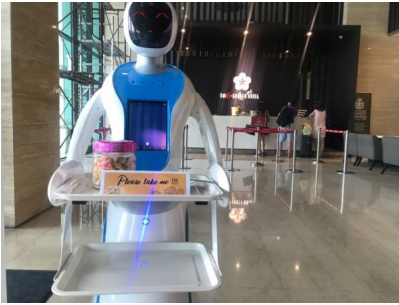


ROBOTER IN HOTELS: WO WERDEN WIR SIE SEHEN?



Das spanische Hoteltechnologische Institut (ITH) hat eine Machbarkeitsstudie über den Einsatz von Robotern in bestimmten Hotelprozessen durchgeführt. Hoteliers schätzen die Fähigkeit von Robotern, Daten zu erhalten und Prozesse zu automatisieren sowie Betriebszeiten und Kosten zu reduzieren. Aber in welchen Bereichen haben sie das größte Potenzial, die Effizienz zu verbessern?

Wir leben in einer Welt, in der Maschinen und Technologie mit Menschen koexistieren, und der Einsatz von Robotern und die Automatisierung vieler Geschäftsprozesse können Unternehmen wettbewerbsfähiger machen, da sie menschliche Teams entlasten.

94,7 % der befragten Hotels sind der Meinung, dass die Effizienz erheblich steigen würde, wenn alle Prozesse automatisiert würden. Die operativen Prozesse, an denen sie am meisten interessiert sind, sind die Kundenzufriedenheit, gefolgt von der Umsatzumsetzung und schließlich die Kapazitätssteuerung aufgrund der aktuellen pandemiebedingten Einschränkungen.

Die Bereiche mit der größten betrieblichen Komplexität sind die Reinigung und die Böden, die Restaurants und der Empfang.

Nachfolgend sind die Bereiche aufgeführt, die das größte Potenzial für den Einsatz von Robotern in Hotels haben:

- Rezeption: Check-in- und Check-out-Prozesse sowie Erhebungen zur Servicequalität sind die wichtigsten Bereiche, die automatisiert werden könnten, allerdings, so einige Hoteliers, "als Hilfsmittel und nicht als Ersatz für Rezeptionisten".
- Im Bereich des Gästelerlebnisses zeigt die Robotik Potenzial bei der Durchführung von Umfragen zur Gästezufriedenheit, bei der Buchung von Dienstleistungen innerhalb und außerhalb des Hotels, beim Cross-Selling und bei der Unterstützung der Rezeptionisten während der Wartezeit des Kunden, um Warteschlangen zu vermeiden oder zumindest die Wartezeit zu verkürzen.
- Bei der Reinigung und den Fußböden können Roboter beim Transport der Reinigungs- oder Wäschewagen helfen, aber auch beim Bettenmachen oder bei der Kontrolle der Zimmer mit künstlichem Sehen. Die Sauberkeit der Luft und die Logistik der Büroorganisation haben einen höheren Stellenwert als die Desinfektion und Reinigung von Hotelzimmern.
- In der Gastronomie sind Roboter bei Prozessen wie dem Kassieren und dem Zeigen von Speisekarten zu erwarten. Die befragten Hoteliers setzen jedoch weniger Hoffnungen in Prozesse, bei denen die menschliche Note eines Kellners eine Rolle spielt, wie z. B. das Vorschlagen von Empfehlungen oder das Bringen von Tellern aus der Küche usw.
- Bei Veranstaltungen und Versammlungen kann die Robotik bei der Kontrolle von Kapazitätsgrenzen und Sicherheitsabständen sowie bei anderen Maßnahmen wie der Verwendung von Masken, wo dies vorgeschrieben ist, nützlich sein. Roboter können auch bei der Registrierung und Zugangskontrolle eingesetzt werden sowie bei der Erfassung von Daten der Teilnehmer und als

Informationszentren über die Veranstaltungen in den einzelnen Räumen, Zeitpläne, Kapazitäten usw.

- In den Gemeinschaftsbereichen besteht ein großes Interesse am Einsatz von Robotern für das Zutrittsmanagement und die Kapazitätskontrolle und sogar an der Verwendung biometrischer Daten, wobei ihr Wert als Informations- und Kundendienstzentrum nicht unterschätzt werden darf, da Roboter auch mobil sein können und in allen Hoteleinrichtungen vielseitig einsetzbar sind.

Date: 2021-09-27

Article link:

<https://www.tourism-review.de/hoteliere-schatzen-den-wert-von-robotern-hoch-ein-news12192>