

Mitarbeitereffizienz durch Digitalisierung

Wenn man im touristischen Umfeld von Digitalisierung hört, liest oder spricht, so ist meist die Rede von der sogenannten „Digital Guest Experience“. Primär geht es um die Aufwertung der gesamten Guest-Experience, um bspw. mehr Revenue vor Reiseantritt und während des Aufenthalt des Gastes zu erzielen. Dass Digitalisierung aber vor allem auch bei der Vereinfachung und Optimierung von Arbeitsprozessen unterstützen kann und sich somit auch positiv auf Arbeitsbewältigung und letztendlich Personalkosten auswirken kann, wird bei der Debatte oftmals vergessen.

Digitale Technologien können schon heute nicht nur viele Hotelzimmer zum Wohlfühlort machen, sondern vor allem auch die Mitarbeiter an der Rezeption, F&B und Housekeeping maßgeblich entlasten. Check-In via Smartphone anstelle von Schlangen vor der Rezeption und die Lieblings-Snacks im wohltemperierten Zimmer sind bereits vorbereitet. Licht, Temperatur und Musik könnten per App gesteuert und das Taxi zum Flughafen automatisch später bestellt werden, wenn auch der Flug Verspätung hat. Für Hotels wird es nicht nur immer wichtiger, sich auf technikaffine Zielgruppen einzustellen, es müssen auch die richtigen Systeme und Services genutzt werden, um die Arbeitsabläufe optimal zu gestalten und die Mitarbeiter zu entlasten.

Digitale Gästemappen und Concierge-Tablets

Die digitalen Gästemappen, auch Concierge-Tablets genannt, ersetzen (vor allem in der gehobenen Hotellerie) zunehmend die klassischen, auf Papier gedruckten Gästemappen. Gäste werden dabei gezielt und individuell angesprochen und erhalten damit eine noch effizientere Beratung. Außerdem können Entertainment-Inhalte leichter abgerufen und Hoteldienstleistungen komfortabler bestellt werden. Das Tablet ist dabei intuitiver und einfacher zu bedienen, als die meisten aktuellen Modelle von Hospitality-TVs, Apps und W-Lan-Landingpages. Natürlich ist es weiterhin die Hauptaufgabe des menschlichen Personals, den Gästen helfend zur Seite zu stehen und mit authentischer Herzlichkeit zu umsorgen. Neben der Steigerung der Guest-Experience unterstützt die digitale Gästemappe vor allem auch bei der Optimierung von Arbeitsprozessen.

Digitale Concierge Systeme

77% der Kaufentscheidungen von Touristen zur Freizeitgestaltung werden noch immer an Ort und Stelle getroffen. Des Weiteren suchen Gäste vermehrt nach speziellen, einzigartigen Erlebnissen, sinnlichen Abenteuern, persönlichen Interaktionen und nach einem Eintauchen in die lokale Kultur. Es ist somit essentiell, dem Front Desk Mitarbeiter eine digitale Concierge-Lösung zur Verfügung zu stellen, um die Wertschöpfung über den Verkauf von Freizeitaktivitäten im Hotel zu behalten. Neue Player bieten digitale und individualisierbare Lösungen für die Hotellerie (B2B), um die oben genannten Herausforderungen in eine profitable und nachhaltige Geschäftsmöglichkeit zu verwandeln: Über eine Plattform werden Hotels mit lokalen und regionalen touristischen Attraktionen (Museen, Zoo, Oper etc.) und Leistungserbringern (Taxis, Restaurants, etc.) verknüpft. Hotels können ihren Gästen alle Services & Aktivitäten gesammelt in einer All-in-one Plattform-Lösung anbieten. Als Resultat werden die Front Desk Mitarbeiter entlastet und der Gast wiederum freut sich über die exklusiven Angebote, die persönliche Beratung und die rasche Abwicklung. Die zentrale Abrechnung aller Buchungen resultiert in weniger Aufwand für die Buchhaltung und in einer besseren Übersicht des Managements über die Gästepreferenzen.

Automatisierte Anfragebeantwortung und Chatbots

Mit dem Einsatz von Chatbots reagieren Hotels auf neue Bedürfnisse und Erwartungen, denn während manche Gäste zum Telefonhörer greifen, möchten andere lieber einen Messaging-Dienst nutzen. Chatbots können dabei auch einen gewissen Unterhaltungsfaktor darstellen und jene Chatbots, die mit Künstlicher Intelligenz (KI) ausgestattet sind, lernen dabei mit jeder Interaktion dazu. Die Technologie ist mit Sicherheit noch nicht ganz ausgereift, aber in den nächsten Jahren wird sich hier voraussichtlich viel entwickeln und verbessern.

Digitale Sprachassistenten

Die bereits aus dem privaten Einsatz bekanntesten Sprachassistenten hören auf die Namen Alexa bzw. Siri. Die Nutzer dieser Assistenten sind es mitunter schon von daheim gewohnt, mit Siri oder Alexa zu interagieren und so Licht, Musik oder Raumtemperatur zu steuern. Im Prinzip bieten Sprachassistenten neben den Funktionen die der Gast von zuhause kennt, viele weitere hotelspezifische Einsatzmöglichkeiten, wenn sie entsprechend konfiguriert werden. Gäste können beispielsweise Informationen zum Hotel abrufen, die Öffnungszeiten der Museen in der Umgebung erfragen oder den Room-Service bestellen. Die Technologie besitzt definitiv Potential und wird sich noch stark weiterentwickeln. Derzeit kann es allerdings vor allem noch problematisch werden, wenn Ergebnisse wiedergegeben werden, die unpassend sind.

Self-Check-In und Self-Check-Out

Die Reduktion von Wartezeiten, Kostenersparnis und die Steigerung der Gästezufriedenheit sind die klaren Vorteile, wenn es um die Digitalisierung des Check-In- oder Check-Out-Prozesses geht.

Weitere und teils bereits gängigere Beispiele für digitale Umsetzungen betreffen gratis Highspeed-W-Lan, elektronische Rechnungen, digitale Kassensysteme und Online-Tischplatz und Zimmerbuchungen.

Digitalisierung heißt Kompetenz- und Infrastrukturaufbau. Kompetenzaufbau bezeichnet dabei die Methoden des Prozessmanagements, beim Aufbau der Infrastruktur müssen die Potentiale, die neue IT-Lösungen bieten, unbedingt genutzt werden. Digitale Transformation heißt aber auch, Mitarbeiter aktiv dabei zu unterstützen, in Chancen zu denken und über den Tellerrand zu blicken. Aufgabe der Führungskräfte ist es, die Möglichkeiten und Erleichterungen aufzuzeigen, die sich durch die Digitalisierung ergeben. Das bedeutet auch, Mitarbeitern die Angst vor Veränderung zu nehmen.

Laut Umfragen haben derzeit nur rund 40 Prozent der österreichischen Unternehmen eine Digitalisierungs-Strategie. Herausforderungen sehen die Betriebe bei der Datensicherheit und in der Abhängigkeit von digitaler Infrastruktur.

Rückfragen und Kontakt:

Marco Riederer,
Leiter Revenue Management & e-Commerce
PRODINGER TOURISMUSBERATUNG
m.riederer@prodinger.at

Als führende Wirtschaftsberatung unterstützt die PRODINGER BERATUNGSGRUPPE ihre Kunden in den Geschäftsfeldern Steuerberatung, Unternehmensberatung, Tourismusmarketing und Tourismusberatung. Die Firmengruppe hat Spezialisten in den Branchen Tourismus, Bau- und Baunebengewerbe, Immobilienwirtschaft, freiberufliche Tätigkeiten, Handel, Gewerbe und Dienstleistung. Die Beratungsgruppe hat Standorte in Bad Hofgastein, Bozen, Innsbruck, Lech am Arlberg, Linz, Mittersill, München, Saalfelden, Salzburg, St. Johann im Pongau, Velden, Wien und Zell am See.



Die Netzwerkgruppe betreut aktuell mehr als 6.000 Kunden, davon über 500 Hotelbetriebe, 30 Destinationen und 40 Bergbahnen. Derzeit sind 250 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an 13 Standorten tätig.

Die PRODINGER BERATUNGSGRUPPE ist Mitglied in mehreren Netzwerken. Die Prodinge Steuerberatung ist unabhängiges Mitglied der GGI Geneva Group International. Die Prodinge Tourismusmarketing ist integriert in der Serviceplan Gruppe / Saint Elmo's Travel mit 26 Standorten weltweit.