

4. TICT-TALK

KI am Check-In, Roboter am Herd: Ist das die Zukunft, die uns im Hotel erwartet?

Tina Brandstetter

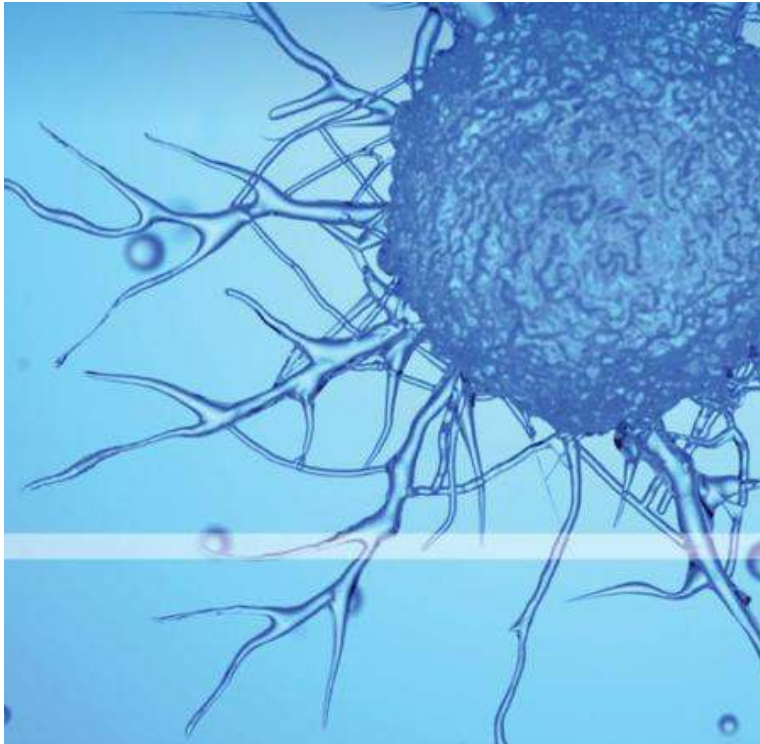
6. Dezember 2024



A futuristic, sustainable cityscape. The central focus is a tall, modern glass skyscraper with a green roof. Surrounding it are various green buildings, solar panels, and wind turbines. The landscape is lush and green, with a winding road and a body of water in the background. The overall scene is bright and optimistic, representing a vision of a sustainable future.

I. KI-Revolution – wo die Reise hingeht

Aktuelle Beispiele, was die KI schon kann



In England werden bereits 8% mehr Krebsfälle dank AI diagnostiziert.



KI entdeckt neues Antibiotikum

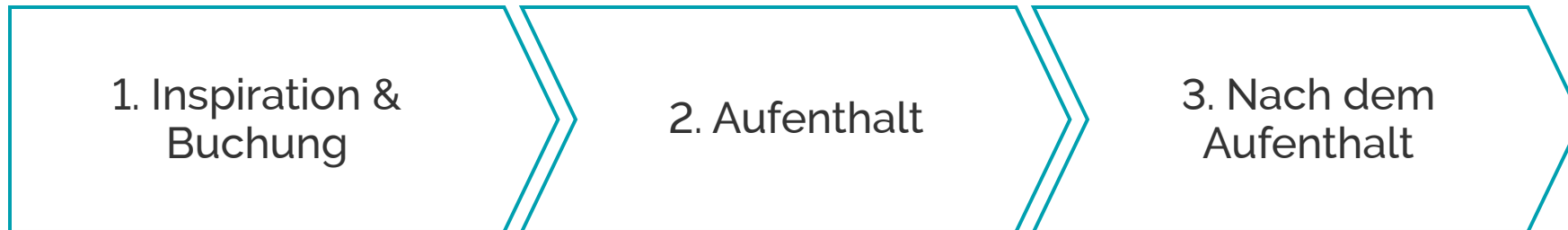


Unternehmens-interne GPTs für Mitarbeiter zB 506.ai

II. KI in der Customer Journey: hyperpersönlich & effizient



Übersicht: Wo KI in der Customer Journey eingesetzt werden kann



1. Revenue Management
2. Marketing: Video Creation
3. Internetsuche & Website-Revolution
4. Plattformen: mittels Chatbots zu Reiseberatern
5. Chatbots/ Telefonbots

1. Gäste-Kommunikation & virtueller Concierge
2. Rezeption: Gesichtserkennung für mehr Sicherheit
3. Hologramm in der Rezeption
4. ChatGPT als Reiseführer
5. Wellness- & Medical Revolution
6. MA-Training mit VR

1. Gästebindung im Metaverse
2. Hyper-Personalisierung





1. Inspiration & Buchung

1.3 Internet- suche & Website- Revolution

DAS ENDE DER "TYRANNEI DES
SUCHFELDES", DAS ES SEIT DEN
90-ERN GIBT

Droht Google ein Blackberry-Schicksal?



20.05.2024 um 15:43

von **Barbara Steinbrenner**



"Es wäre nicht das erste Mal, das die Hybris ein erfolgreiches Unternehmen zu Fall bringt. Als der damalige Microsoft-Chef Steve Ballmer nach dem iPhone gefragt wurde, winkte er einfach ab. Ähnlich ging es Nokia oder Blackberry. Sie wollten sich nicht anpassen."

Open AI überholt Google

Aus einem reinem Forschungsprojekt spannte sich ein weltweites Netz mit immer mehr werdenden Webseiten. Viele Unternehmen wie Yahoo versuchten sich darin, Ordnung in das Chaos zu bringen. Mit mäßigem Erfolg. Es sollte bis 1998 dauern, bis Larry Page und Sergey Brin den Schalter für ein Testprogramm umlegten, mit dem sie nicht weniger vorhatten, als „die Informationen dieser Welt zu organisieren und allgemein zugänglich und nutzbar zu machen“. 25 Jahre und knapp zwei Milliarden Webseiten später steht der Suchmaschinenkonzern massiv unter Druck.

"Man darf gespannt sein, was nach „googeln“ kommen wird."



1. Inspiration & Buchung

1.4 Plattformen: werden mittels KI-Chatbots zu Reiseberatern



Vereint Inspiration & Buchung

- KI in Reiseplattformen:
Personalisierte Reisevorschläge



"Ultimativer Concierge" in Planung

- die Airbnb-Website passt sich
individuell und in Echtzeit an mein
Verhalten und meine Bedürfnisse an



Expedia hat Travel Assistant ROMIE

- ist ein KI-Reise-Assistent, der die
Vorlieben des Users lernt zB durch
WhatsApp Nachrichten

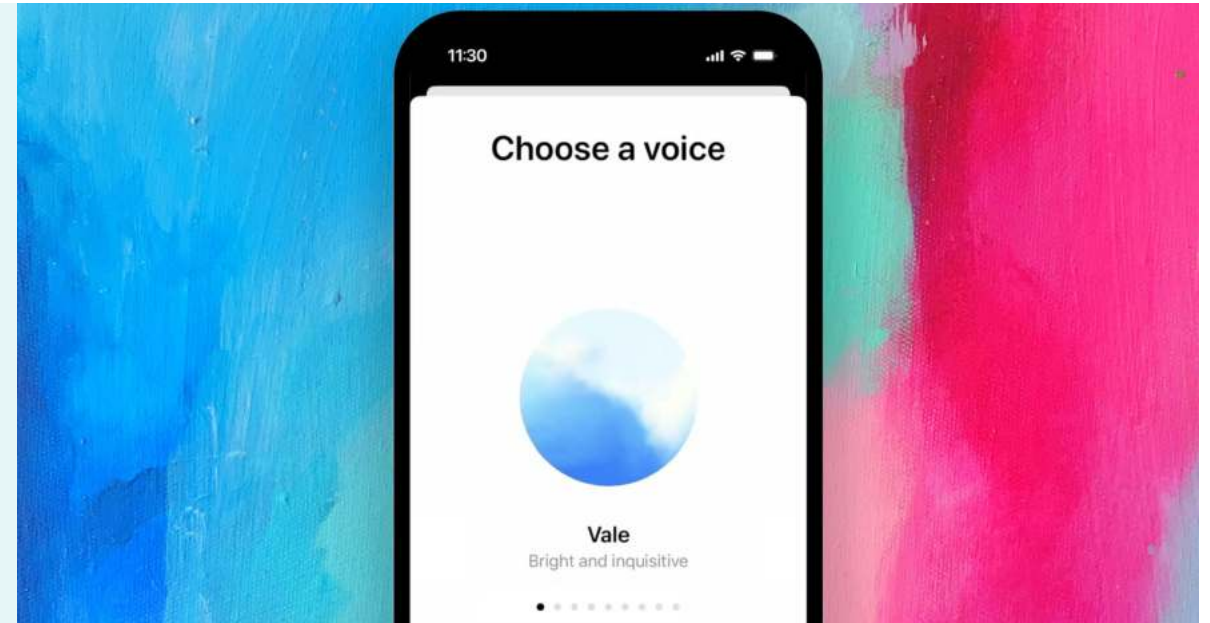


Google kreiert Reiserouten

- derzeit nur in USA: detaillierte
Reiseroute anhand von Web,
Rezensionen & Fotos (Update im
Herbst 24)

1. Inspiration & Buchung

1.4 ChatGPT Voice als virtueller Reiseberater



- Nutzer können gezielte Anforderungen stellen, z. B. nach Resorts mit speziellen Kriterien.
- ChatGPT liefert in Sekunden maßgeschneiderte Empfehlungen, schneller als manuelle Suche.
- Mit der neuen Anzeige von Karten kann auch direkt auf Entfernungen verwiesen werden.

1. Inspiration & Buchung

1.5 AI Haggler

Schon von einem
Telefonbot im Hotel
angerufen worden?

1. Findet Hotels (zB über
Google Maps)

2. KI-Agent ruft die Hotels
an, prüft die
Verfügbarkeit, bestätigt
Preise und verhandelt
Rabatte für die
gewünschten Daten.

3. Ergebnisse ansehen
und entscheiden



A photograph of a window with a wooden frame and a brass handle. The window looks out onto a scenic view of a town and a large mountain range under a clear sky. The sun is shining from the right, creating a bright lens flare effect. The text 'Customer Journey: 2. Aufenthalt' is overlaid in white on a semi-transparent dark grey background across the center of the image.

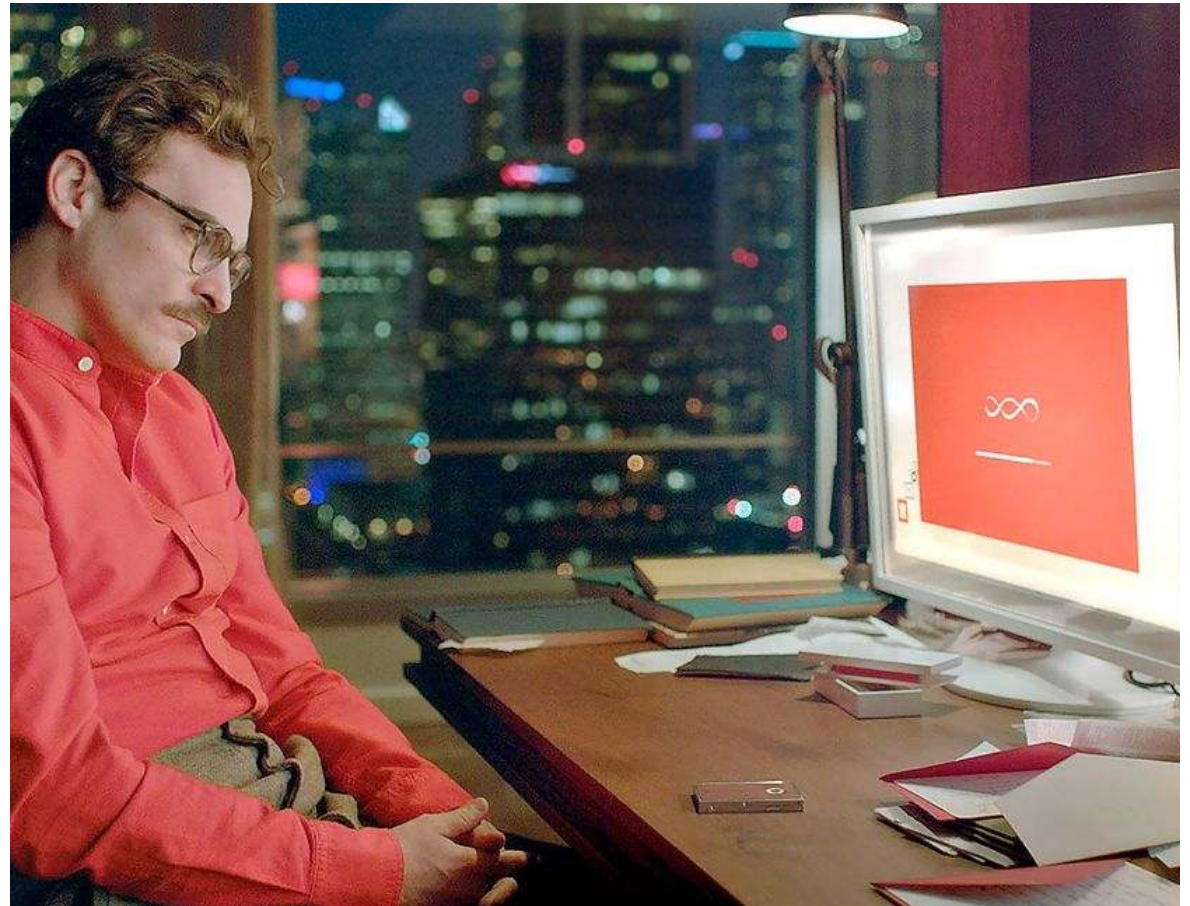
Customer Journey: 2. Aufenthalt

2. Aufenthalt

2.1. Gästekommunikation & virtueller Concierge



Die Revolution der
Gästeerfahrung
durch KI



2. Aufenthalt

2.2. Gesichts- Erkennung an der Rezeption

Die Zukunft des Hotel-
Check-ins?



2. Aufenthalt

2.3 Hologramme an der Rezeption

Begegnungen der virtuellen Art: Check-
in neu definiert



2. Aufenthalt

2.6 Hilton trainiert in der virtuellen Welt (VR)

Innovation nicht nur in der Guest Journey, sondern auch beim Training der Mitarbeiter!



A silhouette of a person standing in an airport terminal, holding a suitcase, looking out at an airplane taking off. The scene is backlit by a bright light, creating a high-contrast silhouette effect. The person is positioned in the center-left, looking towards the right where an airplane is visible in the sky. The background shows a bright, hazy sky and a distant landscape.

Customer Journey: 3. Post-Stay

3. Post-stay

3.1. Gästebindung in der virtuellen Welt

Neue Dimensionen der
Kundenbindung: "**Metaverse**" als
Chance oder Konkurrenz?



3. Post-stay

3.2. Hyper- Personalisierung

Von Daten zu Loyalität und voll-
automatisierter, individueller
(Stamm-)Gäste-Kommunikation



III. Robotik in der Hotellerie



Robotik

Koch- Roboter

In 5 Jahren soll es keine menschlichen Köche in der Gemeinschafts-Verpflegung geben.



Kochroboter von Moley



Kochroboter von Goodbytz

Concierge-Roboter: Eine neue Realität im Hotelsektor

Janet Adams, COO von SingularityNET, stellte im April 24 in Riad humanoide Concierge-Roboter vor:

"Stell dir vor, du reist in ein Hotel, in dem mit dem Concierge Roboter schon verbunden bist, bevor du anreist. Er weiß alles, was du willst. Er begrüßt dich mit Namen an der Tür. Und wenn abreist, bleibt er mit dir in Kontakt - und wird dein persönlicher Loyalitätsbotschafter, dein "Freund fürs Leben", der versteht, was du willst und der alles perfekt für dich macht."

Das Projekt, bekannt als Mind Children, soll Anfang 2025 pilotiert werden.



Robotik

Robosculptor

Gewinner des Wellness & Spa Innovation Awards der Deutschen Wellness Verbands

Vibrokompressionsbehandlung: autonomes Robotersystem mit KI-Unterstützung, zielt auf das Bindegewebe und das Gefäßsystem ab





Fazit

Automatisierung

Der Grad der Automatisierung im Hotel wird jährlich steigen (müssen), um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Hyper-Personalisierung

Die KI macht (endlich) die Maßschneiderung des Hotel-Erlebnisses und der Kommunikation möglich.

Individuell wird Standard

Individualisierung ist noch Luxus, mithilfe der KI wird es zum Standard.

Ohne KI => Verlust

Studien besagen: wer jetzt KI nicht nützt verliert in 12 Monaten so viel, wie früher in 6 Jahren!

Sehnsucht nach **WISSEN**

Die Geschäftsführer-Direktoren-Akademie (DiA)

für die Hotelzukunft

Elfriede Krempl & Tina Brandstetter

Genèratio Hotel Management Consulting

Elfriede Krempl & Tina Brandstetter

🌐 Mehr lesen auf [direktoren-akademie.at](https://www.direktoren-akademie.at)

Wer will die Zukunft nicht verpassen?



Jetzt anmelden zum 9. Lehrgang der DiA
mit Start 2025!