gästemappe die Hotelinformationen bereitgestellt, die Gäste werden in die hoteleigenen Restaurants eingeladen und sie erhalten persönliche Nachrichten aus dem Guest-Messaging-System direkt auf dem Willkommensbildschirm. Mit diesem Service begleitet das neue TV-Portal die Gäste bis zum Check-out, denn mit der Bill-View-Funktion können sie ihre aktuelle Rechnung bereits im Zimmer aufrufen. Damit haben sie jederzeit die volle Kostenkontrolle und sind bestens auf den Check-out vorbereitet. Zur Unterhaltung stehen TV-Programme, Radiosender und das Streaming über eigene Endgeräte zur Verfügung. Von drei Satelliten empfangen und über IP-TV bereitgestellt, ►



So sieht es der Gast auf seinem iPhone

bieten 239 Fernseh- und 81 Radiokanäle ein internationales Programm. Zwei Fernsehkanäle bespielt das Sofitel Munich Bayerpost mit eigenen Inhalten. So präsentiert sich die Gruppe auf dem Startkanal mit einem Imagefilm der Accor-Gruppe. Ein weiterer Kanal präsentiert das Münchener Stadtpanorama mit Frauenkirche, live übertragen von der hoteleigenen Webcam. Alternativ können die Gäste auch ihre eigenen Inhalte direkt von ihren Smartphones und Tablets streamen und auf den TV-Geräten ausspielen. So können die Lieblingsserien von zu Hause im Hotel problemlos weitergeschaut werden.

Anforderungen an den Systemwechsel

Mit der Entscheidung für das neue TV-Portal strebte AccorInvest einen Systemwechsel an, der die Digitalisierungsstrategie der Hotelkette unterstützt. Alle IT-basierten Hospitality-Dienstleistungen sollten in einem Netzwerk vereint werden. Die sehr persönliche Kommunikation des Sofitel Munich Bayerpost mit seinen Gästen sollte von attraktiven digitalen Angeboten begleitet werden. Integriert in das m3connect Hospitality-System conn4 und mit dem vorhandenen PMS vernetzt, sollte eine zukunftssichere Gesamtlösung mit höchster Verfügbarkeit entstehen. Wert gelegt wurde auch auf eine nutzerfreundliche Bedienung des Systems durch das Hotelpersonal. Das betrifft zum einen die mühelose Benachrichtigung von Gästen und zum anderen die Erstellung von Kampagnen und wechselnden Hotelpromotionen. Mit wenigen Klicks und begleitet von einer Vorschaufunktion können

die Informationen über das Dashboard veröffentlicht werden. Die größte operative Anforderung war der Austausch der Geräte und die Implementierung des TV-Portals im laufenden Hotelbetrieb. Unterbrechungsfrei sollten Highspeed-Internet, WLAN, TV und Radio den Gästen zur Verfügung stehen. In kurzer Zeit waren 457 TV-Geräte in den Zimmern und öffentlichen Bereichen zu tauschen, neue Kopfstationen für den Satellitenempfang in Betrieb zu nehmen, die TV-Kanäle zu programmieren und das TV-Portal in das conn4-System zu integrieren.

Komplettlösung aus einer Hand

AccorInvest Deutschland beauftragte die m3connect mit der Konzeption, der Ausführung und der Wartung. Der Wireless Internet Service Provider aus Aachen hatte bereits 2008 im Sofitel Munich Bayerpost das WLAN-Portal implementiert und ist seit mehr als 20 Jahren erfahrener IT-Dienstleister der Hospitality-Branche. m3connect lieferte eine intelligente IP-TV-Komplettlösung mit optimiertem Satellitenempfang in HD-Qualität über SAT und IP-TV, mit WiFi-System-Implementierung und mit PMS-Schnittstelle für den sicheren Datenaustausch mit dem Buchungs- und Rechnungssystem. Der Satellitenempfang konnte durch leistungsstarke Kopfstationen deutlich verbessert werden, sodass die internationale Programmvietfalt keine Wünsche offenlässt. Nach der Ersteinrichtung des TV-Portals durch m3connect konnte das Hotel die Pflege des Contents übernehmen. Über das Dashboard ist das System flexibel durch das Hotelpersonal konfigurier-



So werden die Gäste angesprochen



bar. Neu entwickelt wurde ein proaktives Monitoring zur Analyse der Bildqualität im TV-Programm. Sinkt die Empfangsqualität unter einen Schwellenwert, warnt das System vor Artefakten und Verpixelung. Verändert sich beispielsweise der Transponder, kann die Konfiguration auf der Kopfstation angepasst werden, damit die Sender wieder ausgestrahlt werden. Wird ein Sender dauerhaft nicht mehr ausgestrahlt, kann dieser mit wenigen Klicks aus der Kanalliste entfernt werden. Die Lösung aus einer Hand umfasst auch die Systemwartung, die auf das TV-Portal ausgedehnt wurde und weiterhin durch m3connect erfolgt. Mit minimalem Aufwand können remote Settings aktualisiert und neue Firmware-Versionen eingespielt werden. Alle Updates erfolgen über VPN und werden, soweit es das TV-Portal betrifft, beim Ausschalten der TV-Geräte automatisch über das System installiert, ohne dass manuelle Arbeiten vor Ort erforderlich sind.

Wie Sofitel Munich Bayerpost und Hotelgäste profitieren

Das Haus der AccorInvest und seine Gäste profitieren gleichermaßen von dem Systemwechsel im Sofitel Munich Bayerpost. Die Integration des neuen TV-Portals schafft eine neue Qualität der digitalen Kommunikation: Über das zentrale Dashboard können WLAN-Portal, TV-Portal, Guest Infotainment und Digital Signage sicher verwaltet werden. Über das integrierte Content-Management-System lassen sich per-

sonalisierte Willkommensgrüße und Marketingkampagnen entwerfen und auf allen Displays darstellen. Der Systemwechsel im Sofitel Munich Bayerpost zeichnete sich durch minimalen Koordinationsaufwand und einen für die Gäste nahtlosen Übergang aus. Alle Ziele wurden mit dem Systemwechsel erreicht. Das Netzwerk bietet nun auch im TV-Portal maximale Programmvietfalt mit hohen Bandbreiten, höchster Verfügbarkeit und einer sicheren Datenübertragung. Für das Hotel ist es zudem nützlich, dass m3connect mit dem Systemwechsel zum Full-Service-Anbieter wurde. Alle Belange des Betriebs lassen sich seitdem mit einem Ansprechpartner klären.

Ein Quantensprung

Die Ablösung des alten TV-Systems ist für das Sofitel Munich Bayerpost ein Quantensprung. Mit der Einrichtung des neuen TV-Portals und dessen Integration in das conn4 Hospitality-System schafft das traditionsreiche Münchener Hotel ein Informations-, Kommunikations- und Unterhaltungsangebot, wie die Hotelgäste es sich wünschen. Die Erfahrung des Anbieters beim Rollout von TV-Portalen und das Vertrauen der AccorInvest in die kundenorientierte Konzeption und effiziente Umsetzung durch m3connect waren wichtige Voraussetzungen für den erfolgreichen Projektabschluss. Johannes Mayr, Hotel Manager des Sofitel Munich Bayerpost, bestätigt: „Die Gesamtlösung von m3connect im Sofitel Bayerpost ist eine Benchmark für die Digital Guest Experience. Mit dem Austausch des TV-Systems und der Vernetzung mit der bewährten WLAN-Plattform sind alle Informations-, Kommunikations- und Unterhaltungsdienste optimal integriert.“

Vom WiFi-Pionier zum Marktführer

Seit 2001 hat sich m3connect zu einem der größten Wireless Internet Service Provider in Europa entwickelt – mit Niederlassungen in Aachen, München, Karlsruhe, Berlin, San Francisco, Sibenik (Kroatien) und den Vereinigten Arabischen Emiraten. Weltweit betreut m3connect rund 13.000 Standorte seiner Kunden in über 23 Ländern und erweitert als Vordenker von Cloud-Technologien seit mehr als 20 Jahren seine selbstentwickelte Plattform. Als Technologieführer stellt m3connect drahtlose

Best-In-Class-Internet-Vernetzung mit flexiblem Design zur Verfügung. m3connect arbeitet mit State of the Art Technologien, wie WiFi, private LTE und 5G und kreiert innovative Softwarelösungen wie SD-WAN und diverse digitale Applikationen. Das Leistungsspektrum reicht von Digital Signage, Guest Infotainment Systemen, VoIP, VoD bis hin zu Location Based Services. m3connect ist Plattform-Entwickler und integriert seine Lösungen in die bestehenden Prozesse seiner Kunden.

conn4 – die cloudbasierte Gesamtlösung für die Hotellerie

Die von m3connect entwickelte cloudbasierte Lösung conn4 ist optimal auf die Bedürfnisse der Hotellerie abgestimmt. Auf WLAN-Basis bietet sie Hotels alle Möglichkeiten der Vernetzung, Unterhaltung, Information und Vermarktung ihrer Leistungen. Gäste erhalten ein sicheres WLAN-Netzwerk mit hoher Bandbreite für eine unbegrenzte Zahl an Endgeräten. Hotelinformationen und Promotionskampagnen werden auf TV-Geräten, Digital Signage und WLAN-Portalen ausgespielt. Das zentrale Dashboard unterstützt das Hotelpersonal bei Informationsgestaltung und Monitoring. www.m3connect.de