

Erfolgreich KI-Projekte in der Hotellerie starten

Ein Praxisleitfaden für Entscheider:innen

Im August

Hannover

onsai

Aktuelle Studie

– Roland Schegg / Hochschule für Wirtschaft HES–SO Valais–Wallis





Ralf Bonin

- McDreams Hotels - Director of Operations für die gesamte Hotelgruppe mit 9 Hotels
 - Umsetzung eines personal- und flächeneffizienten Betriebs
 - Pionier für Online Check-in & KI-gestützte Kommunikation
 - Gewinner des DHA Hospitality Award 2022 für Digitalisierung im HR-Bereich
- Hotel Residenz 4*S - Hoteldirektor
 - Restaurantumbau inkl. Neuausrichtung des gastronomischen Bereichs
 - Durchführung diverser MICE Veranstaltungen und Events
- Expertise: Prozessautomatisierung, KI-Integration, Operational Excellence



10+ System Migrationen **10** Hotel Openings **33%** Prozesseinsparung **100+** durchgeführte MICE & Events



Mehr Informationen zu uns
www.onsai.io

Agenda



Erfolgreich KI-Projekte in der Hotellerie starten
Ein Praxisleitfaden für Entscheider:innen

- 01** Intro
- 02** KI verstehen
- 03** KI Use Cases im Hotel priorisieren
- 04** Qualität von KI-Lösungen
- 05** Von der Idee zum ersten Erfolg
- 06** Best Practices & Learnings

KI Reality Check

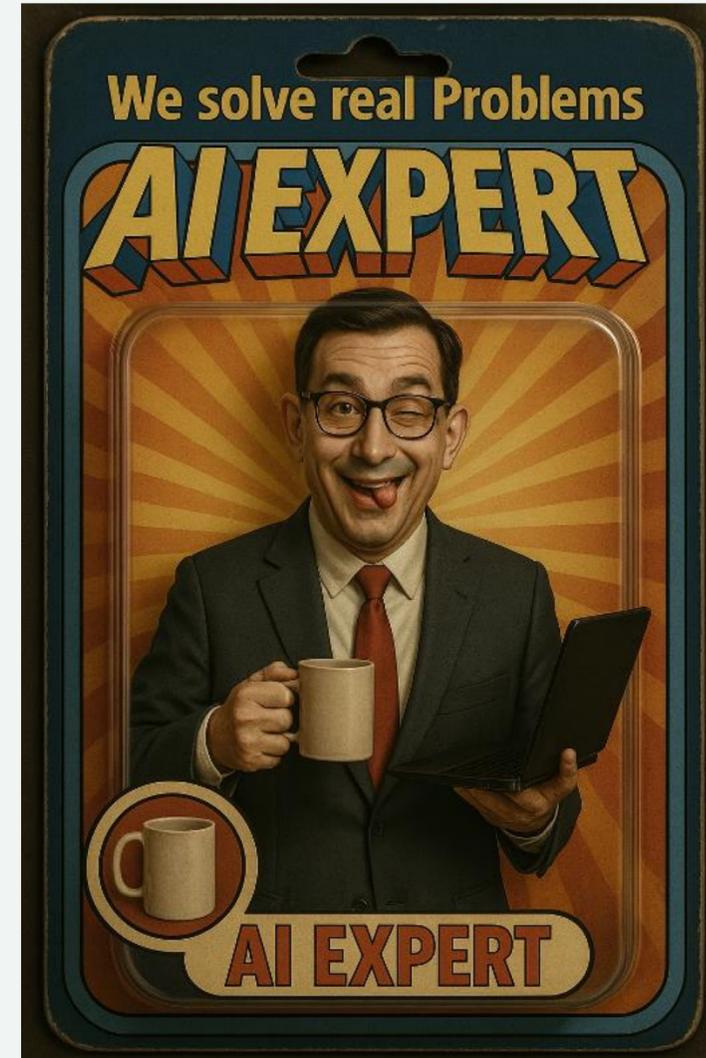
2023

Wir brauchen KI, um echte Probleme zu lösen.



2025

Das Problem, das mit KI gelöst wurde: Spielzeugfiguren.



Von Spielerei zu Werkzeug



Suboptimal

- Isolierte Tools
- Ohne Kontext
- Ohne Integration



Voraussetzung

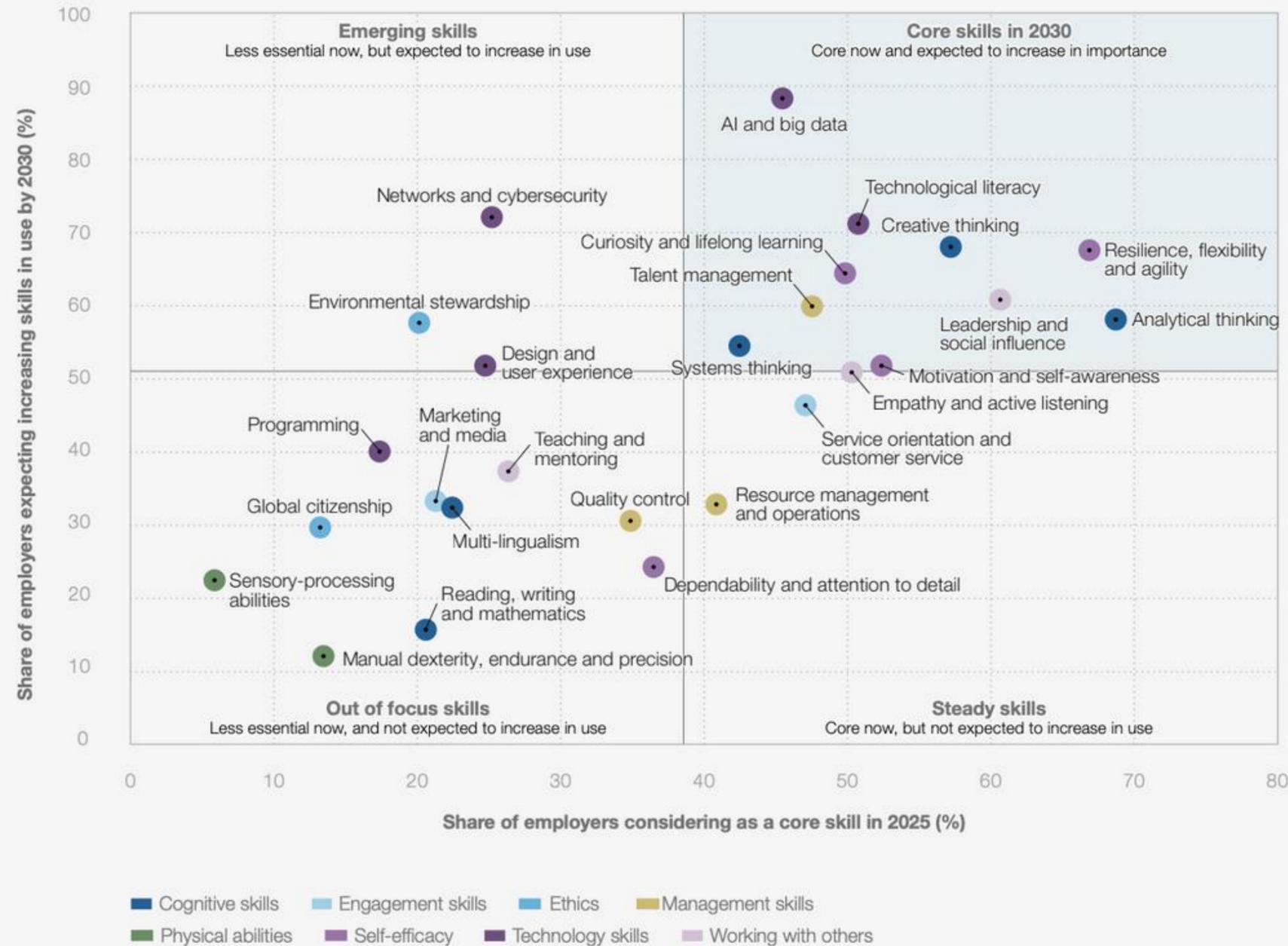
- Klare Ziele
- Reale Probleme
- Datenbasis



Wirkung

- Entlastung
- Schnelligkeit- & Effizienzgewinn
- Neue Standards

Die menschliche Komponente



Das Skill Set der Zukunft – beste Voraussetzungen in der Hospitality Branche.

-  Resilience
-  Cognitive Skills
-  Service Orientation
-  Creative Thinking
-  Empathy & Active Listening
-  Curiosity & Lifelong Learning
-  Leadership & Social Influence

Source
World Economic Forum, Future of Jobs Survey 2024.

Note
The Future of Jobs Survey uses the World Economic Forum's Global Skills Taxonomy.
Bold lines represent the median values across all skills.

KI Anwendungen

Use Cases aus der Hotellerie

Analysis

Pace against Prior Months:

In the current month of October 2023, as at 25 October, 770 rooms were rented at an average daily rate (ADR) of \$274.54, generating revenue of \$211,398. This sees an increase from previous months- from September's 630 rooms, August's 629 rooms and July's 522 rooms- each at varying ADR, thus resulting in differing revenues. The pace of room bookings, therefore, grew significantly over these last few months.

Variance to Start of the Month:

The variance in October compared to the 1st of October saw an increase of 76 rooms with an ADR decrease of 14, resulting in a revenue variance of 20471.4112. This implies that while more rooms were successfully sold, the ADR fell, leading to only a slight uptick in total revenue. Fluctuations in the room and ADR variance show signs of flexible pricing strategy, but needs to be managed to improve revenue.

Pace against Same Time Last Year:

Contrasting the current performance (October 2023) with the same point in time last year (October 2022), we notice a considerable improvement in the pace of business. In October 2022, only 445 rooms were rented at an ADR of \$286.87 by 1st October, generating \$127,655.56 in revenue. The current year's metrics showcase a substantial increase in both

Occ movement Pace changes Forecast chan

Current Present	Stay Date	What Changed	Rms to sell	Expected PU	Occupancy	Forecast	FC Range	My Pace	Rms
\$211,398	Wed, 25 Oct 2023	Pace improved	4	-1 decrease	87.9%	no fill	80-89%	ahead of pace by 6 rooms	29
goal.	Thu, 26 Oct 2023	Pace improved	8	4 increase	75.8%	no fill	80-89%	ahead	
Final Pe	Sat, 28 Oct 2023	Pace fallen behind	2	2 increase	93.9%	ability to fill	95-100%	behind	
If we an	Sun, 29 Oct 2023	Pace fallen behind	16	6 increase	51.5%	no fill	70-79%	behind	
Compar	Wed, 01 Nov 2023	80s To 95+	12	10 increase	63.6%	ability to fill	95-100%	ahead	
year mi	Wed, 01 Nov 2023	Pace improved	12	10 increase	63.6%	ability to fill	95-100%	ahead	
	Fri, 03 Nov 2023	60s To 50s	20	6 increase	39.4%	no fill	50-59%	behind	
	Sat, 04 Nov 2023	60s To 70s	19	9 increase	42.4%	no fill	70-79%	behind	



IVI

Infinito Virtual Intelligence

Infinito KI Revenue Analyst

Unterstützt bei der Auswertung und Bewertung von Revenue Zahlen, schlägt Maßnahmen vor und erstellt automatisierte Berichte.

Hebel



Wirkung



Frust



Aufwand



Skalierbarkeit



Weitere Revenue Management Tools, die KI verwenden:

FLYR

Duetto

Hotellistat

room price genie

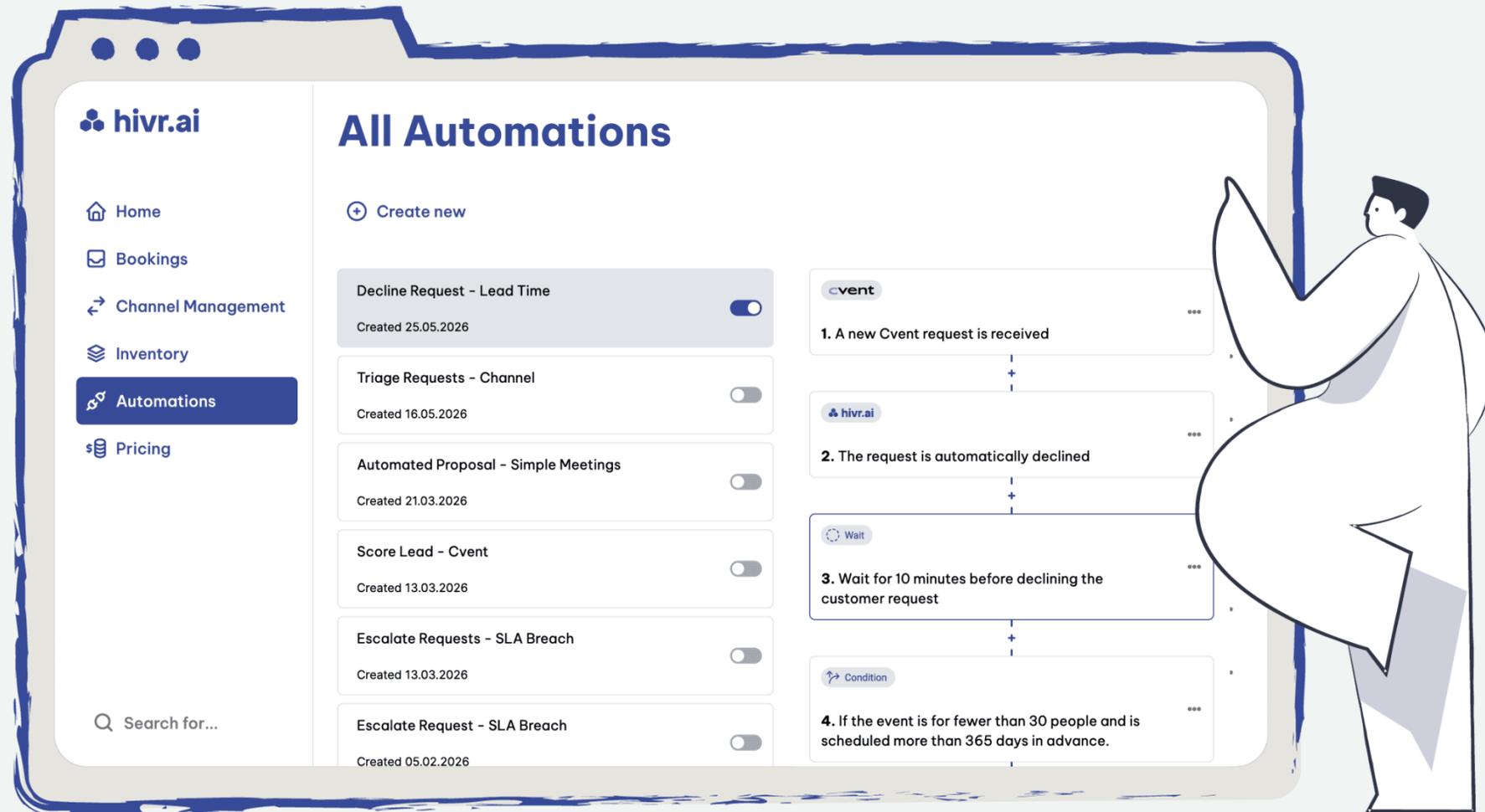
onsai

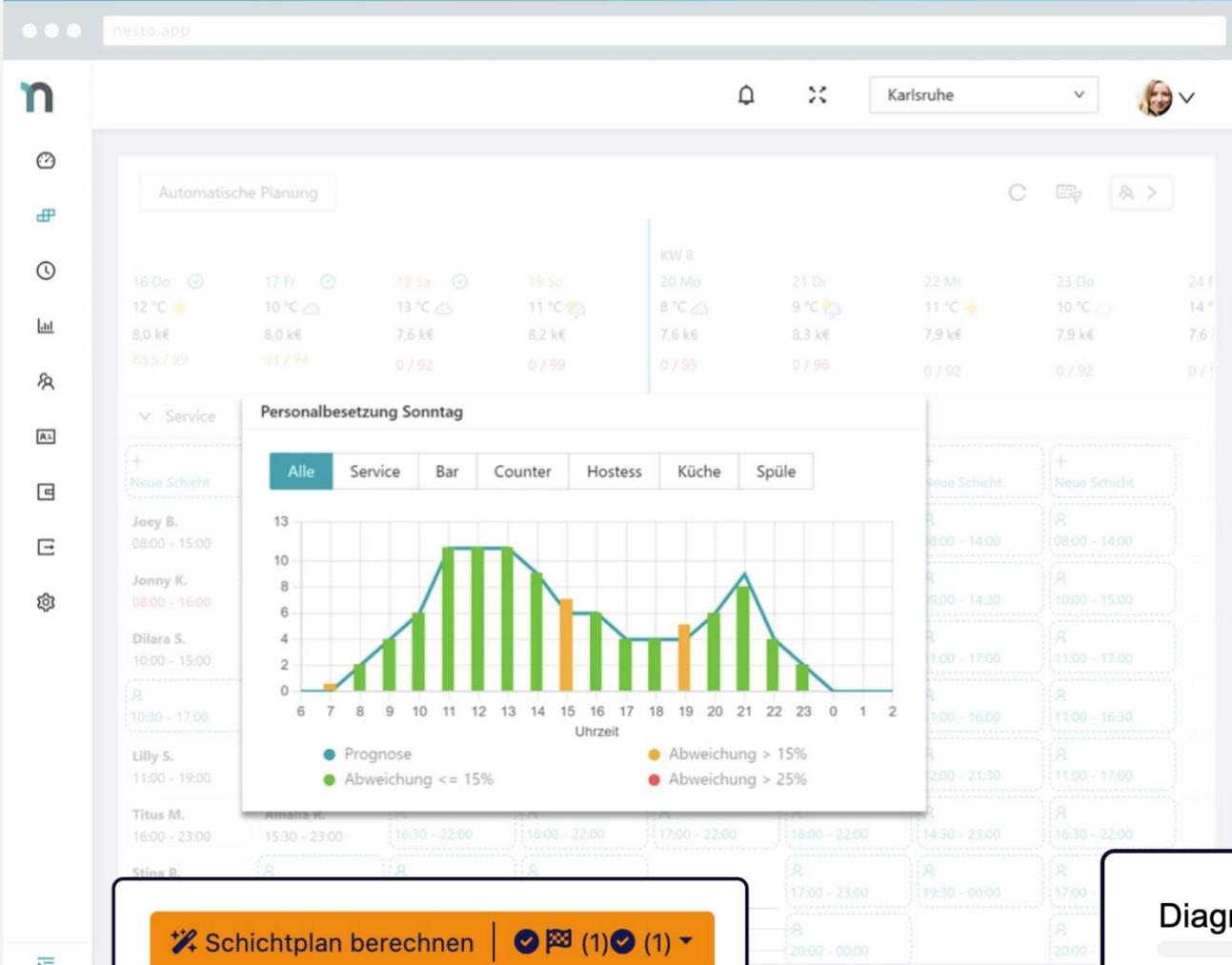
Hivr.ai

Convention Sales

AI

Automates MICE tasks, checks availability, answers emails, sends out proposals, declines requests.





Nesto / QPlaner

AI Schichtplanung

Automatische Vorhersage von Umsatz & Personalbedarf pro Station & Stunde sowie intelligent vorgeschlagene Schichtpläne, die optimal zum benötigten Personalbedarf und dem Betrieb passen

Schichtplan berechnen | (1) (1)

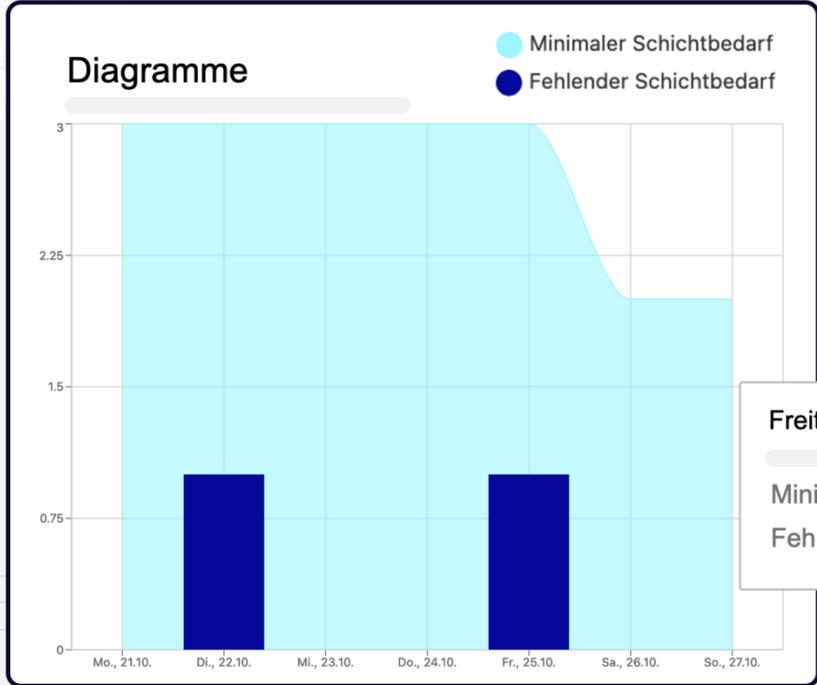
KI-Änderungen

Schichtplan-Ergebnis 13.09. (Fr)

- Einrichter**
 - F ↓1 ↕1/1
 - S ↓1 ↕1/1
 - N ↓1 ↕1/1
- Maschinenführung - Reihe 1**
 - F ↓2 ↕2/2
 - S ↓2 ↕2/2
 - N ↓1 ↕1/1

KI-Änderungen
Schichtbedarf erfüllt

KI-Änderungen
Schichtbedarf erfüllt



Freitag, 25.10

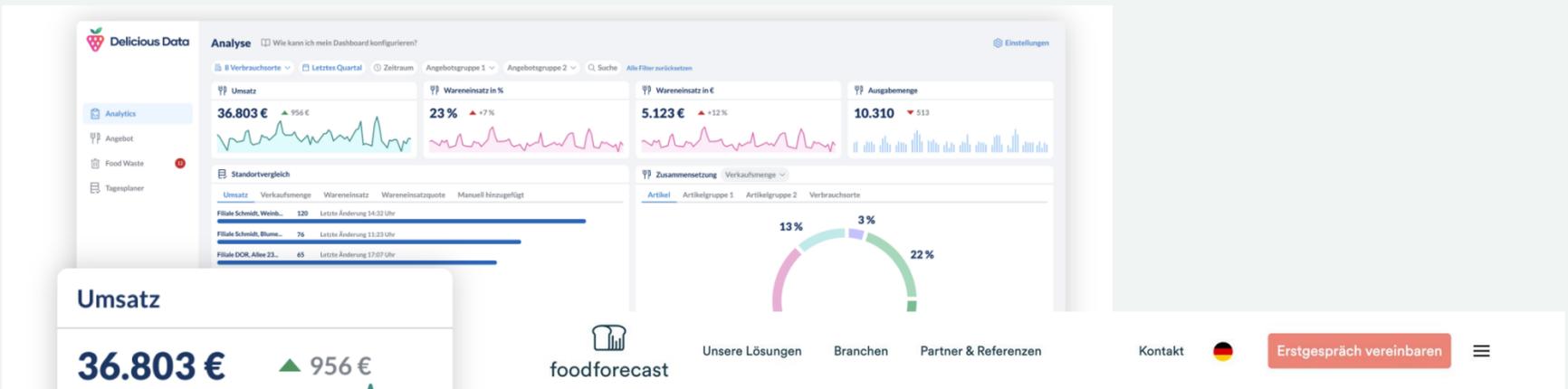
Minimaler Schichtbedarf: 3
Fehlender Schichtbedarf: 1



Profitize/ Fairplanner Finanzplanung & Analyse

KI analysiert Finanzdaten, erkennt Muster und erstellt dynamische Budgets und Forecasts in Echtzeit. So ermöglicht sie genauere Prognosen, schnellere Entscheidungen und eine effizientere Ressourcensteuerung.





Ihr nachhaltiger Mehrwert mit unserer KI-basierten Gastronomie-Software

- 100%ige Bestellautomatisierung**
Effektiverer Personaleinsatz, Entlastung von Personal und Management
- 100%ige Produktionsoptimierung**
Vermeidung von Überproduktion oder Out-of-Stock
- Zentrales Steuerungstool**
Vergleichbarkeit von POS, Rückschlüsse für Optimierungen des Gesamtsystems
- Bis zu 30 % weniger Food Waste**
Weniger Lebensmittelabfall – dadurch entstehen weniger Kosten
- Bis zu 11 % mehr Umsatz**
durch eine optimale Warenverfügbarkeit

Foodnotify/ Foodforecast/ Delicious Data Warenwirtschaft

KI prognostiziert den Warenbedarf präzise auf Basis von Verkaufsdaten, Wetter und Events und optimiert Lagerbestände automatisch. Das senkt Kosten, reduziert Verschwendung und entlastet das Personal bei Routineaufgaben.

FOODNOTIFY Plattform Lösungen Preise

Was unser

Von automatisierten Daten bis hin zu kreativen Lösungen, die Ihre Gastronomie

Unsere KI-Features für eine smarte Gastronomie

- Automatisierte Lieferantendaten**
Unsere KI bereitet Lieferantendaten automatisch auf, was das Onboarding für unsere Kunden schneller und einfacher macht. Dank Echtzeit-Aktualisierungen sind Preise, Verfügbarkeiten und Produktinformationen immer aktuell und genau.
- Rezeptgenerierung**
Erhalten Sie kreative Rezeptideen, die optimal auf die Vorlieben Ihrer Gäste abgestimmt sind. Unsere KI entwickelt maßgeschneiderte Vorschläge aus vorhandenen Zutaten, inklusive detaillierter Zubereitungsschritte und verschiedener Variationen.
- Menü-Scanning**
Dank KI-gestütztem Menü-Scanning erhalten Sie ein wertvolles Feedback zu Ihrer Speisekarte – von der Kalkulation bis zur Optimierung Ihres Angebots, um Margen zu steigern und Ihren Unternehmenserfolg langfristig zu sichern.

MARA Online Reputation Management

Markenkonforme KI-Beantwortung
und KI-Auswertung von
Rezensionen.

Review Inbox | Filter Reviews | Sort By: Most recent | Configure Automation | Your Response Rate: 70% | Reply Settings

View: Last Week x

MARA Dream Hotel | 5.0 | Great stay | The facility as well as the staff were way above our expectations. The location is strategically located at the center of places you can visit... and if not, the was a few steps away.

Smart Snippets Used: Pool too warm x, No vegan breakfast x, Dirty rooms x, +Add More

Reply: Dear Jane! We're thrilled to hear that we exceeded your expectations in both our facilities and staff service. Our strategic location is indeed a huge plus for our guests. We look forward to welcoming you back soon. Best Regards from MARA Dream Hotel

Translation: Liebe Jane! Es freut uns sehr zu hören, dass wir Ihre Erwartungen sowohl in Bezug auf unsere als über als über ere Gä

Generate reply | Send

Best Reputation Management Software | HotelTechAwards | 2025

Hebel

Wirkung

Frustr

Aufwand

Skalierbarkeit

Onsai Voice

Telefon KI

Nimmt Anrufe und Reservierungen entgegen. Tief integriert in die Telefonanlage und das PMS.

Weitere Agents:

- Kommissions-Agent
- Reservierungs-Check-Agent
- Messaging Agent

Hebel



Wirkung



Frust



Aufwand



Skalierbarkeit



Wo anfangen?

KI Use Cases für die eigenen

Hotels Identifizieren & Priorisieren

KI Use Cases: Identifikation & Priorisierung

Zwei Priorisierungs-Ansätze

Quick & Dirty

“Welche repetitiven Zeifresser kommen mir spontan in den Sinn?
Gibt es eine Lösung?”

Legitim! (Ins Machen kommen)

Strukturiert

Identifikation mithilfe Prozess-
Dokumentation und –Bewertung

Fokus im Folgenden.

Motivation: Prozesslandschaft alt

Real World Example

Abteilung	Guest Relation	Gruppe	Host	Frühschicht	Accounting	Nightly	IT	Standortleitungen	
	Dienstplan für 1 Monat (AL) + DP Spätschicht - bis 25. eines Monats	Bearbeitung von Reservierungen / Anfragen ab 8 Zimmer	Dienstplan (AL)	Dienstplan (AL)	Mahnwesen z.B. Vandalismus, Raucher, NoShow	Dienstplan (AL)	Wissenstransfer in die Teams per SharePoint in Zusammenarbeit mit Quality	Hausrundgang: (Zimmer checken, Sonderreinigungen in Rücksprache mit HD (z.B. Heizung, Fensterreinigung) Mängel - Arbeitsaufträge ggf. erstellen	Ziel des Qualitätsmanagements ist alle Mitarbeiter das selbe Wissen zu vermitteln, zu schulen und bei Fragen, Abläufe zu erklären und zu veranschaulichen
	Nachlauf 07:00 Uhr / No Shows melden	Kommunikation zu Gästen	Hilfestellung von Gästen	E-Mails - aktuelle Tagesbuchungen bearbeiten	Rechnungsänderung + Fragen zu Rechnung	Telefonische Erreichbarkeit 365 Tage von 20 Uhr bis 7 Uhr	First Level Support zu allen IT-lastigen Themen	Arbeitsaufträge nachkontrollieren	Erarbeitet Arbeitsabläufe, Vorlagen, Dokumente
	Abdeckung tel. Erreichbarkeit 7 - 20 Uhr / Mo - So, Annahme von Reservierungen ausschließlich Mo - Fr	Vorbereitung der optimalen Check-In Abläufe	Gästekbetreuung / Gruppenbetreuung	Check-In Liste / Mails durchgehen für aktuelle Buchungen & OCI - Infos Gäste (Betten trennen) - welches # ist ein OCI um als erstes zu reinigen - Infos Anmerkungen für HSK	Kontrolle von: - Frühstückliste - Rechnungskontrolle, Rechnungskreisläufe - No Shows, Stornierungen, All Accounts with a balance	Übergabe mit Spätdienst + Reservierungskontrolle (Walk-Ins)	Abarbeitung aller eingehender Tickets nach Dringlichkeit	Mitarbeiter (Uniform, festes Schuhwerk, Mund-Nasenschutz, Rezeptionsuniform, Kontrolle Arbeitsrechtliche Pflichten / Arbeitsschutz, BAD / sicherheitsblatt Reinigungsmittel Ordner führen mit allen notwendigen Vorlagen, Unterweisungen - Reinigungsmittel, Gefahrenschulung	Kümmert sich um Aktualität auf dem Sharepoint
	Abarbeitung Mailkommunikation 7 - 20 Uhr / Mo - So Bearbeitung aller eingehender Reservierungen in Apaleo nach gleichem Standard (einheitl. Anmerkungen, Kürzel)	Bearbeitung aller eingehender Reservierungen in Apaleo / Customice nach gleichem Standard (einheitl. Anmerkungen, Kürzel)	Beschwerdehandlung	VC / KK belasten	Nationalitätenstatistik	No Show Kontrolle	Reporting (Auswertungen)	Urlaubsplanung Hausdame und HM	Unterstützt durch Zusammenfassungen, wie bspw. Logindaten, Frühstücksübersicht
	Bearbeitung Gästeanfragen Portale	Hinterlegung aller notwendigen Gastinfos in Apaleo / Customice (nach gleichem Standard)	Zusatzverkauf (Frühstück, Kissenmenü, Upgrade)	Kostenübernahmen checken - ggf. abbuchen	Gästetaxe	"Problemloser" (Zimmertausch, Hausmeister aktivieren)	Hilfe zur Selbsthilfe in der Abarbeitung von Problemen	Schnittstelle zur Geschäftsführung	Erarbeitet Monat für Monat einen Webinar im Rahmen der DreamAcademy
	Hinterlegung aller notwendigen Gastinfos in Apaleo (nach gleichem Standard)	After-sale Gruppe	Ablage von haptischen Unterlagen	E-Mail Check in überprüfen / OCI	Rückerstattungen / Gutschriften	Fernwartung Terminal + Unterstützung für Gast bei Terminal und Codeproblemen	Aktives Monitoring von Systemen (Wlan, Suitepads, Alarmanlagen, Computern, Monitoring Tool)	Reporting TL-Tag an Operation	Systempflege (KI, Dialogshift, etc.)
	Übergabe mit Nightys z.B. Vorkommnisse der letzten Nacht	Verkauf von Firmenverträgen / Rahmenverträgen	Kassenführung	Zimmer Zuweisung	Kommissionsabrechnungen	Ansprechpartner für Gäste in der Nacht (Notfallnummern)	Docbee Ticketverwaltung zw. McD + LinkedIT	Buchführung und Kassenverantwortung	
	Pflege von Karteien + Gästeprofilen	E-Mail CI für Gruppen erstellen (inkl. Code und #)	Unterstützung / dir, ASP HSK	Check Out		Überwachung Alarmanlagen + Kameraüberwachung	Zeitliche und flexible Bereitschaft - zu Beginn einer Spätschicht (15 Uhr)	Reparaturaufträge mit ext. DL koordinieren, melden, abarbeiten	
	aktiver Verkauf von Upgrades	Rücksprache mit Host anhand von Function sheet	Kontrolle des allg. Zustands des Hauses	offenen Rechnungen verschicken (aus dem System)		Einschreiten bei "unnormalen" Vorgängen => Anruf Hausmeister / Sicherheitsdienst	Unterstützung MA im mobilen Arbeiten	Auswahl, Einstellung, Aus- und Weiterbildung des Reinigungspersonals in Rücksprache mit HD	
	Einhaltung der Kommunikationsrichtlinien, Standardvorgehen, bspw. OCI	Messe- und Eventkalender - Tool	Arbeitsaufträge erstellen / alle kontrollieren	Tagesabschlüsse an Hotels senden		1. Asp bei Notfällen (Brand, Wasserrohrbruch, Einbruch, Stromausfall, etc.)	Projektarbeit	Qualitäts- und Leistungskontrolle aller hausinternen Bereiche und der gesamten Immobilie	
	Angebotsstellung (Individualreisen bis 8 Zimmer)	Identifizieren von mögl. Stammgästen + Stammfirmen	Koordination von ext. Dienstleistern	SuitePad Warning List (Arbeitsauftrag oder an HD kommunizieren)		Verwaltung der Notfallcodes + Kommunikation mit den jew. Hausmeistern		- Flur, Treppenhaus, Garage, Unkraut, Außenanlage, Mülleimer und -unterstände, Dächer	
	Abbuchung von belastbaren Raten		Messe- und Eventkalender Updates für Revenue	Arbeitsaufträge ggf. erstellen		Feedback an Hotels zu Problemen mit Gästen, Codes, Ereignissen in der Nacht, etc. tägl. Protokoll		Mitarbeitermotivation z.B. Eis kaufen, Zusammensitzen, Gespräche mit Mitarbeitern	
	Rechnungsversand		Bestellungen	Arbeitsaufträge anschauen ggf. HM kontaktieren wenn notwendig verlängern		Regelmäßiges Reporting an Operations		Probezeitendgespräche und Krankenrückkehrgespräche mit HSK Mitarbeiter	
	Feedbackrunden (PMS, REV, TL, OPS, IT) - 15min Sitins per Teams		Archivierung	Kommunikation mit HM und HSK, Informationsweitergabe				Qualitymgt Host / aller MA vor Ort (Aufstehen beim CI, Gast in die Augen schauen, nicht nach Zimmern fragen sondern Name, Schulung Frau Merz, Zusatzverkäufe pushen) / Einhaltung der Standards	
	Telefonzentrale - Vermittlung von Gesprächen an korrekte Stelle		Raucher- und Vandalismusprotokoll / Beweisführung	Verfügbarkeiten und Preise				Nationalitätenstatistik	
	Überwachung Preise und Verfügbarkeiten (Auffälligkeiten)		Mergen von Profilen	Zimmerstatus kontrollieren					
			Orga Fundsachen, Bearbeitung in HMS						
			Telefonie- und Email-Bearbeitung						
			Funktionsweise Terminal überprüfen und sicherstellen						
			Rücksprache mit Gruppenabtl. - Function Sheet						
		Bestellwesen über Docuware							

Motivation: Prozesslandschaft neu

Real World Example

Abteilung	Guest Relation	Gruppe	Host	Frühschicht	Accounting	Nightly	IT	Standortleitungen	Quality Management
	Dienstplan für 1 Monat (AL) + DP Spätschicht - bis 25. eines Monats	Bearbeitung von Reservierungen / Anfragen ab 8 Zimmer	Hilfestellung von Gästen	Dienstplan (AL)	Mahnwesen z.B. Vandalismus, Raucher, NoShow	Dienstplan (AL)	Wissenstransfer in die Teams per SharePoint in Zusammenarbeit mit Quality	Hausrundgang: (Zimmer checken, Sonderreinigungen in Rücksprache mit HD (z.B. Heizung, Fensterreinigung) Mängel - Arbeitsaufträge ggf. erstellen	Ziel des Qualitätsmanagements ist es, Mitarbeitern das selbe Wissen zu vermitteln, zu schulen und bei Fragen, Abläufe zu erklären und zu veranschaulichen
	Abdeckung tel. Erreichbarkeit 7 - 20 Uhr / Mo - So, Annahme von Reservierungen ausschließlich Mo - Fr	Kommunikation zu Gästen	Gästebetreuung / Gruppenbetreuung	E-Mails - aktuelle Tagesbuchungen bearbeiten	Kontrolle von: - Frühstückskliste - Rechnungskontrolle, Rechnungskreisläufe - No Shows, Stornierungen, All Accounts with a	Telefonische Erreichbarkeit 365 Tage von 20 Uhr bis 7 Uhr	First Level Support zu allen IT-lastigen Themen	Arbeitsaufträge nachkontrollieren	Erarbeitet Arbeitsabläufe, Vorlagen, Dokumente
	Abarbeitung Mailkommunikation 7 - 20 Uhr / Mo - So Bearbeitung aller eingehender Reservierungen in Apaleo nach gleichem Standard (einheitl.	Vorbereitung der optimalen Check-In Abläufe	Beschwerdehandling	Zimmer Zuweisung	Gästetaxe	Übergabe mit Spätdienst + Reservierungskontrolle (Walk-Ins)	Abarbeitung aller eingehender Tickets nach Dringlichkeit	Mitarbeiter (Uniform, festes Schuhwerk, Mund-Nasenschutz, Rezeptionsuniform, Kontrolle Arbeitsrechtliche Pflichten / Arbeitsschutz, BAD / sicherheitsblatt Reinigungsmittel Ordner	Kümmert sich um Aktualität auf dem Sharepoint
	Bearbeitung Gästeanfragen Portale	Bearbeitung aller eingehender Reservierungen in Apaleo / Customice nach gleichem Standard (einheitl. Anmerkungen, Kürzel)	Zusatzverkauf (Frühstück, Kissenmenü, Upgrade)	Arbeitsaufträge ggf. erstellen	Rückerstattungen / Gutschriften	No Show Kontrolle	Reporting (Auswertungen)	Urlaubsplanung Hausdame und HM	Unterstützt durch Zusammenfassungen, wie bspw. Logindaten, Frühstücksübersicht
	Hinterlegung aller notwendigen Gastinfos in Apaleo (nach gleichem Standard)	Hinterlegung aller notwendigen Gastinfos in Apaleo / Customice (nach gleichem Standard)	Kassenführung	Arbeitsaufträge anschauen ggf. HM kontaktieren	Kommissionsabrechnungen	"Problemlöser" (Zimmertausch, Hausmeister aktivieren)	Hilfe zur Selbsthilfe in der Abarbeitung von Problemen	Schnittstelle zur Geschäftsführung	Systempflege (KI, Dialogshift, etc.)
	Übergabe mit Nightys z.B. Vorkommnisse der letzten Nacht	Afterstate Gruppe	Unterstützung / dir. ASP HSK	Kommunikation mit HM und HSK, Informationsweitergabe		Fernwartung Terminal + Unterstützung für Gast bei Terminal und Codeproblemen	Aktives Monitoring von Systemen (Wlan, Suitepads, Alarmanlagen, Computern, Monitoring Tool)	Reporting TL-Tag an Operation	
	Pflege von Karteien + Gästeprofilen	Verkauf von Firmenverträgen / Rahmenverträgen	Kontrolle des allg. Zustands des Hauses	Verfügbarkeiten und Preise		Ansprechpartner für Gäste in der Nacht (Notfallnummern)	Buchführung und Kassenverantwortung	Reparaturaufträge mit ext. DL koordinieren, melden, abarbeiten	
	aktiver Verkauf von Upgrades	E-Mail CI für Gruppen erstellen (inkl. Code und #)	Arbeitsaufträge erstellen / alle kontrollieren	Zimmerstatus kontrollieren		Überwachung Alarmanlagen + Kameraüberwachung	Zeitliche und flexible Bereitschaft - zu Beginn einer Spätschicht (15 Uhr)	Qualitäts- und Leistungskontrolle aller hausinternen Bereiche und der gesamten Immobilie	
	Einhaltung der Kommunikationsrichtlinien, Standardvorgehen, bspw. OCI	Rücksprache mit Host anhand von Function sheet	Koordination von ext. Dienstleistern			Einschreiten bei "unnormalen" Vorgängen => Anruf Hausmeister / Sicherheitsdienst	Unterstützung MA im mobilen Arbeiten	- Flur, Treppenhaus, Garage, Unkraut, Außenanlage, Mülleimer und -unterstände, Dächer	
	Telefonzentrale - Vermittlung von Gesprächen an korrekte Stelle	Identifizieren von mögl. Stammgästen + Stammfirmen	Messe- und Eventkalender Updates für Revenue			1. Asp bei Notfällen (Brand, Wasserrohrbruch, Einbruch, Stromausfall, etc.)	Projektarbeit	Mitarbeitermotivation z.B. Eis kaufen, Zusammensitzen, Gespräche mit Mitarbeitern	
	Überwachung Preise und Verfügbarkeiten (Auffälligkeiten)		Bestellungen			Verwaltung der Notfallcodes + Kommunikation mit den jew. Hausmeistern		Qualitymgt Host / aller MA vor Ort (Aufstehen beim CI, Gast in die Augen schauen, nicht nach Zimmern fragen sondern Name, Schulung Frau Merz, Zusatzverkäufe pushen) / Einhaltung der	
			Raucher- und Vandalismus Protokoll / Beweisführung			Feedback an Hotels zu Problemen mit Gästen, Codes, Ereignissen in der Nacht, etc. tägl. Protokoll		Nationalitätenstatistik	
			Orga Fundsachen, Bearbeitung in HMS			Regelmäßiges Reporting an Operations			
			Telefonie - und Email-Bearbeitung						
		Funktionsweise Terminal überprüfen und sicherstellen							
		Rücksprache mit Gruppenabtl. - Function Sheet							

KI Use Cases: Strukturierte Priorisierung

Impact



Welchen Nutzen bringt der Use Case, wenn er erfolgreich ist?

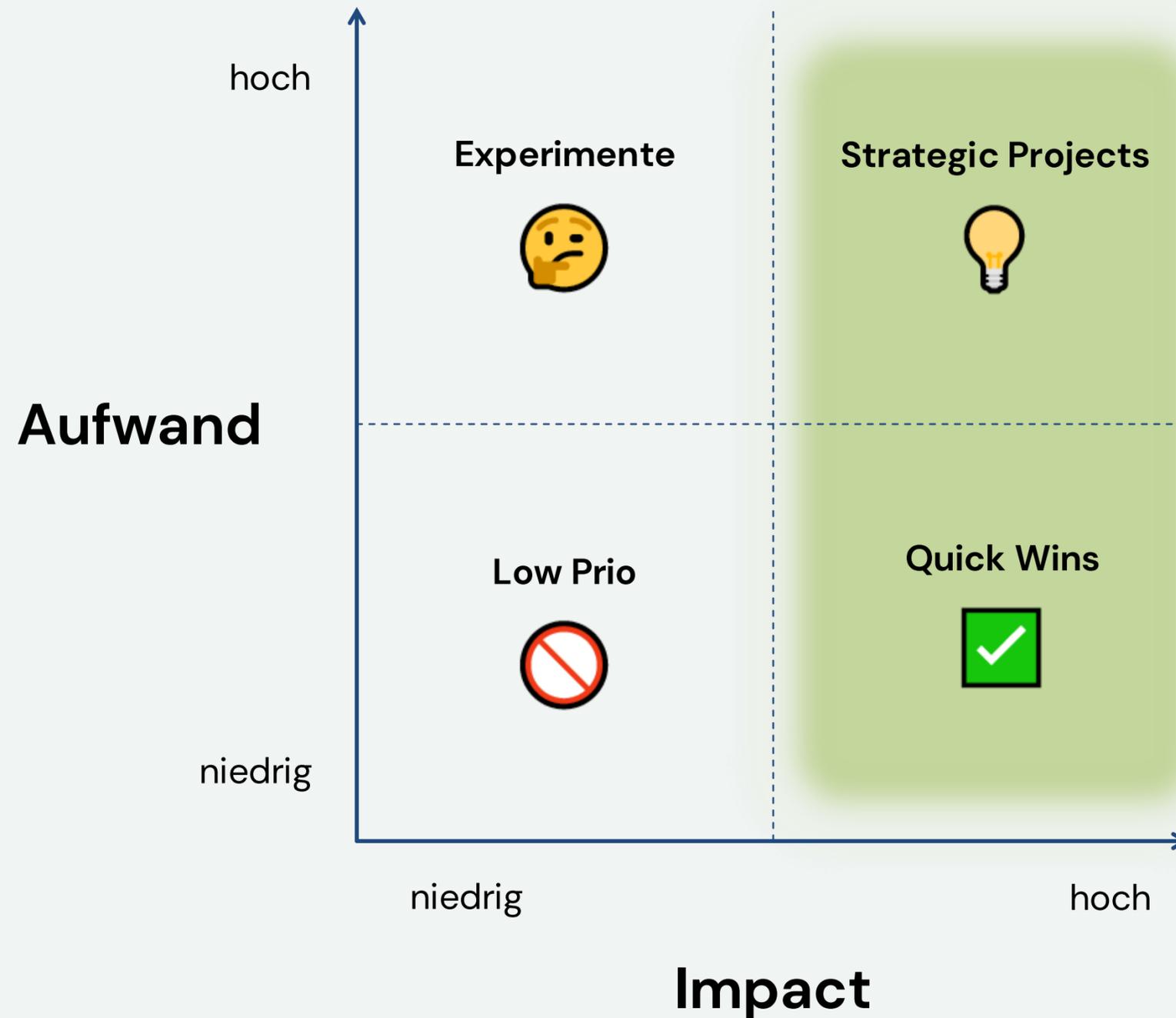
&

Machbarkeit



Wie einfach lässt sich der Use Case umsetzen?

KI Use Cases: Strukturierte Priorisierung



Workshop Time: Pain Point Mapping



 **Was nervt euch im Alltag? Was wäre automatisierbar?**

Ziel: Greifbare Alltagsprobleme sichtbar machen

1.  **Notiert eure Zeitfresser und Pain Points auf Post-its**
2.  **Was müsste aus eurer Sicht automatisiert werden?**
3.  **Wählt eure Top 3 aus – Was hat den größten Impact**

 **15 Minuten Zeit**

KI Use Cases: Strukturierte Priorisierung

Impact 

Welchen Nutzen bringt der Use Case, wenn er erfolgreich ist?

3 Dimensionen bewerten*

 **Zeitwert**

Geleistete Stunden
x Wert

 **Gewinnpotential**

Direkter oder indirekter Effekt
der KI auf Betriebsergebnis?

 **Frustfaktor**

Wie belastend oder nervig ist
die Aufgabe ohne KI?

* von 1 (niedrig) bis 5 (hoch)

KI Use Cases: Strukturierte Priorisierung

Machbarkeit 

Wie einfach lässt sich der Use Case umsetzen?

2 Dimensionen bewerten*

 **Machbarkeit: Test**

Wie aufwendig ist der kleinstmögliche Test?

 **Machbarkeit: Rollout**

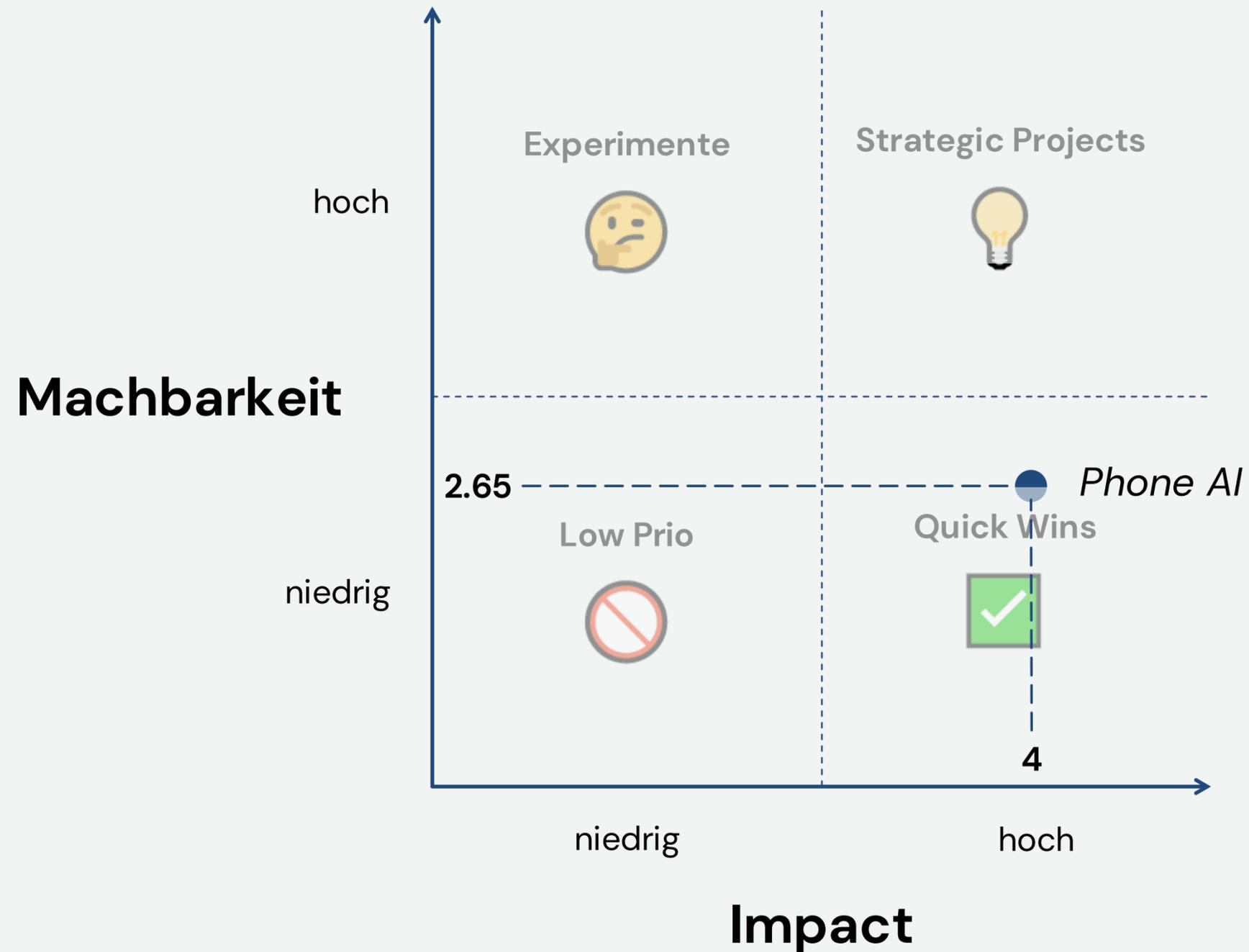
Wie aufwendig ist die vollständige Einführung?

KI Use Cases: Strukturierte Priorisierung

Beispiel: AI Phone Concierge

Impact			Machbarkeit	
 Zeitwert	 Potential	 Frustrfaktor	 Test	 Rollout
4	4	4	3	2
Große Zeitersparnis und/oder mittel- bis hochbezahlte Rollen	Klarer Beitrag zu Betriebsergebnis, Conversion-Optimierung	Spürbar lästig	Moderater Setup-Aufwand für Test	Komplex, aber machbar

KI Use Cases: Strukturierte Priorisierung



Workshop Time: Matrix Challenge

Was lohnt sich wirklich?

Ziel: Fokus auf realistische, sinnvolle Anwendungen und erste Priorisierung

1.  **Nutzt die Top 3 Use Cases**
2.  **Bewertet Impact & Machbarkeit** → Tragt sie in die Matrix ein
3.  **Bewertet die Dimensionen und stellt euren Top-Case** in 2 Minuten (Impact + benötigte Daten) vor

 **20 Minuten Zeit**

KI ist nicht gleich KI.

Qualität als Voraussetzung

für Impact.

Qualität als Voraussetzung für Impact

**NUR wenn die KI-Lösung sehr gut ist,
lässt sich der Impact realisieren.**

80 % der Speisen vom **Food Waste System** nicht erkannt. → Kosten sinken nicht

Phone AI stellt 80 % der Anrufe durch. → Frust statt Entlastung

80 % der **KI-Antworten** müssen nachbearbeitet werden. → Frust statt Entlastung

80 % der Preise werden vom **RMS** falsch gesetzt. → Umsatz bleibt aus

Qualität als Voraussetzung für Impact



KI ist kein Häkchen in der Feature-Liste, wie ein PDF-Export.

Qualität als Voraussetzung für Impact

Qualität im Kern:

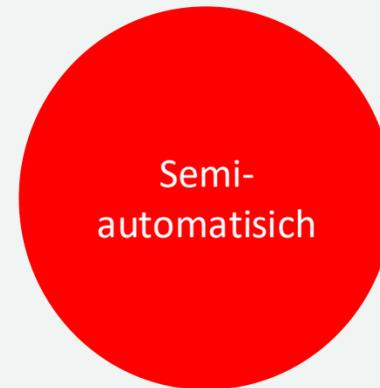
1. Eignung der Ergebnisse für den Use Case

(Wenn nicht: Viel Nachbearbeitung)

Qualität als Voraussetzung für Impact

Beispiel: Zimmerbuchung Voice- / Chatbot

„Gast möchte ein Zimmer buchen“

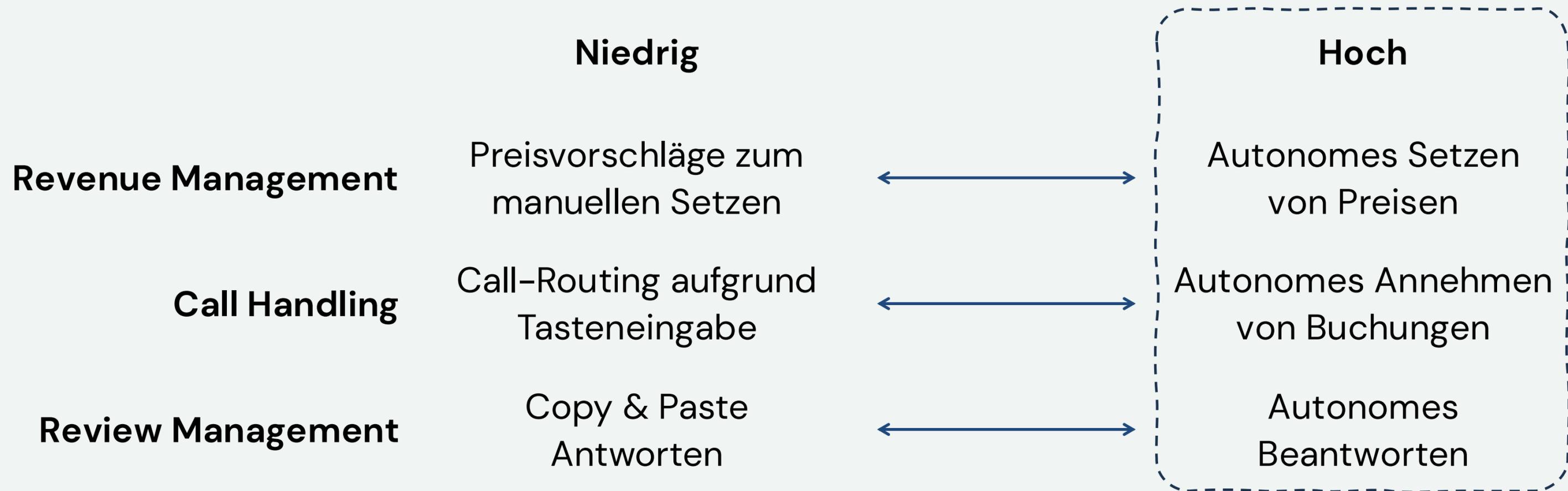


Qualität als Voraussetzung für Impact



Qualität als Voraussetzung für Impact

Möglicher Automatisierungsgrad



Voraussetzung: KI-Kern ist qualitative hochwertig

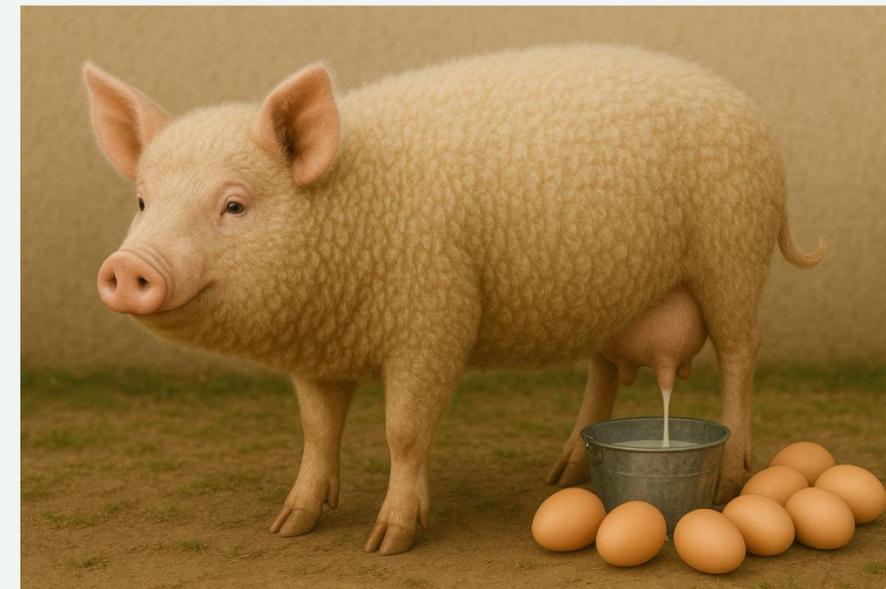
Qualität als Voraussetzung für Impact

**JEDER kann sich einfach
KI auf die Fahne schreiben.**



„Unter die Haube“ schauen.

**Die eierlegende Woll-Milch-
Sau existiert nicht.**



Spezialisierung schlägt Kompromiss.

Der kluge Start

Von der Idee zum ersten Erfolg

Klein starten. Echt testen. Klug skalieren.



Proof of Concept planen

klar umrissener Use Case mit
Testhypothese

Pilot realisieren

echter Umgebung mit
echten Daten

Feedback integrieren

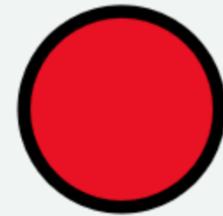
z.B. durch Teamfeedback &
Gästeimpulse

Skalierung vorbereiten

mit Fokus auf Reifegrad
und Rollenklarheit

Ohne Basis kein Fortschritt

3 Fragen an uns selbst



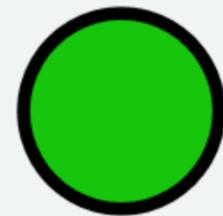
Datenlage

Haben wir Zugriff auf relevante Datenquellen?



Erfolgsmessung

Gibt es klare KPIs und einen Vergleichswert?



Feedback-Logik

Gibt es Rückkanäle (Team, Gast, Partner)?

Best Practice

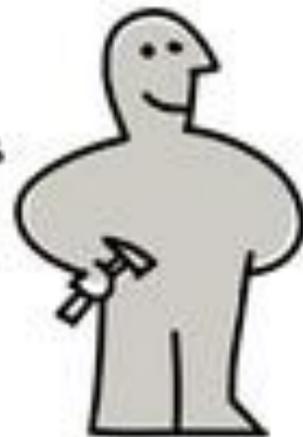
Fallstricke vermeiden –

Change aktiv betreiben

Was ich selbst gebaut habe,
gefällt mir besser – selbst wenn's schief ist.

IKEA EFFECT

THE EXAGGERATEDLY HIGH VALUE
AND ATTACHMENT PLACED ON PRODUCTS
THAT ONE BUILDS THEMSELVES,
REGARDLESS OF THE END RESULT
QUALITY.



EVERYDAYCONCEPTS.IO

GABRIEL KRIESHOK

Warum frühe Beteiligung wirkt



Eigenleistung erzeugt stolz



Wertschätzung steigt



Kognitive Dissonanz schützt Ergebnis



Langfristige Bindung wächst

Nicht jeder Anbieter passt zu jedem Hotel



Wie gut lässt sich die Lösung in bestehende Systeme integrieren?



Wie messbar ist der Impact?



Wie transparent ist die Trainingslogik der KI?



Gibt es Skalierungsmöglichkeiten für die Gruppe?



Welche Verantwortlichkeiten bleiben bei uns?



Wie schnell ist ein Go-Live realisierbar?



Ralf Bonin

COO



Demo anschauen und
Termin vereinbaren

Danke für deine Aufmerksamkeit!

onsai