

# Sicherheit für die Gäste

Das Gstaad Palace gehört zum Hotelverbund «The Leading Hotels of The World» und zählt zu den Swiss Deluxe Hotels. Es liegt auf einem Hügel oberhalb von Gstaad in den Schweizer Alpen und besteht seit 1913. Doch auch ein renommiertes Hotel muss laufend sein Sicherheitsdispositiv anpassen. Dies gelang mit einer umfassenden Alarmierungslösung der Firma New Voice aus Zürich.

## Herr Ludwig, was tut ein Hotel, das in allen Bereichen zu den «Leading Hotels of The World» gehört, für die Sicherheit seiner Gäste?

Die Sicherheit hat sich angesichts der Coronakrise noch einmal multipliziert. Einem Hotel, das seinen Ruf seit 108 Jahren aufgebaut hat, traut man eine höhere Sicherheit zu. Daher mussten auch wir laufend unsere Sicherheitskonzepte anpassen. Auch das Thema Kommunikation ist seither viel stärker in den Vordergrund gerückt. Früher hat man vielleicht einfach darauf vertraut, dass ein Hotel eine Brandschutzanlage hat.

## An oberster Stelle steht das Thema Evakuation: Wie werden die Gäste im Falle eines Notfalles (beispielsweise: Brand, Bombendrohung) schnell informiert?

Bei einem Hotel mit 90 Zimmern, 250 Mitarbeitern, rund 500 Personen auf grosser Fläche, gestaltet sich das Evakuations-Szenario natürlich ein wenig anders, als wenn man in seinen eigenen vier Wänden ein Feuer vorfindet. Eine solche Evakuation lässt sich ohne technische Hilfsmittel nicht bewältigen. Hilfreich ist hier auf jeden Fall eine hohe Automatisierung, die eines gewissen Investments bedarf. Umso besser und schneller wir sein können, desto geringer ist das Risiko.

### DIE LÖSUNG

Bei diesem anspruchsvollen Projekt hat die Swisscom als Generalunternehmer die ganze lokale wie auch mobile Kommunikationslösung geplant, geliefert, installiert und in Betrieb genommen. Als integrierter Bestandteil der Lösung wurde die Alarmierungsapplikation MobiCall der Firma New Voice aus Zürich eingesetzt (newvoice.ch). Dieses Produkt wird weltweit über qualifizierte Partner vertrieben und kommt bei vielen Hotelketten und auch auf Kreuzfahrtschiffen für alle Bedürfnisse im Bereich der Alarmierung zum Einsatz. Die moderne und zukunftsorientierte Kommunikationsinfrastruktur von Swisscom im Zusammenspiel mit dem MobiCall-Alarmierungssystem erlaubt die zielgerichtete und schnelle Informationsverteilung über alle möglichen Informationswege. Flexibel kann der technische Dienst des Hotels über das bedienerfreundliche Managementtool alle notwendigen Alarmierungsabläufe (wie Evakuation, Brandfall, Sanitätsnotrufe, Krisenkommunikation sowie technische als auch IT-Alarme und die Allein-arbeitsplatzüberwachung) eigenständig konfigurieren.



## Wie löst ein Hotelgast einen Notruf aus, wenn es in seinem Zimmer brennt?

Der übliche und schnellste Weg erfolgt über das Telefon. Rezeption und Consierge sind in der Regel die Institutionen, an welche sich der Gast wenden kann. Unser Personal würde auch E-Mails oder Hilferufe sofort registrieren. Der direkte Weg erfolgt über die Telefonkontaktaufnahme. Dann setzen sich natürlich gleich Prozesse in Gang – mit dem Personal, das gleich das Zimmer aufsucht, bis hin zum Auslösen von Feueralarmen respektive Anrufen der Notrufzentrale oder Polizei.

## Bei einem Brandfall müssen schnell alle Gäste benachrichtigt werden. Wie schaffen Sie das?

Unsere Brandmeldezentrale im Hotel repräsentiert quasi das Notfallkonzept für den schlimmsten aller Fälle. Die Brandmeldeanlage übermittelt alle Alarmmeldungen im Detail zum Alarmierungssystem. Über die Kommunikationsinfrastruktur werden dann die notwendigen Mitarbeitenden gemäss Konfiguration informiert. Bedarf es einer weitgehenden Information aller Gäste, kann diese über die Telefonzentrale gemacht werden. Die Auslösung erfolgt zielgerichtet über das Telefon oder über ein Web-Interface. Die Gäste erhalten einen Anruf und die Evakuationsmeldung wird in verschiedenen Sprachen (E/D/F) abgespielt. Im Rahmen unserer Möglichkeiten vergewissern wir uns von Tür zu Tür, ob alle Gäste das Zimmer auch verlassen haben. Dasselbe gilt für unsere

Mitarbeitenden. Auch unserer Führungs-Crew obliegt die Pflicht, sich zu vergewissern, dass sich im Notfall keine Gäste und Mitarbeitende mehr in dem Hotel befinden.

## Die Alarmierung erfolgt über die Telefonzentrale. Gibt es auch weitere Möglichkeiten, beispielsweise via Pushmeldung auf die Smartphones?

Wir verfügen über eine moderne Alarmierungsapplikation. Dabei handelt es sich um eine Software mit der Möglichkeit, auch über eine App die Mitarbeiter fallbezogen zu informieren. Im Alarmfall kommunizieren wir differenziert über alle verfügbaren Möglichkeiten (Sprachmeldungen, Textmitteilungen auf Telefone, SMS, App und E-Mail). Zudem ist jeder Mitarbeitende geschult, wie eine Evakuation im Detail abläuft. Unser Evakuationsplatz ist unser Parkplatz vor dem Hotel. Bei kaltem Wetter stehen uns zusätzlich äussere Räumlichkeiten zur Verfügung, die nicht von einem Brand betroffen wären.

**NEW VOICE**

New Voice (Schweiz) AG  
CH-8004 Zürich  
Tel. +41 58 750 11 10  
mobicall@newvoice.ch  
www.newvoice.ch