

Interview

Barbara Friedrich, Leiterin Daten & ERFA-Gruppen bei hotelleriesuisse, erzählt, wie die Digitalisierung sich auf das Alltagsgeschäft der Hoteliers auswirkt.

Warum ist «Digitalisierung in der Hotellerie» so wichtig?

Als Branchenverband hat hotelleriesuisse die Aufgabe, ein Umfeld zu schaffen, in dem die Verbandsmitglieder ihre Betriebe bestmöglich führen können. Wir sehen unsere Aufgabe u. a. darin, unsere Mitglieder zu befähigen, mit der Digitalisierung Schritt zu halten. Das Potenzial in diesem Bereich ist gross und muss ausgeschöpft werden, damit die Hotellerie am Puls der Zeit bleibt. Angesichts des derzeitigen Fachkräftemangels gilt es, die vorhandenen Mitarbeiterressourcen optimal einzusetzen. Die Digitalisierung kann helfen, wiederkehrende Arbeiten zu automatisieren. Ebenfalls unterstützt sie im Bereich der Prozessvereinfachung. Dank moderner Technologien sind zahlreiche Prozesse nicht mehr zwingend manuell auszuführen. Es gilt für die Hotels, da anzusetzen, wo die Digitalisierung Einsparungen ermöglicht, ohne die Qualität zu beeinträchtigen.

Braucht wirklich jedes Hotel einen Roboter an der Rezeption?

Nein. Die Digitalisierung bietet viele neue Möglichkeiten, die für die Hotellerie von Interesse sind. Dies zeigen beispielhaft die neuen Marketing- und Buchungskanäle, die sich der Hotellerie dank Websites, Suchmaschinen und Online-Buchungsplattformen im Zuge der letzten 20 Jahre eröffnet haben. Auch neuere Gadgets, wie elektronischer Check-in oder Türöffnungssysteme mit Smartphone statt Schlüssel, stellen ein grosses Potenzial für die Hotellerie dar. Mit zunehmender Digitalisierung gewinnen neuartige Softwarelösungen sowie Roboter als Unterstützung bei der Erbringung bestimmter Dienstleistungen an Relevanz. Doch die Hotellerie ist ein primär auf Personen ausgerichtetes Geschäftsfeld. Der persönliche Austausch zwischen Gast und Hotelmitarbeitenden kann durch einen Roboter nicht ersetzt werden. Entsprechend ist der Einsatz von Robotern stark davon abhängig, auf welche Gästesegmente ein Hotel ausgerichtet ist und was diesen Gästen wichtig ist. Ein Businessgast beispielsweise, dem es ein Anliegen ist, möglichst unabhängig ein- und auschecken zu können sowie zeitlich flexibel zu sein, wird eher bereit sein, den Rezeptionsroboter zu beanspruchen, als ein Feriengast, der für eine ganze Woche ins Hotel kommt und die persönlichen Tipps und den Austausch mit der Rezeptionistin oder dem Rezeptionisten schätzt.

Warum braucht die Hotellerie eine Digitalisierungsplattform?

Der Hotelier ist im Tagesgeschäft stark eingebunden. Die Digitalisierung bringt in hoher Kadenz zahlreiche Neuerungen auf den Markt. Um einen Überblick über alle möglichen Tools zu erhalten und gleichzeitig abschätzen zu können, welche Neuerungen für den eigenen Betrieb auch wirklich sinnvoll sind und passen, ist eine Digitalisierungsplattform das richtige Instrument. Sie ermöglicht dem Hotelier nebst einer umfassenden SOLL-IST-Analyse aus betriebswirtschaftlicher Sicht mit Fokus Digitalisierung auch eine Übersicht in Bezug auf die Bereiche, in denen noch Optimierungspotenzial besteht. Gleichzeitig erhält der Hotelier – dank des Zusammenspiels der verschiedenen Digitalisierungs-Tools – auch Empfehlungen für Softwarelösungen sowie spezialisierte Beratung, die ihn bei der Erschliessung der Potenziale unterstützen kann. Ergänzend wird Know-how in Form von Fallstudien, Tutorials, Webinaren usw. zur Verfügung gestellt.

Bei diesem Projekt arbeitet hotelleriesuisse mit der HTW Chur und der FHNW zusammen. Welchen Mehrwert liefern Fachhochschulen bei solchen angewandten Projekten?

Durch den Einbezug der Fachhochschulen erhalten die Hotels und hotelleriesuisse einen direkten Zugang zur Forschung und zu neuen theoretischen Erkenntnissen. Dank der Vernetzung der Hochschulen mit den Praxispartnerorganisationen – wie im vorliegenden Projekt – kann das theoretische Wissen mit der praktischen Anwendungskompetenz und den Bedürfnissen der Hotels verknüpft werden, woraus wertvolle Tools und neue Lösungsansätze für die Hotellerie entstehen. So wird sichergestellt, dass neue Forschungserkenntnisse zielgruppen- und anwendungsgerecht aufbereitet werden und für die Praxis nutzbar sind. Ein grosses Anliegen von hotelleriesuisse bei der Zusammenarbeit mit Fachhochschulen ist zudem die Sicherstellung, dass nicht mehrere Akteurinnen oder Akteure zeitgleich, doch unabhängig voneinander, die gleichen Themenfelder bearbeiten. Das vorliegende Projekt ist exemplarisch, da sowohl das Wissen der HTW Chur als auch jenes der FHNW in eine umfassende Digitalisierungsplattform für die Schweizer Hotellerie einfließen, die unter www.hotel.digital allen interessierten Hotels zur Verfügung stehen wird.