

# App in die Zukunft

Alle reden vom Hotelzimmer der Zukunft. Assa Abloy und Ameya betreten es – und zwar per Smartphone. Dank einer innovativen App wird das Mobiltelefon nicht nur zum Zimmerschlüssel, sondern zum „besten Freund im Hotel“. FM wollte genauer wissen, wie Mobile Access funktioniert.

TEXT: VERENA SCHEIDL



Dank einer revolutionären Technologie wird das Smartphone zum Türöffner

**W**ir nutzen es zum Navigieren, buchen bequem per Touchscreen unser Flugticket oder ein Mietauto, kommunizieren im Vorbeigehen über Social Media und tragen es sogar beim Joggen mit, um unsere Trainingserfolge zu dokumentieren: Das Smartphone ist aus unserem Leben nicht mehr wegzudenken. Es ist ein omnipräsenter Alleskönner, Manager unseres Alltags.

Und nicht nur des Alltags: Selbst im Urlaub ist es immer dabei, um ein Selfie vor traumhafter Kulisse zu schießen, den Lieben daheim einen Gruß zu schicken oder die besten Hotspots der Umgebung ausfindig zu machen.

Dank Assa Abloy Hospitality, dem führenden Anbieter für elektronische Schließsysteme in Hotellerie und Kreuzfahrt, und seinem österreichischen Exklusiv-Partner Ameya kann das Smartphone jetzt allerdings noch etwas anderes, das – im wahrsten Sinne des Wortes – aufgeschlossene Hoteliers brennend interessieren wird: Es mutiert zum Zimmerschlüssel.

## Türöffner mit Mehrwert

Möglich wird das dank der revolutionären Mobile Access Technologie, die Assa Abloy Hospitality entwickelt hat. Ameya hat dazu die entsprechende App kreiert.

Was nach Zukunftsmusik klingt, ist mittlerweile Realität: „Die Testphase haben wir erfolgreich abgeschlossen“, erzählt Stefan Nedelcu, Area Sales Manager West Europe bei Assa Abloy. „Die Hotelkette Starwood etwa hat unsere Mobile Access-Lösung bereits in vielen ihrer Häuser weltweit implementiert – und sie funktioniert wunderbar.“

Und das noch dazu erfreulich einfach. Was der Hotelier braucht, um das entsprechende System zu implementieren, ist lediglich eine webbasierte Check-in-Möglichkeit, die mit einem Hotelreservierungssystem verbunden sein sollte. Darüber verfügen mittlerweile die meisten Betriebe. Und dann? „Wir integriere-

ren die Applikation“, bringt es Nedelcu auf den Punkt. „Das ist ganz einfach.“ Auch für den Gast ist die Handhabung simpel. Voraussetzung für die Nutzung von Mobile Access ist die Bluetooth-Spezifikation 4.0 (oder eine neuere Version) auf dem Smartphone. Via App-Store, über einen Link in der Reservierungsbestätigung oder auch innerhalb einer Stammkunden-App, wie sie viele Hotels bereits anbieten, kommt der Kunde zum automatischen Download. Die Mobile-Access-App ist wahlweise für iOS oder Android verfügbar und kann beispielsweise auch auf der Apple Watch oder dem Tablet genutzt werden. Sobald sich der Gast registriert hat, kann das Hotel den mobilen Schlüssel an ihn senden. „Zu welchem Zeitpunkt das geschieht, obliegt dem Hotel“, erklärt Nedelcu.

Wenn der Gast im Hotel ankommt, ist der Schlüssel jedenfalls bereits auf seinem Smartphone. Damit kann er direkt sein Zimmer beziehen – und lange Warteschlangen an der Rezeption sind passé.

### Win-win-Situation

Die App kann aber – wenn es Hotelier und Gast wünschen – noch viel mehr als nur die Tür aufschließen: „Sie kann Ihr bester Freund im Hotel sein. Wie ein Concierge“, sagt Andreas Spitzer, Geschäftsführer von Ameya. „Sie können darüber zum Beispiel Snacks oder Getränke aufs Zimmer ordern, Opernkarten bestellen oder die aktuellsten News und Aktionen des Hotels abrufen.“

Welche Features die App bieten und wie genau sie aussehen soll, wird von Ameya maßgeschneidert. Sie ist außerdem in jeder Sprache verfügbar. „Es handelt sich dabei um eine individuelle Anwendung, die den Kundenwünschen angepasst werden kann“, erläutert Spitzer.

Die App soll dem Gast Zusatz-Services offerieren, die seinen Aufenthalt so komfortabel wie möglich gestalten – und das auf eine trendige, zeitgeistige Art und Weise. Ein großer Pluspunkt von Mobile Access ist außerdem, dass man sein Smartphone für gewöhnlich seltener vergisst als einen Schlüssel oder eine Zimmerkarte. Und selbst wenn einmal der Akku leer sein sollte: kein Problem. Dann holt man sich einfach an der Rezeption eine her-

kömmliche Key Card – denn beide Technologien lassen sich parallel anwenden. Doch nicht nur für den Gast erschließen sich zahlreiche Vorteile. Für Spitzer, der selbst aus einer Kärntner Hoteliersfamilie stammt, hat der praktische Wert für alle oberste Priorität: „Wir wollen nützliche Lösungen anbieten. Produkte, die für den Hotelier wie für den Gast gleichermaßen einen Mehrwert bieten.“ Ein enormer Vorteil ist zunächst, dass der Hotelier dank der App die Zimmer direkt verkaufen kann, ohne Umweg über die großen Buchungsportale. Zudem bietet die App eine gute Möglichkeit, den Umsatz zu steigern, indem man Cross-Marketing betreibt: Etwa Spa-Aktionen ausloben, Live-Musik in der Bar ankündigen oder Produkte anpreisen, die das Hotel anbietet. „Die Menschen neigen dazu, auf solche Angebote zu reagieren und tendenziell mehr auszugeben, weil es bequem ist“, weiß Spitzer. „Ein Club-Sandwich zu ordern, indem man einfach nur auf sein Smartphone tippt, ist komfortabel. Dann tut man es eher.“

Ein dritter wesentlicher Punkt sind sowohl Neukunden-Akquise als auch Stammkunden-Bindung. Kostenloses WiFi im Hotel ist heute bereits für viele

ein wichtiges Kriterium. Gerade in der jungen Zielgruppe geht dieser Anspruch aber noch weiter. Für die Generation der Digital Natives – aber auch für ältere Smartphone-Enthusiasten – könnte Mobile Access ein relevantes Entscheidungskriterium bei der Hotelwahl sein. Das sieht auch Top-Hotelier Florian Weitzer so, der sich mit seinem brandneuen „Grand Ferdinand“ für die Innovation entschieden hat – übrigens als erstes Hotel in Europa. In der Vorbereitungsphase arbeitete Erich Langthaler, Operations Manager der Weitzer Hotels, gemeinsam mit Spitzer intensiv an einer maßgeschneiderten Lösung für die Gäste am Wiener Schuberttring.

### Wettbewerbs-Vorteil

„Österreich ist ein führendes Tourismusland“, so Spitzer. „Diese Entwicklung gibt uns die Möglichkeit, sich vom Wettbewerb zu differenzieren. Wir können den Unterschied machen.“ Und wer das Service genossen hat, kommt auch wieder ...

So mancher hadert vielleicht mit dem Gedanken, dass neue Technologien ins Unpersönliche führen. Dass der Faktor Mensch – maßgeblich für den Erfolg des

Tourismuslands Österreich – in den Hintergrund rückt, wenn immer mehr digital abläuft. „Das passiert nicht“, wehrt Spitzer vehement ab und erinnert sich an dieselben Ängste, als in den 1990ern Key Cards die mechanischen Schlüssel ersetzt. Man fürchtete, der persönliche Kontakt könnte leiden. „Aber warum sollten die Gäste aufhören, mit Ihnen zu sprechen?“, fragt der Hotel-Experte. „Es wird immer ein Telefon am Zimmer geben. Wenn ich lieber den Concierge anrufe, dann tue ich das. Aber man gibt dem Gast die Freiheit, zu wählen. Damit stellt man ihn zufrieden. Und darum geht es in dieser Branche.“



### Grand Ferdinand



CONTACT ADDRESS WEBSITE



**Die App ist individuell gestaltbar und bietet zahlreiche Features**



**Innovatives Team:  
Andreas Spitzer  
(Ameya, li.) und  
Stefan Nedelcu  
(Assa Abloy)**

### Alles aus einer Hand

Ameya ist in Österreich exklusiver Vertriebspartner von Assa Abloy Hospitality (vormals VingCard Elsafe), dem führenden Anbieter für elektronische Schließsysteme und elektronische Zimmersafes in Hotellerie und Kreuzfahrt. Neben der zukunftsweisenden Mobile Access-App bietet Ameya ein breites Portfolio für die Beherbergungsbranche an. „Wir können für Hoteliers einen ‚One-Stop-Shop‘ bieten“, erklärt GF Andreas Spitzer. „Ob Sie ein neues Schließsystem brauchen, neue Zimmersafes, neue Minibars, ob Sie Ihr Energie-Management oder die Effizienz Ihres Beleuchtungs-Systems optimieren möchten – Ameya bietet seinen Kunden die für sie beste, maßgeschneiderte Lösung, abhängig vom Budget, der Art des Hotels und seinen Bedürfnissen.“ So umfasst das Portfolio etwa Highlights wie Smartshops mit Roboter-

Technologie, die Verkaufsservice rund um die Uhr ermöglichen. Ein digitaler Türspion – ohne unansehnliche Verkabelung – sorgt für mehr Sicherheit und Privatsphäre. Ameya bietet aber auch fein abgestimmte Entertainment-Systeme, die Licht, Musik und Duft optimal kombinieren. Die spezielle Duft-Technologie (Überdruck/Unterdruck) versprüht extrem kleine Partikel, die in der Luft schweben. So könnte es zum Beispiel in der Lobby nach frischen Blumen riechen oder man bietet dem Gast im Zimmer ein Aroma aus 100% ätherischen Ölen, das gegen Jetlag hilft. Viele Kunden möchten auch ihren ganz eigenen Duft – oder ein ganzes Duftkonzept – entwickeln. Einen „Signature Scent“, der die Marke stärkt. Auch dafür hat Ameya eigene Experten. Weitere Infos und Details finden Sie unter [www.ameya.at](http://www.ameya.at). ■

Auch für das Grand Ferdinand sieht Langthaler die innovative App keineswegs als Ersatz, sondern ausdrücklich als zusätzliche Leistung, die man dem Gast bietet.

### Grün und sicher

Die Mobile Access-Lösung bietet auch Sicherheit. Das betrifft sowohl das System an sich als auch die Nachvollziehbarkeit, falls etwas passieren sollte. Wenn aus einem Zimmer etwas gestohlen wird, lassen sich die letzten 600 Öffnungs-Vorgänge überprüfen.

Und nicht zuletzt spricht ein weiteres, gewichtiges Argument für den Zimmerschlüssel am Smartphone: Er ist eine äußerst umweltfreundliche Lösung. An Themen wie Nachhaltigkeit, Abfallvermeidung und Ressourcenschutz kommt heute niemand mehr vorbei. Mit Mobile Access setzt man einen Schritt in die richtige Richtung – denn hier wird kein Papier verschwendet, es fallen auch keine Plastikkarten an. Es ist einfach eine App, die man benutzen oder auch wieder löschen kann. „Das ist nicht nur trendy und cool – es ist sauber, es ist ressourcenschonend, es ist extrem ‚grün‘“, betont Spitzer.

Wer noch mehr zum Umweltschutz beitragen und dabei auch noch Geld sparen möchte, für den haben Assa Abloy und Ameya übrigens eine weitere Lösung im Portfolio: Ein Energie-Management-System, bei dem der Thermostat im Zimmer mit dem Schließsystem der Tür verbunden ist.

„Das System kann über einen Bewegungssensor feststellen, ob sich jemand im Raum befindet und regelt dementsprechend die Temperatur“, erklärt Nedelcu. Will heißen: Der Energieverbrauch wird gesenkt, wenn keiner da ist. Der Hotelier kann die Parameter dabei selbst festlegen. „Es ist ein intelligentes System, das die Temperatur ausbalanciert, um allzu starke Spitzen zu vermeiden. Aber keine Sorge: Sie werden nicht frieren, wenn Sie den Raum betreten“, meint Nedelcu augenzwinkernd.

Dank dieser Lösung können Hoteliers Energie und damit bares Geld sparen – und zwar bis zu 30 Prozent der Energiekosten. ■



Alles über Mobile Access erfahren Sie auch auf der ALLES FÜR DEN GAST HERBST SALZBURG | Halle 10 | Stand 0804