

Digitaler Hotelschlüssel und Roboter statt Minibar

📅 12. Juli 2019 23:14 Uhr | 🌱 Technologie (/technologie.html)



(/fileadmin/content/user_upload/csm_2018_J_04_09_Robotise_Jeeves26811_74713482a.jpg) Robotise, Serviceroboter Jeeves erhält Red-Dot Award 2019, Quelle: Robotise



Digitale Services in Hotels – die Frage ist nicht ob, sondern wann: Zu diesem Ergebnis kamen die Referenten des Roundtables am 11. Juli 2019 in München, zu dem das Technologieunternehmen hotelbird eingeladen hatte. Im Rilano Hotel München Schwabing diskutierten die Teilnehmer über Online-Check-in, mobile Bezahlung und Roboter in Hotels. Der anhaltende Fachkräftemangel und die gestiegenen Ansprüche der Millennials an digitale Services sind nur zwei Gründe, warum die Automatisierung in Hotels immer stärker Einzug hält.

Für Jan-Nicolas Corbach, Regional General Manager München der Gorgeous Smiling Hotels GmbH, ist die Digitalisierung in der Hotellerie angekommen: „Es entstehen gerade viele neue Angebote und Möglichkeiten. Allerdings setzt sich die Hotellerie leider nicht nur aus Innovationsfreude mit diesen neuen Services auseinander, sondern aufgrund des Zwangs, die Mitarbeiter an den Stellen zu entlasten, wo die Digitalisierung Arbeit vereinfachen kann und, ebenso bedeutend, noch einen Mehrwert für den Gast schafft.“ Der Fachkräftemangel, die rückläufige Zahl der Auszubildenden und der demographische Wandel zwingt die Hotels zur längst überfälligen Digitalisierung. Dennoch werde laut Jan-Nicolas Corbach der Mensch und die Kommunikation zwischen Menschen immer der Dreh- und Angelpunkt für Erfolg und Misserfolg sein.

Neben Millennials fragen vor allem Geschäftsreisende digitale Dienstleistungen immer häufiger an, so die Erfahrung von Juan A. Sanmiguel, Gründer und CEO hotelbird. Das Münchner Unternehmen automatisiert mit Online-Check-in, mobiler Bezahlung und digitalem Schlüssel den gesamten Kommunikationsprozess zwischen Rezeption und Gästen: „Die Automatisierung von bestimmten Aufgaben an der Rezeption wird sich aus unserer Sicht in den nächsten Jahren in der Hotellandschaft genauso etablieren wie es vor einigen Jahren der Online-Check-in bei Flugreisen getan hat. Je früher Hoteliers sich mit diesem Thema auseinandersetzen, desto eher können sie von den Vorteilen einer digitalen Guestjourney profitieren.“ Digitale Angebote seien kein Verlust an Dienstleistung, sondern ganz im Gegenteil ein Service-Gewinn für den Gast, durch den sich Hotels auch effektiv Geld sparen und neue Einnahmequellen generieren.

Ein echter Blickfang war während der Veranstaltung der Serviceroboter JEEVES des Münchner Unternehmens Robotise, der die Gäste mit Snacks und Getränken versorgte. JEEVES übernimmt Roomservice-Aufgaben, fungiert als Minibar und sorgt für außergewöhnliche

Begegnungen mit den Gästen. Johannes Fuchs, Business Development von Robotise, erklärt: „Erfolgreiche Hoteliers verstehen, dass die Zukunft darin besteht, Technologie so einzusetzen, dass sie die Beziehung zum Gast stärkt und die Erlebnisse im Hotel verbessert. Gleichzeitig kann ein Roboter wie JEEVES alltägliche Aufgaben im Haus übernehmen und optimieren.“

Mehr Verbraucherfreundlichkeit für Hoteliers und Gäste steht für den Zahlungsdienstleister Concardis im Fokus. Maßgeschneiderte Lösungen sorgen für einen sicheren und bargeldlosen Zahlungsverkehr in Hotels. Concardis setzt dabei auf eine Digital Commerce-Strategie in der Hotellerie: „Mit nahtlosen Datenströmen und gemeinsamen Kanälen für alle Zahlungseingänge optimieren Hoteliers ihre Prozesse. Durch die Integration verschiedener Lösungen und die Nutzung von Schnittstellen können Buchungen über unterschiedliche Kanäle einheitlich und komplett digital abgebildet werden – das ermöglicht echte Effizienzsteigerungen“, sagt Andre Wagemann, eCommerce Consultant im eCommerce Competence Center bei Concardis.

Ulrich Pillau, Gründer von apaleo, sieht die gesamte Branche vor einem großen Umbruch. Die Property-Management-Software von apaleo wird in zahlreichen Hotels und Hotelketten eingesetzt und kann dank seiner neuartigen Architektur mit beliebig vielen Drittanbieter-Systemen verbunden werden: „Diese vollkommen offenen Plattformen werden die Hoteltechnologie komplett verändern. Hoteliers können nun aus einer großen Anzahl von innovativen Apps die richtigen für ihr Hotel oder ihre Zielgruppe auswählen sowie einfach und ohne Kosten implementieren. So werden alte Software-Systeme, die momentan noch vorherrschen, radikal erneuert.“

ANZEIGE

Diese Sterne bringen Sie selbst zum Strahlen (/bm/f/655/4/3072.html)



(/bm/f/655/4/3072.html)

Im Gegensatz zu subjektiven Gästebewertungen basiert eine Einstufung der Deutschen Hotelklassifizierung allein auf objektiven Kriterien. Sie bietet daher die verlässliche Ersteinstufung, die im Zusammenspiel mit Bewertungsportalen die Buchungsentscheidung maßgeblich beeinflusst. Ein guter Grund für eine Klassifizierung nach einheitlichen Standards.

Jetzt mehr erfahren (/bm/f/655/4/3072.html)

Zurück (/technologie.html)

Vielleicht auch interessant

Laptop im Zug – für Dritte ein Fenster ins Privat- und Geschäftsleben
(/technologie/detail/laptop-im-zug-fuer-dritte-ein-fenster-ins-privat-und-geschaeftsleben.html)