

Scotty, ich wohn bei dir

Die digitale Revolution geht auch an der Hotellerie nicht vorbei. Sie bringt Erstaunliches, auf den ersten Blick auch Erschreckendes.

BIRGITTA SCHÖRGHOFER

KITZBÜHEL. Der Roboter reinigt das Hotel, das Smartphone dient als Zimmerschlüssel und die Dekoblen sind nur eine Projektion. Diese für viele noch erschreckenden Zukunftsszenarien zeichnete Vanessa Borkmann beim Kongress der Österreichischen Hotellervereinigung (ÖHV) in Kitzbühel. Sie leitet seit 2008 das Projekt „FutureHotel“ im Fraunhofer-Institut und beschäftigt sich mit digitalen Trends und Lösungen für die Beherbergungsindustrie. Eine zentrale Rolle kommt dabei dem Smartphone zu. „Mit dem bewegen sich die Menschen durch die ganze Welt“, betont die Forscherin. Die logische Folge: „In ein Hotel einchecken kann ich überall, egal wo ich gerade bin.“

Den mobilen Check-in bereits in die Tat umgesetzt haben die Hilton Hotels. Seit dem Vorjahr können Gäste über das Smartphone ihr Wunschzimmer aussuchen, reservieren und einchecken. Ab heuer soll der Gast über sein mobiles Gerät auch Zugang zum Hotelzimmer erhalten. Norbert Lessing von Hilton Hotels Austria sieht die digitale Revolution als Herausforderung, der man sich stellen muss. „Vor 100 Jahren hätte auch keiner gedacht, dass es im Hotelzimmer Fernseher geben wird“, sagt er. Die Gefahr, dass die Beherbergung durch zunehmende Digitalisierung unpersönlicher werden könnte, sieht Lessing nicht. Der mobile Check-in

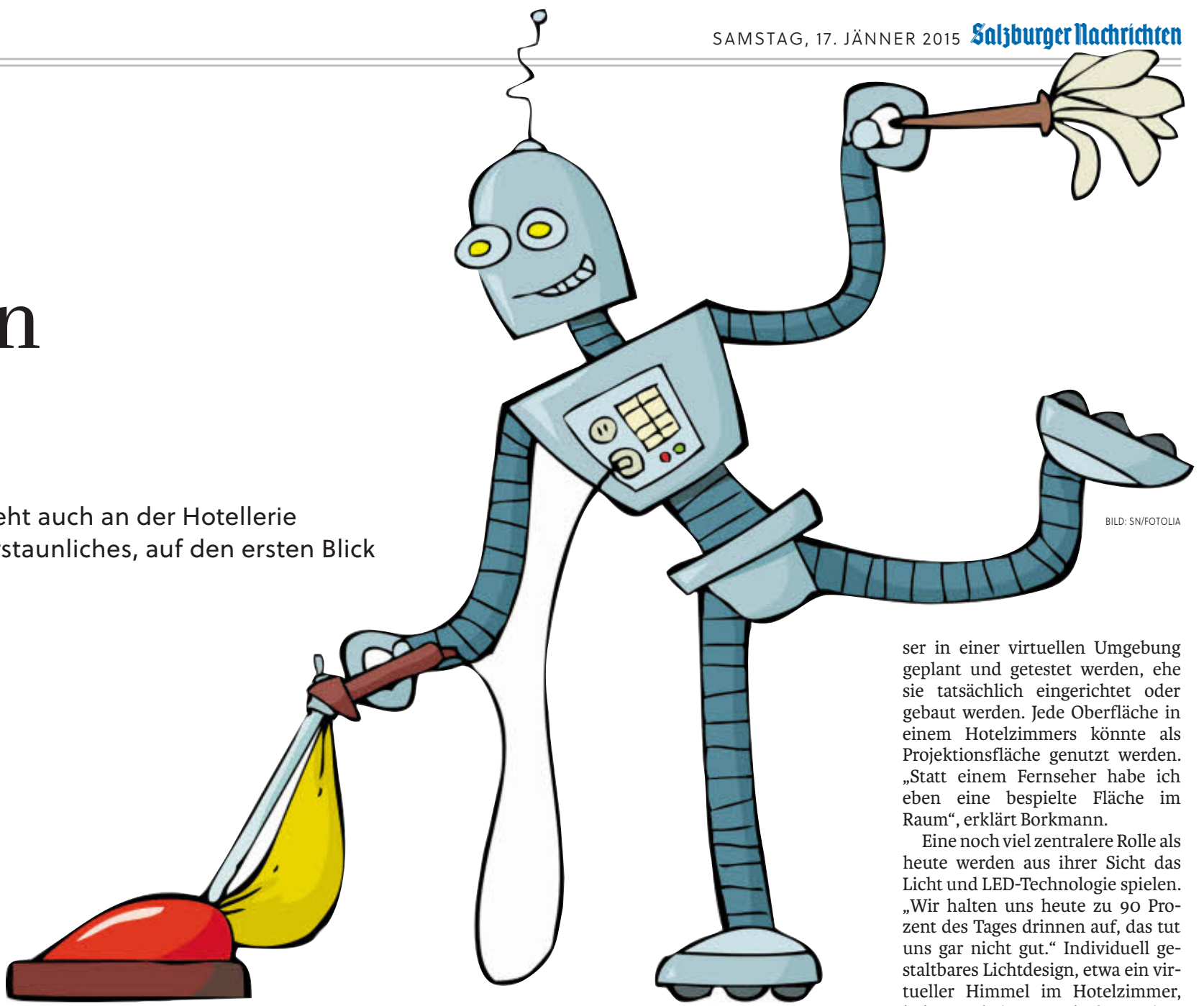


BILD: SN/FOTOLIA

erlaube vielmehr, besser auf die Wünsche des Gastes einzugehen und den persönlichen Service auszuweiten. Der reine Verwaltungsakt des Eincheckens im Hotel falle weg, „so bleibt mehr Zeit für den Gast selbst“. Den Concierge werde es an der Rezeption immer geben, betont der Hotelmanager, und die Mitarbeiter würden auch weiterhin aufgrund ihrer passenden inneren Haltung angestellt.

Neue digitale Services verlangen aber auch entsprechende Qualifikationen. „Ich kann Digitalisierung nicht nur von den Gästen fordern, sie muss auch im Hotel gelebt werden“, sagt Michael Hucho von der Accor-Hotelgruppe. Die Anforderungen seien gewachsen. Der Kontakt zum Gast passiere nicht nur über mehr verschiedene Kanäle, die

Kommunikation sei auch viel schneller geworden. „Aber wir haben auch das Internet überlebt, jetzt ist die Mobilität die größte Herausforderung.“

Als erstes Familienhotel führt das Hotel Schani beim neuen Wiener Hauptbahnhof die digitale Revolution an. Als Partner des Fraunhofer-Projekts setzt man im 125-Betten-Haus, das im Frühjahr eröffnet, auf Coworking-Spaces, mobilen Check-in und Check-out sowie zahlreiche mobile Services für den Gast. Durch den Neubau habe man Glück gehabt, sagt Hotelchef Benedikt Komarek, „wir konnten die neue Technik gleich mit einbauen“. Der Wiener Tradition bleibe man auch als „FutureHotel“ verbunden. „Der Gast soll ja schon wissen, in welcher Stadt er ist.“

In fremden Städten tut sich der Gast jedoch mitunter schwer mit der Orientierung und der Suche nach den besten Plätzen. Auch das Hotel könnte hier dem Gast künftig über standortunabhängige Dienstleistungen ein hilfreicher Stadtführer sein. Einer Umfrage des Fraunhofer-Instituts zufolge wäre einer von drei Gästen bereit, seine Standortinfos ans Hotel weiterzugeben, um entsprechende Anleitungen zu erhalten. Solche Services ließen sich auch auf An- und Heimreise ausweiten, sagt Vanessa Borkmann. „Ein Gast hat außerhalb des Hotels ja ganz andere Bedürfnisse.“

Im Hotel wird sich die digitale Revolution nicht allein auf den Zugang übers Smartphone beschränken. So könnten künftig nicht nur Hotelzimmer, sondern ganze Häu-

ser in einer virtuellen Umgebung geplant und getestet werden, ehe sie tatsächlich eingerichtet oder gebaut werden. Jede Oberfläche in einem Hotelzimmer könnte als Projektionsfläche genutzt werden. „Statt einem Fernseher habe ich eben eine bespielte Fläche im Raum“, erklärt Borkmann.

Eine noch viel zentralere Rolle als heute werden aus ihrer Sicht das Licht und LED-Technologie spielen. „Wir halten uns heute zu 90 Prozent des Tages drinnen auf, das tut uns gar nicht gut.“ Individuell gestaltbares Lichtdesign, etwa ein virtueller Himmel im Hotelzimmer, hält man beim Fraunhofer-Institut nicht für Zukunftsmusik, ebenso wenig wie Roboter als Dienstleister. In Entertainmentparks und Museen gebe es bereits Testeinsätze. Im Hotel könnten Roboter die Koffer aufs Zimmer bringen, das Zimmer reinigen oder die Fassade putzen.

In den Vordergrund soll die Digitalisierung jedoch nicht rücken. „Sie soll wenig spürbar sein, aber helfen, den Service zu verbessern“, betont Borkmann. Auch in der Ferienhotellerie werde der Gast künftig mehr Technologie erwarten, „weil er sie ganz einfach auch zu Hause hat“.

Zur Beruhigung aller, die auch in Zukunft im Urlaub völlig abschalten wollen, sagt die Forscherin: „Es wird sicher nicht nur hoch technisierte Hotels geben, sondern auch solche wie heute, in denen kein Internet geht.“

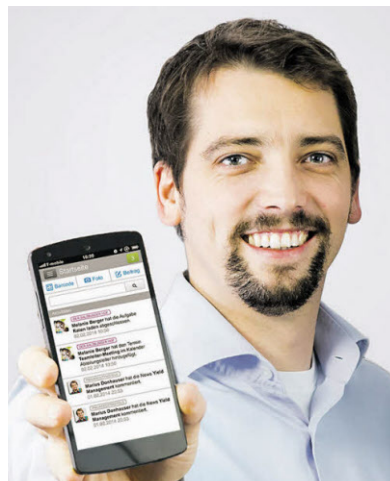
Wenn der Hotelbetrieb über Smartphones läuft

Salzburger Firma entwickelte einen digitalen Helfer für die vielfältigen Abläufe in der Branche.

GERALD STOIBER

SALZBURG. Auf die individuellen Wünsche der Gäste ist einzugehen und das Personal soll auch genau Bescheid wissen, wenn an einem Ausflugsziel vielleicht einmal doch nicht das komplette Angebot zur Verfügung steht. In einem Hotel mit vielen Schichtdiensten und auch häufigeren Personalwechslern den Informationsfluss zu gewährleisten ist nicht einfach. Früher gab es für wichtige Nachrichten an die nächste Schicht ein Übergabebuch an der Rezeption, an der alles zusammenlief. Nicht umsonst sind in unzähligen Filmen und TV-Serien die Handlungsstränge rund um diese zentrale Schaltstelle gestrickt.

Ein weiteres Problem in einem Hotel: Personalisierte E-Mails existieren kaum, denn die Kommunikation mit dem Gast nach außen soll ja über eine zentrale Adresse laufen. Aus dieser Problematik heraus hat ein junges Salzburger Unterneh-



Marius Donhauser

BILD: SN/HOTELKIT

men eine Softwarelösung entwickelt, die die vielfältigen Abläufe in Hotels über eine Internetplattform effizienter, transparenter und einfacher macht. Jeder Mitarbeiter erhält die für ihn relevanten Nachrichten auf das Smartphone.

Die Idee zum „Hotelkit“ reifte in Marius Donhauser, als er das elterli-

che Hotel Salzburger Hof nahe dem Salzburger Hauptbahnhof übernehmen sollte. Da wurde begonnen, die vielen Aufgaben und Informationen über die Abläufe im Haus exakt zu dokumentieren. Von Müllentsorgung über Reparaturen bis zum Umgang mit Gästewünschen.

Der Vorläufer des „Hotelkit“ lief 2011 im Salzburger Hof und kam gut an. Dann wechselte eine Mitarbeiterin in ein Hotel nach Nürnberg, das ebenfalls zur Gruppe der Private City Hotels zählt. Als sie dort ihrer neuen Chefin von dem Programm erzählte, kam die Sache ins Rollen. 2012 gründete Donhauser mit seinen Partnern Christian Weihermüller, Stephan Lange und Hannes Hentzschel die Firma Hotelkit. „Innerhalb von sechs Monaten hatten wir die ersten Testhotels“, erzählt der 33-jährige Jungunternehmer.

Inzwischen arbeiten etwa 200 Hotels in mehreren Ländern mit dem digitalen Werkzeug. Die Bandbreite der Referenzen ist groß. Die

Präsidentin der Österreichischen Hotelliersvereinigung, Michaela Reitterer, zählt mit ihrem Stadthaltenhotel in Wien ebenso dazu wie das Kinderhotel Hagleitner in Zell am See oder die Münchner Gruppe der Derag Living Hotels mit inzwischen 17 Häusern. In Summe hängen rund 5000 Mitarbeiter am System, täglich klinken sich etwa 2000 ein. Ab 30 Zimmern und rund 15 externen Mitarbeitern sei das System sinnvoll, sagt Donhauser. Die Kosten sind eine einmalige Beitrittsgebühr ab 500 Euro und monatliche Abogebühren ab 100 Euro.

Das „Hotelkit“ hat verschiedene Features wie Kalender, News, Aufgaben, aber auch ein Handbuch – darin ist etwa vermerkt, was in welcher Reihenfolge zu tun ist, wenn jemand im Lift stecken bleibt. Donhauser: „Man muss eine Balance schaffen zwischen Druck und Lob, aber wir hören von vielen Hoteldirektoren, dass sie mit dem ‚Hotelkit‘ auch informeller kommunizieren.“

KURZ GEMELDET

Österreich hat 1,1 Millionen Hotelbetten

WIEN. Der heimische Tourismus bewirtschaftet rund 1,1 Millionen Betten – um 0,3 Prozent mehr als 2012/13, geht aus einer aktuellen Erhebung der Statistik Austria hervor. Die Betten sind im Schnitt nur etwa jede dritte Nacht belegt. Die höchste Auslastung erzielten die Vier- und Fünfsternehotels mit einer Auslastung von 48,3 Prozent im Winter und 51,4 Prozent im Sommer. Drei Viertel der Betten werden gewerblich angeboten, 302.700 von privaten Quartiergebern. SN, APA

Tausende Pilger in Österreich unterwegs

SALZBURG. Auch Österreich profitiert vom Pilgerboom, betont der Verein Jakobswege Österreich. Auf Wegenetzen in Österreich seien im Vorjahr etwa 3000 Jakobspilger unterwegs gewesen. Das Teilstück Salzburg-Tirol wurde vor zehn Jahren offiziell eröffnet. SN, KAP