

# i-Tüpfelchen für den perfekten Hotelaufenthalt

Ein Hotel bietet erst dann perfekten Service, wenn auch die IT reibungslos funktioniert. FocusNet hat deshalb die „Private Hotel Cloud“ entwickelt – mit ThinPrint als zentraler Drucklösung

Das Taxi zum Flughafen wartet, beim Hotel-Check-out muss es schnell gehen. Wenn dann der Rezeptionist ewig braucht, um den angeforderten Beleg auszudrucken, ist das ärgerlich, unnötig und wirft ein schlechtes letztes Licht auf den eigentlich angenehmen Aufenthalt. Und auch bei Eintreffen möchte man am Empfang nicht lange aufgrund technischer Schwierigkeiten warten. Ein Szenario, das nicht ungewöhnlich ist, denn in vielen Hotels ist die IT-Infrastruktur veraltet und das Drucken oft Teil des Problems. Gerade die Hotellerie hat hier bestimmte Ansprüche; am Front Office geht es hektisch zu, da müssen Check-in- und Check-out-Formulare, Rechnungen und andere Papiere ohne Verzögerung ausgedruckt werden. Die damit verbundenen Anforderungen an die druckerspezifischen Einstellungen – unterschiedliche Fächer für die einzelnen Vordrucke, zusätzliche kleine Drucker für WLAN Codes etc., passende Treiber auf jedem PC – sind vor Ort aber oft nicht gegeben.

## Managed Services für die Hotellerie

Vor diesem Hintergrund hat die Berliner FocusNet GmbH im Jahr 2016 ihre skalierbare Lösung „Private Hotel Cloud“ entwickelt. Der Berliner IT-Provider bietet Full-Service IT-Dienstleistungen in den Bereichen Systemadministration, Server und Storage, Bürokommunikation, Infrastruktur, Planung, Beratung und Vertrieb. Neben anderen Kunden stellt die Hotellerie einen der Branchenschwerpunkte des Unternehmens dar; mehrere internationale Hotelgesellschaften mit zwischen fünf und 120 Standorten zählen zu den Referenzen von FocusNet. „Über die Private Hotel Cloud stellen wir diesen eine zentral verwaltete IT-Umgebung als Managed Service zur Verfügung“, erklärt Lukasz Madeksza, technischer Leiter bei FocusNet. „Ihr gesamtes Tagesgeschäft können sie zentral in der Cloud betreiben.“

## Planbare Einnahmequelle statt spontaner Havariebekämpfung

Vorteil für die Hotelgesellschaften: Sie müssen sich nicht mehr darum kümmern, an jedem einzelnen Standort die Software aktuell zu halten – und womöglich noch einen IT-Spezialisten vorhalten, der sich darum kümmert. Außerdem sinken die Kosten, denn die Bezahlung folgt dem Pay-per-Use-Modell: Pro User wird ein Betrag entrichtet, der sich nach dessen Nutzungsumfang einzelner Anwendungen bemisst. Auch für den Service Provider ist eine Cloud-Lösung das lohnendere Geschäftsmodell – besser eine planbare, wartungsarme und wiederkehrende Einnahmequelle als ständig wiederkehrende spontane Havariebekämpfung.

Als FocusNet die Lösung 2016 für die erste Hotelkette im Pilotbetrieb testete, stellte das Thema Drucken die größte Herausforderung dar. Grund ist die für die Hotellerie typische Systemintegration: Zahlreiche hotelspezifische Sub-IT-Systeme – zum Türschließen und -öffnen, für Klimaanlage, Pay TV etc. – werden über ein zentrales Property Management System (PMS) koordiniert, mit dem die Anwendungen über Schnittstellen verbunden sind. Standard-PMS im Hotelbereich ist das System Oracle Opera, das auch alle FocusNet-Kunden nutzen. Es besteht aus zwei Teilen: Die Server-Komponente ist üblicherweise direkt bei Oracle gehostet, der Client bei der zentralen IT der Hotelgesellschaft. Für die Clients musste FocusNet früher Helpdesk-Support betreiben. Dies war besonders beim Drucken aufwändig, denn in Opera gehen die Druckaufträge über zwei Identifikationen: den exakten PC- sowie den Druckernamen. Wann immer



ein Anwender diese umbenannte oder einen neuen Drucker installierte, ging gar nichts mehr und FocusNet musste die Änderung in Opera per Fernwartung nachziehen.

## Exotische Drucker an exotischen Reisezielen – von Berlin aus gesteuert

Fast alle Druckaufträge im Hotel werden aus Opera heraus generiert. „Leider ist das System recht aufwändig in der Administration“, erzählt Lukasz Madeksza. Es gibt verschiedenste Print-Tags: „Rechnung Drucken“, „Bericht Drucken“, „WLAN Codes Drucken“ etc. Auf jedem PC muss man diese Tags für an ihn angeschlossene Drucker einzeln definieren. Vor Ort ist dies, wenn auch mühselig, noch möglich. Bei einer zentralisierten Cloud-Lösung jedoch, die für mehrere Standorte mit mehreren Druckern und mehreren PCs konzipiert ist, müsste man auf dem Server jeden erdenklichen Druckertreiber bereithalten – ein immenser Aufwand.

Den eleganten Umweg mit der ThinPrint Engine beschreibt FocusNet-Geschäftsführer Ryszard Szklany: „Auf dem zentralen Server ist nur noch der ThinPrint Client installiert, dem wir einen bestimmten Namen geben, zum Beispiel 'Standard Drucker'. Dieser ist für alle Print-Tags und Standorte als Standard definiert und damit über wenige Mausklicks eingerichtet.“ Statt also auf jedem einzelnen PC in jedem Hotel die jeweils passenden Treiber für zum Teil exotische Drucker vorhalten zu müssen, gibt es nur einen virtuellen Druckertreiber auf dem zentralen Printserver aus der Private Hotel Cloud, das ThinPrint Output Gateway.

Für die Hotels bedeutet das: Sie müssen keine eigenen IT-Kräfte vor Ort beschäftigen, die sich darum kümmern, dass jeder Drucker auch richtig angesteuert wird. Vor allem erleichtert die zentrale Lösung die Arbeit der Beschäftigten im Kontakt mit dem Gast: Möchte die Servicekraft am Front Office in Opera eine Rechnung oder ein Check-in-Formular ausdrucken, schickt das PMS den Druckauftrag an die ThinPrint Engine. Dort findet das automatische Druckermapping statt. Es sorgt dafür, dass am Client vor Ort der richtige Drucker und Druckerschacht angesteuert wird. Die typischen ThinPrint-Funktionen wie op-

timale Komprimierung, SpeedCache, Streaming und Verschlüsselung garantieren, dass es bei den Druckjobs zwischen der in Deutschland gehosteten Cloud-Lösung und den zum Teil weit verstreuten Hotelstandorten nicht an der nötigen Performance mangelt.

„Wir waren verblüfft, wie reibungslos und zuverlässig das zentrale Drucken mit ThinPrint funktioniert“, staunt Ryszard Szklany. Für ihn als Provider bedeutet auch das Abrechnungsmodell von ThinPrint hohe Flexibilität: „Wir müssen nicht zu Beginn 300 Lizenzen erwerben und in der Folge, wenn beim Hotel zusätzliche Arbeitsplätze hinzukommen, permanent nachkaufen. Mit Pay-per-Use können wir die Kosten für die Softwarelösung viel besser kalkulieren. Bei höherer Nutzung durch die Kunden, die uns mehr Einnahmen bringt, zahlen wir die entsprechenden Lizenzen an ThinPrint und umgekehrt.“ Interna, von denen die Hotelgäste vor Ort natürlich nichts mitbekommen. Ihnen reicht es, dass der Hotelservice reibungslos funktioniert – auf ein baldiges Wiedersehen!

## Mehr als 25.000 zufriedene Unternehmenskunden aus allen Branchen setzen auf ThinPrint:

- › Einzelhandel
- › Behörden
- › Vertrieb
- › Versicherungen
- › IT
- › Bauwesen
- › Gesundheitswesen
- › Anwaltskanzleien
- › Lehre
- › Pharmazie
- › Gemeinnützige Organisationen
- › Luftfahrt
- › Finanzdienstleistungen

## Jetzt testen!

Testen Sie jetzt die kostenlose, 30 Tage gültige Demoversion mit vollem Funktionsumfang.

[www.thinprint.de](http://www.thinprint.de)



## ÜBER THINPRINT

Mit der seit fast zwanzig Jahren stetig weiterentwickelten und international patentierten ThinPrint-Technologie ist ThinPrint GmbH der weltweit führende Anbieter von Druckmanagement-Software und -Dienstleistungen für Unternehmen. Im Jahr 2015 übernahm ThinPrint ezeep und seine native Cloud Printing Technologie, die seitdem zur führenden Drucklösung für Coworking und Shared Spaces weiterentwickelt wurde. Mit diesen beiden starken Produktlinien liefert ThinPrint ein einzigartiges Druckerlebnis für jeden modernen Arbeitsplatz. Ob für das Drucken von klassischen PCs, mobilen Geräten, Thin Clients, virtuellen Desktops oder aus der Cloud: Mehr als 25.000 Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen optimieren ihre Druckinfrastruktur und erhöhen ihre Produktivität mit ThinPrint. Hinzu kommen mehr als 100 Desktop-as-a-Service und Software-as-a-Service-Provider – Tendenz steigend – , die ihren Kunden mit ThinPrint eine zuverlässige, performante Druckausgabe aus der Cloud ermöglichen. Die Investition in die ThinPrint-Drucklösungen amortisiert sich schnell. ThinPrints einfach einzuführende und zu administrierende Drucksysteme entlasten die IT-Abteilung, führen zu deutlichen Performance-Steigerungen und sorgen für die optimale, zuverlässige Druckunterstützung an jedem Arbeitsplatz. ThinPrint-Technologien und -Komponenten ermöglichen den Einsatz in nahezu jeder Infrastruktur und berücksichtigen die Integration von Niederlassungen und Heimarbeitsplätzen ebenso wie die von mobilen Mitarbeitern. Entwickelt und auf Herz und Nieren getestet werden die Lösungen der ThinPrint GmbH im Stammsitz in Berlin. Für Präsenz und Betreuung der Kunden vor Ort sorgen Büros und Niederlassungen in den USA, UK, Australien, Japan und China sowie mehr als 350 Channelpartner rund um den Globus. Dank zahlreicher OEM-Partnerschaften sind die Client-Komponenten der ThinPrint-Technologie in einer Vielzahl von Druckern sowie in Thin Clients aller führenden Hersteller integriert. Einen besonderen Stellenwert genießen die strategischen Partnerschaften des Unternehmens mit Brother, Citrix Systems, Fujitsu, Fuji Xerox, Hewlett-Packard, IGEL, Konica Minolta, Kyocera Mita, Lexmark, Microsoft, MobileIron, OKI, Parallels, T-Systems, VMware, Wyse Technology, Xerox und 10Zig.