

GreenLine Hotels GmbH  
Katharinenstraße 12  
10711 Berlin  
+49 30 318 628 455  
presse@greenline-hotels.de



SRH Hochschule Berlin  
Campus Dresden  
Georgenstraße 7  
01097 Dresden  
Tel: +49 351 40 76 17 20



## Pressemitteilung

### **„Alexa, bitte Zimmer reinigen!“ – Ist Sprachsteuerung die Zukunft? ITB-Podiumsdiskussion zeigt Chancen und Herausforderungen für die deutsche Hotellerie**

Wie in den vergangenen Jahren fand auch dieses Jahr eine Podiumsdiskussion von den Studierenden der SRH Hotel Akademie Dresden und den GreenLine Hotels, unter der Leitung von Suzann Heinemann, auf der ITB in Berlin statt.

Nach einer intensiven Vorbereitung stieß die Diskussion zum Thema

#### **ALEXA, SIRI & CO - MEIN NEUER KOLLEGE ODER NACHFOLGER? WILLKOMMEN IN DER DIGITALEN WELT**

am Eröffnungstag der diesjährigen ITB vergangenen Mittwoch am Großen Stern im vollbesetzten Raum Hongkong auf ein breites Interesse.

Etwa 37% der Erwachsenen in Deutschland nutzen im eigenen zu Hause schon einen Sprachassistenten. Google hat bereits eine Hotelbuchungsfunktion für den sprachgesteuerten Google Assistant eingeführt und Marriott stattet in den USA alle Hotels mit Alexa aus.

In Zukunft können Hotelbetreiber ihren Gästen den Aufenthalt weitaus bequemer gestalten. Anstelle bei der Rezeption anzurufen, geht der Weg dahin per Sprachassistent, Licht, Musik, Heizung und den Fernseher per Zuruf zu steuern, Tipps für die Umgebung einzuholen, Zimmerservice zu bestellen, Wellnesstermine zu reservieren oder eine Tischreservierung im Hotelrestaurant vorzunehmen.

Wie muss sich die Hotellerie in unserem Land auf die digitale Zukunft vorbereiten und welche Rolle spielen Sprachassistenten als Serviceleistung und Arbeitserleichterung? Welche Hürden stehen uns noch bevor? Diesen Fragen gingen die Moderatoren Merle Michligk und Simon Kamps gemeinsam mit den Podiumsgästen auf den Grund.

#### **„Wir stehen noch am Anfang“**

Björn Vöhl, Direktor Marktmanagement Deutschland, Österreich und Schweiz bei der Expedia Group ist der Meinung, dass Sprach- und Chatbots schon lange keine futuristischen Technologien mehr sind, sondern sich längst – auch bei der Reiseplanung – als wertvolle und beinahe selbstverständliche Alltags-Tools entwickelt haben. In der Hotellerie, so hob er hervor, müssen wir von Anfang an vorne dabei sein und uns an den Interessen und Bedürfnissen der Reisenden orientieren, wenn es um die Entwicklung sprachgesteuerter Technologien geht. Allerdings, betonte Herr Vöhl, stehen wir noch am Anfang, denn die Technologie muss noch getestet werden, dabei haben sich bei Expedia vor allem Alexa und der Google Assistent als geeignetste Instrumente herauskristallisiert.

#### **„Ideale Technologie für Jung und Alt“**

Florian Bauhuber, Gründer und Geschäftsführer von Tourismuszukunft, lies keinen Zweifel daran, dass Sprachassistenten alle Bereiche menschlichen Handelns und natürlich auch touristische Praktiken verändern. Für die Hotellerie stellt sich für ihn die Frage, wie Daten, Angebote & Services am sinnvollsten Teil der Sprachdienste werden können. Hier gibt es nicht

den einen goldrichtigen Weg, so Bauhuber. Für ihn bleibt die Kernfrage: Welches Kundenproblem will ich mit Sprachassistenten lösen?"

Auch er betonte, dass dieses Zukunftsmodell für die Hotellerie sich noch in der Lernphase befindet, es aber bald nicht mehr wegzudenken sein wird und es zu einem sehr schnellen Gewöhnungseffekt seitens der Gäste kommen wird. Auf die Frage hin, ob es Arbeitsplätze zerstören kann, konnte er, wie auch die anderen Teilnehmer, keine konkrete Antwort geben. „Dabei kommt es sicherlich auf das Hotelkonzept an und wie weit der jeweilige Betrieb den Sprachassistenten als Arbeitserleichterung einsetzen wird. Es wird auch immer noch Gäste geben, die auf einen persönlichen Service Wert legen.“

Er ist aber der Überzeugung, dass das es sowohl junge als auch ältere Generationen anspricht, da es die erste digitale Technologie ist, die kein Vorwissen benötigt und daher für jeden nutzbar ist. Somit erhält man die Chance, auch die älteren Bevölkerungsgruppen ins Internet zu bringen, die hätten auch weniger Bedenken wegen dem Datenschutz.

#### **„Gästebedürfnisse filtern und Privatsphäre schützen“**

Maarten van Dongen, Manager Projects & Finance bei Amedia Hotels, erklärte, dass das erste Hotel seiner Kette bereits im November in Österreich mit der Software eröffnet wird und es dann erst einmal zwei Testhotels geben wird. Zunächst gilt es, sinnvolle Informationen zusammenzutragen, um dann die Gästewünsche herauszufiltern. Auch für ihn ist die Interaktivität zwischen Hotel und Gast, und damit ist auch das Hotelgebäude und Gast gemeint, die Zukunft. Sprachsteuerung gehört für ihn dazu. Er gibt aber zu bedenken, dass Privacy ein wichtiges Gut ist. Gewinner werden seiner Meinung nach diejenigen sein, welche die richtige Balance und Umgangsform finden.

#### **„Hoteliers müssen eine offene Haltung der Digitalisierung gegenüber entwickeln“**

Dirk Klein, Chief Digital Officer in der HAFFUS GmbH, hob hervor, dass sich die heutigen Möglichkeiten von Sprachassistenten exponentiell entwickelt haben. Er plant noch in diesem Jahr, mit einer in die Gästetables integrierten „Alexa“ Version zu starten. Die notwendigen digitalen Schnittstellen zu Buchungssystemen und dem Hotelprogramm sind bereits vorhanden. Sein nächster Schritt ist es, die Akzeptanz der Gäste bei Inspiration, Buchung und Vor-Ort-Service zu testen. Seine Herausforderung wird es sein, seine Gäste an die neue Technologie heranzuführen, das Vertrauen zu erwecken und den Datenschutz sicher zu stellen. Er glaubt an einen positiven finanziellen Aspekt, denn den Anschaffungskosten stehen die Zeitersparnis der Mitarbeiter, die höhere Serviceleistung und die Systemvereinfachung gegenüber. Insgesamt sei ein positives wirtschaftliches Ergebnis zu erwarten.

#### **„Das Risiko bleibt beim Hotelier, Gewinner sind vor allem Amazon & Co.“**

Peter Hense, Rechtsanwalt und Partner bei Spirit Legal LLP, mahnt zur Vorsicht. Er ist klar der Meinung, dass Sprachassistenten komfortabel zu bedienen und nützlich sind und sich daher durchsetzen werden. Dabei sei zu beachten, dass Hoteliers dann auch für den Einsatz der Technik verantwortlich sind und für die Einhaltung von Datenschutz, IT-Sicherheit und reibungslose Funktionalität einstehen müssen. Dieses Mehr an Pflichten sollte seiner Meinung nach einkalkuliert werden. „Kennt denn jeder Hotelier die gesetzlichen Vorschriften? Welche Datenrechtlichen Informationen müssen dem Gast bei Check-in übergeben werden? Das sind alles Details, über welche Amazon und Google selbst gar nicht informieren. Was passiert denn mit der ganzen Datenverarbeitung, über die Hoteliers und Gäste keine Kontrolle haben?“

Hense ist zwar der Überzeugung, dass es seitens der Gäste, trotz rechtlich nicht sicherem Bereich, zu einer Akzeptanz kommen wird und sich diese Technologie unabhängig davon durchsetzen wird. Allerdings hilft der Hotelier dem Sprachassistenten, dessen eigene Reichweite zu erhöhen, Daten zu sammeln und für dessen eigene Zwecke zu nutzen, ohne davon selbst einen Nutzen zu haben, denn er erfährt ja nichts von den Spracheingaben.

Letztendlich bleibt abzuwarten, ob Deutschland dem amerikanischen Markt nachzieht und es vom Datenschutz einfach wird, digitale Sprachassistenten einzusetzen.

„Alexa, Licht aus...“

**Kontakt:**

Suzann Heinemann, Geschäftsführerin

GreenLine Hotels GmbH, Katharinenstraße 12, 10711 Berlin

+49 30 318 628 455

presse@greenline-hotels.de

