

Digitalisierung in der Hotellerie

Fortsetzung von Seite 15

Zudem spielen Schweizer Sprachenvielfalt und Dialekt eine Rolle. Denn Gäste kommunizieren am liebsten in ihrer Muttersprache mit den digitalen Assistenten.

Eine eigene Entwicklung von Sprachassistenten komme zum jetzigen Zeitpunkt für viele noch zu früh. Hotels sollten sich aber schon Gedanken machen, wie sie «Sichtbarkeit» bei den Sprachassistenten von Amazon, Apple oder Google bekommen, so Gebert. Hier spielt das Thema strukturierte Daten eine wichtige Rolle. Die Website-Daten sollten nach dem Standard «schema.org» ausgezeichnet sein, und ein vollständiger Eintrag bei Google MyBusiness ist Pflicht. Nur so können Sprachassistenten etwa die korrekten Öffnungszeiten eines Restaurants sprachlich ausgeben.

Zukunft: Individualisierung der Sprachassistenten dank KI

Dirk Klein vom Hotel Haffhus weist auf den Unterschied zwischen Sprachassistentensys-

«Besonders interessieren die wetterabhängigen Ausflugstipps von Alexa.»

Dirk Klein
Hotel Haffhus Ueckermünde

temen und Künstlicher Intelligenz hin. «Noch können wir nur Informationen via Sprache ausgeben, die auf einem Datenbestand oder programmierten Abläufe basieren.» Zum Beispiel wetterbasierte Ausflugstipps oder Informationen über die Temperatur im Aussenpool. «Wirkliche KI kann natürlich mehr – das ist das kommende Thema in der Hotellerie.» Dabei gehe es um Individualisierung. So werde Alexa dem Gast irgendwann Empfehlungen geben können, basierend auf dessen Daten und unter Zuhilfenahme alter Daten anderer Gäste, die ähnliche Interessen hatten. Die technische Zukunft ist individualisiert.

Mitarbeit: Gudrun Schlenzcek

helloworld-solutions.com
betterspace360.com

Den Dialog weiter verbessern

Persönliche Gastbetreuung steht in der Hotellerie an erster Stelle. Wie Digitaltechnik und Hotelservice intelligent verknüpft werden können, zeigen Beispiele aus der Praxis.

ANDREAS LORENZ-MEYER

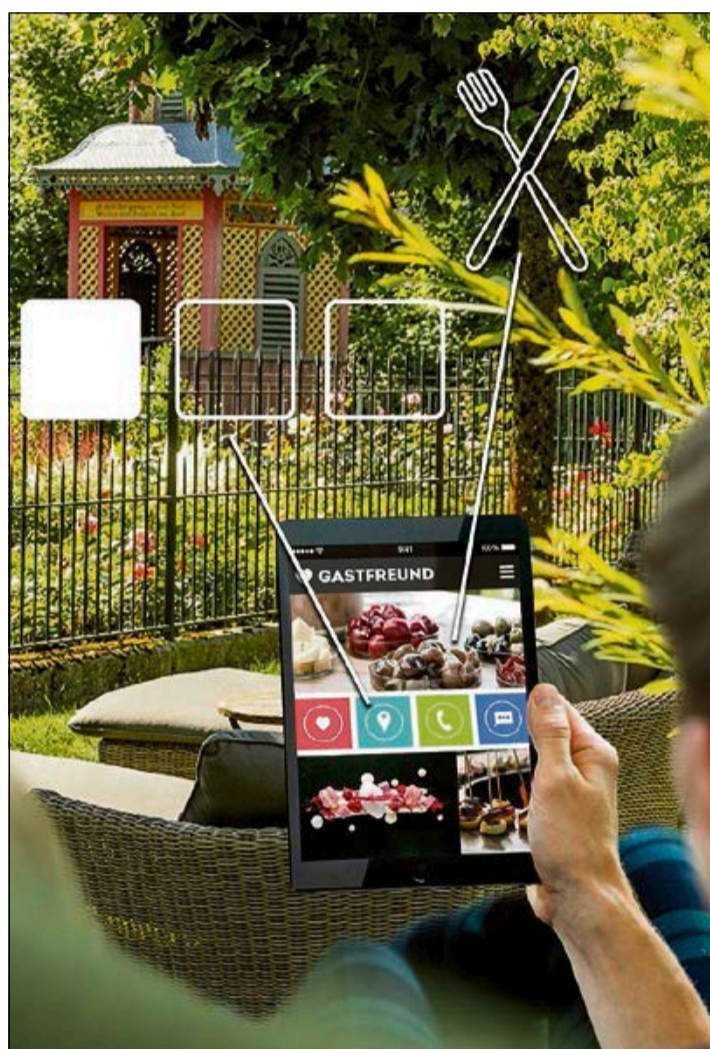
Michael Gehring, Generalmanager und Gastgeber vom Romantik Hotel The Alpina Mountain Resort & Spa und The Alpina Lodge in Tschierschen, konzentriert sich bei der Digitalisierung darauf, bestimmte Standardaufgaben zu automatisieren: Standardanfragen zur Ausstattung von Zimmern oder die Zusendung von Speisekarten. Die Automatisierung betrifft aber nicht den direkten Umgang mit den Gästen. «Nach wie vor legen wir in der Ferienhotellerie viel Wert darauf, uns persönlich mit den Wünschen der Gäste zu befassen.» Persönliche Betreuung stehe weiterhin an erster Stelle, jedoch zunehmend im Zusammenspiel mit unterstützender digitaler Automatisierung und künstlicher Intelligenz. Ab Sommer kommt solche auch im Romantik Hotel The Alpina und The Alpina Lodge zum Einsatz. Gehring startet dann einen oder mehrere Chatbots. «Wir planen, spezielle Angebote zu offerieren und auf Anfragen unkonventionell zu antworten.» Die Kommu-

nikation läuft über die Website, Facebook, eventuell QR-Codes. In Zusammenarbeit mit der HTW Chur wurde das Chatbot-Tool auf das Alpina Resort abgestimmt.

Ziel: Conversational-Lösung entlang der ganzen Guest Journey

Beim Testlauf waren die Reaktionen positiv. Geplant ist, den Chatbot so weit zu entwickeln, dass er auch Anfragen ausserhalb der Rezeptionszeiten beantwortet. Gehring wünscht sich von der IT-Industrie Produkte, die die gesamte Guest Journey im permanenten Austausch mit den bestehenden PMS-Systemen umfassen. Also Anfrage, Bestätigung, pre-stay-messages, inhouse-messages, post-stay-messages und eventuell Salesaktivitäten in einem Tool. Gehring: «Das App-Hopping ist definitiv out!»

Eine Lösung entlang der gesamten Guest Journey peilt das Berliner Startup DialogShift GmbH an, das am Hospitality Technology Forum HTF im Juni in Zürich ausstellt (siehe Box Seite 15). Ziel sei eine komplette Conversational-Lösung – also eine perfekte



Mit der Hotel-App der Firma Gastfreund kann der Gast im Garten des «Bären» in Dürrenroth rasch bestellen. swisshoteldata/zvg/Montage htr

Schnittstelle zwischen Mensch und Technik – und das entlang der gesamten Guest Journey, so Managing Director Olga Heuser. «Das Conversational Interface ist das Interface der Zukunft.» Über die cloudbasierte Conversational AI-Plattform werden bereits Chatbot- und Sprachassistenten in verschiedene Kommunikationskanäle eingebunden: auf Websites, in Apps oder sogar Robotern.

«Wir sind ein Hotel mit 30 Zimmern auf dem Land und versuchen, auf dem aktuellen Stand der Technik zu bleiben», sagt Volker Beduhn, Inhaber des Romantik Hotels Bären Dürrenroth, das am HTF in Zürich als Best Practice präsentiert wird. Bei der Bestellung für Konsumationen im Garten, welcher auf der anderen Strassenseite liegt, setzt man die Software des süddeutschen Dienstleisters Gastfreund ein, der eine Hotel-App als eigene mobile Anwendung für Gäste anbietet. Diese können damit am Tablet, das im Hotelgarten ausgegeben wird, ihre Wünsche eingeben. Der Service erhält sofort eine Meldung mit der Bestellung. «Wir bleiben am Thema Digitalisierung dran», so Beduhn. Die technologische Erweiterung sei ja durchaus eine Chance, «da wir im Moment mit dem Fachkräftemangel leben müssen».

Mitarbeit: Gudrun Schlenzcek

dialogshift.com
gastfreund.net

Tag und Nacht verfügbar, emotional kompetent

«Amelia» heisst die digitale Assistentin der EHL. Sie meistert auch schwierige Situationen. Ihre Zukunft liegt in der Hotellerie.

Seit zwei Jahren arbeitet die Ecole hôtelière de Lausanne (EHL) mit Amelia, einer mit künstlicher Intelligenz ausgestatteten digitalen Assistentin, die das US-amerikanische Tech-Unternehmen IPsoft entwickelt hat. Beim Proof of Concept hatte sich gezeigt, dass

Amelia in der Lage ist, Daten zu sammeln, externe Systeme wie Google Maps zu benutzen, komplizierte Prozesse zu vereinfachen und alltägliche Account-Probleme zu lösen.

Im Verlauf des Monats Juni kommt eine neue Aufgabe dazu: Amelia löst den alten Website-Chatbot der EHL ab. Als Virtual Admission Officer beantwortet sie dann Fragen zum Bachelor-Programm oder bucht Besuchstermine an der EHL. Statt Interessierten lange Textantworten zu geben, führt sie diese zu den Sei-

ten mit den gesuchten Informationen. Chief Information Officer Julia Aymonier: «Dadurch vermeiden wir, dass sich Texte in zwei Systemen verdoppeln. Texte, die sich ständig verändern können.» Sobald sie Fragen gestellt bekommt, deren Beantwortung sie noch nicht erlernt hat, gibt Amelia den Vorgang an einen «menschlichen» Mitarbeiter ab. Sie erkennt dabei, welcher Admission Officer gerade online ist.

Laut Michel Rochat, CEO der EHL Group, gehört Amelia zu einer grösser angelegten Initiative,

bei der es darum geht, die künftigen Führungskräfte in der Hospitality-Branche an neue technische Möglichkeiten heranzuführen. Vorerst ist Amelia nur für die EHL im Einsatz, aber das könnte sich bald ändern.

«Amelia ist absolut fähig, zu einem digitalen Mitarbeiter im Hotelbetrieb zu werden», stellt Aymonier fest. «Sie könnte als virtueller Assistent für die Gäste da sein, nicht nur, um deren Fragen zu beantworten, sondern auch, um kompliziertere Aufgaben zu erledigen. Zum Beispiel einen

Tisch fürs Abendessen im Restaurant reservieren.» Amelia lässt sich mit den Hotelsystemen vernetzen, aber auch mit externen Systemen und dem Internet. Der Vorteil: Sie ist Tag und Nacht verfügbar und wird niemals krank. Die jüngste Version Amelia v3 verfügt über Gesichtserkennung und über die nötige emotionale Intelligenz, die es ihr erlaubt, ihre Antworten der jeweiligen Situation anzupassen: Sie kann die Stimmungslage prüfen, in der zu ihr gesprochen wird. Und das in 100 Sprachen. alm

In Kürze Nationale und internationale News aus der Branche

alle News auf htr.ch



Romantik Hotels & Restaurants



Gianni Gropello



zvg



zvg



swisshoteldata

gastronomiekoopeation Romantik Restaurants mit ersten Schweizer Betrieben

Romantik Hotels bringen eine neue Linie auf den Schweizer Markt: die Romantik Restaurants. Europaweit zählt man bereits 200 reine Gastrobetriebe in neun Ländern. Nun kommen die ersten Schweizer Betriebe dazu: das Ristorante da Enzo in Tegna (TI), das Gasthaus am Brunnen in Valendas (GR) sowie das **Schloss Weinstein in Marbach (SG)**. Romantik Restaurants ist die erste grenzüberschreitende Gastronomiekoopeation.

romantikrestaurants.com

hotelgruppe H-Hotels Gruppe zieht positive Bilanz

Die H-Hotels Gruppe blickt ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2018 zurück. Die Erlöse erreichten mit 436 Mio. Euro einen neuen Höchstwert in der Unternehmensgeschichte. Positiv entwickelte sich auch die Auslastung der 63 Hotels mit durchschnittlich 73 Prozent. Ebenfalls konnte die durchschnittliche Zimmerrate auf 101 Euro erhöht werden und somit die Rentabilität der einzelnen Häuser. Bis 2020 sind elf Neueröffnungen in der Pipeline. In der Schweiz führt die deutsche Hotelgruppe sechs Hotels.

hotelumbau Lenkerhof eröffnet frisch renoviert zur Sommersaison

Das 5-Sterne-Superior-Hotel Lenkerhof Gourmet Spa Resort eröffnet nach dem aufwendigsten Umbau in seiner Geschichte am 30. Mai 2019 wieder. In sieben Wochen wurden 12 Zimmer komplett modernisiert, die Restaurantbestuhlung auf den Terrassen erneuert sowie im ganzen Haus alte Fenster ersetzt, Markisen angebracht sowie Lifte erneuert. Das Investitionsvolumen betrug 2,5 Mio. Franken. Geplant sind weiter drei Apartmenthäusern mit 17 «Serviced Apartments» und eine zusätzlichen Wellness-Etage.

OAD-Ranking Europa «Schloss Schauenstein» erneut mit Top-Platzierung

Nach der diesjährigen Umfrage von «Opinionated About Dining» (OAD) in 21 europäischen Ländern, führt Schwedens einziges Drei-Sterne-Restaurant «Frantzén» das Ranking der Top 100+ European Restaurants 2019 an. Das Lokal machte zum Vorjahr einen Sprung von Rang 8 auf 1. Das im Vorjahr erstplatzierte **«Schloss Schauenstein»** in Fürstenu (GR), geführt vom Schweizer Spitzenkoch Andreas Caminada, holt 2019 den zweiten Platz. Rang 3 geht nach Spanien an das «Etzbarri», von Victor Arguinzoniz.

wiedereröffnung Schloss Schadau in Thun eröffnet mit neuem Hotel

Nach 14 Monaten Umbauzeit erwacht das **Schloss Schadau** aus seinem Dornröschenschlaf. Die Stadt Thun liess das denkmalgeschützte Gebäude für 9,9 Mio. Franken im Innern komplett sanieren. Im Juni kann der neue Betreiber Roger Lehmann (Solbad Gastronomie AG) das Haus als Restaurant und Hotel wiedereröffnen. Das Angebot umfasst ein Restaurant, eine Bar mit Lounge, je zwei Private-Dining- und Seminar-Räume sowie neun Hotelzimmer und Suiten auf zwei Etagen. gsg/npa