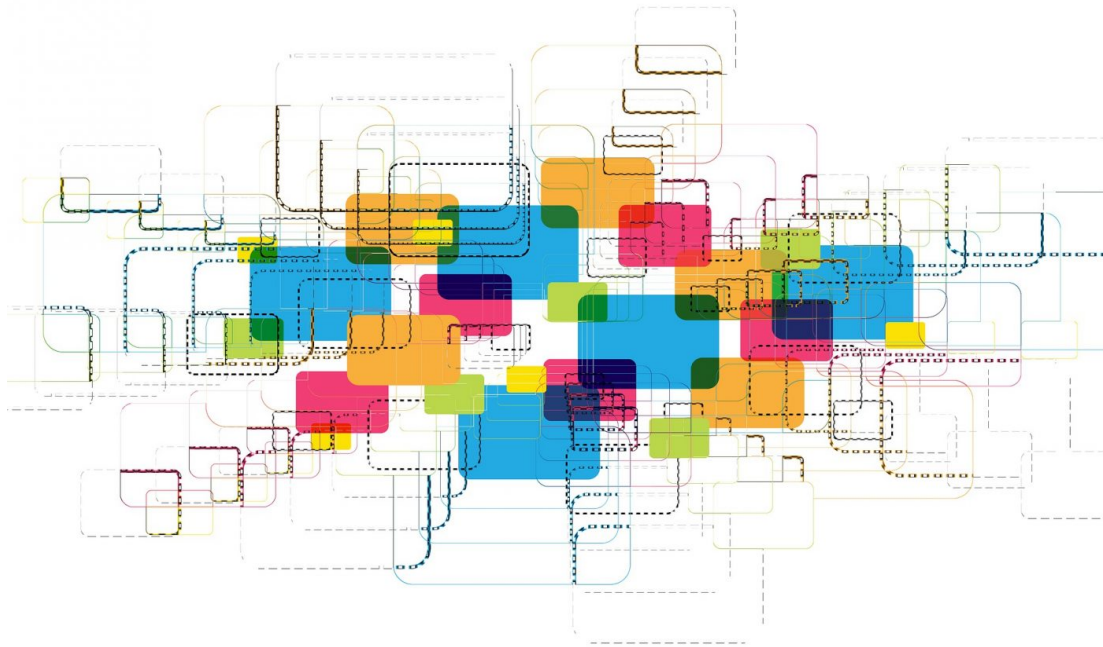


Innovationsfreude oder Zwang? Die Treiber der Digitalisierung im Hotel

11. Juli 2019



Digitalisierung (Bild: Pixabay)

Digitale Services werden die Hotellerie verändern – die Frage ist lediglich, wann der Durchbruch kommt. Zu diesem Ergebnis kamen die Referenten des Roundtables am 11. Juli 2019 in München, zu dem das Technologieunternehmen Hotelbird eingeladen hatte. Ein Teilnehmer sieht die gesamte Branche vor einem großen Umbruch.

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, nimmt die Digitalisierung mehr und mehr Fahrt auf: „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.“ Dennoch werde laut Jan-Nicolas Corbach der Mensch und die Kommunikation zwischen Menschen immer der Dreh- und Angelpunkt für Erfolg und Misserfolg sein.

“Automatisierung von bestimmten Aufgaben an der Rezeption wird sich etablieren”

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.

Seine Auwartung machte während der Veranstaltung der Serviceroboter "Jeeves" von Robotise, der im Rilano zum Einsatz kommt. 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.

“Offene Plattformen werden die Hoteltechnologie komplett verändern”

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.“

Diesen Beitrag teilen

[teilen](#)
[twittern](#)
[merken](#)
[E-Mail](#)

FOLGEN SIE UNS AUF INSTAGRAM

@TOPHOTEL_MAGAZIN



VR-BESUCH IM NEUEN
MA LIVING MÜNCHEN

**Virtuelle
Lobby**

