

Hard Rock International

Ein Modell zur Standardisierung



Über Hard Rock International

Als führende Marke im Gastgewerbe mit Musik als Basis ist es kein Wunder, dass [Seminole Gaming](#) und [Hard Rock International](#) das Kundenerlebnis mit hochwertigem Sound verbunden haben. Jeder Veranstaltungsort unter der Marke Hard Rock International, von den kleinsten Cafés bis hin zu den riesigen Resort-Casinos, hat sich dem Ziel verschrieben, seinen Gästen ein Erlebnis zu bieten, das sie zum Aufstehen und Tanzen animiert. Als das Team ein Projekt zur Standardisierung der Steuerung, des Audio-DSP und der Videoverteilung in allen Cafés, Hotels, Resorts und Casinos in Angriff nahm, war die Wahl des Partners eine Entscheidung mit hohem Risiko. Kyle Richford, Audio Visual Program Manager bei Hard Rock International, erläutert die Beweggründe. "Wir brauchten ein System, das sich skalieren lässt. Es handelt sich um ein riesiges Projekt, und eine Lösung, die eine 'Rinse-and-Repeat'-Methode für verschiedene Standorte und Raumtypen ermöglicht, war unerlässlich. Q-SYS ist diese Lösung."

“ Wir haben durch den Kauf des Q-SYS Ecosystem Kosten gespart. Wenn Sie ein funktionierendes und effizientes Programm haben, müssen Sie nicht jedes Mal das Rad neu erfinden. Allein die Effizienz des Systems in Bezug auf die Arbeitsstunden ist phänomenal. ”

- Kyle Richford

Audio Visual Program Manager

Herausforderungen

Ein Projekt, das die Welt umspannt


Nach der erfolgreichen Modernisierung von Hard Rock Hotels und Casinos in Nord-Indiana, Cincinnati, Rockford, Bristol und Sacramento könnte man meinen, dass sich Kyle Richford dem Endpunkt seines Projekts nähert. Das mag für eine weniger verbreitete Marke zutreffen, aber Hard Rock International verfügt über Hunderte von Standorten weltweit, und die Aussichten für die nächsten fünf Jahre sind spannend. Vor dieser Initiative verfügte jeder Standort über ein anderes Altsystem, jedes mit einem einzigartigen Design und Aufbau. Mit der Unterstützung des AV-Beratungsunternehmens [KMK Technologies](#) ist das Mandat zur Rationalisierung und Modernisierung in vollem Gange, das durch eine Reihe von Schlüsselprioritäten diktiert wird, die den Prozess der Standardisierung von Hard Rock International definieren.

Priorität eins: Ein zuverlässiges System schaffen

Die Entwicklung einer "Standard"-Struktur, die auf viele verschiedene Standorte angewendet werden kann, ist kein geringes Unterfangen und beginnt mit einer Kombination aus zuverlässigen Produkten, zuverlässigem Support und zuverlässigen Partnern. Dazu gehören auch interne Partner wie Franck Fuziol, Direktor der Hard Rock IT-Infrastruktur, der die Fusion von IT und Q-SYS im Rahmen dieser Mega-Initiative leitete. Diese Beziehung zwischen AV und IT ist unerlässlich, um sich in großem Maßstab zu entwickeln. Kyle beschreibt seine Methodik: "Zunächst einmal funktionieren die Q-SYS-Cores einfach. Wir können keine fehlerhaften Geräte gebrauchen, und das Wissen, dass man dem Produkt vertrauen kann, ist der erste Schritt. Als Nächstes hat das Q-SYS-Supportteam immer wieder seine Zuverlässigkeit unter Beweis gestellt. Sie haben uns immer den Rücken gestärkt und standen zu ihrem Produkt. Ich weiß, dass ich diese Leute anrufen kann, und die Dinge werden erledigt. Das letzte Element ist die Zuverlässigkeit der Partnerschaft. Wir haben uns mit [Forward Thinking Designs](#) und [Clair Global Integration](#) zusammengetan, um ein maßgeschneidertes Plug-in zu entwickeln, das heißt, wir fügen es einfach ein und weiter geht es. Das ist unglaublich effizient, und wir wissen, wenn wir zum nächsten Objekt wechseln, ist es im Grunde schon fertig. Es ist nur eine Frage der verschiedenen Peripheriegeräte."

Priorität zwei: Schulung Ihrer Mitarbeiter

Da so viele Immobilien auf Q-SYS standardisiert sind, war es von entscheidender Bedeutung, den Teammitgliedern die Werkzeuge an die Hand zu geben, mit denen sie das System verstehen und Fehler beheben können. "Am Ende des Tages ist es meine Aufgabe, unsere Haustechniker zu unterstützen und sicherzustellen, dass unsere AV-Systeme so erfolgreich wie möglich sind", erklärt Kyle. "Mit Q-SYS ist das Wissen so zugänglich und macht Spaß! Man muss nicht Teil eines speziellen Vertriebsnetzes sein, um Zugang zu großartigen Schulungen zu erhalten. Die erste Zertifizierungsstufe ist komplett online, und man kann sie an einem Wochenende absolvieren. Außerdem gibt es großartige Ressourcen wie Designdateien zum Nachschlagen und die [Q-SYS Communities for Developers](#), in denen Sie sich mit anderen austauschen und Antworten aus der ganzen Welt erhalten können, wenn Sie etwas nicht hinbekommen. Der Aufbau dieser Wissensbasis unter den internen Teams ermöglicht auch einen kontinuierlichen Austausch und Verbesserungen." Kyle fährt fort: "Der Plan ist, verschiedene Mitarbeiter aus dem Immobilienbereich bei einer Veranstaltung wie einem Gipfel zusammenzubringen und es den Leuten zu ermöglichen, nicht nur zu lernen, sondern auch auszutauschen, was die verschiedenen Teams umgesetzt haben. Wir wollen immer bessere Wege finden, Dinge umzusetzen."

 Fotos mit freundlicher Genehmigung von Hard Rock International




Lösungen

Priorität drei: Innovieren und Optimieren

Q-SYS ist bekannt für seine Flexibilität und Offenheit gegenüber Drittanbietern – was dazu führt, dass Anwender immer wieder neue Wege gehen. Hard Rock International nutzte dies, um eine einfache Bedienung zu gewährleisten, insbesondere in Bezug auf COM3000, die Videoquelle für ihr Video-Distributionssystem Tripleplay. „In Casinos und Hotels gibt es einen großen Bedarf an dynamischen Kanalwechseln. Früher mussten sich die Mitarbeiter bei der IT-Abteilung anmelden, manuell die Dropdown-Liste auswählen und dann den Kanal ändern. Die alte Methode erforderte eine Menge Platz im Rack, Kosten und Netzwerknutzung. Mit Q-SYS haben wir all das eliminiert, indem wir direkt mit COM3000 kommunizieren - kein Encoder oder Decoder mehr. Diese Innovation, bei der wir Q-SYS nutzen, hat unser Leben viel einfacher gemacht, und genau darum geht es, die Komplexität zu reduzieren“, resümiert Kyle.

Die Reise hat gerade erst begonnen

Der Plan von Hard Rock International umfasst Hunderte von Locations auf der ganzen Welt – die Reise hat also gerade erst begonnen. Der Ansatz schafft ein Gleichgewicht zwischen der Erstellung einer Vorlage und der Möglichkeit zur individuellen Anpassung sowie der Möglichkeit Erkenntnisse aus vergangenen Projekten einfach einfließen zu lassen. Diese Eigenschaften der Zuverlässigkeit und des Ideenreichtums hat sich auch Q-SYS zu eigen gemacht. Kyle beschreibt die Vorteile wie folgt: „Q-SYS kann so groß sein, wie wir es uns wünschen – und so klein, wie wir es benötigen. Wenn wir es uns vorstellen können, können wir es auch umsetzen. Am wichtigsten ist, dass wir durch den Kauf des Q-SYS-Ökosystems Geld gespart haben. Wenn Sie ein funktionierendes und effizientes Programm haben, müssen Sie nicht jedes Mal das Rad neu erfinden. Allein die Effizienz des Systems in Bezug auf die Arbeitsstunden ist phänomenal.“

 Fotos mit freundlicher Genehmigung von Hard Rock International

