



Ein fixes, jederzeit einsatzbereites Studio bringt einem Businesshotel viele Möglichkeiten in der Umsetzung von Livestreams.

zvg

Live-Streams können neue Umsatzquellen öffnen

Virtuelle Angebote

Das Livestreaming von Anlässen eröffnet Businesshotels neue Möglichkeiten. Neben Räumlichkeiten und Technik ist auch Postproduktion gefragt.

ANDREAS LORENZ-MEYER

Zu den neuen virtuellen Angeboten, die Corona in die Businesshotellerie gebracht hat, gehört neben Videoconferencing auch Livestreaming. Will heissen die Echtzeitübertragung von Events auf Kanälen wie Instagram oder Youtube. Diese Livestreams laufen nur in eine Richtung: vom Sender zu den Empfängern. Immer mehr Häuser statten sich mit dieser One-Way-Technik aus. Das Hotel Schweizerhof Bern & Spa war früh dran: Seit November besitzt das Haus ein Streamingstudio. Partner sind

die Agentur Metazona und Modernlight Production. Hauptsächlich Unternehmen und Botschaften buchten bisher.

Drei Set-ups stehen zur Auswahl: Lounge, Desk und Speaker. «Lounge eignet sich für lockere Gespräche und Interviews», sagt Head of Event Sales Delphine Büschi. Für Jahresberichte bietet sich das Set-up Desk – an einem Schreibtisch – an. Und für politische Ansprachen oder Medienmitteilungen sei das Format Speaker am besten geeignet. «Hier stehen die Redner wie bei

klassischen Pressekonferenzen an einem Rednerpult.»

Bild und Ton sind zentrale Komponenten beim Streamen

Ein fixes, stets einsatzbereites Studio im Haus zu haben, bringe viel Flexibilität, findet Büschi. Genauso die separate Glasfaserleitung, die eine Datenübertragungsrate von 10 Gigabit pro Sekunde ermöglicht. «Damit können wir von überall im Haus streamen. Es ist zum Beispiel möglich, den Hauptstream im Ballsaal durchzuführen und eine kleinere Workshop-Gruppe mit der gleichen Übertragungszeit aus dem Meetingraum zuzuschalten.»

Natürlich sind Bild und Ton zentrale Komponenten, hier entscheiden Details über die Qualität (mehr dazu im «Nachgefragt»). Aber auch die Betreuung spielt eine grosse Rolle. Im Schweizerhof gibt es eine einstündige Vorbesprechung, in der es um tech-

«Wir haben eine neue, attraktive Lösung, die uns wieder Umsatz bringt.»

Thomas Möderndorfer
Hotel Säntispark

nische Anforderungen oder den Zeitplan geht. «Wir weisen auch auf wichtige Details hin, die Kunden noch intern klären müssen», so Anne-Kristin Höllwarth, Leiterin Projektentwicklung beim Partner Metazona. Zum Beispiel, ob der Stream mehrsprachig sein soll, wofür es Dolmetscher braucht. Oder welche Plattformen passen und wie sicher der Stream ist – für Banken oder Botschaften ein essenzieller Punkt.

Besprochen wird vorab oft auch die Chatbetreuung. Chats sind eine Möglichkeit, das Publikum am Livestream teilhaben zu lassen. Das sollte gut organisiert sein, denn nur dann können sich die Moderatoren ganz auf den Inhalt konzentrieren. Etwa in Diskussionsrunden, bei der zuschauende Journalisten via Chat ihre Fragen stellen. «Interaktionen mit externem Publikum sind schwierig zu handhaben», betont Höllwarth. «Da geht schnell die Kontrolle über Inhalt und Zeit verloren.» In kleineren Gruppen funktioniert es, bei 300 Teilnehmenden sind die Moderatoren aber schnell überfordert. «Wir empfehlen daher eine Chatbetreuung, bei der alle Fragen gesammelt und die wichtigsten Punkte herausgepickt werden. Der Moderator kann dann gezielt darauf eingehen.»

Ein Bildschirm für den Moderator, einer für Livefragen

Genauso wird es auch im Hotel Säntispark in Abtwil AG gemacht, das seit Mitte März ein 38 Quadratmeter grosses Studio hat. Es gibt einen Bildschirm für den Moderator und einen zweiten für Livefragen des Publikums. Die nimmt der Techniker der Partnerfirma Frick am Mischpult an und spielt sie auf den Bildschirm des Moderators. «Wie bei einem Fernsehstudio, mit dem Techniker als Regisseur», sagt Thomas Möderndorfer, Leiter Marketing und Verkauf. Veranstalter können jeweils wählen, wie viele Kameras aufgebaut sind. Zwar lassen sich mit dem Studio die Verluste durch Corona nicht wettmachen, sagt Möderndorfer. «Aber wir haben jetzt eine neue, attraktive Lö-

sung, die uns im Businessbereich auch wieder Umsatz bringt.»

«Streaming hat Zukunft, auch nach Corona»

Ähnlich die Sichtweise im Boutiquehotel Thessoni classic in Regensdorf ZH, wo das 70 Quadratmeter grosse und zusammen mit dem Partner Flashlight aufgebaute «Streaming-Haus» seit Anfang März buchbar ist. Reto Schlumpf, Head of Marketing and Sales und Mitglied der Geschäftsleitung: «Streaming hat Zukunft, auch nach Corona. Unsere Kunden können damit Kosten sparen im Bereich Security, Verpflegung und Unterkunft. Und sie können mehrere Kanäle gleichzeitig bespielen. Twitch, Youtube, Instagram, Facebook, Zoom.» Livestreaming bringe dadurch mehr Reichweite als Videoconferencing. Und auch die Übertragung sei die stabilere. Beim Stream gebe es keine Ton- und Bildunterbrechungen. «Beides zusammen – grössere technische Stabilität und grössere Reichweite – vermittelt ein professionelles Gesamtbild.»

Recording und Postproduktion sind mögliche Ergänzungen für Livestreams. Im Schweizerhof werden diese auf Wunsch auch aufgezeichnet. «Das ist besonders dann praktisch, wenn Gäste der Kunden am Termin verhindert sind», sagt Anne-Kristin Höllwarth vom Hotelpartner Metazona. «Sie können sich den Inhalt einfach später anschauen.» Eine Nachbearbeitung gibt es auch: Pausen herausschneiden, Zusatzinformationen einblenden. «Ziel ist es nicht unbedingt, das perfekte Event zu bekommen. Viele Kunden wollen das gar nicht», sagt Höllwarth. Ihnen machen auch Versprecher nichts aus. Die Postproduktion empfiehlt sich vielmehr, um die Aufzeichnung zu kürzen. Dauert ein Event zwei Stunden am Vormittag und zwei Stunden am Nachmittag, ergibt das vier Stunden Aufzeichnung. Da lohne es sich, den Stream auf die wichtigsten Inhalte zu reduzieren oder kleinere Filme zusammenschneiden zu lassen. «Dann fühlen sich die Zuschauer nicht überfordert und können die Inhalte gut zuordnen.»

Kurz und knapp

1 Reichweite

Gegenüber Videoconferencing haben Livestreams die bessere Qualität. Und erzeugen mehr Reichweite, weil mehrere Plattformen gleichzeitig bespielbar sind.

2 Synchronität

Bild und Ton müssen synchron laufen, sonst leidet die Verständlichkeit des Livestreams. Dafür gibt es spezielle Software.

3 Vorbesprechungen

Vorbesprechungen sind wichtig, um Details zu klären. Bezüglich Mehrsprachigkeit, Sicherheit des Streams oder Chatbetreuung.

4 Datenkontrolle

Chatfragen sollten vorher gefiltert und erst dann an den Moderator weitergereicht werden. Konfigurierbare Chats eignen sich dazu, die Datenkontrolle zu behalten.

5 Nachbearbeitungen

Die Produktion von Videos – Aufzeichnung plus Postproduktion – ergänzt das Angebot. Nachbearbeitungen sind gut, um die wichtigsten Inhalte zusammenzufassen.



«Momentan konzentrieren sich viele Hotels auf Räumlichkeiten und Technik.»

Roland Vogt

Geschäftsführer des Thalwilener Anbieters Video1

Nachgefragt

Roland Vogt, was macht ein richtig gutes Streamingangebot aus?

Als Erstes muss die Akustik stimmen. Raumschall ist sehr störend, und dessen Eliminierung kann sehr aufwendig oder sogar unmöglich sein. Zudem sollten die Lippenbewegungen synchron zum Ton laufen. Doch Video- und Tonsignal haben nicht gleich lange Übertragungswege. Da braucht es eine Synchronisationssoftware, um die Tonwiedergabe um die notwendigen vier bis zehn Millisekunden zu verzögern. An zweiter Stelle kommt die Lichtsetzung. Da geht es nicht nur darum, dass genügend Licht vorhanden ist. Die Akteure sollen ja auch gut rüberkommen. Sie dürfen nicht flach ausgeleuchtet sein, sonst sehen sie aus wie ein Käse. Wichtig sind qualitativ hochwertige Leuchten, bei denen sich die Lichtfarbe anpassen lässt. Kameras und Mischpult sind eher drittrangig, da bietet der Markt heute viel gutes Material.

Livestream geht auch mit Chat. Ist dies eine sinnvolle Ergänzung des Angebotes?

Diese Interaktion kann schon nützlich sein, jedoch sollten Hotels darauf achten, dass die Chats konfigurierbar sind. Damit die Veranstalter einen Störfried ausschliessen können. Oder damit es keine anonymen Kommentare gibt, die für alle lesbar sind. Vielleicht wollen die Veranstalter auch die Daten nicht an Google und Co. rausgeben – auch dafür braucht es die Konfigurierbarkeit. Da wird der Chat dann rasch aufwendig.

Hotels bieten auch Betreuung an. Was ist da wichtig?

Momentan konzentrieren sich viele Hotels auf Räumlichkeiten und Technik. Damit der Kunde ein optimales Ergebnis erhält, braucht es aber mehr. Bei Livestreams sind häufig Personen anwesend, die nicht so oft vor der Kamera stehen. Sie sollten optimal auf den Auftritt vorbereitet sein. Hotels bieten

sich bestens dafür an. Das Personal ist geschult, es weiss mit verschiedensten Menschen umzugehen – da kann es seine Stärken ausspielen. Ich bin sicher, dass in Zukunft mehr und mehr Anbieter dieses Potenzial erkennen werden.

Sind ergänzendes Recording und Postproduktion ein «Kann» oder ein «Muss»?

Momentan boomen Livestreams, aber Hotels könnten bald zum Schluss kommen, dass nachbearbeitete Videos vielleicht doch effizienter sind. Nach der Aufzeichnung müssen sich die Veranstalter dann zwar noch um Retuschen kümmern oder Kürzungen vornehmen, damit die Geduld der Zuschauer nicht überbeansprucht wird. Dafür sind Videos immer griffiger als Livestreams mit derselben Botschaft. Sie lassen sich grafisch und optisch auch besser aufpeppen. Das macht es für die Zuschauer interessanter – und für die ist das alles ja gedacht. alm