

CASE STUDY

ZEITLOSES DESIGN UND TECHNOLOGIE IN EINEM – FÜR EIN UNVERGLEICHLICHES



The Dolder Grand ist eines der besten Hotels in Europa. Es liegt in erhöhter Lage über der Stadt Zürich und verfügt über 175 luxuriöse Zimmer und Suiten, eine exquisite Küche, einen 4.000 Quadratmeter großen Spabereich und eine bemerkenswerte Kunstsammlung. Das Ziel ist ein unvergleichliches Erlebnis für die Gäste.

„Alles am Dolder Grand ist einzigartig – die Architektur, der Standort, der Service“, so Geschäftsführer Mark Jacob.

„Es ist ein Ort“, führt er fort, „an den Gäste kommen, um ihrem Alltag zu entfliehen: Unsere Aufgabe ist es, ihnen die Zeit zu geben, wieder sie selbst zu sein. Wir möchten unseren Mitarbeitern die Möglichkeit geben, einen vollständig personalisierten Service zu bieten.“

ZEITLOS UND MODERN IN EINEM

The Dolder Grand vereint zeitlos und modern. Das Originalgebäude ist mehr als 120 Jahre alt und wird von Gebäuden gesäumt, die von Sir Norman Foster entworfen wurden. Mark Jakob sagt, dass diese Beziehung zwischen Altem und Neuem überall zu finden ist. Die gleiche Haltung nimmt er gegenüber der Technologie ein.



„Einige Hoteliers sehen in der Technologie eine Bedrohung für den personalisierten Service“, so Mark Jacob. „Doch wir nicht. Für mich stellt die digitale Technologie eine Möglichkeit dar, unseren Service zu verbessern. Mit Technik allein schaffen wir das nicht, aber beide Optionen können nebeneinander existieren.“

Im Hotel wurde beschlossen, das Netzwerk zu überholen. Durch das Upgrade sollte leistungsstarkes Wi-Fi in jedem

ANFORDERUNGEN

- Hochleistungs-Wi-Fi in jedem Zimmer
- Neue und moderne Wege Gäste jeden Alters zu erreichen
- Neue Experience mit interaktiver mobiler App
- Abschluss der Installation ohne Unterbrechungen für Gäste und ohne Beeinträchtigung der Gebäudeästhetik
- Vereinfachung des sicheren Netzwerkzugriffs für Gäste, Mitarbeiter und sonstige Geräte
- Festlegung der Maßnahmen zur Erfassung und zum Schutz von Besucherdaten

LÖSUNGEN

- Drahtlose Aruba-802.11ac-APs für den Innenbereich
- Aruba Mobility Controller
- Aruba Campus-Core und -Access-Switches
- ClearPass-Richtlinienverwaltung
- Aruba AirWave für die Netzwerkverwaltung
- ArubaOS 8

ERGEBNISSE

- Vollständige BYOD-Unterstützung für Gäste
- Bandbreite von 10 GB in jedem Zimmer und so nahtloses Streaming der Gastmedien
- Schnelle Bereitstellung von temporären privaten Netzwerken für Gäste und Unternehmen
- Einblicke in das Gästeverhalten zur Verbesserung des Marketings und der Erstellung neuer Services
- Plattform für IoT und standortabhängige Dienste
- Flexibilität und Skalierbarkeit für anhaltendes Wachstum bei der Netzwerknutzung

“ Unsere Concierges haben lebenslange Erfahrung und das möchten wir nicht untergraben. Doch wir glauben, dass die Technologie dazu beitragen kann, dieses Fachwissen zu ergänzen und zugänglicher zu machen. ”

MARK JACOB

MANAGING DIRECTOR, DOLDER HOTEL AG

Zimmer ermöglicht werden, das Netzwerk sollte einfach zu verwalten sein und eine Plattform für kontinuierliche Innovationen im Service bieten.

Richtlinienbasierter Zugriff für eine dynamische Umgebung

Im Mittelpunkt der Aruba-Lösung stehen ArubaOS 8 und Aruba ClearPass-Netzwerkzugriffskontrolle sowie die Air-Group-Lösung. Ein AirGroup-Registrierungsportal im ClearPass-Richtlinienmanager ermöglicht es Gästen und IT-Administratoren Drucker, Apple TVs, Wi-Fi-Projektoren, Wi-Fi-Fernseher und andere Endgeräte selbst zu registrieren. Diese Geräte kön-

nen dann in persönlichen, gemeinsamen und standortbezogenen Servicegruppen zusammengefasst werden. Die Lösung ist mit dem Gästebuchungssystem des Hotels verknüpft. Daher wird für die Gäste bei Registrierung eine eigene AirGroup oder ein privates LAN/WLAN eingerichtet. Dies vereinfacht den Betrieb für das IT-Team des Hotels erheblich und bedeutet, dass nicht mehr Hunderte von VLANs erstellt oder Tausende von Geräten manuell verwaltet und aktiviert werden müssen.

Die ArubaOS-Mobilitätssoftware wird mit ClearPass koordiniert, um einen richtlinienbasierten Zugriff für mobile Geräte je nach Benutzerrolle und Standort zu ermöglichen.

Die Lösung wurde von achemmann ict-services konzipiert und umgesetzt, einem langjährigen Aruba-Partner in der Schweiz. Die Gäste sollten durch die Installation nicht gestört werden, so dauerte es sechs Monate – mit Access Points, die unter Schreibtischen versteckt oder in die Wände eingelassen waren. achemmann bietet auch laufende Unterstützung.



Sicheres, leistungsstarkes Wi-Fi in jedem Gästezimmer

Für die Gäste ist die direkte Auswirkung der Aruba-Lösung die Bandbreite von 10 GB in jedem Zimmer. Viele Gäste verbinden während ihres Aufenthalts bis zu 10 mobile Geräte mit dem Netzwerk. Sie werden beim Check-in angemeldet und können dann Inhalte an den Bang & Olufsen TV im Zimmer streamen. Wiederkehrende Gäste (und ihre Geräte) werden vom Netzwerk automatisch erkannt.

Dieser Ansatz bietet die richtige Mischung aus Personalisierung (z. B. mit dem eigenen Netflix-Konto des Gastes) und Einfachheit.

„Durch Aruba AirGroup gibt es in jedem Zimmer ein eigenes, sicheres Netzwerk“, so Jens Gross, IT-Manager, Dolder Hotel AG. „Es besteht keine Gefahr, dass der Inhalt eines Gastes in ein anderes Zimmer übertragen wird. Bisher war die Verwaltung für die Erstellung eines eigenen SSIDs für jedes Zimmer so gut wie unmöglich. Jetzt gibt es dabei kein Durcheinander und keine Kabel mehr.“

Für Gäste, die kein mobiles Gerät mitbringen (was selten vorkommt), enthält jedes Zimmer ein iPad®. Damit können Gäste die Beleuchtung, die Vorhänge, die Temperatur und das Fernsehgerät steuern sowie VoIP-Anrufe tätigen. Es ist mit einem separaten VLAN verbunden, das ebenfalls über ClearPass gesteuert wird.

STABILITÄT UND KONSISTENZ

Jens Gross sagt, dass die einfache Verwaltung im Endeffekt der größte Gewinn dabei ist. Die Fehlerbehebung verläuft schneller, die Sicherheit ist höher und das Netzwerk kann nach Bedarf skaliert werden. ArubaOS 8 vereinfacht das Hinzufügen neuer Access Points – es ist geplant, die Abdeckung auf das gesamte Hotelgelände auszudehnen.

„Wir haben zwei Live-Updates ohne wahrnehmbare Störungen durchgeführt. Die Lösung ist stabil – das ist das, was die Gäste möchten und was wir möchten“, sagt Jens Gross. „achermann steht uns zur Seite, wenn es ein Supportproblem gibt.“

Erstellung eines detaillierten Eindrucks von der Gästerfahrung

Die vielleicht größte langfristige Auswirkung ist die Datenmenge, die mithilfe der Lösung generiert wird. Je besser das Verhalten der Gäste im Hotel verstanden werden kann, desto besser kann eine individualisierte Erfahrung gestaltet werden.

Jacob räumt ein, dass es im Hotel Potenzial zur Verbesserung der Kommunikation gibt und dass selbst Stammgäste nicht mit allen Dienstleistungen des Hotels vertraut sind: „Selbst wenn Sie uns zehnmal besuchen, haben Sie wahrscheinlich immer noch nicht alle unsere Restaurants ausprobiert. Wir möchten die Gäste wissen lassen, welche Leistungen verfügbar sind, aber sie nicht mit Informationen überhäufen.“

Mithilfe der Aruba-Lösung können Tageszeiten mit hohem Datenverkehr nachverfolgt oder der Zusammenhang zwischen dem Wetter und den Zimmerservice-Bestellungen erfasst werden. „Unsere Concierges haben lebenslange Erfahrung und das möchten wir nicht untergraben. Doch wir glauben, dass die Technologie dazu beitragen kann, dieses Fachwissen zu ergänzen und zugänglicher zu machen.“

