

Digitales Infosystem im Hotel: Die smarte Schweizer Lösung

Eine Gästemappe voll mit Ausdrucken? Das muss nicht sein. Heute gibt es digitale Informationssysteme. In der Schweiz ist ein Unternehmen auf diesem Gebiet führend: ipeak infosystems. Ihr Erfolgsgeheimnis: unkonventionelle Lösungen.

Dominik Buholzer

Mit Digitalisierungen ist es so eine Sache. Oft wären sie sinnvoll und doch scheuen sich Betriebe und Organisationen immer wieder davor. Aus einfachem Grund: Eine neue Technologie fordert eine Umstellung der Gewohnheiten und diese fällt nicht allen gleich leicht. Manchmal drängt sie sich aber ganz einfach auf. So wie beim «Eiger Mountain & Soul Resort» in Grindelwald. Vor gut vier Jahren verabschiedete sich der Betrieb von den papierernen Gästemappen und führte einen Infoscreen ein. «Wir mussten die Chance beim

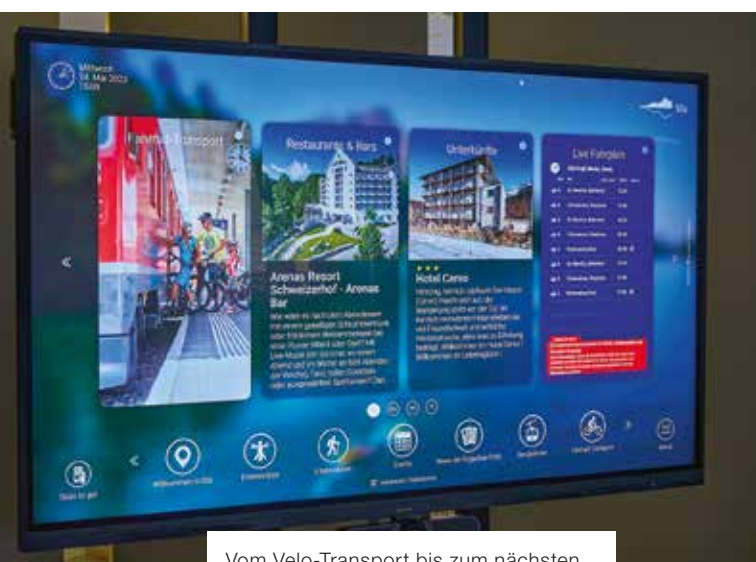
Schopf packen. Zu einem besseren Angebot wären wir so schnell nicht mehr gekommen», sagt Gastgeberin Gisela Heller. Der Auslöser war Grindelwald Tourismus. Die Destination hatte sich entschlossen, auf ein digitales Informationssystem umzustellen und bot Hotels an, mitzumachen.

Wie ein Lotse auf dem Flughafen

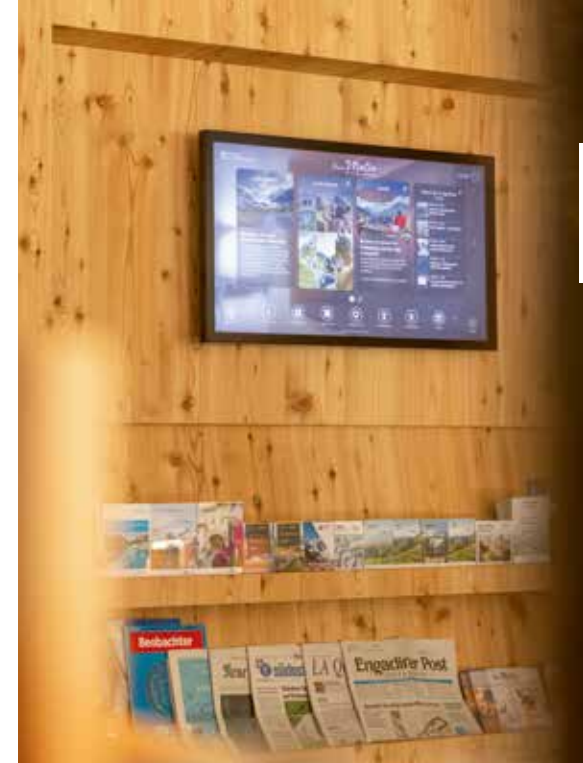
Den Zuschlag für die Umstellung erhielt ipeak. Das Unternehmen aus Steinhausen im Kanton Zug ist spezialisiert auf solche Prozesse. Zu ihren Kunden gehören unzählige Hotels, Tourismusdestinationen sowie auch immer mehr Unternehmen aus dem Gesundheitsbereich. «Wir sind quasi der Experte für die letzte Meile bei den Informationen für die Gäste», sagt CEO Raoul Julen. Das heisst: ipeak generiert selbst keine Inhalte, sondern bündelt die vorhandenen und macht sie digital verfügbar, insbesondere auf Touchscreens. «Wir sind wie ein Lotse auf dem Flughafen. Unsere Systeme sind so ausgelegt, dass man sämtliche Inhalte von einer Webseite aus, einem so genannten web-basierten CMS, steuern kann», sagt Raoul Julen.

Alles ist automatisiert. Das spart Kosten, das spart Zeit. Der Hotelier kann sich auf seine Angebote und Inhalte konzentrieren. Ob Touchscreens, Desktop-Touch, Web-App oder Tablet: Der Gast hat alles zusammen auf einem Screen und über QR-Code auf seinem Handy. Der Mix an Hotelkunden reicht sehr weit: Er geht von Fünf-Sterne-Häusern bis zu Campingplätzen.

Alles fng in einem Wohnzimmer in Zermatt an
Seinen Ursprung hat ipeak im Kanton Wallis, genauer gesagt in einem Wohnzimmer in Zermatt. Vor fast



Vom Velo-Transport bis zum nächsten Restaurant: Touchscreen in Sils



Der Infoscreen in der Chesa Mulin liefert aktuelle Informationen über Pontresina.

Gästen gut aufgenommen wird», sagt Stefan Sieber. Die Bedenken waren unberechtigt. «Wir verzeichnen sehr hohe Zugriffszahlen», sagt er.

Gäste schätzen Zusatzangebot

Besonders stark gefragt sind die Veranstaltungs- und öV-Übersicht sowie die Schlagzeilen der Engadiner Post, die ebenfalls Teil des digitalen Angebots sind. Stefan Sieber: «Die Screens sind definitiv eine gute Ergänzung zu den persönlichen Informationen.»

Solche Infosysteme nützen längst nicht nur grossen Tourismusplayern: «Auch für kleine Destinationen lohnt es sich, ein einheitliches System aufzubauen», sagt Raoul Julen. Davon könnten auch die Hotels profitieren.

Dem kann Andrea Isepponi vom Hotel Garni Chesa Mulin in Pontresina beipflichten. «Es ist das einzig Richtige, solche Informationen zentralisiert auszuspielen», sagt er. Seine Gäste würden dies zu schätzen wissen. Unter anderem auch dank schlaun Inhalten: «Insbesondere Hintergrundinformationen, wie man sich beispielsweise gegenüber Kühen auf der Weide verhält oder über den Herdenschutz, finden Beachtung», sagt er.

Die Palette an Tourismusorganisationen, die auf das System von ipeak setzen, ist gross: Von Grindelwald und Engadin über Bellwald bis Bern. Seit jüngstem zählt auch die Ferienregion Viamala dazu. Sie verfügt über vier Infoscreens und einen Touchscreen. Die Umstellung sei intensiv gewesen, habe sich aber auf jeden Fall gelohnt, sagt Roman Eugster, verantwortlich für Marketing und Web bei Viamala Tourismus: «Das Interesse der Leistungsträger in unserer Region konnten wir damit wecken», sagt er.

Und wie hat Gisela Heller letztlich die Umstellung auf das Infosystem wahrgenommen? «Es war schon eine kleinere Übung, aber heute sind wir froh darum. Das System ist sehr einfach zu bedienen, fast selbsterklärend. Und wenn mal ein Problem auftritt, erhält man schnell Unterstützung», sagt sie und fügt an: «Dies ist in Zusammenhang mit IT nicht überall der Fall.»

Weitere Infos unter ipeak.ch

20 Jahren. Raoul Julen traf einen Freund aus alten Schultagen. Der Schulfreund betreute im Alleingang den Infokanal von Zermatt und beklagte sich, dass er aufgrund der grossen Nachfrage kaum mehr freinehmen könne. Man beriet sich, kam darauf, dass der Aufbau des Infokanals als Cloud-Lösung eine perfekte Lösung wäre. Daraus liess sich sogar ein Geschäftsmodell entwickeln, mutmassten die beiden. Der Grundstein für ipeak war gelegt.

Das Business funktionierte erstaunlich gut. Und schnell. Bald verlagerte das Unternehmen seinen Geschäftssitz nach Steinhausen und behielt Zermatt als weiteren Standort bei. Es sei mit Sitz Steinhausen einfacher Fachleute zu finden, sagt Raoul Julen: «Bei Zermatt schreckt viele die Anreise ab.» ipeak ist in den vergangenen Jahren zum führenden Anbieter solcher Lösungen geworden und kann sich dabei auch gegen internationale Mitbewerber behaupten. «Wir bieten nicht einfach standardisierte Produkte an, sondern setzen auf individuelle Lösungen», sagt Raoul Julen.

Das hat auch die Engadin Tourismus AG überzeugt. «Wir waren auf der Suche nach einer Destinationslösung. Ausser ipeak konnte uns das niemand anbieten», sagt Stefan Sieber, Leiter Tourist Information bei der Engadin Tourismus AG. Sprich: Auf allen Screens im Engadin wird der gleiche Inhalt ausgespielt, aber in jeder Gemeinde wird der entsprechende Ort prioritär dargestellt. In Bever und S-chanf sind über die Screens zusätzlich Gästeberatungen möglich, weil sich in den beiden Orten eine eigene Infostelle nicht lohnt. «Wir waren zu Beginn durchaus skeptisch, ob dies alles funktioniert und vor allem von den