



## HOTELSERV – Die Multimedia-Lösung auf Apple Basis für die Hotellerie

### Zu Gast in der Zukunft

**HOTELSERV** stattet Hotelzimmer, Rezeption und Verwaltung sowie die öffentlichen Hotel- und Gastronomiebereiche mit modernster Apple Technologie aus.

#### Schaffen Sie Ihren Gästen digitale Erlebnisräume.

**HOTELSERV** bringt per Knopfdruck die Welt der Informationen und Unterhaltung in das Hotelzimmer: Fernsehen, Radio, Wecker, CD/DVD-Player, Internet und eMail, Gästeinformationssystem, das Musikprogramm iTunes, Foto- und Filmsoftware – alles in einem einzigen Gerät – dem Apple iMac. Der anspruchsvolle Gast erhält, was er erwartet: eine Multimedia-Lösung, die der von Zuhause oder im Büro in nichts nachsteht, diese oft sogar übertrifft.

#### Vereinfachen Sie die Hotelabläufe.

**HOTELSERV** sorgt für reibungslose Arbeitsabläufe durch perfekt abgestimmte Komplettlösungen. Der administrative Aufwand ist gering, die Lösung technisch stabil und die Bedienung intuitiv einfach.

#### **HOTELSERV – Das Full-Service-Paket: Individuelle Konzeption, Hard- und Software und laufender Support.**

**HOTELSERV** garantiert Apple Know-how, erstklassiges Projektmanagement, optimale Finanzierungsmodelle und übernimmt den gesamten laufenden Service und Support, abgestimmt auf die jeweiligen Bedürfnisse des Hotels.

**Mehr Informationen über HOTELSERV finden Sie hier: [www.hotelserv.de](http://www.hotelserv.de) | [info@hotelserv.de](mailto:info@hotelserv.de)**

**HOTELSERV** ist ein Projekt der HSD Consult GmbH in Arbeitsgemeinschaft mit der Omnilab GmbH sowie den Partnern SGS HOTEL | CONSULTING und DirectStreams. HSD Berlin ist Apple Solution Expert.



# HOTELSERV erfüllt Gästewünsche: Mit der All-in-one-Multimedia-Lösung



## Per Knopfdruck in das Hotelzimmer: Die Welt der Informationen und Unterhaltung

HOTELSERV Room | Das Basis Paket

Bildschirm im Heimkino-Format

Musik-, Hörbuch- und Fotobibliotheken

Anschluss eigener Netzwerk-Geräte

z. B. ein iPod, das iPhone, IP-Telefon und eigene Laptops

» HOTELSERV Restart

Sleep-Funktion

Wecker

Highspeed-Internet

Radio

» HOTELSERV Info-Portal

CD-/DVD-Player/-Brenner

Intuitiv einfache Bedienung

Fernseher

Benutzerführung in

Deutsch / Englisch

Elegantes Design

eMail

Entertainment mit iLife:

Software

Musikprogramm iTunes,

Foto- & Filmsoftware iPhoto & iMovie



### HOTELSERV Info-Portal

Auf jedem Gästerechner ist ein Gästeinformationssystem installiert, das über das Haus und seine Serviceleistungen sowie über die Sehenswürdigkeiten und Veranstaltungen der Umgebung informiert. Externe Seiten und nützliche Links wie TV-/ Radio-Programm, Veranstaltungskalender oder Wetterinformationen sind integriert. Zudem können die Gäste auf Musik, Hörbuch- und Fotobibliotheken zugreifen. Die integrierte, leicht zu bedienende Benutzeroberfläche in Deutsch und Englisch ermöglicht den Gästen einen einfachen Zugriff auf alle auf dem Rechner installierten Funktionen.



### HOTELSERV Hotelshop

Mit dem Zusatzmodul „Hotelshop“ kann sich jeder Gast bequem in seinem Zimmer über tagesaktuelle Angebote des Hauses sowie Freizeit- und Veranstaltungsangebote informieren und diese per Knopfdruck direkt buchen. HOTELSERV unterstützt damit den Verkauf von Serviceleistungen aktiv.



### HOTELSERV Video on Demand

Für entspannte Unterhaltung steht den Gästen mit dem Zusatzmodul „Video on Demand“ ein breites Filmangebot zur Verfügung. Die klare Menüführung macht die Filmauswahl intuitiv einfach. Der Gast bestimmt die Startzeit, kann den Film unterbrechen und später zu Ende sehen.



### HOTELSERV InstantChat

Über dieses Zusatzmodul können die Nutzer von Hotel-Websites unmittelbar bei deren Besuch direkt mit der Rezeption chatten. Hemmschwellen wie z. B. Hotelreservierungs-Websites, eMail-Kontaktformulare oder Telefon-Hotlines werden damit überwunden. Mit HOTELSERV InstantChat ist somit eine spontane Buchungsanfrage unmittelbar über die Hotel-Website möglich: „Haben Sie ab heute Abend für das Wochenende noch ein Doppelzimmer frei und gibt es ein Wochenendspecial?“ Die Reservierung kann darauf nun direkt reagieren!



# HOTELSERV Digitale Rund-um- Lösungen für Hotel und Gastronomie

## Optionale Multimedia-Lösungen für die öffentlichen Hotel- & Gastronomiebereiche

### HOTELSERV Public Area | Module

Hotelbar & Gastronomie  
 Info-Kiosk  
 Internet-Café  
 W-LAN-Anbindung  
 Business Lounge  
 Surfstation

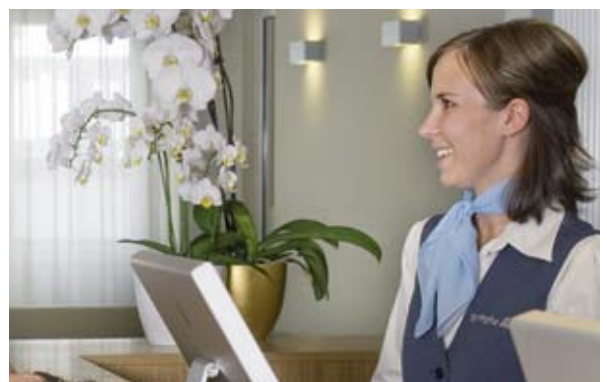
Hotel Lobby  
 Gästeleihgeräte  
 Kindertreff  
 Der Gast hat überall  
 Zutritt zur digitalen Welt.  
 Tagungsräume  
 Wellnessbereich



## Optionale Ausstattung der Rezeption & Verwaltung mit Apple Technologie

### HOTELSERV Front-/Back-Office | Module

- » HOTELSERV Restart  
Housekeeping
- » HOTELSERV Remote Desktop Hilfe
- » HOTELSERV InstantChat
- » HOTELSERV Info-Portal  
Druck-, Kopier- & Faxservices
- » HOTELSERV Hotelshop



**HOTELSERV-Lösungen für die Rezeptions- & Verwaltungsbereiche**  
**HOTELSERV** vereinfacht die Prozesse an der Rezeption und in der Verwaltung durch digitale Komplettlösungen revolutionär. **HOTELSERV** ist kompatibel mit den gängigen Datenbanken und somit offen für Schnittstellen zu Hotelsoftware-Programmen. Zudem schafft die Apple Ästhetik eine angenehme Arbeitsatmosphäre.

» **HOTELSERV Restart**  
 Nach Abreise eines Gastes kann das Hotelteam den Gästerechner durch eine einfache Tastenkombination neu aufsetzen. So werden alle Daten des abgereisten Gastes entsprechend der Datenschutz-Vorgaben gelöscht und die Internetzugangsdaten rechtsicher gespeichert.

» **HOTELSERV Remote Desktop Hilfe**  
 Sollte ein Gast Probleme im Umgang mit der Multimedia-Lösung haben, kann sich ein Hotelmitarbeiter mit der Remote-Funktion direkt auf den Gästerechner zuschalten und dem Gast helfen, ohne den Front-/Back-Office-Bereich verlassen zu müssen.

## Individuelles Konzept & Projektmanagement

**HOTELSERV** holt die Hoteliers da ab, wo sie stehen: Ob Neubau, Umbau oder Nachrüstung, für die Privat- und Kettenhotellerie oder für Hotelkonzerne und unabhängig von der Betriebsgröße: Mit **HOTELSERV** steht eine individuelle Lösung zur Verfügung, die auf die Bedürfnisse sowie die Gegebenheiten und die Infrastruktur vor Ort optimal angepasst ist. **HOTELSERV** liefert Lösungen für alle IT-Bereiche und setzt diese mit langjährig erfahrenen Partnern aus dem **HOTELSERV**-Kompetenznetzwerk um. Dabei tritt **HOTELSERV** immer als Generalunternehmer auf: Ein Ansprechpartner für den Hotelier, ein Vertrag, eine Gesamtfinanzierung, eine Service-Hotline ...

Von der Ideenfindung und der Erstellung einer Roadmap, über die Realisierung, bis hin zum laufenden Service zur Betriebsabsicherung – **HOTELSERV** bietet Full-Service und bindet den Hotelier in alle Projektschritte mit ein. Ein professionelles Projektmanagement mit Checklisten und Fragebögen, Workshops und Präsentationen, Lasten- und Pflichtenheften sowie einer konkreten Timeline mit definierten Meilensteinen garantiert den Erfolg des Projektes. Ein begleitendes Projekthandbuch bietet jederzeit Einblick in den Fortgang des Projektes.

Neben den erfahrenen **HOTELSERV**-IT-Profis sind im Projektteam Partner mit langjähriger Erfahrung aus dem Hotel-Business integriert, die dafür sorgen, daß die hotelspezifischen Bedürfnisse in der Umsetzung der **HOTELSERV**-Lösung optimale Beachtung finden. Aufgegriffen werden in diesen Leistungsmodulen Themen wie die grundsätzliche Ausrichtung eines „Hotels der Zukunft“ sowie das Hotel-Marketing.

## Service, Support & Schulung

Egal, ob eine kleine oder große **HOTELSERV**-Lösung realisiert wird, ob **HOTELSERV**-Standard-Module oder individuelle Anpassungen zum Tragen kommen oder ob **HOTELSERV**-Core-Lösungen oder IT-Peripherie-Themen umgesetzt werden – **HOTELSERV** wird immer inklusive eines Service-Paketes ausgeliefert, das individuell auf die Hotelabläufe abgestimmt ist. Dieser Service erstreckt sich grundsätzlich auf alle Leistungsbestandteile von **HOTELSERV**, ist immer im Kaufpreis enthalten und gilt für eine vereinbarte Laufzeit, die der Finanzierung angepaßt ist (z. B. 3 oder 5 Jahre).

Bestandteile des Services-Paketes sind z. B. einheitliche Garantielaufzeiten für alle Hard- und Softwarekomponenten mit optimalen Workflows für einen Garantiefall (u. a. optional auch mit Pickup & Return- sowie Leihgeräte-Services). Ebenso greift eine standardisierte Fernwartung für alle Server- und Client-Systeme. Und natürlich steht eine Hotline – optional auch mit Remote-Hilfe-Funktionen – zur Verfügung, die – auf Basis eines Service-Level-Agreements – nach definierten Reaktionszeitenmodellen arbeitet. Zum Service-Standard gehören quartalsweise Client-Image-Anpassungen, ein Update-Service sowie zweimal jährlich Vor-Ort-Einsätze für eine Checklisten-Wartung aller **HOTELSERV**-Systeme. Und selbstverständlich beinhaltet das **HOTELSERV**-Service-Paket umfassende Einweisungen und Schulungen aller Hotelmitarbeiter im Rahmen der Projektrealisierung. Damit wird der langfristige Erfolg des täglichen Einsatzes von **HOTELSERV** gesichert.

## Recht & Sicherheit

**HOTELSERV** regelt alle rechtlichen Fragen, die beim Einsatz der Lösung entstehen können. So sind die Klärung und professionelle technische Umsetzung juristischer Themen wie z. B. Datensicherheit und -schutz, Internet-Providerstatus, Filmverleih- und -Aufführung, AGB-Ausführungen sowie die dazu notwendigen, rechtlich verbindlichen Gästeinformationen und -bestätigungen Bestandteil der **HOTELSERV**-Lösung.

## Technische Voraussetzungen & Rahmenparameter

Für den Einsatz der **HOTELSERV**-Lösungen sind einige wenige technische Voraussetzungen notwendig. Ob diese für die jeweils gewünschte **HOTELSERV**-Lösung gegeben sind, kann an Hand von **HOTELSERV**-Check- und Fragelisten durch den Hotelier oder die Hotel-IT selbst ermittelt werden. Optional bietet **HOTELSERV** ein Vorab-Service-Paket an, in dessen Rahmen **HOTELSERV** vor Ort selbst alle Parameter prüft.

Sollte sich im Rahmen dieser Prüfungen herausstellen, daß die für einen **HOTELSERV**-Einsatz notwendigen Voraussetzungen nicht erfüllt sind, erstellt **HOTELSERV** dafür ein individuelles Lösungsangebot und sorgt auch hier für eine professionelle Umsetzung.

## Kalkulation & Finanzierung

**HOTELSERV** arbeitet mit einem transparenten Preissystem, bei dem stets alle Preise pro Zimmer ausgewiesen werden. Das Angebot umfaßt dabei alle Leistungen wie Hard- und Software, ggf. individuelle Anpassungen und das Service-Paket. Eine Anlage zum Angebot beschreibt detailliert alle Leistungspunkte und das vereinbarte Service-Level. Dies gilt auch für zusätzlich individuell vereinbarte Module oder Optionen.

Für das gesamte Projektvolumen bietet **HOTELSERV** eine Gesamtfinanzierungslösung an. Die Flexibilität der **HOTELSERV**-Finanzierungen – vom klassischen Finanzierungsleasing bis hin zu modernen Operatingleasing-Modellen – läßt dabei keine Wünsche offen und ist stets individuell auf die Bedürfnisse des Hotels zugeschnitten. Dies kann z. B. auch saisonal unterschiedliche Raten beinhalten.

# Mit HOTELSERV setzen Sie ganz neue Maßstäbe in der Hotellerie



**Profitieren Sie:** Machen Sie mit der designorientierten Rundum-Technologie von **HOTELSERV** Ihr Hotel zukunftsfit: Profitieren Sie vom innovativen Image der Marke Apple, treffen Sie die Gästebedürfnisse und vereinfachen Sie die Abläufe im Hotel.

**Rundum zufriedene Gäste:** Der Gast, ob auf Urlaubs- oder Geschäftsreise erhält, was er erwartet – eine All-in-one-Multimedia-Lösung, die der von Zuhause oder im Büro in nichts nachsteht, diese oft sogar übertrifft.

**Optimale Ansprache der Gästebedürfnisse:** Ihre Gäste können über ein einziges Gerät auf ein großes Spektrum digitaler Dienste zugreifen und per einfacher Handhabung alle neuen Medien nutzen.

**Lösung aus einer Hand:** Die All-in-one-Lösung integriert alle Multimedia-Prozesse, vereinfacht so die Abläufe und macht bislang bestehende Insellösungen überflüssig.

**Integration in das IT-Hotelnetzwerk:** **HOTELSERV** gewährleistet reibungslose Arbeitsabläufe durch perfekt abgestimmte Lösungen. Die Prozesse am Empfang und in der Verwaltung werden durch die Komplettlösung von **HOTELSERV** vereinfacht.

**Plattform für die Präsentation der gesamten Hotelangebote und -leistungen:** Das **HOTELSERV** Info- & Hotelshop-Portal unterstützt aktiv den Verkauf von Serviceleistungen des Hotels. Zudem können externe Angebote – auch provisionspflichtige – integriert werden. Beides fördert unmittelbar eine Umsatzsteigerung.

**Geringer administrativer Aufwand:** Die **HOTELSERV**-Lösung wird per Fernwartung automatisch immer auf den neuesten Stand gebracht und benötigt somit kein IT-Personal vor Ort. **HOTELSERV** gewährleistet reibungslose Arbeitsabläufe, eine technisch stabile Lösung und intuitiv einfache Bedienbarkeit.

**State-of-the-Art Technologie:** Das Hotel hebt sich durch die Apple Technologie von Mitbewerbern ab, setzt neue Maßstäbe und Akzente und gewinnt neue Zielgruppen.

**Innovationskraft der Marke Apple hebt das Image des Hotels:** Die Apple Ausstattung ermöglicht eine eindeutige Differenzierung von anderen Hotelkonzepten und bietet großartige Möglichkeiten für gezielte PR-Aktionen und Marketingmaßnahmen.

[www.hotelserv.de](http://www.hotelserv.de) | [info@hotelserv.de](mailto:info@hotelserv.de)

**HOTELSERV** ist ein Projekt der HSD Consult GmbH in Arbeitsgemeinschaft mit der Omnilab GmbH sowie den Partnern SGS HOTEL | CONSULTING und DirectStreams.

Projektleiter **HOTELSERV**: Alexander Kaufmann, Leiter Projektmanagement und Consulting der HSD, T 030. 3999 11-933 /-0, F 030. 392 13 13, eMail [akaufmann@hsd.de](mailto:akaufmann@hsd.de).

Es gelten die AGB der HSD: [www.hsd.de/agb](http://www.hsd.de/agb). HSD Berlin ist Apple Solution Expert.

