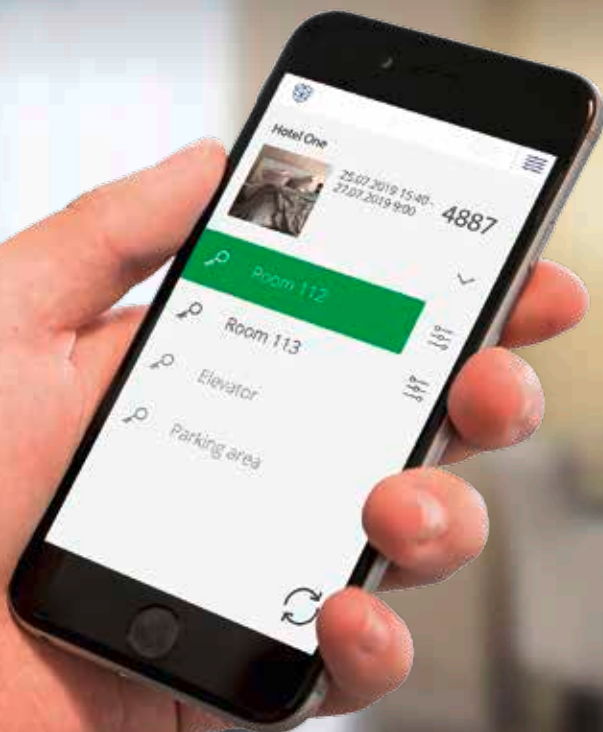


# *first class*

Management-Magazin für Hotel und Restaurant

## Smarter Zugang



***Münchner Landmarke:  
Hyperion Hotel***

Aus dem Alltag kaum noch wegzudenken dient das Smartphone dem Anwender als Kamera, Entertainmentsystem und digitaler Kalender. Seit ein paar Jahren erobert es auch den Hotelmarkt – als Schlüssel.



# Digitales Schlüsselerlebnis



einfachen Klick in der entsprechenden App lässt sich das Schloss öffnen und schließen. „Der elektronische Schlüssel wird nach dem Herunterladen im Smartphone gespeichert, daher ist eine WLAN-Verbindung innerhalb des Hotels keine Voraussetzung für die Nutzung“, erklärt Heiner Kesting, Geschäftsführer der Keyotel GmbH. „Neben den Zimmertüren können per Smartphone zum Beispiel auch Aufzüge, Zugänge zu bestimmten Hotelbereichen und Nachteingänge angesteuert werden.“

Das hat entsprechende Vorteile für Gast und Personal, vor allem, wenn der elektronische Schlüssel in ein Check-In-System integriert wird. Udo Jungebloed, Leitung Objektvertrieb Deutschland bei Häfele erklärt: „Der Smartphone-Key ermöglicht ein deutlich einfacheres Ankommen im Hotel als bisher. Sein Zimmer bucht der Hotelbesucher direkt von der App aus. Wartezeiten beim Einchecken, Bezahlen und Auschecken entfallen dadurch. Das geht alles online. Den Schlüsselcode bekommt der Gast vor der Ankunft auf seine App.“ So gibt es mittlerweile Hotels, die ganz auf ihre Rezeption verzichten können. Und das spart Kosten, Personal und vor allem Nerven.

## Digitale Trutzburg

Sicherheitsbedenken sind bei den digitalen Schließsystemen nach Ansicht der Hersteller unbegründet. Im Gegenteil: „Wir sind der Meinung, dass unsere elektronischen Hotelschließsysteme generell sicherer sind als jedes mechanische Schließsystem. Denn

die noch immer in vielen Hotels verbreiteten mechanischen Schlösser sind überaus anfällig für Lock Picking, 3D-Nachdruck und andere Angriffsmethoden, die weitaus simpler sind als z.B. Hacking“, erklärt Hagen Zumpe, Marketing DACH bei Salto Systems. „Ein Angreifer benötigt deutlich mehr Know-how, um ein IT-System zu hacken als ein mechanisches Schließsystem zu überwinden.“

Außerdem kann ein elektronischer Schlüssel bei Verlust einfach gesperrt werden. Bei mechanischen Schlössern ist dies nicht möglich. Da kann es schon mal teuer werden, wenn der Hotelier regelmäßig gezwungen ist, seine Schlösser auszutauschen. „Bei klassischen mechanischen Schließanlagen mit wechselnden Schlüsselnutzern kommt es sehr oft zum Verlust der Schlüssel“, weiß Robin Pabst vom Salto-Premiumpartner Redmer. „Da Hotelschlüssel oft mit Anhänger inklusive Hotelname ausgestattet sind, stellen die verlorenen Exemplare ein erhebliches Sicherheitsrisiko dar.“

## Geteilte Meinung

Dennoch ist der Einsatz vom Smartphone als Schlüssel in der Branche nicht ganz unumstritten, denn die Lösung kommt bei vielen Gästen nicht so gut an, wie sich die Anbieter das vielleicht wünschen. Heiner Kesting bezeichnet die Akzeptanz der Mobile-Keys bei Gästen gar als „zurückhaltend“, prognostiziert aber, dass sie sich langfristig gegen herkömmliche RFID-Lösungen durchsetzen.

Dirk Heumann, Leitung Vertrieb des Geschäftsbereichs Schließsysteme für Türen und Möbel bei SAG-Schlagbaum, sieht das ähnlich: „Nur etwa schätzungsweise zehn Prozent aller Hotel- und Serviced Apart-

**S**chlüssel sind lästig. Man verlegt, vergisst oder verliert sie, sie verbiegen oder brechen gar ab. Das Ärgernis wächst mit jedem Schlüssel am Schlüsselbund. Auch im Hotel stellen sie für den Gast eine zusätzliche Belastung dar. Seit einigen Jahren gibt es von Seiten der Schließsystemhersteller jedoch eine Lösung, die ganz ohne haptischen Schlüssel auskommt: die sogenannten Mobile-Keys. Dabei werden die Zugangsberechtigungen zu den Zimmern online oder per SMS auf das Smartphone übertragen. Durch einen

**INNOVATIV.  
ANDERS.  
BESSER.**

**HOTELLÖSUNGEN  
VON DOMETIC!**



Schubladenminibar DM 20  
(Energieeffizienzklasse A++ /lautlos)



Schubladensafe  
MDD 401



Top-Opening-Safe  
MDT 400

**Dometic GmbH**

In der Steinwiese 16  
57074 Siegen / Germany  
Phone +49 271 692 0  
Fax +49 271 692 302  
Email [info@dometic.de](mailto:info@dometic.de)



Mit einem einfachen Klick in der App lassen sich Türschlösser, die mit der sogenannten Bluetooth Low Energy Technik ausgestattet sind, öffnen und schließen.

mentbetreiber nutzen heute bereits Smartphone-Technologie, um den Zutritt zu ihren Häusern und Zimmern zu organisieren. Vor diesem Hintergrund ist eine flächendeckende Verbreitung vom Smartphone als Türöffner über die verschiedenen Alters-

kohorten hinweg in naher Zukunft eher unwahrscheinlich. Mit einem Generationswechsel auf Betreiber- bzw. Nutzerseite kann sich das jedoch schnell ändern.“ Um die Zeit der Umstellung auf das Smartphone zu überbrücken und dem An-

wender eine große Bandbreite an Auswahlmöglichkeiten zu bieten, kombiniert SAG-Schlagbaum drei Lösungen in einem: Das Safe-O-Tronic access lässt sich sowohl mit PIN-Code als auch mit Bluetooth oder RFID-Technologie bedienen. So kann auf die individuellen Wünsche der jeweiligen Zielgruppe eingegangen werden und der Gast ist nicht an das Smartphone als Schlüssel gebunden. Die kabelfreien Design-Tür- und Möbelbeschläge machen eine Installation im Hotel einfach und unkompliziert. Mit der Do-not-disturb-Funktion kann der Gast signalisieren, dass er nicht gestört werden möchte. Auch optionale Notöffnungszyylinder sind im System berücksichtigt.

Software-Entwickler Conichi gehörte zu den ersten Anbietern des Mobile-Keys in Deutschland. Da das Produkt

*weiter auf Seite 30*



**SICHERHEIT UND SERVICE**

Das Radisson Blu Hotel Hamburg Airport setzt auf das elektronische Schlüsselmanagement-System des RFID-Spezialisten deister electronic. Die Schlüsselkasten-Lösung aus der proxSafe Produktgruppe mit der Management-Software Commander Connect zur Schlüsselverwaltung hängt in Form eines elektronischen Schlüsselschranks im Backoffice. Berechtigte Mitarbeiter erhalten zur Bedienung ein Token als Mitarbeiterausweis mit integriertem RFID-Chip. Erst nach erfolgreicher Identifizierung kann der Nutzer den gewünschten Schlüssel am Bedien-Terminal des proxSafe flexx freigeben. Wird ein Schlüssel mit dem jeweiligen keyTag entnommen oder zurückgegeben, zeichnet die Management-Software dies automatisch auf und ordnet den Schlüssel dem Nutzer zu. So lassen sich alle Schlüsselbewegungen lückenlos nachvollziehen.

[www.deister.com](http://www.deister.com)

**GAST ALS ZENTRALER SCHLÜSSEL**

Mit dem GoLock-Konzept von Locksystem können auf verschiedenen Wegen ein Hotelzimmer buchen – ob über die Hotelwebsite, einen Channel Manager oder am Terminal des Night-Check-In. Der Hotelier kann mit dem Online-Buchungstool, dem Channel Manager mit angeschlossenen OTAs, den Night-Check-In oder die Lock-Box aus diesem Mix einen halb- oder vollautomatischen Prozess ableiten, um dem Gast jederzeit den Zutritt zu ermöglichen. In Verbindung mit dem PMS-System ist auch ein Self-Check-In möglich. Die Software erstellt entsprechend Karten bzw. Pincodes oder Mobile Keys – je nachdem, auf welche Lösung der Hotelier setzt. „Das GoLock-Konzept ist heute schon der Schlüssel, online zu arbeiten“, ist Geschäftsführer Peter Gottschlich überzeugt. „Es wird wie immer nicht die alles lösende Antwort geben, aber GoLock sollte der Schlüssel sein, mit dem man den Gast im Haus begrüßt.“

[www.locksystem.com](http://www.locksystem.com)

aber nicht so gut ankam wie erhofft, musste man sich umorientieren. „Das Problem ist, dass die App-Distribution bei den Gästen nicht sonderlich hoch ist. Die Leute laden sich eine solche App faktisch nicht herunter“, beschreibt Maximilian Waldmann, Gründer von Conichi. „Die ganze Lösung muss also app-agnostisch funktionieren und da gibt es aktuell keine zufriedenstellende Lösung.“

Statt auf Schlüsselsysteme konzentriert sich Conichi nun vor allem auf die Vereinfachung des Check-In-Prozesses. Die Lösung mit dem Namen Smarhotel wickelt alle Vorgänge über den normalen Web-Browser ab und kommt ganz ohne zusätzliche App aus. So fühlt sich der Gast nicht bevormundet und sein Smartphone bleibt unbehelligt. „Mobile Türschlossöffnung ist gut und innovativ, aber sicherlich nicht das, was den Hotelaufenthalt signifikant optimiert. Der größte Mehrwert entsteht durch einen vereinfachten Bezahls- und Check-In-Prozess“, begründet Maximilian Waldmann die Entscheidung.

Gerade bei Gelegenheitsgästen sind die Mobile-Keys noch ziemlich unbeliebt. Wer allerdings regelmäßig im gleichen Hotel ein und aus geht, profitiert von der Lösung. „Die App empfiehlt sich insbesondere bei definierten bzw. wenig fluktuierenden Nutzergruppen und bietet erweiterte Funktionen für zusätzlichen Anwendungskomfort, sodass insbesondere das Fach- und Servicepersonal aber auch Lieferanten und andere Dienstleister davon profitieren“, erklärt Andreas Steinkamp, Leitung Elektronische Zutrittskontrolle bei FSB. Gerade für das Personal kann ein smartphone-basiertes Schließsystem also durchaus praktikabel sein, vor allem, weil man es in vielen Fällen auch mit einem Zeiterfassungssystem und weiteren Funktionen koppeln kann.

### Mehr als ein Schlüssel

Als Allround-Lösung tritt zum Beispiel die Mroomote App von Miditec auf. Diese bietet neben der Türöffnung die Möglichkeit, sämtliche Raumkomponenten mithilfe eines Smartphones oder Tablets zu beeinflussen. Zutrittssystem, Heizung, Klima, Beleuchtung, Beschattung und Service – alles läuft über dieselbe Steuerung. So kann der Besucher beispielsweise über Funktionen wie „Bitte nicht stören“ oder „Bitte reinigen“ mit dem Personal kommunizieren. Die Raumautomation inklusive Präsenzmelder hilft außerdem dabei, Energie und dadurch Kosten zu sparen. Ist ein Gast zum Beispiel nicht im Zimmer, können Klimaanlage oder Heizung auf eine vordefinierte Temperatur heruntergefahren oder das Licht ausgeschaltet werden. Gerade in Hotels kann ein schlüssiges und individuell konfigurier-

tes System so zahlreiche Prozesse vereinfachen, von denen sowohl Gäste als auch Mitarbeiter profitieren. Gleichzeitig bieten Raumautomationslösungen Hotelgästen mehr Komfort, weil sie Raumtemperatur, Luftqualität, Beleuchtung und Beschattung nach ihren Bedürfnissen einstellen können und der Raum den Gast durch vordefinierte Einstellungen schon bei der Ankunft mit angenehmer Temperatur und offenen Jalousien empfängt. Außerdem bietet Miditec weitere Services wie eine digitale Zeiterfassung, die die Arbeitszeiten der Angestellten aufnimmt und Zutrittsrechte verteilt.

Funktionen wie bei Mroomote, die über das bloße Türöffnen hinausgehen, könnten zusätzlicher Anreiz für Gäste sein, sich dennoch für die Smartphone-Schlüssel zu ent-

scheiden. Ob sich die Nutzer trotz augenscheinlicher Aversion gegen app-basierte Lösungen mit den Mobile-Keys anfreunden, bleibt abzuwarten. **ben**

## INFO

### Vorteile des Mobile-Keys:

- ▶ praktikable Lösung für den Gast
- ▶ spart Personal
- ▶ erhöhte Sicherheit
- ▶ Einbindung in die hotelinterne Infrastruktur

### Nachteile:

- ▶ geringe Akzeptanz bei den Gästen
- ▶ App-Zwang

# Das smarte Hotel der Zukunft



## Die Hotels von morgen locken den Gast mit digitalem Komfort und technischen Innovationen.

**D**as smarte Hotel Allyn (All you need) ist Ergebnis einer Kooperation der gleichnamigen Startup-Hotelmarke mit Hotellerie-Experten Alain Cheseaux und dem Hotelplaner Monoplan, beide aus Zürich. Zu den smarten Features gehören unter anderem digitale Komponenten wie WLAN-Netz, Self-Check-in, Smartphone-Key und die App zur Buchung individueller Services als Teil des Gesamtkonzepts. Gezeigt wurden ein Musterzimmer und zentrale Hotelbereiche zuletzt in einem Hotel-Mock-Up am Messestand des Hotelspezialisten für Beschlagtechnik und elektronische Schließsysteme Häfele auf der BAU in München. Auf über 200 Quadratmeter Ausstellungsfläche im Maßstab 1:1, inklusive Foyer mit Self-Check-in, Konferenz- und Co-working-Ambiente, „Wohnzimmer“

und Bar konnte der Besucher in die Hotel-Erlebniswelt eintauchen. In das Gesamtkonzept eingebunden waren zudem zahlreiche Elemente aus dem aus mehr als 200 Produkten bestehenden Hotel-Sortiment von Häfele – von der Eingangstür über die Bettleuchte bis zum Bad-accessoire. Der Hotelspezialist mit internationaler Expertise und lokaler Präsenz verfügt über ein weltweit umfassendes Angebot an Möbel- und Baubeschlägen und bietet eine optimierte Beschaffung für jede Bauaufgabe.

Besonders zukunftssträftig sind dabei die digitalen Lösungen im Bereich Schließsysteme, unter anderem mit der Dialock Schließtechnologie, die sich ebenfalls mit der entsprechenden App auf dem Smartphone bedienen lässt. [www.haefele.de](http://www.haefele.de)