

Das intelligente digitale Hotel

Bieten Sie eine einfache und sichere VIP-Erfahrung für jeden Gast

Konsistenz ist das Schlüsselwort des Gastgewerbes. So wie außergewöhnliche, familiäre Erlebnisse die Loyalität der Gäste stärken, ist die Nichteinhaltung von Marketingversprechen ein Garant für Enttäuschung, Ablehnung und schädliche Beiträge in den sozialen Medien, deren Aufarbeitung Jahre dauern kann. Mehr denn je müssen Hotels mit den Kundenerwartungen Schritt halten, um die Loyalität ihrer Gäste zu erhalten und neue Geschäfts- und Urlaubsreisende anzuziehen.

“ Mit Aruba können wir aussagekräftigere Profile von Gästen erstellen und somit relevantere personalisierte Dienste und Angebote bereitstellen. Genau das sollte ein großartiges Hotel ausmachen. Ein Erlebnis wie zu Hause. ”

Katarina Lilic, Executive Director,
Amadria Park Sibenik

Während der gesamten Reise eines Gastes bieten sich immer wieder Gelegenheiten, die Markentreue, die Stimmung und die Zufriedenheit zu beeinflussen – zum Guten oder zum Schlechten. Zusammengefasst bilden sie das Gesamterlebnis des Gastes, und das Ziel der Marke oder des Hotels ist es, sicherzustellen, dass die Erwartungen an dieses Erlebnis erfüllt oder übertroffen werden. Ob es sich nun um eine App-fähige Immobiliennavigation, reibungslose mobile Check-in-/Check-out-Optionen, mobile Medienkonnectivität im Zimmer, präferenzbasierte Essensempfehlungen, einen Housekeeping-Service in der Nähe oder einen Ortungsdienst für verlorene Kinder handelt – die geschickte Verbindung von digitalen Möglichkeiten und physischen Prozessen ist entscheidend für das Gästelerlebnis und die Affinität zu Ihrer Marke.

Die Notwendigkeit konsistenter Erlebnisse gilt auch für die Betriebsabläufe, die sich auf die Produktivität, die Rentabilität und die Sicherheit der Mitarbeiter auswirken können. Beispiele hierfür sind das schnelle Auffinden von Gepäckwagen oder Speisetablets, die Verbesserung des Wohlbefindens des Personals durch standortbasierte Paniktasten und die Bereitstellung zuverlässiger mobiler Sprachfunktionen für eine reibungslose Kommunikation in der gesamten Einrichtung. Darüber hinaus können Technologielösungen die Abläufe für das Sicherheitspersonal verbessern, das die Sicherheit der Gäste gewährleisten soll.

INTERESSANTE TATSACHE:

Im Jahr 2019 haben erstmals mehr **US-Haushalte** einen Streaming-Dienst (69 %) abonniert, statt einen traditionellen Satelliten- oder Kabel-TV-Anbieter (65 %). Angesichts der Beliebtheit von Smartphone- und Content-Streaming-Diensten zu Hause wünschen sich die Gäste nun das gleiche dynamische Erlebnis in ihrem Hotelzimmer.

Um ein konsistentes und personalisiertes Gästelerlebnis zu schaffen, müssen gesammelte Daten schnell ausgewertet und entsprechend reagiert werden. Deshalb reicht es nicht mehr aus, einfach nur WLAN-Lösungen für die Konnectivität bereitzustellen. Hoteliers müssen WLAN-Lösungen evaluieren, die bewährte technologische Innovationen durch Ökosystempartnerschaften ermöglichen, um aus der Netzwerkinfrastruktur eine leistungsstarke Personalisierungsplattform zu entwickeln. Um dieser Nachfrage gerecht zu werden, muss sich das Gastgewerbe ständig weiterentwickeln und für kommende Innovationen bereit sein – wie Gesichtserkennung, Serviceautomatisierung, Roboter und VR, um nur einige zu nennen. Die Aruba Edge Services Platform kann Hoteliers dabei helfen, den Erwartungen der Gäste einen Schritt voraus zu sein und intelligente digitale Hotelinitiativen zu ermöglichen.



NETZWERKKONNEKTIVITÄT MUSS IMMER AKTIV UND AUTOMATISIERT SEIN

Die Leistung des Netzwerks sollte stets für ein außergewöhnliches Gästelerlebnis sorgen. Wenn Hoteliers den gesamten Netzwerkbetrieb vereinheitlichen, können sie sich besser auf die Gäste konzentrieren und nicht darauf, ob die Geräte miteinander verbunden sind.

Nahtlose Verbindung zwischen Gästen und WLAN

Der erste Schritt, um Ihre Gäste kennenzulernen, ist sicherzustellen, dass sie sich in Ihrem Netzwerk befinden. Airpass ermöglicht Ihren treuen Gästen den automatischen Wechsel vom Mobilfunknetz ihres Anbieters zu Ihrem drahtlosen Netzwerk. Die Gäste werden die einfache Verbindungsmöglichkeit zu schätzen wissen und Ihnen bietet sich dadurch ein unmittelbarer Nutzen. Da die Daten bereits am Eingang erfasst werden und nicht erst, nachdem der Gast eine Verbindung hergestellt hat, können neue Erkenntnisse über Verkehrsmuster und Netznutzung gewonnen werden. Gastgewerbebetriebe können digitale oder andere Beschilderungen aufstellen, um Angebote oder Rabatte zu bewerben. Darüber hinaus können Netzwerkeinblicke und -nutzung der IT-Abteilung dabei helfen, zu verstehen, wo es Probleme mit der Konnektivität gibt, sodass Änderungen im Netzwerk vorgenommen werden können, um das beste Erlebnis zu bieten.

Hochleistungsnetzwerke

Automatisierung kann dazu beitragen, den hohen Prozentsatz ungeplanter Netzwerkausfälle, die durch menschliches Versagen verursacht werden, zu verringern (Gartner, 2019).

Die Wi-Fi 6-Infrastruktur von Aruba ist darauf ausgelegt, Hunderte von Gästen und zugehörigen Geräten gleichzeitig zu unterstützen, ohne die WLAN-Qualität zu beeinträchtigen. Gäste und Mitarbeiter können sich mit gleichbleibend hoher Leistung auf dem Hotelgelände oder am Veranstaltungsort bewegen. Aruba optimiert die Verbindung zwischen dem Gerät und dem besten verfügbaren Access Point, unabhängig davon, wo sich das Gerät befindet. Wichtige Anwendungen können priorisiert werden, sodass sie mit maximaler Leistung arbeiten können, ohne dass der Komfort für Gäste oder Mitarbeiter beeinträchtigt wird.

Hitless Updates und Hitless Failover sorgen dafür, dass das drahtlose Netzwerk mit den neuesten Sicherheitsupdates auf

dem neuesten Stand bleibt, Störungen toleriert werden und es jederzeit verfügbar ist. Keine Testunterbrechungen, keine verlorenen experimentellen Daten, keine unterbrochenen Verbindungen oder Transaktionen.

Die Infrastruktur nutzt branchenführende Tools zur automatischen Anpassung an sich ändernde Umgebungen und Anwendungen: ClientMatch zur Optimierung der Roaming-Leistung, AppRF zur Optimierung der Leistung wichtiger Anwendungen, Adaptive Radio Management zur Verbesserung der Funkleistung und AirSlice zur Verwaltung der Bandbreitenzuweisung.

Intelligente Switches vom Edge zum Core

Mobilität im Gastgewerbe hat Priorität, aber das gilt auch für das kabelgebundene Netzwerk. Jeder AP, der mit einem Switch-Port verbunden ist, muss zuverlässig sein und die bestmögliche Leistung erbringen. Multi-Gigabit-Switches unterstützen eine hohe Dichte an APs, während sie den Datenverkehr für kabelgebundene Geräte einfach segmentieren und so eine verbesserte Leistung und Sicherheit bieten. Zusätzlich zu Smart Rate PoE bietet Aruba eine automatische Aushandlung zwischen Switch und Access Point, um den benötigten Durchsatz am Edge zu ermitteln.

Das Aruba AOS-CX-Betriebssystem verfügt über eine Zeitseriendatenbank, die einen umfassenden Einblick in die Daten bietet, die die Switching-Fabric durchlaufen. Intuitive softwaredefinierte Verwaltungstools, integrierte Analysefunktionen und programmierbare Skripte bieten optimale Einblicke in Netzwerk- und Geräteaktivitäten, Fehlerisolierung und Systemleistung. Upgrades und Updates können einfach aktiviert, rückgängig gemacht und geändert werden, ohne das Netzwerk oder die Mitarbeiter, die darauf angewiesen sind, zu beeinträchtigen.

Eine vergleichbare Funktion wie das drahtlose Hitless Failover befindet sich im Kern des Hotelnetzes. Redundante Aruba AOS-CX-Switches, die im Active-Active-Modus betrieben werden, sorgen im Falle eines Fehlers für einen unterbrechungsfreien Betrieb. Virtual Switching Extension (VSX) stellt sicher, dass Verkehrslasten validiert werden, bevor ausgeglichene Verkehrslasten an das Active-Active-Paar zurückgegeben werden. Sobald der erste Core-Switch die Übertragung abgeschlossen hat, wird der Prozess für die verbleibende Core-Infrastruktur wiederholt.

Die Network Analytics Engine (NAE), die in AOS-CX enthalten ist, bietet einen integrierten Rahmen für die Überwachung und Fehlerbehebung von Netzwerken. NAE erkennt Probleme in Echtzeit und analysiert Trends, damit die Hotel-IT Probleme erkennen und beheben kann, bevor sie sich auf Gäste, Mitarbeiter oder andere Einrichtungen auswirken.



AOS-CX liefert in Verbindung mit Hochleistungs-Switches den Durchsatz, die Leistung und die verwertbaren Erkenntnisse, die IT-Administratoren benötigen, um die riesigen Datenmengen zu verarbeiten, die heute am Netzwerk-Edge entstehen.

ZERO-TRUST-SICHERHEIT VON ENDE-ZU-ENDE

Das Gastgewerbe investiert zwar in die Cybersicherheit, muss aber stets auf der Hut sein, um Bedrohungen einen Schritt voraus zu sein. Die meisten herkömmlichen Sicherheitslösungen konzentrieren sich auf die Sicherung des Netzwerkrands, indem sie bekannte Angriffe und Malware anhand ihrer Muster oder Signaturen erkennen. Doch bisher unbekannte Bedrohungen, neuartige Gefahren und ausgeklügelte gezielte Angriffe können diese herkömmlichen Lösungen oft umgehen.

Neunundfünfzig Prozent der Kunden glauben, dass ihre Daten durch eine Sicherheitsverletzung gefährdet sind, so ein aktueller Bericht von Salesforce.

Seien Sie darüber informiert, wer und was sich in Ihrem Netzwerk tummelt

IoT-Geräte können viele Standard-Betriebssystemplattformen haben, und es kann sich als Herausforderung erweisen, genau zu wissen, was sich im IT-Netzwerk des Hotels gerade befindet, vor allem, wenn sich Gäste damit verbinden. ClearPass Device Insight vereinfacht das Onboarding von Geräten mithilfe von Erkennungsmethoden des maschinellen Lernens für die Identifizierung und das Profiling eines breiteren Spektrums von Gerätetypen (Gastgeräte, Geräte von Mitarbeitern, Sicherheitsgeräte usw.). Durch maschinelles Lernen werden auch das Verhalten und andere kontextbezogene Faktoren im Laufe der Zeit verstanden, um das Profiling neuer Geräte zu unterstützen, sobald sie in das Netzwerk gelangen. Sichtbarkeit ist der erste Schritt in Richtung Sicherheit.

„Zero-Trust“-Netzwerkzugang

Sobald die Geräte identifiziert sind, erstellt ClearPass Policy Manager Profile und authentifiziert, autorisiert bzw. verwaltet den Netzwerkzugriff mithilfe granularer, richtlinienbasierter Zugriffskontrollen. Benutzer und Geräte haben nur Zugriff auf die Netzwerk-, IT- und Anwendungsressourcen, für die sie zugelassen sind.

Trennen Sie den Datenverkehr von Gästen, Mitarbeitern und Unternehmen

Die dynamische Segmentierung von Aruba bietet die erforderliche Mikrosegmentierung für den Datenverkehr im kabelgebundenen und drahtlosen Netzwerk sowie im WAN auf der Grundlage granularer Benutzer-/Geräte-/Verbindungsinformationen. Richtlinien werden Ende-zu-Ende über das Netzwerk übertragen, um sicherzustellen, dass der Datenverkehr von Gästen problemlos vom Datenverkehr der Mitarbeiter oder des Unternehmens getrennt werden kann, unabhängig vom Standort des Benutzers oder Geräts oder dem Switch-Port, der den Datenverkehr überträgt.

Marsh Cyber-Catalyst-Auszeichnung

Einer der führenden Anbieter von Cybersecurity-Versicherungen hat die Policy Enforcement Firewall (PEF) von Aruba als führende Komponente einer Zero-Trust-Sicherheitsumgebung anerkannt und als „Cyber-Catalyst“ ausgezeichnet. Unternehmen des Gastgewerbes, die die PEF von Aruba nutzen, können einen günstigeren Tarif für ihre Versicherung erhalten und sind durch die automatische Richtlinienkontrolle noch sicherer.

SCHNELL HANDELN MIT AIOPS

Die unglaubliche Menge an Daten, die in einem Hotel generiert wird, stellt die Struktur eines jeden Netzwerkbetriebs vor große Herausforderungen. Die Edge-Plattform von Aruba umfasst Sicherungs- und Orchestrierungsfunktionen, um die Betriebszeit zu maximieren, die Benutzererfahrung zu optimieren und die Zeit für die Fehlerbehebung bis zur eigentlichen Ursache zu reduzieren. Die automatisierte Netzwerksicherung liefert AIOp-Erkenntnisse auf einen Blick, während die Edge-to-Cloud-Erfahrungsüberwachung automatisierte KI-basierte Warnmeldungen generiert, die proaktiv kritische Anwendungs- und Netzwerkprobleme aufzeigen.

Optimieren Sie die Sichtbarkeit und Verwaltung von externen Standorten

An externen Standorten sind möglicherweise keine Vollzeit-IT-Mitarbeiter verfügbar. Aruba Central bietet einen ganzheitlichen Überblick, der den Mitarbeitern in der Unternehmenszentrale einen vollständigen Einblick in die externen Standorte ermöglicht. Die IT-Abteilung kann die kabelgebundene, drahtlose und SD-WAN-Infrastruktur von jedem Ort aus überwachen, verwalten und Fehler beheben. Die SD-Branch-Lösung von Aruba bietet Integrationsmöglichkeiten über das WLAN und LAN, die für SD-WAN, MPLS und Mobilfunkverbindungen optimiert und für das Internet oder ein Rechenzentrum vorgesehen sind.



Vereinfachte Bereitstellung an externen Standorten

Nichttechnisches Personal kann sich an der Bereitstellung eines Hotelnetzwerks beteiligen. Dies trägt dazu bei, dass die IT-Abteilung entlastet wird und die Hotelanlagen in einem Bruchteil der Zeit betriebsbereit sind, die sonst für die Entsendung eines speziellen Mitarbeiters zu jedem Standort erforderlich wäre. Mit einer mobilen App können die Mitarbeiter die Aruba-Infrastruktur per Barcode scannen und anschließen, wobei die Konfiguration automatisch erfolgt, damit die Geräte funktionieren.

ERFAHRUNGEN VON IT-BETREIBERN SIND ENTSCHEIDEND:

Oft wird vergessen, wie die IT-Abteilung das Netzwerk angesichts der ständigen Leistungsanforderungen und des Leistungsdrucks erlebt. Die Edge Services Plattform von Aruba bietet Lösungen, die den kabelgebundenen, drahtlosen und WAN-Betrieb vereinheitlichen, sodass die Betreiber ihre täglichen Abläufe vereinfachen und sich darauf verlassen können, dass sie ihren Hotels ein stets betriebsbereites und sicheres Netzwerk zur Verfügung stellen können.

Konvergieren Sie Netzwerk- und Sicherheitsabläufe zu geringeren Kosten

Die Konvergenz von Netzwerk- und Sicherheitservices unter Verwendung des Gateways von Aruba trägt dazu bei, Ihre Gesamtbetriebskosten zu senken. Diese von Aruba Central in der Cloud verwalteten Gateways sind für SD-WAN mit MPLS-, Internet- und LTE-Mobilfunkkonnektivität optimiert, um eine kontinuierliche Leistung zu gewährleisten, und verfügen über rollenbasierte Zugriffs- und Firewall-Funktionen.

AIOps für optimierte Leistung

Aruba liefert maßgeschneiderte Empfehlungen durch KI-basiertes maschinelles Lernen zur Verbesserung der Netzwerk- und Anwendungsleistung auf der Grundlage anonymisierter Vergleiche mit Peer-Umgebungen. Wenn eine Änderung die Leistung um 10 % steigern kann, wird sie dem Netzwerkadministrator empfohlen, der dann die Einstellungsänderung autorisieren kann. Aruba User Experience Insight bietet der IT-Abteilung eine Echtzeitanzeige der Endbenutzererfahrung und klare Aktionsschritte zur Lösung von Problemen, bevor ein Serviceticket geöffnet wird. Diese leistungsstarken Tools bieten die dringend benötigte Unterstützung, damit die ohnehin schon überlasteten IT-Mitarbeiter die notwendigen

Maßnahmen ergreifen und Problemen zuvorkommen können.

NUTZUNG VON ANALYSEN UND STANDORTBESTIMMUNG FÜR VERBESSERTE ERFAHRUNGEN UND ABLÄUFE

Leistungsstarke Netzwerke setzen zusätzliche Lösungen ein, um die Erwartungen der Gäste zu erfüllen. Die Lösungen von Ecosystem-Partnern können automatisch Daten aus verschiedenen Quellen sammeln – Access Points, Personenzählern und POS-Systemen – und diese in Erkenntnisse über die Präferenzen der Gäste umwandeln. Diese Lösungen bieten Hoteliers die Möglichkeit, sich erneut darauf zu konzentrieren, wie Gäste, Mitarbeiter und IT das Netzwerk erleben.

“ WLAN ist für jedes Hotel ein Muss, um wettbewerbsfähig zu bleiben, insbesondere in Las Vegas. Mit Aruba haben wir den zusätzlichen Vorteil, dass wir Access Points verwenden können, die standorttauglich sind und über integrierte BLE-Beacons sowie zusätzliche Ports verfügen, über die wir andere IoT-Geräte in den Zimmern anschließen können, ohne zusätzliche Kabel verlegen zu müssen. Standortbezogene Dienste sind für uns sehr wichtig, da sie die physische Sicherheit unserer Mitarbeiter und Gäste verbessern und eine Fülle von neuen Gästeservices bieten können.

”

Gavilanes, Director of IT of
Downtown Grand Hotel & Casino



Verbessern Sie die Erfahrungen von Gästen und Mitarbeitern mit Standortdiensten

Durch die Nutzung von Standortdiensten kann Aruba das Gästelerlebnis verbessern und zur Steigerung der Gästezufriedenheit beitragen. Aruba APs sind standorttauglich und können in Verbindung mit Aruba Beacons das gesamte Hotel- und Gaststättengewerbe zu einem intelligenten Standort machen. Aruba Meridian ist ein integraler Bestandteil einer ganzheitlichen App-Strategie, indem es Standortdienste nutzt, um Blue-Dot-Wayfinding, Push-Benachrichtigungen und die Durchführung spezifischer Kampagnen zu ermöglichen. Mithilfe von Analysen aus dem Netzwerk können Einrichtungen sicherstellen, dass Gästen beim Betreten einer Einrichtung mit automatisiertem Check-in geholfen wird, oder sie können ihr Smartphone nutzen, um einen Ort (Hotelzimmer, Konferenzzentrum, Restaurants vor Ort, mobiler Concierge oder Fitnessraum) ohne Frustration oder Zeitverlust zu finden.

Hochwertige Assets finden und verfolgen

Die Asset-Tracking-Lösung von Aruba unterstützt Mitarbeiter bei der Verfolgung von Assets, indem sie die standorttaugliche WLAN-Infrastruktur von Aruba und Bluetooth-basierte Aruba-Tags nutzt. Hoteleigentum, Gepäck, Sicherheitsvorrichtungen und andere hochwertige Assets können überwacht und bei Bedarf gefunden werden, sodass sich das Hotelpersonal auf das Gästelerlebnis konzentrieren kann und nicht auf die Suche nach einem wertvollen Gegenstand. Dadurch werden Mitarbeitereffizienz und Kundenzufriedenheit gesteigert und Gerätekosten gesenkt.

Access Points als IoT-Plattformen

Normalerweise denken wir bei WLAN-Access Points an einen sicheren drahtlosen Netzwerkzugang, und viele Jahre lang war das auch ihre Hauptfunktion. Heute ist das nicht mehr so. Aruba Wi-Fi 6 Access Points umfassen Funkgeräte zur Wegfindung, Geofencing, Standortverfolgung, Sensorüberwachung, Türverriegelung und Antriebssteuerung. Diese Funktionen verwandeln Aruba Access Points in sichere, vielseitig einsetzbare Kommunikationssysteme, die sowohl als Netzwerkzugänge als auch als vollwertige IoT-Plattformen dienen.

Gemeinsam mit einigen der besten Technologiepartner und App-Entwickler der Branche trägt Aruba zur Bereitstellung innovativer Lösungen bei, die die heutigen Geschäfts- und IT-Prioritäten miteinander verbinden. Diese Lösungen bieten Hoteliers getestete und bewährte Integrationen zur Unterstützung von Mitarbeitergeräten (Mitarbeitersicherheitsgeräte und Asset-Tracking), IoT-Innovationen (schlüsselloser Zugang) und analytisch gestützter Entscheidungsfindung (Standortdienste). Um mehr zu erfahren, schauen Sie sich unsere [Gastgewerbe-Partnerliste an](#).

EIN PARTNER, DEM SIE VERTRAUEN KÖNNEN, WENN SIE EIN VIP-GÄSTEERLEBNIS BIETEN MÖCHTEN

Die dynamischsten und einschneidendsten Erlebnisse finden stets am Edge statt. Die Aruba Edge Services Platform ermöglicht Netzwerke, die Telemetriedaten nutzen, diese Daten analysieren und dann Aktionen ausführen, die zu den gewünschten Geschäftsergebnissen führen. Aruba hat es sich zur Aufgabe gemacht, Daten am Edge zu nutzen und zu sichern und in Zusammenarbeit mit unseren Kunden die sinnvollsten Digitalisierungsinitiativen im Bildungsbereich zu ermöglichen. Setzen Sie sich noch heute mit Ihrem Aruba-Vertriebsmitarbeiter oder -partner vor Ort in Verbindung und beginnen Sie Ihre Reise zu einem intelligenten digitalen Hotel.

DAS GÄSTEERLEBNIS IST ENTSCHEIDEND:

Das Gästelerlebnis kann nicht nur über den Aufenthalt entscheiden, sondern auch darüber, ob Sie überhaupt ein Geschäft abschließen oder nicht. Zweiundachtzig Prozent (82 %) der Kunden in den USA gaben an, dass sie aufgrund einer schlechten Kundenerfahrung nicht mehr mit einem Unternehmen zusammenarbeiten ([MarTech](#)). Es war noch nie so wichtig wie heute, Technologie für die Interaktion mit Gästen zu nutzen.