



# Das Remote Hotel

ein Projekt des  
Expertenkreis Technology  
der HSMA Deutschland e.V.

Teil 3 - Der Aufenthalt

# Das Remote Hotel

Im 3. Teil des Remote Hotel geht es um den Aufenthalt.

Obwohl der Gastaufenthalt traditionell natürlich von Begegnungen lebt, betrachten wir im Folgenden, was ganz oder teilweise "remote" funktionieren kann. Auch für Full-Service Hotels halten wir spannende Tipps parat.

## Die Reservierung

Wie verkaufen wir ein Remote Hotel Online?  
Hier erörtern wir die Tools und Kommunikationsmöglichkeiten für den perfekten Buchungsprozess

## Der Check-In

Themen wie sicherer Zutritt, Zimmerzuteilung, Vorauszahlungen, Hilfestellungen für den Gast.

## Der Aufenthalt

Was wollen Gäste wirklich? Kommunikation vor Ort, Behandlung von Gastwünschen, Verpflegung, Reinigung, u.v.m.



## Housekeeping

Reinigungsarbeiten ohne Mitarbeiter vor Ort? Wer noch nicht über Roboter verfügt, kann hier über alternative Strategien lesen!

## Die Abreise

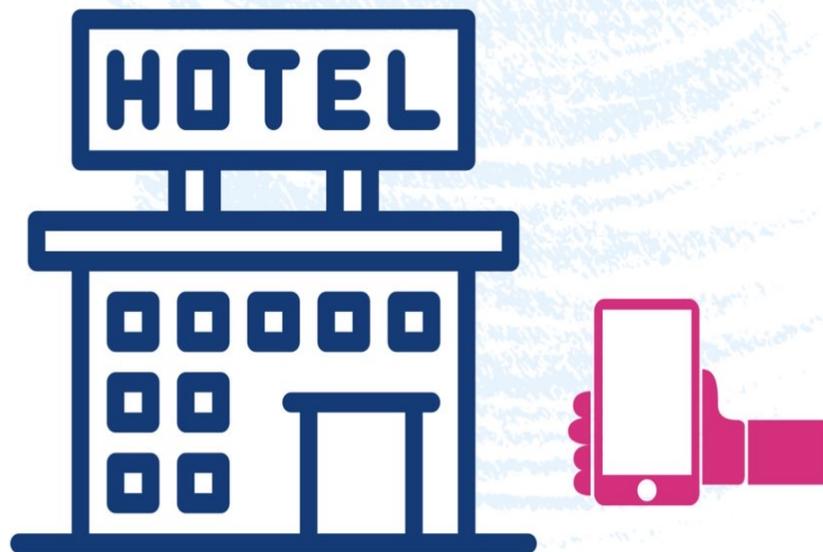
Jeder Aufenthalt endet! So hinterlassen Sie auch ohne Mitarbeiter einen positiven Eindruck.

## Admin

Es gibt noch einige Bereiche, die verwaltet werden müssen, vom Revenue Management bis zur Warenwirtschaft finden Sie hier Vorschläge!

# Das Remote Hotel

## Teil 3 – Der Aufenthalt



# Das Remote Hotel

## Teil 3 – Der Aufenthalt

Den Gastaufenthalt im 3. Teil des Remote Hotel werden wir im Folgenden etwas differenzierter betrachten. In welchem Umfang der Aufenthalt wirklich "remote" funktioniert hängt zu großen Teilen von den Voraussetzungen der Hotels ab – also Lage, Erwartungen der Gästezielgruppe, Größe des Hotels sowie bauliche Gegebenheiten.

Vielleicht sagen jetzt einige, dass die Zeit, die unsere Gäste im Haus verbringen von Begegnung, Austausch und herzlicher Gastfreundschaft geprägt sei.

Das wollen und können wir hier auch gar nicht widerlegen! Aber lassen wir uns mal darauf ein und betrachten ein paar "typische" Szenarien im Hotel die heute und in Zukunft automatisiert und "remote" erledigt werden können.

Besonders in den Jahren 2020 und 2021 hat jeder Hotelier am eigenen Leib erfahren, dass es aus der Not heraus gar nicht mehr anders möglich war als Prozesse zu automatisieren bzw. die Prozesse neu zu entwickeln. Denn eines ist auch klar: Eine Digitalisierung von Prozessen hat nur Bestand und funktioniert erfolgreich, wenn der Prozess an sich operativ sinnvoll organisiert und umsetzbar ist.

An dieser Stelle können wir von der Pandemiesituation lernen: Ist der Gastgeber vor Ort, kann er natürlich schnell ein zweites Kopfkissen ins Zimmer bringen und abfragen, wann der Gast frühstücken will. Aber ist man immer vor Ort oder will man das, wenn der Gast erst nachts um 1 Uhr anreist?

Dein Gast erwartet aber den persönlichen Service? Ja – genau so lange, bis er bequeme Alternativen geliefert bekommt, die er schnell versteht.

Selbst die "revolutionären" Check In Terminals in den Abflughallen sind mittlerweile so gut wie nicht mehr frequentiert, da der Gast im ersten Schritt nach der bequemlichsten Lösung sucht, wie in diesem Fall der Online Check In.

# Fragestellung & Zielsetzung

Vor allem während des Gastaufenthaltes können sich kurzfristige Gastwünsche oder auch Herausforderungen auftreten, die schnell gelöst werden müssen.

- Wie können wir eine gute Kommunikation mit dem Gast sicherstellen?
- Wie kann man den Gästen die Verpflegung schmackhaft machen ohne dafür Mitarbeiter\*innen vor Ort zu haben?
- Wie lassen sich regelmäßige Aufgaben wie beispielsweise das Housekeeping lösen?
- Was ist wenn die Technik nicht so läuft wie geplant?

**Für einen besseren Überblick haben wir die Themen wie folgt aufgeteilt:**

- Kommunikation
- Verpflegung im Hotel
- Housekeeping Lösungen
- Zimmertechnik / Energiemanagement
- Gäste-Support / Remote Monitoring

## Toolbox

- ✓ Property-Management-System
- ✓ Ggfs. CRM
- ✓ Digitale Gästemappe
- ✓ Chatbot / Live-Chat
- ✓ Multi-Channel Kommunikations-Software
- ✓ Energie Management
- ✓ Building Management System

# Die Kommunikation mit dem Gast

Ein Chat inkl. Chatbot auf der eigenen Webseite ist für unsere Branche lange nichts mehr Neues und auch kein „nice-to-have“, sondern für viele Betriebe ein wichtiges Tool für die Konvertierung von Besuchern zu Buchern.

Die Chat-Funktion erlaubt es den potenziellen Gästen, die es schon bis auf ihre Webseite geschafft haben, schnell und einfach Antworten zu erhalten, ohne dass sie selbst danach auf der Webseite suchen müssen. Dies muss aber nicht zwangsläufig auf Ihrer Webseite passieren.

Zum Beispiel kann ein potenzieller Gast über Instagram auf ihr Haus aufmerksam geworden sein und möchte über Direktnachricht in Kontakt treten.

Diese neuen Gästetrends führen zu diversen operativen Problemen wenn nicht die richtigen Systeme genutzt werden. Insbesondere vor dem Hintergrund der mangelnden Verfügbarkeit von Mitarbeiter\*innen.

- Sie möchten einen Kundendienst anbieten der 24/7 verfügbar ist, können dies aus Kostengründen aber nicht umsetzen?
- Die Vielzahl von Kommunikationskanälen müssen separat verwaltet werden und bringen mehr Zeitaufwand als Mehrwert?

Wenn die Kanäle nicht an einem Ort zentralisiert sind, wird es schwieriger Leistungszahlen zu ermitteln, um daraus Verbesserungen abzuleiten.

Digitale Gästekommunikations-Tools können diese Probleme lösen und es ermöglichen mit ihren (potenziellen) Gästen digital in Kontakt zu stehen. Die Funktion einer zentralisierten Inbox erlaubt es zudem alle Nachrichten aus allen Kanälen in einer Ansicht zu erfassen und zu beantworten.

Die Chatbot Funktionalität kann in manchen Fällen bis zu 90% der Fragen automatisiert beantworten. Dazu ermöglicht die automatische Sprachübersetzung es ihrem Team in der bevorzugten Sprache des Gastes zu kommunizieren.

# Digitale Gästemappe

## Was ist eine digitale Gästemappe?

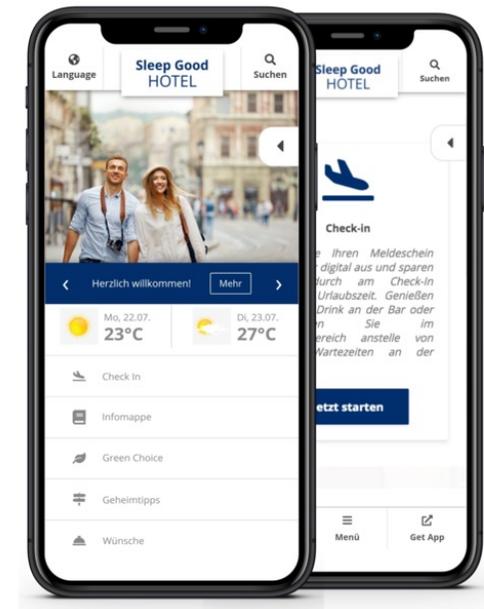
Die digitale Gästemappe ersetzt bereits häufig die traditionelle, ausgedruckte Gastmappe. Die Informationen in der digitalen Gästemappe sind nicht nur leichter zu aktualisieren, sondern bieten dem Gast zusätzlich die Möglichkeit sich über das Haus und die Umgebung zu informieren. Somit gibt es bereits viele Optionen und Anbieter mit unterschiedlichen Funktionen, die dabei helfen eine gute Kommunikation mit dem Gast sicherzustellen.

## Vorteile

- Der Gast hat jederzeit Zugang zu den gewünschten Informationen, entweder via App oder via Web-App
- Content kann jederzeit und schnell aktualisiert werden
- Zusätzlich zu den wesentlichen Hotel Informationen kann man zudem Aktivitäten in der Umgebung anbieten
- Manche Apps bieten ebenfalls Upselling Möglichkeiten an
- Teils kann auch direkt über die Gastmappe kommuniziert werden

## Stolperfallen

- Nicht alle Anbieter haben auch eine Schnittstelle zum Property-Management-System. Dies heißt, falls Gastwünsche für zukünftige Aufenthalte festgehalten werden sollen müssen diese manuell übertragen werden.



Quelle: <https://straiv.io/>

# Digitale Gästemappe

## Vorhandene Technologien auf dem Markt

Digitale Gastmappe	Prozessbeschreibung	voll automatisierbar	Vorteile	Nachteile
Als Inselfösung	Der Gast kann sich selbstständig informieren in dem er entweder eine App herunterlädt oder eine Web-App nutzt. Manche Anbieter haben bereits eine zusätzliche Chat Option und Upselling Lösungen eingebaut.	Nein	Hier sind keine Schnittstellen nötig, daher ist die Implementierung recht schnell und einfach.	Falls Teile der Kommunikation behalten werden sollen, müssen die manuell in das PMS oder CRM übertragen werden (Beispiel: gleichbleibende Gastwünsche). Ein Online-Check In und -Out ist mit einer Inselfösung nicht möglich.
In das PMS integriert	In der integrierten Version bieten einige Anbieter zusätzlich zu den generellen Hotelinformation innerhalb der Gästemappe häufig auch die Möglichkeit für einen Check-in/Out und / oder Upselling an. Manche Anbieter verfügen außerdem über eine sofortige Chat Funktion.	Ja	Mit einer solchen Lösung erhöht sich der Service für den Gast, weil hier auch proaktiv Zusatzleistungen angeboten werden kann.	Keine
Als digitaler Concierge in der Lobby	Viele Häuser bieten für die Gäste, die nicht immer ihr eigenes Smartphone nutzen möchten, auch einen digitalen Concierge mit Hilfe eines Touch-Screens an, um lokale Informationen zu finden. In der Lobby oder an der Rezeption nutzen Gäste diesen auch spontan, um beispielweise Wartezeiten zu verkürzen.	Ja	Hier kann zum Beispiel ein Tablet oder Touch-Screen genutzt werden, welches wiederum auf den Inhalt der Gästemappe zugreift. Somit muss der Gast nicht an die Rezeption und mit einem Agent sprechen.	Keine
Hotelinformationen via Smart-TV in Gastzimmern	Hotelinformationen via Smart-TV in Gastzimmern	Ja	Der Gast kann bequem vom Zimmer aus Informationen einholen.	Keine Informationen außerhalb des Zimmers

# Live Chat & Chatbot

Für den Fall, dass in der digitalen Gästemappe keine Chat-Funktion verfügbar ist, könnten Live Chats oder Chatbots genutzt werden, um Echtzeit Kommunikation mit dem Gast zu fördern.

Dabei sollte der Unterschied zwischen einem Live Chat und einem Chatbot beachtet werden.

Der Live Chat wird von Mitarbeiter\*innen bedient, die bei einer Anfrage schnellstmöglich antworten.

Bei einem Chatbot (oder auch Bot genannt) wird die Kommunikation durch Künstliche Intelligenz (KI) ermöglicht. Anhand des maschinellen Lernens werden die Antworten häufig über die Zeit automatisch optimiert. Der Chatbot wird mit den Hotelinformationen gefüttert und kann dann bei Anfragen sofortige Ergebnisse liefern.

Gegenüber dem Live-Chat hat der Chatbot die Vorteile in Echtzeit zu antworten und in der bevorzugten Sprache des Gastes. Sollte der Chatbot an die Grenze kommen, weil er eine Frage nicht beantworten kann, wird die Anfrage des Gastes per E-Mail oder Mobile Alert an einen Hotelmitarbeiter weiter geleitet.

Mittlerweile können Chatbots nicht nur einfache Fragen beantworten, wie beispielsweise Informationen zum Check In, sondern auch sofort Buchungen über die hoteleigene Buchungsmaschine generieren (Anbieterabhängig). Mit diesen Funktionen wird neben der verbesserten Angebotspräsentation und Buchungserfahrung für den Gast auch die Reservierung enorm entlastet. Auch können manche Chatbots vorhandenen Daten auswerten und sogar mit einer Retargeting Funktion bei Buchungsabbrüchen automatische Emails versenden, um den Suchenden doch noch zu einer Buchung zu bewegen.



# Die Verpflegung

Auch im Remote Hotel hat der Gast individuelle Ansprüche. Falls keine inhouse Verpflegung, zum Beispiel im Hotelrestaurant oder -bar, angeboten werden kann, sollten Vorkehrungen getroffen werden damit der Gast nicht mit leeren Magen ins Bett gehen muss.

Dafür werden wir im Folgenden einige kreative Lösungen aufgezeigt, die nicht nur in Remote Hotels gut ankommen. Auch Full-Service Hotels und Garni's haben durch Ergänzungen wie Automaten die Möglichkeit die Gäste zu verwöhnen.

Eine mögliche Lösung wäre zum Beispiel eine Partnerschaft mit Restaurants und Bäckern in der Umgebung. Auch wenn der Umsatz nicht im eigenen Betrieb bleibt, bietet sich häufig die Möglichkeit eine Provision zu verdienen und somit alle Beteiligten zufrieden zu stellen.

Auf den folgenden zwei Seiten findet ihr praktische Lösungsansätze, die helfen eure Gäste rund um die Uhr zufrieden zu stellen.



© Ruby Hotels

## Verpflegung / Selbstverpflegung

F&B Konzept	Prozessbeschreibung	Service Point	Vorteile	Nachteile	Schnittstellen
Vending Maschine	Der Gast kann die Produkte, die zur Auswahl stehen über ein Eingabefeld selektieren und vor der Produktausgabe entweder Bar oder per Kartenzahlung bezahlen.	auf der Etage / dem Stockwerk, in der Lobby / im Foyer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24/7 Verfügbarkeit</li> <li>• Produkte in gleichbleibender Qualität</li> <li>• geringe/keine Service-Kosten</li> <li>• Diebstahl kaum möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• begrenzte Auswahl an Produkten</li> <li>• für den Gast u.U. nicht mehr "state-of-the-art"</li> <li>• Strom- und Service-Kosten</li> <li>• Platz-/Raumverlust</li> <li>• der Gast muss das Hotelzimmer verlassen</li> </ul>	-
Serviceroboter mit Bezahlungsfunktion	Der Gast kann den Roboter über ein Tablet, sein eigenes Device oder das Zimmertelefon zum Hotelzimmer rufen. Der Gast wählt dann die Produkte aus und zahlt kontaktlos.	im Hotelzimmer, in der Lobby/ im Foyer, im Meetingraum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24/7 Service-Verfügbarkeit</li> <li>• Produkte in gleichbleibender Qualität</li> <li>• Produktauswahl vom Hotel flexibel wählbar und anpassbar</li> <li>• der Gast muss das Hotelzimmer nicht verlassen</li> <li>• Hygienekonzept (social distancing) - touchless service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• der Gast muss sensibilisiert werden (Kontakt mit dem Roboter)</li> <li>• der Roboter muss gewartet werden (bspw. Bestückung mit Produkten durch Mitarbeiter*in)</li> </ul>	• Zahlungsdienstleister
Trust-Bar	Der Gast kann die Produkte, die zur Auswahl stehen auswählen. Die Bezahlung beruht auf Vertrauen und kann Bar oder per Kartenzahlung geschehen.	in der Lobby / im Foyer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hohe Service-Verfügbarkeit</li> <li>• der Gast hat direkten Zugriff auf die Produkte, somit keine Wartezeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hygienekonzept (social distancing, verschmutzte Materialien / Produkte)</li> <li>• Verlust durch Diebstahl</li> </ul>	-
Lobby Shop "Wundermart"	Der Gast kann die Produkte, die zur Auswahl stehen auswählen und per Kreditkarte/ NFC bezahlen	in der Lobby / im Foyer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hohe Service-Verfügbarkeit</li> <li>• Große und flexible Produktauswahl</li> <li>• zusätzlicher Revenue (teilw. Fix -&gt; out sourced Shop)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hohe Anschaffungskosten durch Sensoren</li> <li>• Platz-/Raumverlust</li> <li>• Service-Kosten (Reinigung, Pflege)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Self-Check-Out</li> <li>• POS</li> </ul>
Kooperation mit externen Partnern/ Lieferanten (bspw. Gorilla, PicNic etc.)	Der Gast kann die Produkte, die vom jeweiligen Anbieter zur Auswahl stehen, auswählen und via App bezahlen	am Hotelzimmer, in der Lobby / im Foyer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• große Lieferanten-/Produktauswahl</li> <li>• Lieferungen bis an das Hotelzimmer (soweit vereinbart) - Stolperfalle</li> <li>• der Gast hat die Möglichkeit von lokalen Aktionen zu partizipieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• begrenzte Service-Verfügbarkeit</li> <li>• keine zusätzliche Revenue</li> <li>• Das Hotel hat keinen Einfluss auf Produktqualität &amp; Service</li> </ul>	-

# Verpflegung / Selbstverpflegung

F&B Konzept	Prozessbeschreibung	Service Point	Vorteile	Nachteile	Schnittstellen
Outsourced Restaurant	Der Gast kann im Hotel auf einen gastronomischen Service zurückgreifen. Dieser kann möglicherweise sogar Service im Hotelzimmer anbieten.	oftmals In der Lobby / im Foyer bzw. einem angeschlossenen Gebäudeteil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewährte, gleichbleibende Qualität von Service &amp; Produkten</li> <li>• weniger Personal &amp; Führungs-/Nebenkosten</li> <li>• bewährte Anbieter</li> <li>• Marketingeffekte, Gewinn neuer Gäste möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• begrenztes / limitiertes bzw. spezialisiertes Angebot</li> <li>• das Hotel hat keinen Einfluss auf Erscheinungsbild, Produktauswahl und (Service-) Qualität</li> <li>• limitierte Öffnungszeiten</li> </ul>	-
Partnerschaft Bäckerei im Hotel	Das Frühstück wird über einen Dritten im Hotel angeboten. Der Gast findet in der Früh frische Backwaren etc. im Hotel vor.	in der Lobby / im Foyer bzw. einem angeschlossenen Gebäudeteil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• der Gast hat eine große Auswahl an frischen Backwaren und muss hierzu nicht das Hotel (-gelände) verlassen</li> <li>• das Hotel kann das bestehende Angebot erweitern / ergänzen (Frühstücksservice)</li> <li>• das Risiko (Warenüberschuss/Personal) liegt beim Partner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• das Hotel hat keinen Einfluss auf die Produktqualität und nur limitierten Einfluss auf die Produktauswahl</li> <li>• limitierte Öffnungszeiten</li> </ul>	-
Voucher für Café / Restaurant in der Umgebung	Der Gast erhält einen Gutschein und kann diesen bei einem externen Anbieter (außerhalb des Hotels) einlösen	Service-/ Partnerstandort außerhalb des Hotels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• für den Gast ein breites &amp; vielfältiges Angebot an Waren und Services möglich</li> <li>• das Hotel trägt kein Risiko und keine Kosten</li> <li>• Marketingeffekte (gemeinsame Kunden-/Gastwerbung)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• keinerlei Umsätze innerhalb des Hotels</li> <li>• das Hotel hat keinen Einfluss auf Erscheinungsbild, Produktauswahl und (Service-) Qualität</li> </ul>	-
Catering / Lieferdienste	Der Gast kann die F&B Angebote, die zur Auswahl stehen im Hotel erwerben oder sich diese durch ext. Anbieter in das Hotel liefern lassen.	im Hotelzimmer, der Lobby / im Foyer oder dem Servicestandort innerhalb des Hotels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• der Gast kann das ausgewählte Produkt, insofern vereinbart, an der Zimmertür entgegen nehmen</li> <li>• schnelle Verkaufsabwicklung für den Gast</li> <li>• vielfältiges Angebot &amp; Aktionen (bspw. saisonal) möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• das Hotel hat keinen Einfluss auf die Produktqualität und nur limitierten Einfluss auf die Produktauswahl und (Service-) Qualität</li> <li>• limitierte Öffnungs-/Lieferzeiten</li> <li>• der Gast muss bar oder per Kreditkarte bezahlen</li> </ul>	-
Food Truck	Der Gast kann auf dem Hotelgelände/ in der näheren Umgebung ein bestimmtes F&B Angebot wahrnehmen	an einem festgelegten Standort auf dem Hotelgelände	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewährte Anbieter</li> <li>• schnelle Verkaufsabwicklung für den Gast</li> <li>• Das Hotel trägt kein Risiko sowie keine Personal-/ Warenkosten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• limitierte Öffnungszeiten / Verfügbarkeiten</li> <li>• das Hotel hat keinen Einfluss auf Erscheinungsbild, Produktauswahl und (Service-) Qualität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• u.U. Stromversorgung</li> </ul>

# Verpflegung durch Roboter

## Beispiel von JEEVES

(Ausstattung der Selbstverpflegung sollte auf dem Zimmer vorhanden sein.)

Wer im Bereich der Minibar nicht auf einen Automaten oder einen Grab-and-Go-Shop zurückgreifen möchte, kann mit neuen Technologien wie einem Roboter arbeiten. Dieser kann sowohl die Minibar als auch Room Deliveries durchführen.

## Funktionen von JEEVES

JEEVES vereint die Komponenten Room Service, Shopping, Minibar und Infotainment.

Die oberste Schublade kann dazu genutzt werden Lieferungen von der Rezeption oder einem Restaurant/Kiosk zu übermitteln. Die unteren gekühlten Schubladen fungieren als fahrbare Minibar. Auch Aufgaben wie Informationsweitergabe, Feedback Anfrage oder den Gast zur Teilnahme am Loyalty Programm motivieren kann ein JEEVES übernehmen.

Der Roboter ist antimikrobiell beschichtet und bietet so einen sicheren kontaktlosen Service.

## Was halten Gäste von Robotern?

Der Roboter bietet aktuell noch einen großen Wow Effekt.

Mehr als 30% der Gäste, die mit JEEVES interagieren machen Videos und teilen ihre Erfahrungen auf Social Media.



© Robotise

# Weitere Beispiele Roboter

JEEVES FAQ Video

<https://vimeo.com/536956482/e64b2f752f>

Roboter Hotels Henn Na Hotels – 15 min

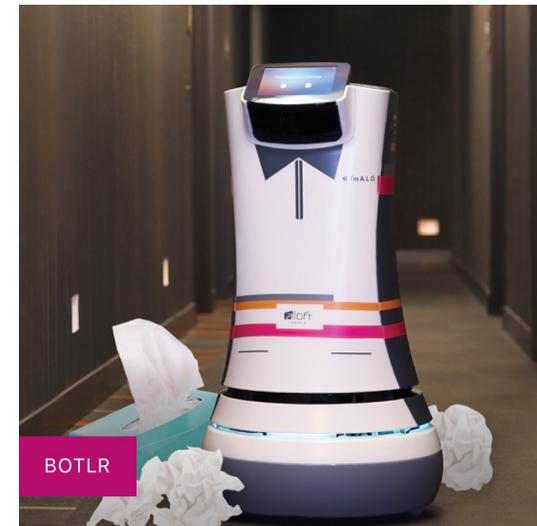
» <https://www.youtube.com/watch?v=mpzIQt6l4xY>

Motel One Roboter Concierge – 2 min

» <https://www.youtube.com/watch?v=QHaum8KWnYk>

Botlr The First Hotel Robot – Aloft Hotels 5,5 min

» <https://www.youtube.com/watch?v=WIK-VDPbps>



Quelle:

<https://techcrunch.com/2014/08/13/starwood-introduces-robotic-butlers-at-aloft-hotel-in-palo-alto>

# Housekeeping

Da Housekeeping eine durchweg körperliche Arbeit ist und diese aktuell noch nicht maschinelle Hilfe automatisiert werden kann, konzentrieren wir uns hier auf die Unterstützung der Prozesse, die der Reinigung oder Aufbereitung eines Zimmers vor- oder nachgelagert sind.

Selbst im fiktiven Remote Hotel benötigen wir Menschen, die diese Arbeit vornehmen.

Erfreulicherweise gibt es etliche Möglichkeiten diese Arbeit zu erleichtern und aus der Ferne zu steuern.

Folgende Prozessschritte können mit der Hilfe von Apps oder Funktionen von PMS automatisiert werden:

### Aufwandsplanung

- Der Aufwand, der der Reinigung eines Zimmers entspricht, kann durch die Vergabe eines Scorings/ definierter Anzahl an Punkten, bewertet werden.  
Beispiel: 1 Minute Aufwand entspricht 1 Scoring Punkt - Bestenfalls kann man verschiedene Scores für ein Bleiber oder eine Abreise hinterlegen.  
Der Score eines Zimmers ist abhängig von der Größe und Anzahl der Zimmer/ Badezimmers/ WCs/ Duschen/ Badewannen oder der Ausstattung (z.B. Sofas/ Sessel, die abgebürstet werden müssen). Falls es Gästen möglich ist zusätzliche Wünsche zu äußern, wie bspw. ein zusätzliches Babybett, sollte auch diese Tätigkeit in den Score einfließen. Ebenso ist es sinnvoll, dass das reinigen der öffentlichen Bereiche einen eigenen Score bekommt und bei der Planung berücksichtigt wird.
- Neben dem Scoring sollte zudem die mögliche Kapazität einer Reinigungskraft hinterlegt werden, die ebenfalls dem o.g. Schema entspricht.  
Beispiel (stark vereinfacht): Eine Putzkraft arbeitet 8 Stunden, was wiederum 480 Minuten und damit 480 Scoring Punkten entspricht.
- Auf Basis der Belegung und An- und Abreisen ergibt sich ein täglicher Score für den die Reinigungskräfte eingeteilt werden müssen. In Verbindung mit den Reservierungsdaten und der Berücksichtigung des Forecasts lässt sich der tägliche Bedarf an Reinigungskräften planen und Dienstpläne für die kommenden Wochen erstellen.

# Housekeeping

### Tägliche Zuteilung von Reinigungskräften

- Die vorher hinterlegten Scores ergeben den Bedarf an Reinigungskräften. Seitens der App oder des PMS kann jeden Morgen automatisch die genaue Zuteilung von Zimmern an die Reinigungskräfte erfolgen.
- Die Zimmerlisten werden nun mit der zu erledigenden Aufgabe gelistet und sind via Web-App oder App auf dem mobilen Gerät des Mitarbeitenden ersichtlich.
- Bestenfalls werden dabei auch kurze Wege berücksichtigt, sodass bspw. Reinigungskraft A nur Zimmer auf einem Stockwerk hat und nicht mehrfach das Stockwerk wechseln muss.

### Liste der zusätzlichen Aufgaben/ Verknüpfung mit Gastprofilen bzw. Reservierungsdaten

- Wenn Gäste vorab oder während des Aufenthalts Wünsche äußern können, z.B. einen bestimmten Kissentyp wählen (und dies als Standard im Gastprofil hinterlegt ist), sollte das in der App als Aufgabe für die Reinigungskraft auftauchen. Ebenso ist denkbar, dass ein bestimmter VIP Status automatisch eine Aufgabe auslöst, um bspw. ein Welcome Amenity aufs Zimmer stellen zu lassen.
- Um die Gäste nicht unnötig zu stören, wenn sie noch im Zimmer sind, ist es hilfreich wenn Zimmer systemseitig als „frei“ gemeldet werden sobald ein Gast ausgecheckt hat.
- Bei „Bleibern“ ist es denkbar mit Sensoren im Zimmer zu arbeiten die erfassen, ob sich eine Person im Zimmer befindet. (z.B. durch Kombination aus Bewegungsmeldern und CO2 Messgerät, um auch hier eine (morgendliche) Störung zu vermeiden.)
- Zudem wäre es hilfreich, wenn Gäste eigenständig angeben könnten in welchen Zeitraum das Zimmer geputzt werden kann, um dies ebenso in die Planung einfließen zu lassen.

# Housekeeping

### Meldung erledigter Aufgaben

- In stark frequentierten Zeiten ist es hilfreich wenn das Housekeeping das Zimmer nach getaner Arbeit via (Web-) App als gereinigt melden kann. So kann die Supervisor Kraft direkt das Zimmer checken und als frei melden, um etwaige (Early) Check-Ins zu ermöglichen.
- Diese Meldung ließe sich dann auch per mobiler Nachricht an den Gast ausspielen und so ein weiteres positives Erlebnis zum Aufenthalt ergänzen.

### Meldung von Reparaturarbeiten im Zimmer

- Etwaige Defekte im Zimmer, die nicht direkt behoben werden können, sollten per (Web-)App inkl. Priorisierung gemeldet werden können, so dass bspw. das Maintenance Team sich um die Reparaturen kümmern kann.

Software die über diese oder ähnliche Funktionen verfügen:

<https://hoteltechreport.com/operations/housekeeping-software>

# Zimmertechnik / Energiemanagement

## Infrastruktur

Die Zimmertechnik und das Energiemanagement sind stark davon abhängig, wie die Bestandsimmobilie ausgestattet ist bzw. mit welchem Budget man einen Neubau plant.

Die bewährteste (nicht gerade kostengünstigste) Methode zur zuverlässigen Vernetzung eines Zimmers ist aktuell via KNX, ein Smart-Home-Bus-System zur Gebäudeautomation. Der größte Vorteil von KNX besteht darin, dass die Automationen weiterhin funktionieren auch wenn kein Internet verfügbar sein sollte. Heißt Gäste bspw. Licht und Temperatur via mobilem Gerät oder Schaltflächen im Zimmer steuern können.

KNX ermöglicht zudem einen leichten Zugriff (über das Internet), um aus der Ferne ablesen zu können, ob bspw. Lichter eingeschaltet sind oder welche Meldung der CO2 Messer (siehe Housekeeping Kapitel) ausgegeben hat. Diese Informationen könnten bspw. mit dem PMS verknüpft werden.

Hierbei ergeben sich nun verschiedene Möglichkeiten. Der Gast könnte vorab die Möglichkeit bekommen seine favorisierte Temperatur und Beleuchtung einzustellen und dies während des Aufenthaltes individuell anzupassen. Die präferierten Einstellungen könnten bei entsprechender Schnittstelle zum PMS im Profil des Gastes gespeichert werden. Damit könnte bei Wiederanreise des Gastes sein Zimmer individuell angepasst werden (nachdem es zugeteilt wurde).

Achtung: Gäste haben sehr wahrscheinlich unterschiedliche Temperaturpräferenzen abhängig von Jahreszeit und ihrer Begleitung.

# Zimmertechnik / Energiemanagement

## Zentrales Service Dashboard für alle Zimmer

- Im Remote Hotel ist eine zentrale Steuerung als auch das Zimmer Monitoring wichtig. Dies kann u.a. Licht, Klimaanlage, Luftqualität, Heizung, Netzwerk, Türsteuerung und Wartung beinhalten. Damit wäre es möglich von einer zentralen Stelle die Temperatur in allen Räumen anzupassen.
- Sollte es eine Beschwerde über eine nicht funktionierende Klimaanlage oder Heizung geben, ist ein Nachverfolgen des Defekts möglich.

## Automatisches Heizen oder Kühlen

- Eine zentrale Wetterstation lässt standortbezogene Wetterdaten in die Gebäudeautomation einfließen. Die Heizungsregelung wird bei steigenden Außentemperaturen automatisch zurückgefahren, womit sich sofort Ersparnisse bei den Energiekosten zeigen.

## Schnittstellen und Datensicherheit

- Um die Operative erfolgreich mit der Gebäudetechnik zu koppeln und dadurch vom Mehrwert der Automatisierung zu profitieren, ist es wichtig das die Gebäudetechnik mit offenen API's (Application Programming Interface) arbeitet.
- Um die Datensicherheit zu garantieren, sollte die Gebäudetechnik in einem vollverschlüsselten KNXnet/IP-Netzwerk betrieben werden. So können potenzielle Hackerangriffe auf Ihre Gebäudeautomationsinfrastruktur deutlich erschwert werden.

# WIFI-Netzwerk & Back Up

Für ein remote gesteuertes Hotel ist eine stabile Internetanbindung essentiell.

Hierbei sollte unbedingt mit einem professionellen Dienstleister gearbeitet werden der Erfahrung im Setup und der Wartung solcher Hardware hat. Das Monitoring der Funktionen kann durchaus von einem Hotelier mit etwas Sachverstand durchgeführt werden.

### **Anschlussplanung**

- Es empfiehlt sich generell auf einen Glasfaseranschluss zurückzugreifen oder diesen vom Telekomdienstleister legen zu lassen.  
Falls dieser noch nicht vorhanden ist sollte dies frühzeitig beauftragt werden, da unter Umständen mehrere Monate zwischen Auftrag und Verlegung liegen können.

### **Back Up Leitungen**

- Ein zweiter Anschluss (z.B. DSL) von einem weiteren Anbieter ist sinnvoll, um als Back Up zu dienen oder sogar das Gäste- und Betriebsnetzwerk voneinander zu trennen. Im Falle eines Ausfalles können diese jeweils als Back Up für das andere agieren.
- Sollte kein Glasfaseranschluss möglich sein, ist es sinnvoll zwei DSL Anschlüsse von zwei verschiedenen Anbietern zu kaufen, um etwaige Ausfälle kompensieren zu können.
- Unter Umständen kann es zu kompletten Ausfällen des kabelgebundenen Internets in einer Region kommen weshalb eine zusätzliche Anbindung als Back Up durch eine LTE oder Satellitenverbindung für das Betriebsnetzwerk sinnvoll wäre.

# WIFI-Netzwerk & Back Up

## Hardware

- Eine zuverlässige, langlebige Hardware die aus der Ferne gesteuert und gewartet werden kann, sowie über o.g. Fallback Funktionen verfügt, ist unbedingt notwendig. Das Hinzuziehen eines IT Spezialisten ist hier sinnvoll.

## Trennung Gäste- und Betriebsnetzwerk

- Aus Sicherheitsgründen ist die physikalische oder mind. virtuelle Trennung des Gäste- und Betriebsnetzwerks wichtig.  
Damit können diverse Sicherheitsrisiken abgewehrt werden, sodass bspw. keine Gefahr besteht, dass unautorisierte Personen Zugriff auf Gäste-, Bezahl- oder Schließsystem Daten bekommen.

# Kundensupport / Remote Monitoring

Vor allem für die Kundenbetreuung im Remote Hotel ist es ausschlagend die (meisten) Sonderfälle in einer Gästereise digital abzubilden, damit 90%+ der Buchungen voll automatisiert durchlaufen können. Insbesondere wenn keine Mitarbeiter\*innen vor Ort sind, ist es wichtig dem Gast die Antwortfindung auf Fragen oder Probleme so einfach wie möglich zu machen und dies 24/7/365. Dies sollte über die verschiedensten Kommunikationskanäle wie WhatsApp, Telefon und E-Mail möglich sein.

## Zutrittssystem

- Durch die Kopplung von u.a. Kamera-Systemen, Bewegungssensoren, einem Buchungssystem und dem Einsatz von geeigneten Algorithmen kann man eine präzisere Aussage zur Sicherheit, Belegung oder zur CO2-Optimierung im Gebäude machen ohne selbst vor Ort zu sein.

## Zentrale

- Die Mitarbeiter\*innen in der Zentrale müssen auf dem Qualitätsniveau geschult sein und über alle Informationen im Hotel als auch externen Zugriff auf die Systeme verfügen (bspw. Zutrittsverwaltung, Gebäudetechnik oder das PMS).
- Mit detaillierten Monitoring der Gästereise kann die Zentrale auch pro-aktiv Problemstellen in der Gästereise vermeiden. Zum Beispiel wenn Gäste nur über einen digitalen Schlüssel Zutritt zum Hotel bekommen der nach dem Online Check-in erhält ist. Wenn der Gast am Tag der Anreise den Check-in noch nicht durchgeführt hat, kann automatisch ein Ticket in der Zentrale kreiert werden damit die Zentrale sich proaktiv beim Gast meldet bevor er vor dem Hotel steht und nicht weiß wie er sich Eintritt verschaffen kann.

## Vor Ort Kooperation

- Da man nicht immer alle Notfälle vollständig digital und remote abbilden kann ist es wichtig Kooperationen mit lokalen Unternehmen abzuschließen. Dies könnte mit benachbarten Hotels ablaufen oder einem lokalen Sicherheitsdienst.