

cloudbasierte Web-Dienst spricht mehrere Sprachen, unter anderen auch Chinesisch, und lässt sich komfortabel auch übers Smartphone nutzen.

### **Digitale Gästemappe**

Betherspace hat mit dem iQ Tab eine digitale Gästemappe zu bieten. Die zeigt aktuelle Informationen und bietet neuerdings auch einen Smart CheckOut mit Rechnungseinblick sowie die Integration eines Chatbots und des Sprachassistenten Alexa. Die Mappe nimmt Bestellungen entgegen und lässt sich per Schnittstelle mit der Licht- und Heizungssteuerung aus gleichem Hause verknüpfen. Ergänzend ist die iQ App verfügbar, über die der Gast auch vor und nach seinem Aufenthalt erreichbar ist.

### **Zimmerservice per App**

Die Webanwendung Protel Voyager liefert aktuelle Hotelinformationen und Angebote sowie Reservierungsdetails auf das Endgerät des Gastes und bietet Funktionen für einen zügigen Check-in und zur Beauftragung des Zimmerservice. Mit dem Messenger aus demselben Haus lassen sich Nachrichten an den Gast versenden. Zum Beispiel kann der Gast rechtzeitig vor Reiseantritt über günstig zubuchbare Extras informiert werden.

cam

der Gast per Smartphone eincheckt, damit sein Zimmer öffnet und auch mit der App auscheckt. Auch die Gaskommunikation findet vorwiegend digital statt. Auf eine klassische Rezeption verzichten wir und sind demnach auf die Mitarbeit des Gastes angewiesen, die vorgenannten Services selbst zu übernehmen. Auch Backoffice-Tätigkeiten haben wir nahezu vollständig digitalisiert, was für uns eine enorme Effizienz in wiederkehrenden Abläufen zur Folge hat.

Unsere Vision ist es, technologiefähigen, achtsamen Reisenden das zeitgemäßeste und effizienteste Hotellebnis in dem am nachhaltigsten geführten Haus der Stadt zu bieten. Die Nachhaltigkeit und der faire Umgang mit der Welt und den Menschen um uns herum steht hierbei klar im Vordergrund. Daher sehen wir Digitalisierung nicht als Selbstzweck, sondern als Game Changer, um unsere Vision auch kostenseitig zu realisieren.

Wie kommt das bei den Gästen an? Matthiessen: Bei der Einführung unseres digitalen Konzepts hatten wir einen klaren Vorteil gegenüber etablierten Marktgeleitern: Wir haben unsere Hotels nie anders geführt und somit lassen sich unsere Gäste bewusst auf dieses Konzept ein und wissen in der Regel, was sie erwartet. Von unseren Technologiepartnern bekommen wir des Öfteren zurückgespielt, dass die Akzeptanz der Nutzung dieser Services beim Gast durch unser Vorgehen



Stefan Matthiessen: „Wir sehen Digitalisierung nicht als Selbstzweck, sondern als Game Changer, um unsere Vision auch kostenseitig zu realisieren.“

bedeutend höher ist als bei anderen ihrer Kunden. Die große Schwierigkeit lag zunächst jedoch darin, geeignete Partner für die Realisierung eines komplett digitalisierten Konzepts zu finden.

Wo macht für Sie eine Digitalisierung keinen Sinn?

Matthiessen: Immer noch sehen wir Initiativen, in denen Digitalisierung zum Selbstzweck und dann nur sehr halbherzig betrieben wird. Da stellt man beispielsweise eine digitale Gästemappe zusammen, belässt die gedruckte aber auf den Zimmern. Oder man bietet Roomservice per Tablet an, beschränkt die Karte jedoch auf nicht-zeitkritische Gerichte, weil die Küche nicht die digitalen Hilfsmittel zur Verfügung hat, um die Bestellung augenblicklich anzunehmen. So werden Potenziale nicht ausgeschöpft.

Egal ob in der Buchhaltung, im Marketing oder im Service am Gast, Digitalisierung ergibt dann Sinn, wenn das Ergebnis aus dem Prozess eine Verbesserung gegenüber dem Status Quo darstellt – sei es wirtschaftlich, prozessual oder um den Bedürfnissen des Gastes besser nachkommen zu können.

Wie wird es mit der Digitalisierung bei Konzept Hotels weitergehen?

Matthiessen: Wir werden unsere Digitalisierungsstrategie konsequent vorantreiben. Gerade die Auszeichnung des Digital Leader Awards 2018 in der Kategorie „InventMarkets“ hat uns darin bestätigt, die Digitalisierung als Chance anzunehmen, unseren Zielen näherzukommen. Neben den gängigen wirtschaftlichen Kennzahlen orientieren wir uns vor allem am Beitrag, den wir leisten können, um die von den Vereinten Nationen 2016 verabschiedeten 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung zu erreichen.

Was würden Sie Ihren Kollegen in Sachen Digitalisierung mit auf den Weg geben wollen?

Matthiessen: Viele Kolleginnen und Kollegen sind schon auf dem richtigen Weg und sehen, dass sich Gasbedürfnisse wandeln. Ich denke nicht, dass sich alle Hotels einer bedingungslosen Digitalisierung verschreiben sollten. Aufgrund der verschiedenen Gassegmente ist das gar nicht notwendig, zumal die Realisierung stets eine große Herausforderung darstellt.

Nachbestellungen und andere Renner-Artikel priorisieren.

### **Check-in und mehr**

Die App von Hotelbird sorgt mit mobilem Check-in, Bezahlung und Auscheck-Funktionen samt vorausgefülltem Meldeschein für kürzere Wartezeiten am Empfang. Für Download-Muffel sind alle Funktionen auch im Webbrowser verfügbar. Hotelbird lässt sich mit dem PMS des Hauses verknüpfen und gestattet dann auch Direktbuchungen, auch nützliche Zusatzinformationen, Aktionen und Gutscheine können direkt den Gästen erreichen.

### **Smarte Buchungstrecke**

HotelNetSolutions bietet mit OnePageBooking eine ausgefeilte und einfach verwaltbare Buchungstrecke für die Hotel-Homepage. Die spricht unter anderem Deutsch und Englisch und kann Preise in verschiedenen Währungen anzeigen. Das Tool verwaltet beliebig viele Raten, Zimmerkategorien und Typgrades, erstellt Buchungsalternativen und verwaltet Arrangements mit flexibler Preisgestaltung ebenso wie Abrufkontingente und individuelle Pre- oder Post-Stay-Mailings. Diverse Zahlungsgarten stehen zur Auswahl, und für Firmenkunden gibt es ein passwortgeschütztes Portal mit Benutzerverwaltung.

cam

191162 11612015