

STANDPUNKT

*Kostenloser WLAN-Zugang – ja oder nein?***Dick de Pater, Verkaufsdirektor Deutschland bei Swisscom Hospitality Services**

Ist der Internetzugang im Hotel selbstverständlich wie warmes Wasser oder ein Service, der die besondere Aufmerksamkeit des Hoteliers verdient? Beide Ansichten sind vertretbar. Die zweite Ansicht allerdings liegt in einer Industrie, deren Akteure sich durch Servicequalität auszuzeichnen versuchen, eindeutig näher. Denn in einem sind sich Alle einig: Internet ist nicht gleich Internet. Das bestätigen all jene Gäste, die sich im Hotel ihrer Wahl auf einen zuverlässigen Service verlassen, diesen aber nicht vorfinden. Und jene Gäste, die den Trend der ständig wach-

senden und immer vielfältigeren, interaktiven Internetnutzung erkennen und mitprägen (Nutzung neuer Anwendungen wie Skype, File-Sharing und Peer-to-Peer-Seiten).

Einig sind sich alle Akteure auch darin, dass der Internetzugang in keinem Fall kostenlos ist: Kosten fallen immer an. Das dürfte sich in absehbarer Zukunft kaum ändern: Die von den Gästen benötigte Bandbreite verdoppelt sich alle neun Monate. Folglich werden im Hotel

*Dick de Pater*

regelmäßig System-Upgrades erforderlich. Für einen Betrieb, der den Internetzugang kostenlos anbietet, ist der Anreiz naturgemäß gering, in solche System-Updates zu investieren. Außerdem wird er kaum von den neuen Gästeservices und Synergien profitieren können, die sich aus dem Aufbau eines professionellen, leistungsfähigen IP-Netzwerks (Internet Protokoll) ergeben, beispielsweise beim Digitalfernsehen.