

## Checkliste: Öffentlicher Breitbandzugang für Hotels

Die Checkliste soll Sie bei der Beurteilung von public WLAN / kabelgebundenem Breitbandzugang (LAN) in Ihrem(r) Hotel(kette) unterstützen.  
 Beurteilen Sie die folgenden Eigenschaften hinsichtlich ihrer **Bedeutung für Ihre Gäste** bzw. **Ihr Hotel** heute und zukünftig und prüfen Sie **den heutigen Erfüllungsgrad** entweder durch Ihr selbstbetriebenes WLAN-System oder durch Ihren jetzigen Dienstleister.

Funktionen/ Eigenschaften	Gewichtung heute	Gewichtung in Zukunft	Erfüllungsgrad heute
<i>Bewertungsskala</i>	<i>sehr wichtig/hoch.....unwichtig/niedrig erfüllt.....nicht erfüllt</i>		
<b>Umfeldfaktoren</b>			
<b>Politik/Gesetzgebung</b>			
Einhaltung der Gesetze zur Telekommunikation (u.a. basierend auf EU-Richtlinie 2006/24/EG zur Vorratsdatenspeicherung)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Einhaltung der Gesetze zum Datenschutz	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Einhaltung sonstiger Gesetze z.B. zum Urheberrecht	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Anpassungsfähigkeit auf Gesetzesänderungen	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Technologie &amp; Markt Trends</b>			
WLAN-Neuerungen (z.B. Standard 802.11 n )	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Neue WLAN-fähige Endgeräte (Smartphones, Mediaplayer, Tablet PCs mobile Unterhaltungsgeräte, etc.)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Neue IP-basierte Applikationen	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Bandbreitenbedarf & -management	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Kombi-Angebote 3G / WLAN an Endkunden	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Nur bei externem WLAN-Provider</b>			
<b>Strategische Ausrichtung</b>			
Marktposition / Größe	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Branchen-Know-how, Fokus auf Hotellerie	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Internationale Präsenz	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Flexible Geschäftsmodelle (Umsatzanteil, feste Gebühr pro Monat oder Verbindung (Investition durch Hotel oder Provider), Kombimodell)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
WLAN Umsatz / Provisionierung	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Roaming Partnerschaften / Schnittstellen / offene Plattform (mobile Internetprovider wie z.B. iPass, Mobilfunkoperatoren)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Partnerschaften mit Endgeräteherstellern: .....	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Partnerschaften mit Applikationsherstellern: .....	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Sonstige Partnerschaften: .....	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①

<b>Funktionen/ Eigenschaften</b>	<b>Gewichtung heute</b>	<b>Gewichtung in Zukunft</b>	<b>Erfüllungsgrad heute</b>
<i>Bewertungsskala</i>	<i>sehr wichtig/hoch.....unwichtig/niedrig erfüllt.....nicht erfüllt</i>		
Innovationskraft	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Partnerschaftliches Verhalten (z.B. keine „Konkurrenz“ um Gast)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Prozesse / Service</b>			
Kurze Entscheidungswege, schnelle Responsezeiten	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Betreuung des Hotels / persönlicher Ansprechpartner	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Informationsmanagement (Newsletter, Kundenportal, Produktblätter, etc.)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Ressourcen</b>			
<b>Finanzkraft</b>			
Kapitalausstattung - für Investitionen heute wie für zukünftige Innovationszyklen / Upgrades	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Reaktions- / Kompensationsfähigkeit auf / von Geschäftsrisiken (z.B. bei sinkenden Margen durch 3G Substitution oder 3G / WLAN Kombitarifen)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Mitarbeiter / Know-how</b>			
Auslastungsgrad, Ressourcen-Verfügbarkeit	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Technisches Know-how für Aufbau, Betrieb und Instandsetzung, Updates / Upgrades	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Know-how Projektkoordination / -management	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Know-how Einhaltung der Gesetzgebung (AAA, Datenspeicherung, -löschung)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Know-how für spezifische Trainings (Front Office, C&B, etc.)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Know-how für Support der Gäste	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Know-how für Konferenzplanung, -abwicklung	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Technik/Ausstattung</b>			
Hotel-Anbindung an Backbone (Bandbreite, SLA, MPLS)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Berücksichtigung der baulichen Beschaffenheit (Denkmalschutz, Beton)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Know-how für verschiedene Technologien (CAT-Verkabelung, VDSL, PLC)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
WLAN-Hardware (Qualität, einheitlich)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
WLAN Komplettabdeckung	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
LAN im Zimmer	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
LAN im Konferenzbereich	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
24/7 Monitoring	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Störungsbehebung/ Service Level Agreement	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①

<b>Funktionen/ Eigenschaften</b>	<b>Gewichtung heute</b>	<b>Gewichtung in Zukunft</b>	<b>Erfüllungsgrad heute</b>
<i>Bewertungsskala</i>	<i>sehr wichtig / hoch.....unwichtig / niedrig erfüllt.....nicht erfüllt</i>		
Sicherheit des Netzwerks	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Bandbreiten-Management (z.B. für Applikationen wie E-Mail / VPN oder kostenfreie / bezahlte Services)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Schnittstellen zu Hotelsystemen (PMS, EPOS, VoIP, Digital Signage, Gebäudemanagement)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Projektplanung / -abwicklung</b>			
Projektkoordination/-management	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Site Survey (Ausleuchtungsplanung und -sicherstellung)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Lieferzeit	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Terminabsprachen/Information	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Installationsphase (kurz, störungsfrei für Gastbetrieb)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Kundenbezogene Faktoren</b>			
<b>WLAN fähige Endgeräte des Gastes</b>			
Notebook, Netbook	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Handy, Smartphone	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
PDA, Handheld, Pocket PC, Tablet PC	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Portable Media Player, MP3 Player	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Spielekonsole	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Sonstige: Ebook, digitale Kamera .....	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Anmeldeprozedere</b>			
Landing Page (Aufbau, Übersichtlichkeit, Ladezeit, Funktionalitäten)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Anmeldeprozess (kurz, bequem)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Optimierung für verschiedene Endgeräte (Notebook, Smartphone, ...)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Einmalige Registrierung für Langzeit-Gäste	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Art der Authentifizierung / Bezahlung</b>			
PMS-Schnittstelle für Abrechnung direkt auf Zimmerrechnung (wie beim Telefonieren über das Zimmertelefon)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
über Kreditkarte	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
an der Rezeption (Barbezahlung)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
über Mobilfunkanbieter, welche: .....	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
über (firmen-) eigenen Internet Nutzungsvertrag, welche: iPass, .....	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Multi-Device-Zugang (mehrere Endgeräte über einen Account)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①

<b>Funktionen/ Eigenschaften</b>	<b>Gewichtung heute</b>	<b>Gewichtung in Zukunft</b>	<b>Erfüllungsgrad heute</b>
<i>Bewertungsskala</i>	<i>sehr wichtig / hoch.....unwichtig / niedrig erfüllt.....nicht erfüllt</i>		
Automatische, nahtlose Authentifizierung für Endgeräte (z.B. über Mac-Adressen-Freischaltung oder Device-/Account-Management Tool)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Zugangsdauer/Produktvielfalt</b>			
Minutengenaue Abrechnung	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Zeitkontingente z.B. 30 Minuten (aufteilbar, mehrfach verwendbar)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Langzeittarife (1 bis mehrere Tage, Wochen, Monat für Langzeitgäste), Preis für 24 h max. ....	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Gruppenzugang (Gruppenrabatte für Reisegruppen oder Projektteams)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Monatliche Flatrates	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Freier Zugang für Gäste, z.B. zeitlich limitiert auf 30 Minuten und/oder Bandbreiten-limitiert .....	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Inklusivraten z.B. für Executive Zimmer oder Reward Gäste	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Konferenz Lösungen</b>			
Gruppenzugang	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Dedizierte Bandbreiten z.B. 2-10 Mbit SDSL	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Konferenzprodukte im Self-Service / in Echtzeit buchbar	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Authentifizierungsverfahren (frei geschaltete MAC-Adressen, feste public IP Adressen)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Leih-Equipment für Video-Konferenzen oder eigene Tagungsnetze (Switches, Notebooks)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Kundenindividuelle Landing Page speziell für Tagung/Event	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Technische und kommerzielle Betreuung / Beratung für C&B Team und Tagungsplaner	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Vor-Ort Betreuung für Tagungstechnik / -gäste	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Business Center</b>			
State-of-the-Art Technologie & Design	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Benutzeroberfläche an Hotelanforderungen anpassbar, vom User in verschiedene Sprachen einstellbar	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Gängige Anwendungen (MS Office, Adobe Acrobat Reader, Media Player, IP-Telefonie, Webcam, CD-/DVD-Brenner, Speicherkartenlesegerät, USB Schnittstellen)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①

Funktionen/ Eigenschaften	Gewichtung heute	Gewichtung in Zukunft	Erfüllungsgrad heute
<i>Bewertungsskala</i>	<i>sehr wichtig / hoch.....unwichtig / niedrig erfüllt.....nicht erfüllt</i>		
Sicherheit (Firewall, Virens Scanner, gesetzeskonforme Nutzerdatenerfassung, komplettes Zurücksetzen des Systems nach Nutzung)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Applikationen / Dienste</b>			
VPN	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
IPTV/Video-on-demand	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Radio/Musik	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Online-Gaming	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
IP-Telefonie	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Sonstige: .....	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Service / Support</b>			
24/7 Hotline für Hotelgäste (auch kostenlos)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Periodische und spezifische Trainings (z.B. für Front Office, C&B Abteilung, etc.)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Ethernet-Adapter für Gäste	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
<b>Marketing</b>			
Kundenindividuelle Landing Page (Hotellogo, -link)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Landing Page mit Media Window (Streaming oder Flash-basierte Services, z.B. für Filme, Games, Marketing Opt-ins, E-Mail-Kampagnen)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Free Content-Links z.B. Airline Buttons, Hotel-Buchungsportal, lokale Veranstaltungsportale	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Werbematerialien (Informationsbroschüren, Displays, Schlüsselkarten, etc.)	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Sales Promotions /Loyalitätsprogramme	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Kundenzufriedenheits-/bedarfsanalysen z.B. Online-Gästebefragungen	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①
Vermarktung in Hotspot-Suchmaschinen, Apps für Smartphones, POIs von Navigationsgeräten, etc.	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①	⑤ ④ ③ ② ①

### Auswertung

Ziehen Sie den Erfüllungsgrad von der Gewichtung ab:

- Positive Abweichung – **untererfüllt** (z.B. Gewichtung 5, Erfüllung 1: 5-1 = +4)  
⇒ Hier sollten Sie **nachbessern**, bei „Gewichtung heute“ kann sogar dringender Nachbesserungsbedarf bestehen.
- Negative Abweichung – **übererfüllt** (z.B. Gewichtung 1, Erfüllung 5: 1-5 = -4)  
⇒ Hier können Sie ggf. **Kosteneinsparpotenziale** realisieren.