

■ TEDARİKÇİLER | DOSYA

Otellerdeki televizyon sistemleri 'akıllandı'

■ Özlem Kasa

Günümüzde bilgisayar ve televizyon teknolojisi takip etmesi güç bir hızla gelişiyor. Bu iki sistemin birleşmesi ise tam bir teknolojik dönüşüm yaşanmasına vesile oluyor. Gerek

televizyon teknolojisinde gerekse yazılım alanında yaşanan gelişmeler otellerdeki televizyon sistemlerinin birçok işlevi bir arada sunmasını beraberinde getirdi. Interaktif TV sistemleri, konaklama tesis-

lerinde hem müşterinin hem de otel yöneticilerinin işlerini kolaylaştırıyor. Otel odalarındaki televizyonlar, deyim yerindeyse 'akıllandı' diyebiliriz.

Oteldeki birçok servisin tek bir TV platformunda buluşturan interaktif TV sistemlerinde, internete girmekten oyun oynamaya, hava - yol bilgisinden oda servisinden sipariş vermeye, uyandırma servisinden, müşterilerin check-in, check-out işlemlerinin hızlandırılmasına kadar birçok uygulama yapılabilir.



İnteraktif TV sistemleri, gelişen televizyon teknolojisinin bilgisayar sistemiyle birleştirilmesiyle ortaya çıktı. Bu sistemde otel yönetimi, televizyon sistemine uyarlanan bir yazılım aracılığıyla, misafirleriyle hem otel hakkındaki bilgileri paylaşabiliyor hem de müşterilerin bazı uygulamaları aktif olarak kullanabilmesini sağlıyor.

İnteraktif TV sistemleri, otelleri tanıtım derdinden kurtardı

Normal analog televizyonlardan paytv uygulamasına geçen oteller, 2000'li yılların ortalarına doğru interaktif TV sistemleriyle tanıştı. Bilgisayar teknolojisinin hayatımıza girmesiyle geliştirilen ve yaygınlaşan interaktif TV sistemleri, otelleri tanıtım ve bilgilendirme derdinden kurtarıyor. Eskiden otel tanıtımı için bir yığın broşür basan oteller, şimdi tanıtımını ve bilgilendirmelerini televizyon üzerinden yapıyorlar.

Oteller, ilk başlarda paytv yayınları için müşterilerinden gelir elde ediyorlardı. Ancak hem bu teknolojinin değişmesi hem de artık herkesin istediği filmi her

yerden bulabilmesi nedeniyle bu uygulamadan vazgeçildi. Artan rekabet otelleri müşteri memnuniyetine yöneltirken, oteller, bir nevi iletişim portalına dönüşen televizyonlar üzerinden müşterilerine ulaşabiliyorlar.

Televizyondan aktif birçok hizmet alınıyor

Son yıllarda şehir otelleri ile 5 yıldızlı lüks resort otellerin ilgi gösterdiği interaktif TV sistemleri, gelişen televizyon teknolojisinin bilgisayar sistemiyle birleştirilmesiyle ortaya çıktı. Bu sistemde otel yönetimi, televizyon sistemine uyarlanan bir yazılım aracılığıyla, misafirleriyle hem otel hakkındaki bilgileri paylaşabiliyor hem de bazı uygulamaları aktif olarak kullanılabildiğini sağlıyor.

Otel müşterileri televizyon izlemenin yanı sıra genel otel bilgisi, hava durumu, yol, trafik ve şehirdeki etkinlikler hakkında bilgi alabiliyor. Televizyonda oyun oynayabildiği gibi İzle&Öde (PPV) ile film satın alabiliyor. Oteldeki restoran veya ilgili yerlerde rezervasyon yapabiliyor veya oda servisinden sipariş verebiliyor. Son dönemde daha da geliştirilen sistemde müşteriler, televizyon kumandasıyla odanın ışık, perde gibi sistemlerini kontrol edebiliyor.

Otel yönetimleri müşteri bilgilerini televizyon üzerinden takip edebiliyor

İnteraktif televizyon sistemlerinin otellere getirdiği bir başka rahatlık ise müşterilerin check-in ya da check-out işlemlerini hızlandırması olarak biliniyor. Otel yönetimi müşteri ile ilgili bilgileri ve talepleri, yönetim ve finans yazılımlarına entegre edip, direkt faturalandırabiliyor. Böylece müşterilerin check-in, check-out işlemleri daha hızlı yapılabilir.

Oteldeki birçok servisin tek bir TV platformunda buluşturan interaktif TV sistem-

lerinde; TV üzerinden internet bağlantısı ile farklı uygulamaların çalıştırılması, uyandırma servisi vermesi gibi birçok uygulama yer alıyor.

Ara çözümler sistemi yaygınlaştıracak

Daha çok uluslararası zincirler, lüks resort otelleri, 5 ve 4 yıldızlı şehir otelleri ile kongre otellerinin tercih ettiği bu sistemler, tüm otelerde yaygınlaştırılmaya çalışılıyor. Birçok firmasının faaliyet gösterdiği bu alanda her geçen gün yeni bir uygulama gün yüzüne çıkarılıyor. Televizyon üreticileri ile yazılım şirketlerinin ortaya çıkardığı ara çözümlerle sistemin maliyetleri düşürülerek, daha fazla otele ulaşılması hedefleniyor. Böylece oteller, otelin kablolu alt yapısını değiştirmeden ara kablolarla bu sisteme geçebiliyor.

Maliyeti otelin büyüklüğüne ve beklentisine göre değişen interaktif sistemlerin ortalama maliyeti oda başına 300-500 avro arasında değişiyor. Birçok firmanın girdiği bu alanda rekabet de her geçen yıl artıyor.

Sistemi tercih eden otel sayısı artıyor

Birçok özelliği barındırmasına rağmen bir televizyon kumandasıyla idare edilen sistemin kullanımı da gün geçtikçe kolaylaşıyor. Bu alanda faaliyet gösteren firmalar, bir yandan sistemin oteller arasında tanıtımını yaparken bir yandan da sistemi kullanan otel personeline eğitim veriyorlar.

Çağın gereklerini kavrayan ve interaktif TV sistemin özellikleri öğrenen oteller ise gerek renovasyon çalışmalarında gerekse yeni yatırımlarında bu sisteme geçmeye özen gösteriyorlar. Bizde Turizm ve Yatırım Dergisi olarak bu konuyu bu alanda yazılım ve uygulama yapan firmalara sorduk. Firmalardan aldığımız yanıtlar ise bizi hayli etkiledi. ■



TEDARİKÇİLER | GÖRÜŞLER

İnteraktif TV sistemleriyle ilgili kim ne dedi?

■ **Kemal İri** | Elaykom Mühendislik

Oteller TV sistemlerinden elde ettiği gelirden vazgeçti

Televizyon sistemleri son yıllarda teknolojik olarak hızlı değişimlere uğradı. Buna paralel olarak otel interaktif TV sistemlerinde de klasik pay TV yapısından eğlence ve bilgi paylaşım portalına doğru bir değişim oldu. Eski koaksiyel kablo altyapılarının yerini artık UTP IP veya dijital koaksiyel altyapılar aldı. Klasik pay TV sistemleri yerini artık müşterinin elektronik bir DVD oynatıcı gibi kullanabildiği VOD (Video On Demand) çözümlerine bıraktı. Yeni interaktif TV sistemleri müşterilere kolayca pek çok web kaynaklı bilgilere de erişim imkanı sağlıyor. Elaykom olarak Türkiye'de Otrum interaktif TV, IPTV ve Digital signage sistemlerinin temsilciliğini yapıyoruz. Otrum 1985 yılında Norveç'te pay TV sistemlerini üzerine kurulan lider firmalardan biri. Otrum'un Türkiye ve KKTC temsilciliğini yapıyoruz.

Otellerin hem yeni IP hem de eski koaksiyel altyapılarına uygun çözüm sunuyoruz. Her iki altyapı üzerinden bütün yeni teknolojileri müşterilere sunuyoruz. İnteraktif televizyon sistemlerini 5 ve 4 yıldızlı şehir otelleri, lüks resort oteller ile diğer kongre ve toplantı otelleri tercih ediyor. Bu sistemler otellere, televizyonlar hariç konfigürasyonlarına bağlı olarak IPTV yayın merkezi dahil oda başına yaklaşık

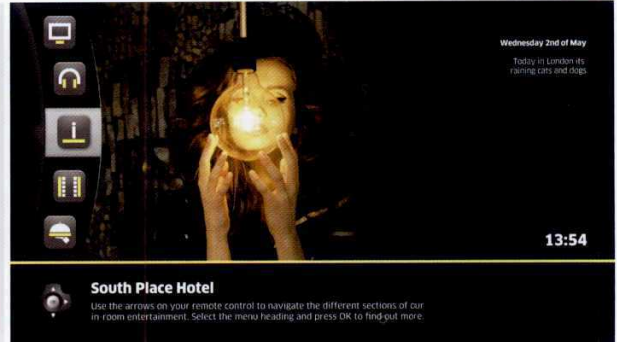


300-500 avro ek maliyet ile kurulabiliyor. Öte yandan televizyon üreticilerinin doğrudan sundukları Smart TV portalının dijital TV sistemleri ile birleştirilmesi otellere ara çözüm sağlıyor. Bu ara çözümlerle 3 ve 4 yıldızlı birçok şehir ve tatil otelinin ihtiyacı karşılanıyor. Bugüne kadar Çırağan Palace Kempinski Hotel, JW Marriott Ankara Oteli, Ceylan Intercontinental Oteli gibi pek çok projede yer aldık.

Geçmiş yıllarda otellerin interaktif TV sistemlerinden beklentileri pay TV geliriydi. Oteller artık interaktif sistemlerden gelir elde etmek yerine, müşteri memnuniyetinde artış sağlamayı bekliyorlar. Yeni IP teknolojilerin sağladığı imkanlar ile otel odalarındaki pek çok basılı doküman ise yerini interaktif TV otel info portalına bıraktı. Yine oteller pek çok duyuru ve tanıtımını interaktif TV ve digital signage

sistemleri aracılığıyla yapıyor. Profesyonel müşterilerin en çok üstünde durduğu konu müşterilerin bu sistemi kullanabiliyor olması. Çünkü otel müşterisi ortalama 2-3 gece konaklıyor. Dolayısıyla misafir bu kısa süre içinde bir de bu sistemi çözmeye çalışmamalı.

Otrum olarak sistem kullanımını mümkün olduğunca basit ve genel alışkanlıklara göre tasarlıyoruz. Özellikle Otrum Enterprise sistemimiz her yaştaki misafir tarafından kolaylıkla kullanılıyor. Ancak sistemlerin kullanıcı ara yüzleri her firmanın tasarımına göre farklı oluyor. Elaykom olarak sistem kurulumunu tamamladıktan sonra oteldeki çeşitli birimlerdeki personele ayrı ayrı eğitim veriyoruz. Özellikle ön büro ve müşteri hizmetleri personelleri sistem özellikleri ve kullanım konusunda eğitiliyor.



■ **Orçun Sına** | Swisscom Türkiye ve Azerbaycan Bölge Müdürü

Oteldeki birçok servisi TV platformunda buluşturuyoruz



Teknoloji her alanda geliştiği gibi otel sektöründe inanılmaz bir hızla geliyor. Otel misafirleri artık evlerindeki teknoloji ekosistemini otel odalarında da talep ediyor. Swisscom Hospitality dünyadaki otel teknolojileri konusunda standartları belirleyen ve her zaman inovasyon ile öne çıkan bir firma. Misafirlerin isteklerini, beklentilerini yakından izliyoruz. Eskiden video on demand üzerine kurulu bir sistem vardı ve otellerin gelir elde ettiği bu sistemler artık kullanılmıyor. Otelde kalan misafirlerin yüzde 80'i odaya girdiklerinde ilk televizyonlarını açıyorlar.

Günümüzde otel misafirleri, otellerden kaliteli bir internet bağlantısı, HD yayınlarını izleyebilecekleri bir interaktif TV sistemi, otel hakkında bilgi alabilecekleri bir

platform ve yanlarında getirdikleri kendi içeriklerini izleyebilecekleri bir sistem istiyorlar. Oteldeki birçok servisin tek bir TV platformunda buluşması, misafirlerin TV üzerinden internet bağlantısı ile farklı uygulamalar çalıştırması, kendi içeriklerini TV üzerine kablosuz olarak aktarılması, odaya sipariş verebilmeleri, HD film izleyebilmeleri, youtube ve instagram gibi günümüzde çok kullanılan uygulamalar arasında yer alıyor.

Swisscom Hospitality Türkiye ofisi olarak, Türkiye'de 30 otel, Azerbaycan'da 8 ve Gürcistan'da 2 otel ile çalışıyoruz. Global olarak bütün dünyada 2 binin üzerinde otele hizmet veriyoruz. Son olarak LG firması ile ortak geliştirdiğimiz ConnectedHotel TV ürünümüzle hizmet veriyoruz. Bu ürün set top box cihazına gerek duymadan TV içindeki modülü sayesinde çalışıyor ve otel yatırımcısına büyük bir maliyet avantajı getiriyor. Harici set top box cihazı olmadığı için ürün daha stabil ve çok hızlı.

Aynı zamanda TV üzerine monte edilen wireless modülü ile odada kuvvetli bir internet bağlantısı verebiliyoruz. Bu da otel yatırımcısı için daha az kablo çekmesi ve yatırım maliyetinin düşmesi anlamına geliyor. Kısacası odada bulunan bir adet



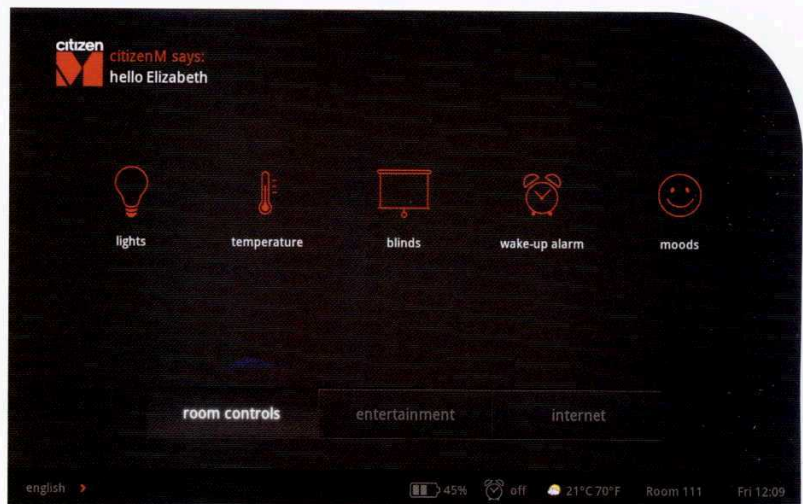
cat5/6/7 kablosu üzerinden interaktif TV sistemi, HD ve SD kanallar, kablosuz ve kablolu interneti hizmeti verebiliyoruz. Bu sistemi daha çok 5 yıldızlı şehir otelleri tercih ediyor. Otel misafirlerinin teknoloji konusunda beklentileri arttıkça diğer otellerde bu sistemi kullanmaya başlayacaklarını öngörüyoruz.

Tek bir network alt yapısı ve operasyon bazında tek firma ile çalışacakları için sistemimiz, maliyet konusunda otel yatırımcıları için çok avantajlı oluyor. Gerçek ileri teknoloji basitleştirilmiş ürünlerden oluşuyor. Ürünlerin tasarlanmasında otel misafirlerinin kolay kullanabilmesi en çok üzerinde durduğumuz konu.

Türkiye'nin önde gelen 5 yıldızlı otel grubu Divan Otelleri ile otel teknolojileri kapsamında işbirliği yaptık. Divan Otellerinin tüm yeni yatırımlarda IT ağ misafir alt yapısının dizayn edilmesi, kurulması ve işletilmesi konusunda hizmet vereceğiz. Aynı zamanda Divan Otellerinin konuklarına sunduğu hızlı internet erişim hizmetlerinin işletmesini de yapacağız.



ConnectedHotel TV, flash-based and highly interactive



TEDARİKÇİLER | GÖRÜŞLER

Gökhan Uçar | MHT Elektronik Tasarım ve Ticaret A.Ş. (Yerel Quadriga Ajansı) Müdürü

Interaktif TV sistemlerini lüks tesisler tercih ediyor



Avrupa pazarında ilk sırada yer alan Quadriga, 30 yıldır, 50 ülkede hali hazırda 345 bin oda ile ITV sistemlerine öncülük ediyor. 1998 yılından beri MHT Elektronik Tasarım ve Ticaret A.Ş. olarak Quadriga firmasının Türkiye temsilciliğini yapıyoruz. İlk olarak 1998'de Syscom4 paytv sistemleri ile başladık. 2000'li yılların M24 Sistemi, 2005'te Genesis ve son olarak da 2011'de Sensiq Sistemi'ni pazara sunduk. Bugün Genesis ve Sensiq sistemleriyle Türkiye ve Gürcistan'da müşterilerimize destek veriyoruz.

Bünyemizdeki Sensiq sistemi günümüz LCD ve LED TV ekranları için tasarlandı ve HD formatta interaktif TV ile iletişim portalı haline getirildi. Bu yeni sistemlerle otellerdeki müşteriye film satma kaygısı, yerini otel misafiri ile doğru iletişime bıraktı. Otellerin bizden; film, dizi, belgesel, müzik videoları, eğitim programları, spor programları gibi yeni içerik, müşteri profiline uygun içerik çeşidi ve içeriklerdeki dil seçenekleri, HD formatta içerik, tasarım, menüleri kişiselleştirebilme, sunum kimliğini misafire doğru şekilde sunabilme, ITV sistemi üzerinden promosyon ve satış yapabilme, yerel ve

çevresel bilgi sunabilme; hava durumu, uçuş bilgisi, haberler, şehir ve otel bilgileri, IPTV kurma ve evdeki teknolojik imkanları misafirlerine sağlayabilme gibi beklentileri oluyor.

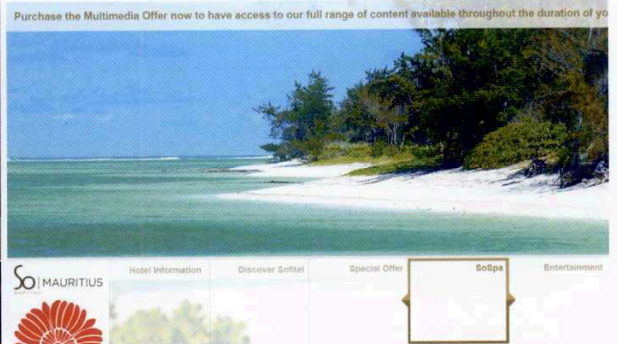
Oteller bizden ilk önce çok iyi bir yerel hizmet ve sonrasında global destek bekliyorlar. Sensiq sisteminde tüm bu özellikler ve daha fazlası mevcut. Quadriga Sensiq sisteminin kullanılması otel müşterileri açısından da kolay. Evdeki kumandalardan çok farkları yok. Artık ne otel odalarında ne otel rehberleri, ne çok küçük ekranlara sahip IP telefon kullanılıyor. TV ekranındaki çok çekici ve kullanımı kolay menü içinde misafir eğlenceli bir şekilde her türlü iletişim ve eğlence ihtiyacını kolayca giderebiliyor.

İlk günden bu yana bu sistemi kurumsal kimliğe ve bir vizyona sahip oteller kullanıyor. Daha çok uluslararası zincirler ve 5 yıldızlı şehir otelleri tercih ediyor. IPTV furusu hızlandığı için sistemin yaygınlaşmasını bekliyoruz. Fakat yerel TV üre-



ticilerin çok makul fiyatlara standalone tv seti sağlamaları, oteldeki vizyon ve bilgi işlem elemanı eksikliği, yeniyeye ve yatırıma olan direnç, lisanslı içerik satın alma ve satma kültürünün henüz oluşmamış olması gibi nedenler sistemin yaygınlaşmasına engel oluyor. Bu işin maliyeti otelin profiline, oda ve televizyon sayısına göre değişiyor. 200 odalık bir otel için en basit sistemlerin oda başı maliyeti 300 avrodan başlıyor.

Quadriga firmasının sağladığı ürün ve hizmet fiyatları ise çok daha farklılık gösteriyor. Son sistemimiz olan Sensiq için bu fiyat 500 avro civarında. 2008 yılına kadar tüketicilere interaktif tv sistemleri tanıtmak çok zor oldu. Ama günümüzde ise çok daha bilinçli. Tek sorun piyasada çok fazla oyuncu olması. Ve bunların birçoğu sadece birkaç yıl piyasa içinde kalabiliyorlar.



■ **Levent Mertoğlu** | Nevotek Satış Destek Müdürü

Yeni oteller ve renovasyona girenler IP tabanlı TV sistemine geçiyor



Oteller, son 5 yıldır, konuklarına sundukları konforun bileşenleri arasında teknolojiyi de kattılar. Geçmişte yalnızca koaks tabanlı bir altyapıyla TV yayını sunmaktan ibaret olan otel TV sistemleri, artık IP teknolojisi sayesinde konukla karşılıklı etkileşim kurarak, konunun profiline, tercihlerine göre özelleştirilebilir duruma geldi. Otel müşterileri, hayatlarının diğer alanında IP teknolojileri üzerinden yaşadığı etkileşimi otelde de görmek

istiyor. IP tabanlı TV sistemleri artık yalnızca TV yayını sunmuyor; uyandırmadan tutun oda servisi menüsüne kadar birçok otel hizmetini TV ekranına taşıyor.

Nevotek, 2001'de kuruluşundan itibaren yalnızca IP tabanlı uygulamalar üreten, vizyonunu IP üzerinden yakınsama (veri, ses, video, oda otomasyonu gibi farklı trafik türlerinin, IP tabanlı tek bir platform üzerinde bir araya getirilmesi ve aralarında karşılıklı etkileşim sağlanması) olarak belirledi. Bu bağlamda, **Nevotek**, ağırlıklı olarak otelcilik sektörüne yönelik olmak üzere, IP telefon ve IPTV üzerinde bilgi hizmetleri (otel rehberi, şehir rehberi, şehir haritası, metin mesajı ve sesli mesaj, fatura görüntüleme), konfor sunan hizmetler (uyandırma, birden çok dil seçeneği, isteğe göre düzenlenebilir TV kanal listesi, oda servisi menüsü ile sipariş, concierge), personel hizmetleri (oda durumu değişikliği, minibar ücretlendirme, çağrı ücretlendirme) ve oda otomasyonu entegrasyonu (ışıkların açılıp kapatılması, dim edilmesi, klimanın

NEVOTEK

The IP Convergence Company

hızının ve oda sıcaklığının ayarlanması, DND (Rahatsız Etmeyin) ve MUR (Odayı Temizleyin) modunun açılıp kapatılması), VoD (İstek üzerine Video/Film Yayını), İnternet erişimi ücretlendirmesi, telefon ve TV üzerinden reklam ve duyuru yayını, yangın alarmı entegrasyonu, konunun yanında getirdiği laptop, DVD oynatıcı, mp3 oynatıcı gibi cihazların entegrasyonu ile TV ekranında kendi müziklerini çalabilmesi ve videolarını izleyebilmesi ve ortak mekanlarda Dijital Bilgi Yayını (Digital Signage) gibi çok zengin bir özellikler yelpazesi sunuyor.

Yakın geçmişte bunlara dünyada artık çok popüler hale gelen Apple iOS ve Android tabanlı tablet bilgisayarların entegrasyonu da eklendi. Konuk yanında getirdiği tablet bilgisayarına otelin küçük bir uygulamasını yükleyerek, uzaktan kumanda yerine tablet bilgisayar üzerinden yukarıda saydığım pek çok hizmeti kullanabilecek, TV'yi kontrol edebiliyor.

28'den fazla ülkede yer alan **Nevotek**'in ürettiği uygulamalar, dünyanın dört bir yanında 350'den fazla otelde kullanılıyor. Türkiye'de Sheraton Ankara, Hilton & Hampton Bursa, Renaissance İstanbul Bosphorus, Divan İstanbul, Sheraton Ataköy ve Holiday Inn Şişli gibi otellerle işbirliği yaptık. Yeni otel inşaatlarında veya renovasyona giren oteller artık IP tabanlı TV sistemlerini tercih ediyorlar. Müşterisinin odadan çok otel içindeki muhtelif tesislerde bulunmasını ve oralarda harcama yapmasını iş modeli olarak gören kimi resort tipi oteller IP tabanlı TV üzerinde durmuyor. Ama özellikle "şehir oteli" dediğimiz, insanların iş amaçlı olarak veya tek bir kentte özellikle kültür/ eğlence turu yapmak üzere gelip konakladığı otellerde IP tabanlı TV bir standart haline gelecek.

