

## DESIGN DIE HOTELS VON MORGEN



Foto: gee-ly Zürich und Fraunhofer IAO

Der Showcase FutureHotel im inHaus-Zentrum in Duisburg präsentiert ein Hotelzimmer, das als „Baukasten“ für zukünftige Lösungen in der Hotellerie zur Verfügung steht und schon heute einen Einblick in die Zukunft der Branche ermöglicht. Das Design stammt von LAVA.

### Die Hotels von morgen

#### Das Forschungsprojekt „FutureHotel“ am Fraunhofer-Institut IAO

Der Tourismus weltweit setzt seinen Rekordkurs fort. Schon heute sind rund 1,1 Mrd. Menschen international auf Reisen, bis zum Jahr 2050 wird sich die Zahl mehr als vervierfachen. Die Hotellerie ist gerade dabei, sich neu zu erfinden. Unterstützung findet die Branche im Verbundforschungsprojekt „FutureHotel“.

Seit 2008 erforscht das Innovationsnetzwerk FutureHotel unter der Leitung des Fraunhofer IAO zusammen mit Vertretern der Hotellerie und Partnern aus Industrie und Wirtschaft neue Ansätze für das Hotelgewerbe. Zentrale Aufgabe ist es, künftige Anforderungen und Chancen für Hotelbetreiber auf Basis von Trends aufzuzeigen. FutureHotel versteht sich als Think Tank, um Optimierungspotenziale für Hotels zu identifizieren, konkrete Lösungen vor auszudenken und deren Umsetzung durch die Projektteilnehmer zu ermöglichen. Villeroy & Boch versteht sich dabei als wichtiger Forschungspartner und will die Zukunft aktiv mitgestalten.



Foto: gee-ly Zürich und Fraunhofer IAO

Das Bad als private Wellness-Oase im FutureHotel-Showcase im inHaus-Zentrum in Duisburg. Design: LAVA.

## DESIGN DIE HOTELS VON MORGEN

### Kommunikation und Interaktion

Aktuell läuft das Projekt in der vierten Forschungsphase, die von 2014 bis 2016 angelegt ist. Die Teams unter der Leitung von Vanessa Borkmann haben bereits vielfältige Innovationsfelder als zukunftsrelevant eingestuft:

- Veränderte Planungs-, Fertigungs- u. Bauprozesse (Virtual Architecture, Digitale Produktion, Parametric Design, 3D Printing),
- Roboter und Automaten,
- intelligente Raum- und Gebäudesysteme,
- Display- und Beleuchtungssysteme,
- innovative Materialien, Nachhaltigkeit und Energieeffizienz,
- Kommunikation, Interaktion, Infotainment und Entertainment,
- Services, Prozessoptimierung, Mensch-Maschine-Interaktion,
- Feedbacksysteme und Monitoring.

Gerade jüngere, mobile Gäste sind aufgeschlossen für den Einsatz neuer Medien vor und während des Hotelaufenthalts. Interessant sind hier vor allem der automatisierte Check-in- und Check-out-Prozess über Tablet und Smartphone, der bereits bei der Buchung eine individuelle Hotelzimmerauswahl ermöglicht. Nach der Buchung erhält der Gast seinen Zugangscode für das Hotelzimmer seiner Wahl direkt auf das Smartphone. Abgerechnet wird vorab, sodass keine Bezahlprozesse vor Ort im Hotel vonnöten sind. Im Hotel angekommen, kann er ohne Halt an der Rezeption direkt auf sein Zimmer gehen. Der Meldezettel wird ebenfalls digital bearbeitet. Seine Zimmertür öffnet der Gast über eine spezielle App. Die Authentifizierung erfolgt im Voraus per App, dabei können Reisende ohne Smartphone auf die Backup-Version mit KeyCard zurückgreifen. Auch der Check-out erfolgt vollautomatisch am Tag der Abreise. Die Zutrittsberechtigung für das Zimmer erlischt und der Gast kann das Hotel verlassen, ohne an der Rezeption Schlange zu stehen. Durch den Wegfall standardisierter Abläufe bei Ankunft und Abreise hat das Personal mehr Freiraum für individuellen Service, den interaktive Systeme wie etwa ein Minibar-Roboter unterstützen. Stattdessen beschaffen die Hotelmitarbeiter zusätzliche Kopfkissen, besorgen Theaterkarten oder erfüllen weitere individuelle Wünsche. Feedbacksysteme und ein Monitoring, das Verbrauchsdaten der Besucher erfasst und optimiert, ergänzen das Komplettpaket und binden den Kunden auch nach seinem Besuch weiter an das Hotel.

### Modellwelten im Praxistest

Der Showcase FutureHotel im inHaus-Zentrum in Duisburg ist die gebaute Vision eines Hotelzimmers im Jahr 2020. Das Design stammt von Alexander Rieck und seinem Team von LAVA Architekten. Es dient dem FutureHotel als Testfeld und Demonstrationsplattform, um zukunftsweisende Themen wie z. B. Beleuchtungstechnik, Steuerung und Bedienbarkeit von Technologien sowie Wellness und Gesundheit zu präsentieren, aber auch innovative Konzepte, Lösungen und Produkte zu evaluieren.



Foto: Hotel Schani, Wien, by Kurt Hoerbst

Das im April 2015 eröffnete Hotel Schani in Wien geht als Projektpartner von FutureHotel neue Wege.



Foto: Hotel Schani, Wien, by Kurt Hoerbst

Die Bar ist zentraler Treffpunkt für eine mobile, junge Gästegeneration.

## DESIGN DIE HOTELS VON MORGEN



Foto: Hotel Schani, Wien, by Kurt Hoerbst

Ort der Begegnung – die Zusammenarbeit der Co-Worker wird durch eine gemütliche Atmosphäre in der Lobby unterstützt.



Foto: Hotel Schani, Wien, by Kurt Hoerbst

Smart Street Zimmer: Die offene Raumstruktur bietet viel Platz, gepolsterte Liegeflächen vor den großen Fenstern laden zum Entspannen ein.



Foto: Hotel Schani, Wien, by Kurt Hoerbst

### Pilotprojekt: Co-Working Spaces im Hotel Schani

Eine weitere wichtige Plattform für die Evaluationen innovativer Prozesse ist das Hotel Schani in Wien. Im Rahmen der Hotelplanung wurden Erkenntnisse aus dem Forschungsprojekt FutureHotel hier in die Praxis überführt und nun im laufenden Betrieb erforscht und optimiert. Die Eigentümer des Hotel Schani sind seit 2012 Forschungspartner im Projekt FutureHotel. Es wurde Ende April 2015 eröffnet und ist das erste umgesetzte Projektbeispiel. Viele neue, konzeptionelle Ideen flossen durch die Kooperation in den Planungsprozess des Hotels mit ein und machen es dadurch einzigartig. Ein Element daraus ist ein neuartiger Co-Working Bereich, in dem Hausgäste und Menschen aus der Stadt vernetzt arbeiten können. Ziel ist es, die Lobby zu einem neuen Erlebnisraum zu machen und das erfolgreiche Konzept des Netzwerkens in die Hotellerie einzubinden. Durch die Integration eines Co-Working Space, in dem Gäste beim Arbeiten in der Lobby, beim Frühstück oder auch bei Veranstaltungen auf lokale Kreative oder Büro-Nomaden treffen, soll das Reiseerlebnis gesteigert werden. Aber auch der mobile Check-in und Check-out, Zimmerschlüssel auf dem Smartphone und eine multifunktionale Lobby machen das Hotel bereits jetzt zu einem der innovativsten im deutschsprachigen Raum.

### Offene Raumkonzepte

Trotz modernen Designs, nach dem Entwurf des Hotelarchitekten Gabriel Kacerovsky von archisphere, vermittelt das Hotel Schani eine gemütliche Atmosphäre mit Elementen, die man mit dem typischen Wiener Charme verbindet. Wie aus einer FutureHotel-Gästekbefragung hervor ging, wünschen sich Gäste mehr Platz und Freiraum in ihrem Zimmer. Demnach wurde im Hotel Schani eine offene Raumkonstruktion umgesetzt. Eine XL-Regendusche, großzügige Ablagen, optimiertes Raumlicht, USB-Anschlüsse zur Stromversorgung mobiler Elektronik und Smart-TV gehören zur Standardausstattung. Bei der Badplanung entschied sich das Architektenteam unter anderem für die designorientierte Sanitärkeramik von Villeroy & Boch. Die spülrandlosen Direct-Flush-WCs in den Zimmern stammen aus der Kollektion Architectura. Das Systemkonzept Architectura ist mit seinem umfassenden, systematischen Portfolio speziell auf das Objektgeschäft abgestimmt und bietet innovative Lösungen bei hoher Qualität.

### Gastprofile sind Grundlage

Ein entscheidendes Ergebnis aus den bisherigen Studien des Fraunhofer-Instituts IAO ist, dass sich der Gast ein personalisiertes Hotel-Erlebnis wünscht. Deshalb wird es zunehmend wichtiger werden, ihn genau zu kennen, zu wissen, wo er sich aufhält und welche Bedürfnisse er in der jeweiligen Situation hat. Die Kommunikation mit dem Gast, aber auch der Mitarbeiter untereinander bietet hier enorme Potenziale. Hoteliers und ihre Angestellten müssen sich verstärkt mit technischen Geräten und Ausstattungen auseinandersetzen und in zukunftsorientierte Infrastruktur investieren. Die Gestaltung des Hotels bezieht sich somit nicht mehr nur auf den gebauten Raum und den Mitarbeiterservice, sondern stark auf digitale Prozesse und Interaktion.