
Datum Sursee – 20.12.2016
Kontakt Infra-Com Swiss AG – 041 500 44 44 – signal@infra-com.ch
Projekt Grand Resort Bad Ragaz, IPTV-System

Case Study Hotel-Entertainment-System

Hotel-Entertainment mit nur einem Knopfdruck – Maximale Wirkung beim Hotelgast im Grand Resort Bad Ragaz

Bei der Zimmerausstattung lässt das Grand Resort Ragaz keine Kundenwünsche offen. Dazu zählt natürlich auch ein topmodernes Hotel-Entertainment-System, das einfach zu bedienen ist. Die Gäste des Resorts geniessen ein intuitiv bedienbares Fernseherlebnis mit sämtlichen Vorzügen einer modernen, gastorientierten TV-Anlage wie beispielsweise Video on Demand oder zeitversetztes Fernsehen.



Über das Grand Resort Bad Ragaz

Europas führendes Wellbeing und Medical Health Resort liegt in der Ostschweizer Ferienregion Heidiland. Bezeichnend für das Grand Resorts Bad Ragaz ist die wohltuende und heilende Wirkung des Ragazer Thermalwassers aus der Taminaschlucht.

Ein Ort mitten in den Alpen, der seinen Gästen Erholung pur im Fünf-Sterne-Ambiente bietet. Das Grand Resort Bad Ragaz kombiniert Medizin auf höchstem Niveau mit einem reichhaltigen Angebot an Sport, Kulinarik und Kultur. Mit einer Auswahl aus vier Stilrichtungen – fürstlich, topmodern, elegant und gemütlich – lässt das Hotel keine Wünsche offen.



Ausgangslage

Zu einem modernen Hotel mit topausgerüsteten Zimmern gehört ein zeitgemässes TV-Entertainment-System. Gäste sollten dieses sofort und intuitiv nutzen können, ohne zuvor eine Bedienungsanleitung zu lesen.

Das bisherige TV-System des Hotels war veraltet und führte immer häufiger zu Störungen und Ausfällen. Das verursachte einen enormen Support-Aufwand. Diesen wollten die Verantwortlichen verringern.

Gleichzeitig wollte das Resort seinen Gästen ein überdurchschnittliches TV-Erlebnis bieten, wie sie es von zuhause gewohnt sind. Dazu gehören Funktionen wie „Video on Demand“ und „zeitversetztes Fernsehen“.

Ausschlaggebend für das Erneuerungsprojekt der TV-Anlage war für das Grand Resort Bad Ragaz die Aufschaltung der HD-Fernsehsignale im Jahr 2016. Hinzu kam, dass der Vertrag mit dem alten TV-Systempartner bald auslaufen würde.

Ziel des Grand Resorts Bad Ragaz war ein modernes und gleichzeitig möglichst einfaches Entertainment-TV-System. Seine Gäste sollten nach neuesten Standards und mit nur einem Knopfdruck fernsehen können.

Lösung

Das Grand Resort Ragaz entschied sich für die Projekt-Realisation mit Infra-Com (Single Point of Contact) und für das IPTV-Entertainment-System von Ocilion. Massgebend für diesen Entscheid waren das auf allen Ebenen überzeugende Lösungs-/Migrationskonzept, die hochwertigen Referenzen, die Gesamtkosten des Projekts, das sehr flexible IPTV-System, die Geschwindigkeit beim Zappen sowie die IP/DVB-Hybridboxen.



«Auf der Suche nach einem Umsetzungspartner hat uns das Gesamtpaket der Infra-Com überzeugt. Zurecht, wir würden uns wieder für sie entscheiden.»

Peter P. Tschirky, CEO des Grand Resort Bad Ragaz

Der grosse Vorteil dieser Hybridboxen besteht darin, dass diese über die bestehende Verkabelung funktionieren. Im Grand Resort Ragaz liegt – wie auch in vielen anderen Bauten – noch eine Koax-Verkabelung vor. Ohne diese Hybridboxen hätte das Resort für die neue IPTV-Installation die gesamte Verkabelung austauschen müssen. So kann das Hotel das Ersetzen der Kupferleitungen unabhängig von diesem Projekt wie geplant erst in ein paar Jahren in Angriff nehmen. Die Hybridboxen werden dann auch mit der neuen Verkabelung kompatibel sein.

Neben der Verkabelung sollten auch die Fernseher beibehalten werden. In den Zimmern haben wir demnach nur die neuen Hybridboxen installiert. Das ist bei einem Resort mit über 500 Fernsehern natürlich schneller gesagt als getan. Der so genannte „Boxen-Rollout“ forderte eine präzise Vorbereitung und Koordination zwischen Infra-Com, Ocilion und dem Grand Resort Bad Ragaz. Während der IPTV-Installation sollten die Gäste des Resorts keinesfalls beeinträchtigt oder verärgert werden. Generell ist die enge Zusammenarbeit bei Projekten dieser Art enorm wichtig.



«Gelebte Gesamtverantwortung, Engagement und Qualität stehen bei uns an oberster Stelle. Wenn brenzlige Situationen aufkommen, sind wir für unsere Kunden da und bleiben dran, bis alle Hindernisse aus dem Weg geräumt sind. Das zeichnet uns aus und wird von unseren Kunden sehr geschätzt.»

Marco Kurmann, Projektleitung, Infra-Com Swiss AG

Zahlen zum Projekt:

- 500 IPTV-Boxen mit spezieller Hotelfernbedienung, ultraschnellem Teletext und extrem schnellen Zappingzeiten
- 124 Live-TV-Programme und 38 Radioprogramme mit automatischer Sortierung nach Gastsprache und übersichtlichem TV-Guide (EPG)
- Neueste Blockbuster-Filme in der Videothek - Video on Demand (VoD)
- Lieblingsendung später ansehen, dank 37 Timeshift-Programmen mit einer Replayzeit von 27 Stunden
- Digital-Empfang vom Kabelnetz Rii-Seez-Net und zusätzliche Spezialprogramme von 4 Satelliten
- Datenvolumen Timeshift: 3 TByte
- Datenvolumen PVR: 130 GByte
- 2 Server
- 2 CMTS
- 12 TByte Speicherkapazität pro Server

Die beteiligten Personen:

- Marco Kurmann, Projektleitung, Infra-Com Swiss AG
- Marco Schwarzentruher, Bereichsleitung, Projektleitung STV, Infra-Com Swiss AG
- Reto Schwengeler, Leiter Infrastruktur & Sicherheit, Grand Resort Bad Ragaz
- Christoph Küng, Teamleiter Support, Grand Resort Bad Ragaz
- Ronny Schieler, IT Operations Manager, Grand Resort Bad Ragaz

Resultate

Die Gäste des Grand Resorts Bad Ragaz geniessen mit der neuen IPTV-Installation jederzeit beste Unterhaltung mit sämtlichen Vorzügen eines topmodernen, interaktiven Hotel-Entertainmentsystems. Dieses umfasst:

- Eine benutzerfreundliche und intuitive Bedienung mit nur einer Fernbedienung
- Livefernsehen in HD-Qualität und internationale Sendervielfalt
- Eine personalisierte Senderreihenfolge sowie eine Welcome Message nach dem Check-in, die beide auf die Sprache des Gastes abgestimmt sind

- Zeitversetztes Fernsehen „stop and go“ und eine 24+3 Stunden-Timeshift-Funktion
- Persönliche Aufnahmefunktion (PVR)
- Eine Video on Demand (VoD) Datenbank mit aktuellsten Blockbustern (early Release) und hoteleigenen Werbevideos sowie Musikvideos
- Die Möglichkeit für den Anschluss eigener Geräte (Playstation, Blu-ray Player etc.)

Das zu Beginn erwähnte Ziel des Grand Resorts Ragaz – ein modernes und gleichzeitig möglichst einfaches TV-System – konnten wir somit gewährleisten: Die Gäste des Resorts können nach neuesten Standards und mit nur einem Knopfdruck fernsehen.

Die neue Installation bringt für das Resort noch einen weiteren Vorteil. Bei der Funktion „Video on Demand“ bezahlen Hotels dem Anbieter häufig einen Pauschalbetrag. Es ist nicht selten, dass dieser Betrag höher ist als die tatsächlich entstandenen Kosten. Bei der neuen IPTV-Installation des Grand Resorts Bad Ragaz ist dies nicht mehr der Fall. Ocilion verrechnet erst, wenn die Funktion „Video on Demand“ tatsächlich genutzt wird. Die Kosten gegenüber dem Kunden bestimmt das Resort selbst.



«Das dynamische Team von Infra-Com hat Power und setzt Kundenwünsche in bester Qualität um. Das schätze ich. Sie sind gut und haben ihr Business im Griff. Wir empfehlen Infra-Com auf alle Fälle weiter.»
Reto Schwengeler, Leiter Infrastruktur und Sicherheit des Grand Resort Bad Ragaz