

INOLARES x SBC ROOM PANEL

Die Neuerfindung des Komforts

Vortragsskript, DBZ Fachforum Hotel, 18. September 2018, Berlin

ÜBER INOLARES

Seit 2007 ist das Berliner Unternehmen Inolares am Markt, anfangs vornehmlich als Planungsbüro und Generalunternehmer für Gewerbe- und Großimmobilien. Jedoch lag der Fokus schon damals auf Innovations- und Design-Denken im Hinblick auf technische Gebäudeausstattung. Schnell erkannten die beiden Gründer Christoph Burgstaller und Roman Duda das bisher unausgeschöpfte Potenzial und vor allem die wachsende Bedeutung zukunftsorientierter Gebäudedigitalisierung.

WIE ALLES ANFING

Die Verbindung intelligenter Technisierung und integrierender Digitalisierung wurde zu unserem Markenzeichen. In diesem Kontext denken und verstehen wir Immobilien bis heute als kommerzielle Wertschöpfungsobjekte und moderne Lebensräume, die Betreibern und Nutzern Mehrwerte bieten müssen.

WAS UNS AUSZEICHNET

WAS HEISST HIER EIGENTLICH KOMFORT?

Der Duden bringt unser Verständnis von Komfort auf den Punkt:

Komfort, der, Substantiv, maskulin, Worttrennung: Kom|fort,
auf technisch ausgereiften Einrichtungen beruhende Bequemlichkeiten,
Annehmlichkeiten; einen bestimmten Luxus bietende Ausstattung

UNSER BEGRIFFS-
VERSTÄNDNIS VON
„KOMFORT“

Das heißt: Komfort hat stets zwei Seiten – oder auch zwei Komponenten:

1. Komfort bezieht sich auf den Einsatz von bzw. den Rückgriff auf technisch ausgereifte Einrichtungen.
2. Komfort ermöglicht bzw. erhöht die Bequemlichkeiten und Annehmlichkeiten für den Nutzer/Verwender.

Hinsichtlich der technisch ausgereiften Einrichtungen lässt unsere Branche kaum Wünsche offen. Der in den vergangenen Jahrzehnten erreichte Standard in Sachen Heizung, Klima und Beleuchtung, im weiteren Sinne aber auch hinsichtlich Beschallung und Entertainment, ist hoch.

TECHNISCH IST UNSERE
BRANCHE HIGH-END

Überraschen kann man Hotelgäste nur noch in Details, denn ihre Erwartungshaltung ist längst an jegliche technische Finesse gewöhnt.

In puncto Bequemlichkeit und Annehmlichkeit jedoch macht es sich die Branche noch immer zu bequem. Denn was nützt die hochgerüstete Komfort-Technologie, wenn Sie sich nicht auch komfortabel bedienen lässt?

DOCH IN SACHEN
BEQUEMLICHKEIT IST
NOCH LUFT NACH OBEN

Denn selbst in Spitzenhäusern begegnen die Gäste nach wie vor dem grauen Grauen: komplizierte und klobige Thermostate oder abgegriffene, über das gesamte Zimmer verteilte Lichtschalter und weitere Steuerungselemente – und am besten noch mindestens zwei Fernbedienungen, deren Quantität (an Tasten) ihre Funktionalität bei Weitem übertrifft.

SELBST PREMIUM-HÄUSER
BIETEN HÄUFIG MÄSSIGEN
STANDARD

Und so lassen vielleicht auch Sie als Gast über Nacht lieber das Licht an und die Fußbodenheizung im Bad laufen. Einfach, damit Sie im Dunkeln zur Toilette finden und am nächsten Morgen die Fliesen nicht so kalt sind.

WIR STEHEN IN KONKURRENZ MIT DEN GANZ GROSSEN

Hotelgäste sind Menschen, die heutzutage aus einer digital hochgerüsteten Lebenswelt aus- und bei unseren Auftraggebern einchecken.

ÜBER DIE ERWARTUNGS-
HALTUNG DES GASTES
UND DEREN URSPRUNG

Das heißt: Morgens führen Sie noch eine gepflegte Unterhaltung mit Ihrem Kühlschrank, programmieren auf der Couch sitzend Ihr gesamtes Zuhause, damit sich die Katze nicht allein fühlt – und abends sind sie gezwungen, an einem Kunststoff-Thermostat neben der Zimmertür herumzufummeln, um die Raumtemperatur in Ihrem Hotelzimmer einzustellen, das gern auch mal ein paar hundert Euro die Nacht kostet.

Das Problem ist: Der gemeine Hotelgast macht keinen Unterschied zwischen technischen und systemischen Anforderungen und Rahmenbedingungen. Der merkt nur: Zuhause ist das irgendwie alles bequemer. Damit verlieren Hotels ein Stückweit Ihre Position als Pionier und Trendsetter in Sachen Wohn- und Lebenskomfort – und damit auch eine relevante Rechtfertigung für ihre Preispolitik.

Jetzt müssen wir als Zulieferer und Dienstleister uns fragen bzw. die Frage gefallen lassen: Wie konnte das eigentlich passieren?

Es gibt eine tröstliche Antwort: Wir stehen in Konkurrenz mit den ganz Großen dieser Welt: Apple (954,6 Milliarden US-Dollar), Alphabet/Google (887,9 Milliarden US-Dollar), Amazon (880,5 Milliarden US-Dollar). Wir sprechen hier über 2.723 Milliarden Dollar Börsenwert der – ganz nebenbei – drei wertvollsten Unternehmen der Welt.

DIE DREI GRÖSSTEN
UNTERNEHMEN DER WELT
SETZEN DIE TRENDS

Diesen neuen Trendsettern können wir realistisch betrachtet kaum etwas entgegensetzen. Denn sie agieren im praktischen und unkomplizierten Umfeld unseres Zuhauses. Sie müssen keine komplexen Systemarchitekturen berücksichtigen, keine umfassenden Effizienz-Konzepte bedienen – und sich auch nur in den seltensten Fällen mit den Gewaltausbrüchen einer Rockband oder vergleichbaren zweckfremden Nutzungsszenarien befassen.

Umso wichtiger aber wird es für unsere Branche, den Anschluss nicht zu verlieren. Innovativ mit populären Trends umzugehen, sich von ihnen inspirieren zu lassen, sie in die Lebenswelt Hotel zu übersetzen – das sind die neuen Herausforderungen unserer Branche.

OHNE EIN NEUES INNOVATIONSDENKEN SIND WIR CHANCENLOS

Die scheinbar übermächtige Konkurrenz, deren Namen vor 20 Jahren übrigens noch kein Mensch kannte, ist aber nur die halbe Antwort auf das Dilemma. Die andere Hälfte ist ernüchternd: Wir, die Hersteller, Planer und Umsetzer, schwächeln in Sachen Innovation. Das hat zwei Gründe:

1. Wir haben lange vor allem die direkten Bedürfnisse unserer Auftraggeber fokussiert – zu nennen sind hier vor allem die Schlagworte Kosten- und Energieeffizienz. Das bietet wenig Platz und Raum für Komfort-Denken im Sinne des Gastes.
2. Davon unberührt haben wir den Gast und sein individuelles Erlebnis ohnehin aus den Augen verloren – oder vielleicht auch nie im Auge gehabt. Über den Anspruch an Funktionalität wurde die Erlebnisdimension eines Hotelaufenthalts schlicht und einfach vergessen.

Deshalb ist es dringend an der Zeit, die interdisziplinäre Innovation an der Schnittstelle zwischen technischen Möglichkeiten, den Bedürfnissen der Betreiber und den Erwartungen der Gäste verstärkt in den Vordergrund zu rücken. Gelingt es uns nicht, neben der Effizienz auch die User Experience in den Mittelpunkt unseres Denkens zu rücken, werden langfristig unsere Auftraggeber, die Betreiber und Hoteliers, dafür die Zeche zahlen.

AUS ZWEI ERWARTUNGSHALTUNGEN EINE RUNDE SACHE MACHEN

Vor den genannten Hintergründen haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, die Bedienung der Raumtechnik neu zu denken. Dabei war es für uns von essenzieller Bedeutung, sowohl die Anforderungen der Betreiber zu erfüllen als auch das Erleben der Gäste zu einem Erlebnis zu machen.

Den traditionellen (betreiberorientierten) Kanon der Branche konnten wir problemlos anstimmen: Energieverbrauch, Betriebssicherheit, Kosteneffizienz, Kundenzufriedenheit. Nun ging es darum, den Mehrwert für den Gast neu zu denken.

Ein ansprechendes Design, das den Namen Design verdient, im Sinne des bekannten Leitspruchs „Form follows function“. Hierzu zählen die einfache Verständlichkeit, intuitive Bedienbarkeit und vor allem die konsequente Ausrichtung am Bedarf des Gastes und an den vorhandenen Gegebenheiten.

UNSERE BRANCHE HAT ES
VERSÄUMT, RECHTZEITIG
ZU (RE)AGIEREN

WIE DAS NEUE DENKEN
AUSSEHEN KANN (ODER
MUSS?)

SO GESTALTEN SICH DIE
NEUEN ANFORDERUNGEN
AN EIN BEDIEN-INTERFACE

BETREIBERORIENTIERUNG

BENUTZERORIENTIERUNG

So viel wie nötig, so wenig wie möglich, lautete eine unserer Gestaltungsregeln. Der Gast soll die technischen Möglichkeiten ausschöpfen können, ohne zuerst eine in den Kleiderschrank geklebte Gebrauchsanweisung studieren zu müssen.

Alles an einem Ort bzw. in einem Bedienelement – das war ein weiteres Ziel, das wir bei der gesamten Entwicklung konsequent verfolgten.

WIR BRAUCHTEN KEINE NEUEN TECHNOLOGIEN, SONDERN NEUE IDEEN



Unsere erste Erkenntnis war: Technisch ist doch alles längst erfunden bzw. vorhanden. Für die weitere Entwicklung unseres zeitgemäßen Bedienelements setzten wir auf unseren langjährigen Technologie- und Systempartner Saia Burgess Controls. Dessen 4,3" PCD® Room-Panel brachte bereits Alles mit, um unsere Vorstellungen ohne Kompromisse realisieren zu können:

- ✓ Touchscreen-Technologie auf aktuellem PCAP-Standard
- ✓ frei programmierbarer Logic Controller
- ✓ frei programmierbare Visualisierung
- ✓ Temperatursensor on board
- ✓ TFT mit 16bit Farbtiefe
- ✓ Flexibilität in der Programmierung durch S-Web-Konzept

DIE PLATTFORM VON
SAIA BURGESS CONTROLS

IN SACHEN INTERFACE DESIGN GILT: DAS AUGE BEDIENT MIT

Großen Wert legen wir auf das Design der Bedienoberfläche, hier verstanden als visuelle Gestaltung des Interfaces. Dabei ging es uns um die optimale Verbindung von ansprechendem Look und höchstmöglicher Usability. Hierfür griffen wir unter anderem auf aktuelle Bedienstandards zurück, die dank der alltäglichen Nutzung von Tablets und Smartphones gelernt sind.

Hinzu kam die Verwendung einer zeitgemäßen und möglichst universellen Symbolsprache (Piktogramme bzw. „Icons“), die bereits ohne Worte verständlich mit den Gästen spricht. Und weil eben doch nicht jedes Bild mehr sagt als tausend Worte, haben wir selbstverständlich auch eine klassische, selbsterklärende Beschriftung umgesetzt.

Letztlich konnten wir eine zeitlose, elegante und ansprechende Gestaltung erreichen. Und zwar ohne in Schönheit zu sterben, denn die komfortable und intuitive Funktionalität stand für uns konsequent an erster Stelle.

DER VISUELLE DESIGN-
ANSATZ

WIR WOLLTEN TECHNIK, DIE ALLES MÖGLICH UND ALLES EINFACH(ER) MACHT

Um mit der Verwendung des Room Panels maximalen Mehrwert für Betreiber zu erzielen, sorgten wir in der gesamten Entwicklung für höchste Flexibilität.

FLEXIBILITÄT DURCH
BEDARFSORIENTIERUNG
UND ANPASSBARKEIT

Dies spiegelt sich zum einen in der Möglichkeit wider, alle Funktionalitäten entsprechend des spezifischen Bedarfs bzw. der spezifischen Gegebenheiten zu visualisieren. Abgebildet wird, was vorhanden ist – nicht weniger, aber auch nicht mehr. Das Room Panel gewährleistet also eine umfassende Integration und Kopplung aller technischen Komponenten.

Zum anderen – und darin unterscheidet sich das Inolares Room Panel von vielen vermeintlich ähnlichen Angeboten am Markt – sorgten wir dafür, dass die Flexibilität auch im Praxis-Einsatz erhalten bleibt. Die abgebildeten Funktionalitäten können jederzeit angepasst und die Benutzeroberfläche bei Bedarf um zusätzliche Funktionen erweitert werden. Und zwar ohne nennenswerten Installationsaufwand.

Für den Nutzer, also den Hotel-Gast, haben wir – wie könnte es anders sein – den Schwerpunkt auf das Komfort-Erlebnis gesetzt. Für uns bedeutete das vor allem Einfachheit – nicht nur in Bezug auf die Gestaltung der Benutzeroberfläche, sondern auch in der Ausgestaltung der Funktionalitäten. Wo ein Fingerzeig reicht, setzt das Room Panel keine 1.000 Handgriffe voraus.

BENUTZERORIENTIERUNG
DURCH HÖCHSTMÖGLICHE
EINFACHHEIT

Die Kopplung verschiedener Komponenten der Zimmertechnik haben wir konsequent weiter gedacht. Während Klassiker wie die Kopplung von Fensterkontakt und Klimaautomatik vor allem der Energieeffizienz Rechnung tragen, identifizierten wir interessante Möglichkeiten, auch das Gäste-Erlebnis zu verbessern.

Der Zugriff auf virtuelle Zeitschaltuhren erlaubt es dem Gast außerdem, die gesamte Raumtechnik nach eigenen Vorlieben sekundengenau zu programmieren.

Nicht zuletzt bietet die Option, komplette Nutzungsszenarien zu designen und zu hinterlegen, einen schier unermesslichen Spielraum für die Ausgestaltung des Komfort-Erlebnisses. Mehr noch: Selbst komplexe Szenarien für Funktionsräume wie Tagungs- und Konferenzsäle lassen sich realisieren und inszenieren. Das Umschalten von einer Arbeits- zu einer Präsentationsumgebung von der Verschattung über die Decken- bis zur Podest- oder Bühnenbeleuchtung auf einen Knopfdruck? Das Room Panel macht es möglich.

SO KOMMT DER GAST AUF NEUE ART MIT SEINEM ZIMMER IN BERÜHRUNG

KLIMA

Mit dem Inolares Room Panel erfolgt die Temperaturregelung ganz einfach mithilfe von Ist- und Soll- bzw. Wunsch-Werten. Die Anzeige des Ist-Werts ermöglicht eine bessere Einschätzung der subjektiven Wunsch-Temperatur – und damit deren sinnvolle, an den individuellen Bedürfnissen orientierte Festlegung.

Die Lüftungsintensität kann klassisch in drei Stufen abgebildet werden, selbstverständlich ermöglicht das Room Panel aber auch die Umsetzung einer modernen, stufenlosen Regelung.

Und sollte dann doch einmal ein offenes Fenster mit dem Wunsch nach Klimatisierung kollidieren, schaltet die Lüftung nicht einfach nur ab, sondern informiert den Gast auch über das Warum.

LICHTSZENARIOS

Am Ende des Tages dient das Hotelzimmer dem Gast gerade in der Luxus-Hotellerie als Lebensraum – und nicht nur als Schlafzimmer in der Fremde. Wer möchte da schon gern auf allen Vieren den Lichtschalter zur Stehlampe in der hintersten Ecke suchen?

Nicht nur deshalb setzen immer mehr Häuser bereits auf programmierte Lichtszenarien, die selbstverständlich auch mit dem Room Panel vollumfänglich realisiert werden können. Licht-Set-ups zum Fernsehen, Lesen, für das Schäferstündchen oder auch ein dezentes Nachtlcht-Szenario: Gemeinsam mit Betreibern und Innenarchitekten können optimale Szenarien mit jeweils optimiertem Energieverbrauch entwickelt und umgesetzt werden.

Der Vorteil der digitalen Interface-Lösung mit dem Room Panel liegt dabei auf der Hand: Während die verbauten Schalter naturgemäß an ihre Grenzen stoßen, kennt ein digitales Bedien-Interface keine Grenzen. Die Erweiterung des Angebots um eine Vielzahl weiterer Beleuchtungsszenarien bleibt damit jederzeit möglich.

SERVICE

Die Architektur des Room Panels ermöglicht ebenfalls die Integration aller Service-Angebote und Leistungen eines Hauses in die Bedienoberfläche. Damit wird der Service auf Wunsch quasi zum Bestandteil der Raumtechnik – und das Room Panel zahlt ein weiteres Mal in hohem Maße auf das Komfort-Erlebnis der Gäste ein.

Keine Warteschleife beim Zimmerservice, der nebenbei noch ein Bankett im dritten Stock ausrichtet, keine überstrapazierte Rezeption, die neben der Aufnahme eines Weckauftrags noch eine 12köpfige Großfamilie eincheckt, kein Housekeeping, das den Gast nach einer durchgeführten Nacht um 9:00 Uhr aus dem Bett holt, keine halbnackten Peinlichkeiten im Hotelflur, während man den Bitte-Nicht-Stören-Türhänger zum wiederholten Male erfolglos platziert.

Denn mit dem Room Panel meldet der Gast seine Bedürfnisse ganz einfach mit einem Fingerzeig an – und der Zimmerservice ruft ihn schnellstmöglich zurück, eine gewünschte Weckzeit wird automatisch ins System eingespielt, dem Housekeeping wird Reinigungsbedarf aktiv signalisiert und der Türhänger dient in Zukunft nur noch als Souvenir.

Nicht zuletzt lässt sich jedes Zimmer an das hauseigene Buchungssystem anbinden, so dass einerseits alle Service-Prozesse rund um Check-in und Check-out eingesteuert werden können – und sich andererseits das Zimmer automatisch an die jeweilige Aufenthaltssituation des Gastes anpasst. Von der Willkommens-Beleuchtung bis zur Versetzung in einen energiesparenden Ruhezustand zwischen zwei Belegungen.

INDIVIDUALISIERUNG

Das Room Panel erlaubt die persönliche Gästeansprache per Display statt eines Pappschildchens an der Außeneinheit. Die Anzeigesprache kann für jeden Gast individuell voreingestellt werden – und bleibt jederzeit anpassbar.

Auch die zeitweise Anpassung des gesamten Panel-Designs, beispielsweise auf ein Corporate oder Event-Design bei Business-Buchungen kann mit dem Inolares Room Panel komfortabel umgesetzt werden – zimmerweise, etagenweise oder für das ganze Haus.

Stammgäste können optional auf bevorzugte Voreinstellungen und Pre-Sets zurückgreifen und damit einen Aufenthalt in einer neuen Komfort-Qualität erleben. Je nach Systemarchitektur nicht nur in einem Haus, sondern sogar über alle Häuser einer oder mehrerer Marken hinweg. So leistet das Room Panel einen wertvollen Beitrag zur Intensivierung der Hotel-Gast-Beziehung.

WEITERE ANWENDUNGEN

Das Room Panel erlaubt die Umsetzung bzw. Visualisierung nahezu aller denkbaren Anwendungsmöglichkeiten – weit über die Steuerung der Zimmer- bzw. Gebäudetechnik hinaus. Ein Beispiel ist der für die Gastronomie entwickelte Media Player, der ein erstes Gefühl für den breiten Spielraum des Panels vermittelt.

MEDIENUNABHÄNGIGE TECHNOLOGIE

Die Steuerung der Raumtechnik über nur ein oder auch mehrere fest installierte Panels allein wird beim Gast auf wenig Gegenliebe stoßen – und spiegelt auch unser Verständnis von Komfort nicht ausreichend wider.

Dank der browserbasierten Umsetzung kann das Room Panel oder genauer die von Inolares entwickelte Bedien-Applikation aber problemlos und jederzeit tragbar. So können mobile Endgeräte als weiteres Bedienelement eingesetzt werden, ohne einen Bruch in der Anwendungslogik oder im Design zu erzeugen.

Dennoch können sich bei Bedarf auch Traditionalisten zu Hause fühlen, denn selbstverständlich ermöglicht das Room Panel den integrierten Betrieb von klassischen Schaltern und Bedienelementen im Einklang mit dem digitalen Interface. Dabei gewährleistet die saubere Integration des Room Panels die Synchronität von digitaler Anzeige und tatsächlicher, durch analoge Schalter initiierte Betriebsrealität.

FÜR INOLARES WAR DAS NUR DER KLEINE ANFANG VON ETWAS GANZ GROSSEM

Das Feedback unserer Kunden und ihrer Gäste war und ist deutlich: Mit dem Room Panel haben wir das Komfort- und Aufenthaltserlebnis der Gäste neu erfunden. Und dabei die Anforderungen, Bedürfnisse und Erwartungen der Betreiber übertroffen.

Die intensive Inventions- und Innovationsarbeit führte darüber hinaus zu neuen Ideen und inspirierte das Inolares-Team zu Neuem und Größerem. Ende 2018 werden wir eine auf das Room Panel aufbauende Innovation präsentieren, die das Potenzial hat, nicht nur die technische Raumausstattung von Hotels zu revolutionieren, sondern auch die Hotel-Gast-Beziehung.

UM AUF DEM LAUFENDEN
ZU BLEIBEN, SCANNEN SIE
EINFACH DEN QR-CODE:

