

SERVICEROBOTER JA ODER NEIN?

Nicht alles, was digital machbar ist, ist für jedes Hotel sinnvoll. Eine neue Wegleitung von hotellerieuisse und zwei Fachhochschulen wird Aufschluss darüber geben, wo ein Hotel steht und welche Massnahmen es umsetzen sollte.

Barbara Friedrich, hotellerieuisse
Stella Gatzu Grivas, FHNW

Jede Branche muss wirksame und nachhaltige Lösungen finden, um die Anforderungen einer digitalen Umwelt zu erfüllen. Gemäss einer Studie der Universität St. Gallen ist der digitale Reifegrad der Tourismusbranche in der Schweiz unterdurchschnittlich, so wie derjenige der Baubranche, der öffentlichen Verwaltung und der Schulen. Diesen Reifegrad gilt es zu erhöhen, um die Wettbewerbsfähigkeit der Schweizer Hotellerie zu stärken.

GRUNDLAGE FÜR KÜNFTIGE STRATEGIE

Hotels können heute aus einer breiten Palette von digitalen Angeboten auswählen. Dazu gehören nicht nur Buchungs- oder Reservationssysteme, sondern bereits auch Service- und Gepäckroboter oder die Gesichtserkennung beim Check-in. Aber welche Lösungen sind für welches Hotel sinnvoll? Wie lässt sich die digitale Transformation in einem Hotelbetrieb möglichst passgenau umsetzen? Das Projekt «Untersuchung der Digitalisierung in der Schweizer Hotellerie» sucht Antworten, um für Hotelmanager eine Wegleitung zu schaffen. Dank

einer «Digital Toolbox» können sie den digitalen Reifegrad ihres Hotels bestimmen und erhalten spezifische Empfehlungen für ihre künftige Strategie. Gerade darin liegt der Innovationsgehalt des Projekts, weil heutige Digital Check Tools sich auf die Bewertung beschränken und nur allgemeine Empfehlungen geben.

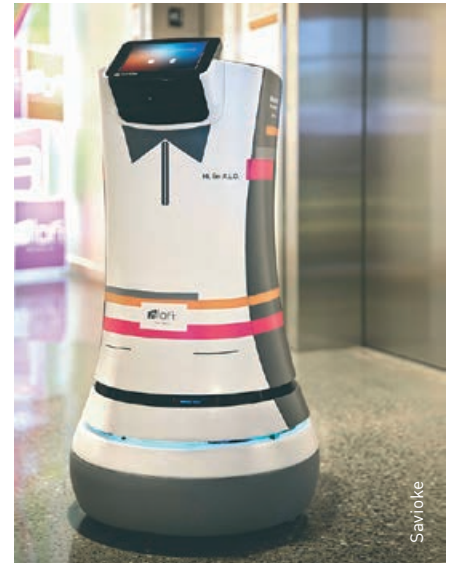
Zusätzlich wird eine Anbieterlandkarte erstellt. Sie gibt eine Übersicht über Zulieferer und Berater und deren Leistungen und Produkte für die Hotellerie. Basierend auf den Ergebnissen der Evaluation lassen sich direkt Offerten einholen.

VON DEN VORREITERN LERNEN

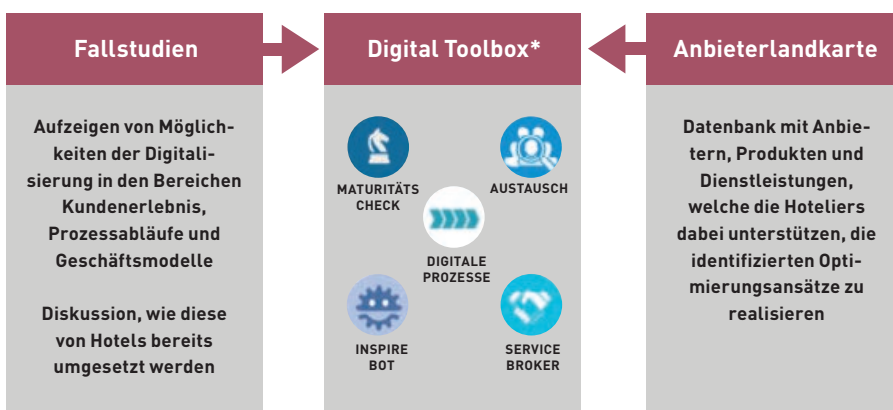
Im Rahmen des Projekts werden Fallstudien bei Hotels erarbeitet, die eine Vorreiterrolle innehaben. Damit ist sichergestellt, dass die Wegleitung praxistauglich ist und die Besonderheiten der Branche berücksichtigt.

Die Fachhochschule Nordwestschweiz, die Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur und hotellerieuisse führen das Projekt gemeinsam durch. Sie wollen die Schweizer Hotellerie für die Chancen der Digitalisierung sensibilisieren und nachhaltig und zeitgemäss auf dem Weg der Transformation unterstützen.

DIE HOTELS ERHALTEN SPEZIFISCHE EMPFEHLUNGEN.



Zimmerservice durch den Roboter: In mehreren Aft Hotels in den USA bringt der Botlr den Gästen Getränke oder was sie sonst per Smartphone bestellt haben.



* mögliche Tools

FHNW

Diese Beispiele, Instrumente und Informationen soll das Projekt erarbeiten.