



3Com

**Wireless LAN in einem Hotel – wer denkt dabei nicht automatisch an Hotspots, die den Gast schnurlos ins Internet befördern. Das Schweizer Steigenberger Hotel Gstaad-Saanen beweist, dass ein WLAN ein Dienstleistungsportal für den Gast sein kann, das gleichzeitig auch die Basis ist um die Effizienz der hotelinternen Kommunikationsprozesse zu steigern.**

Service schreibt das Vier-Sterne-Hotel Steigenberger in Gstaad-Saanen ganz groß. Geschäftsreisende finden sechs Tagungsräume vor, um sich mit Blick auf die Waadtländer Alpen frei von Stress ganz auf ihre Meetings konzentrieren zu können. Doch ganz ohne Büroalltag läuft ein Business-Termin selbst in der entspanntesten Atmosphäre nicht ab, „denn wir merkten, dass unsere Seminargäste einen Internet-Zugang benötigen um ihre E-Mails abzurufen“, führt Günther Weilguni, Hoteldirektor des Steigenberger Hotel Gstaad-Saanen, aus, der seinen Gästen immer und jederzeit den bestmöglichen Service garantieren will. „Und selbst die Feriengäste“, so Weilguni weiter, „wollen im Informationszeitalter einmal pro Woche Online gehen um etwa ihren elektronischen Briefkasten zu leeren oder die News im Internet zu lesen.“

#### Komfortabel und Flexibel

Wünsche, die das Steigenberger Hotel seinen Gästen gerne erfüllen wollte. „Uns war von Anfang an klar, dass wir eine erstklassige Lösung suchten, die dem Gast einen schnellen Internet-Zugang ermöglicht. Gleichzeitig sollte sie unkompliziert sein und eine möglichst große Flexibilität bieten, damit die Gäste von jedem Ort ins Internet

können“, lässt Weilguni die Entscheidung zugunsten der Kombination von WLAN und ADSL-Anbindung Revue passieren. Darüber hinaus soll die neue Infrastruktur in einem zweiten Schritt dazu dienen, die internen Kommunikationsprozesse zwischen den Mitarbeitern effizienter zu gestalten. Vor Beginn des Projekts sah die Situation im Steigenberger Hotel jedoch anders aus: „Wollte ein Gast via Modem eine Internet-Verbindung herstellen“,

# Quantensprung in der Hotellerie

blickt Hoteldirektor Weilguni zurück, „so musste zwischen Modem und Telefon noch ein zusätzlicher Adapterkasten geschaltet werden. Alles in allem eine mühselige Prozedur.“ Aufgrund dieser Erfahrungen war klar: „Die neue Lösung sollte flexibel und für den Gast komfortabel sein“, so Weilguni prägnant. Ferner sollte die neue Infrastruktur interne und Gästekommunikation vereinen um nur noch ein Netz suppor-

ist bei IT-Projekten im Hotelumfeld oft ein K.O.-Kriterium, denn Fidelio ist die De-facto-Standardsoftware für das Hotel-Management. Neben diesen technischen Aspekten, schmunzelt der Hotelmanager, „sprach vor allem der attraktive Preis und die Erfahrung des Partners aus anderen Projekten für die Installation dieser Lösung.“ An der Qualität wurde aber nicht gespart, denn die IT-Experten entschieden sich nicht



Mit insgesamt 53 installierten 11 Mbps Wireless LAN Access Points 8000 von 3Com bietet das Schweizer Hotel Steigenberger Gstaad-Saanen seinen Business-Gästen einen bequemen und sicheren Zugang zum Internet und steigert gleichzeitig die Effektivität der hotelinternen Kommunikationsprozesse.

ten zu müssen. Schwieriger gestaltete sich dagegen die Suche nach einem Systemhaus, das den Aufbau des geplanten Hotspots übernehmen sollte. Als Generalunternehmen machte letztlich die ABB Installationen AG aus Zürich das Rennen.

#### Nicht an der Qualität gespart

Dank der Flexibilität des vorgelegten Konzepts konnte die WLAN-Ausstattung des gesamten Hotels sichergestellt werden – also nicht nur die Versorgung der Gastbereiche, sondern auch des hinteren Back-Office, zu dem etwa der Weinkeller oder die Küche zählen. Des Weiteren versprach die neue Lösung eine leistungsfähigere Schnittstelle zu „Fidelio“. Gerade dieses Interface

für unbekannte Noname-Access Points, sondern für Markenprodukte von 3Com. „Wir verwendeten Access Points der 8000er Serie von 3Com, die trotz ihres günstigen Preis-/Leistungs-Verhältnisses absolute Highlevel-Geräte sind“, begründet der Schweizer die Produktauswahl. An den 3Com Access Points schätzt er vor allem die zahlreichen, serienmäßigen Produktfeatures, „die eine WLAN-Installation deutlich vereinfachen.“ Hierzu zählt etwa DSL (Dynamic Security Link), eine dynamische Schlüsselvergabe. Diese bietet im Vergleich zu dem im WLAN-Standard 802.11b definierten WEP (Wired Equivalent Privacy) eine höhere Sicherheit und erschwert damit den Missbrauch eines drahtlosen LANs deutlich.



Günther Weilguni, Hoteldirektor des Steigenberger Hotel Gstaad-Saanen: „Mit der neuen Lösung ist es vorstellbar, dass künftig der Zimmerservice per Intranet bestellt oder der Verbrauch aus der Minibar mittels PDA direkt in den Hotelcomputer eingebucht wird. Wenn wir dies verwirklichen, dann ist das ein Quantensprung für uns.“



# 3Com

## Exzellenter Service von 3Com

Dank der zahlreichen, flexiblen Konfigurationsmöglichkeiten der neuen 3Com Access Points verlief die WLAN-Installation in Gstaad-Saanen einwandfrei. „Einziges Knackpunkt war der verwinkelte Gebäudegrundriss des Hotels“, so Weilguni. Um überall eine optimale Funkversorgung zu garantieren, war deshalb teilweise der Einsatz von Spezialantennen notwendig. „Aber auch dies ließ sich schnell lösen“, lobt der Helvetische Manager die Serviceleistung von 3Com, „denn der Hersteller ließ uns nicht im Regen stehen, sondern vermittelte den Kontakt zu entsprechenden Antennenspezialisten.“

## Hightech hinter den Kulissen

Insgesamt wurden im Schweizer Hotel Steigenberger 53 Stück der 11Mbps Wireless LAN Access Points von 3Com installiert. Eine hohe Anzahl, die auf den ersten Blick den Verdacht nahe legt, das Netz sei überdimensioniert. „Wir wollten eine hohe Redundanz sicherstellen und für künftige Serviceleistungen genügend Bandbreite zur Verfügung haben“, löst Weilguni das Rätsel um die hohe Zahl der implementierten Access Points. Die Geräte selbst wurden auf den Hotelkorridoren installiert. Die Stromversorgung übernehmen die Twisted-Pair-Datenkabel, die von jedem Access Point zu zentralen Swit-

ches führen. Dort wird über ein zusätzliches 19 Zoll Einschubgerät den Datenkabeln auch die Stromversorgung zugeführt – ein Verfahren, das neu deutsch als Power over Ethernet (PoE) bekannt ist. Von diesen Switches führen dann Verbindungen zum ADSL-Router als dem eigentlichen Internet-Zugang sowie dem hotelinternen Abrechnungs- und Authentifizierungssystem der Aachener M3 Connect GmbH. Ein Hightech-Verbund, von dem der Gast selbst nichts mitbekommt: Er muss lediglich eine WLAN-Karte in sein Notebook einstecken und kann online gehen beziehungsweise landet zunächst auf der Internet-Portalseite des Hotels, wo er seine Zugangsdaten eingeben muss. Auf der Funkstrecke sind die Daten dann durch den Einsatz eines VPNs (Virtual Private Network) vor ungewünschten Lauschern geschützt. Steht die Funkverbindung, übernimmt das hoteleigene Billing-System die Abrechnung der WLAN-Nutzung. Diese Lösung lobt Günther Weilguni vor allem wegen ihrer guten Anbindung an die hausinterne Management-Software Fidelio. Eine Kombination, die es dem Hotel ermöglicht, zwei Abrechnungsmodelle für die WLAN-Nutzung anzubieten: Zum einen können Prepaid-Karten erworben werden, die dem Gast ein bestimmtes Datenvolumen, kombiniert mit einem Zeitkontingent, einräumen.

Zum anderen ist die Postpaid-Variante wählbar, bei der die Tarifierung auf Minutenbasis, unabhängig vom Übertragungsvolumen, vorgenommen und die Internet-Nutzung erst beim Auschecken mit der Hotelrechnung bezahlt wird.

## Quantensprung dank WLAN

Die neuen Serviceleistungen für die Gäste sind jedoch nur ein Aspekt des WLAN-Einsatzes im Steigenberger Hotel Gstaad-Saanen. Günther Weilguni will nämlich über das 3Com-Funknetz auch seine internen Kommunikationsprozesse effizienter gestalten. Hatten seine Mitarbeiter früher Pager und mussten im Bedarfsfall ein Etagen- oder Zimmertelefon benutzen, so sind sie heute mit schnurlosen Dect-Telefonen ausgestattet. Deren Tage sind jedoch gezählt. Die Mitarbeiter sollen künftig drahtlos über das LAN telefonieren können. Statt der klassischen Telefonie kommen dann schnurlose Voice over IP (VoIP)-Telefone zum Einsatz. So ist etwa angedacht, dass die Zimmermädchen oder Gouvernanten künftig via VoIP per Wireless LAN miteinander kommunizieren oder gar mittels PDA die Zimmerreinigung sowie den Verbrauch aus der Minibar direkt in den Hotelcomputer einbuchten. „Wenn wir dies verwirklichen, dann ist das ein Quantensprung für uns“, sinniert Hotelmanager Günther Weilguni. ■

## Kontakt

### 3Com GmbH

Max-Planck-Straße 3  
D-85609 Aschheim  
Tel.: +49 (89) 2 50 00-0  
Fax: +49 (89) 2 50 00-111

### 3Com (Schweiz) AG

Morgenstraße 131  
CH-3018 Bern  
Tel.: +41 (844) 83 39-33  
Fax: +41 (844) 83 39-34

### 3Com (Austria) Ges.m.b.H.

Salztorgasse 2  
A-1010 Wien  
Tel.: +43 (1) 2 05 12 05-0  
Fax: +43 (1) 2 05 12 05-200

## Netztopologie Hotel Steigenberger (Ausschnitt)

