

prognos

BUY-WERK

AUSGABE 4/2024



prognos UNITED
Einkauf par excellence

**E-Rechnungspflicht
ab 2025**
Was bedeutet das für Sie?

**Exklusiv für die
prognos COMMUNITY**
Über 100 Angebote &
Specials

„**Da wo du bist, ist vorne**
IM INTERVIEW: Dr. Caroline von Kretschmann,
Hotel Europäischer Hof Heidelberg

VOICEBOT-INTEGRATION IM HOSPITALITY-SEKTOR

In einem gemeinsamen Projekt ebnen global office und die Conversational AI der Telekom den Weg zur Effizienzsteigerung

Ab Oktober 2024 gibt es für global office-Kunden aus dem Bereich Hospitality die Option, bei Interesse einen Voicebot einzuführen. In enger Zusammenarbeit mit der Telekom entwickelt global office eine neue, KI-basierte Lösung für Routine-Auskünfte in der Gästekommunikation. Diese technologische Innovation, die im Rahmen der Digital X in Köln vorgestellt wurde, verspricht erhebliche Vorteile für Hotels und gastronomische Betriebe. Sie stellt aber nur eine Portfolio-Erweiterung dar, so dass global office-Kunden sich auch zukünftig für die Kommunikation in natürlicher Sprache entscheiden können.

Automatisierte Gästeinteraktion – Mehr Zeit für das Wesentliche

Die Hotellerie lebt von persönlichen Begegnungen und einer zuvorkommenden, herzlichen Kommunikation – eine Tatsache, die Gäste und Personal an vorderster Front gleichermaßen schätzen. Doch häufig binden administrative Aufgaben, wie Reservierungen, Anfragen zu Öffnungszeiten oder die Buchung von Wellnessangeboten, wertvolle Ressourcen, die in der persönlichen Interaktion fehlen. Daher führen einfachste Routine-Auskünfte am Telefon häufig zu Interessenskonflikten, wenn Gäste an der Rezeption persönlichen Kontakt wünschen. Die Voicebots von global office setzen genau hier an: Durch die Automatisierung standardisierbarer Auskünfte wird dem Hotelpersonal mehr Zeit für den direkten Gästeservice gegeben, während die Effizienz im Hintergrund signifikant gesteigert wird. „Wir bieten Hotels mit unserem Voicebot eine maßgeschneiderte Lösung, die repetitive und zeitintensive Aufgaben abnimmt, sodass sich das Personal auf das Kerngeschäft konzentrieren kann. Die Zufriedenheit der Gäste steigt durch schnellere und präzisere Antworten, während gleichzeitig interne Abläufe schlanker und effizienter gestaltet werden“, erklärt Erik Krömer von der Geschäftsführung der global office GmbH.

Intelligente Sprachsysteme – Optimierte Kommunikation rund um die Uhr

Die Voicebots der Conversational AI sind nicht nur dazu in der Lage, häufig gestellte Fragen zu beantworten. Sie bieten auch die Möglichkeit, komplexere Anliegen zu bearbeiten und diese, wenn nötig, an die entsprechenden Abteilungen weiterzuleiten. Besonders herausragend ist die Fähigkeit der Systeme, mit dem Gast in natürlicher Sprache zu kommunizieren. Dies wird durch die fortschrittlichen Spracherkennungstechnologien der Telekom ermöglicht, die in enger Partnerschaft entwickelt wurden.

Die Conversational AI ist eine leistungsstarke, in Deutschland entwickelte Sprachassistenten-Technologie, die die Kundenkommunikation revolutioniert. Das Team von Stefan Marienfeld von der Solution Business Unit der Telekom steuert das Projekt der Voicebot-Einführung zusammen mit der IT-Abteilung der global office-GmbH und ist bei allen operativen Fragen ebenso kreativ wie technisch versiert. „Zukunftsfähige, maßgeschneiderte KI-Lösungen für jeden einzelnen, sprachbasierten Touchpoint zu entwickeln, fordert das volle technische Spektrum der Conversational AI Suite – ermöglicht aber auch einen unbezahlbaren Erfahrungsschatz für eine schnelle, sichere Weiterentwicklung **made in Germany**, die wirklich am Kunden orientiert ist. Diese Kooperation und die Voicebot-Einführung im Herbst 2024 bei global office stellt für uns daher etwas ganz Besonderes dar“, so Stefan Marienfeld.

Der Sprung in die Zukunft – Voicebot-Technologie als Wettbewerbsfaktor

Besonders im hart umkämpften Hospitality-Sektor kann ein solcher Innovationsschub entscheidend sein. Die Automatisierung von wiederkehrenden Prozessen und die gleichzeitige Verbesserung des Gästerlebnisses durch schnelle und genaue Antworten ermöglichen es Hotels, sich von der Konkurrenz abzuheben.

global office setzt dabei auf eine langfristige Vision: „Mit der Einführung der Voicebot-Technologie ab Oktober 2024 sehen wir die Chance, nicht nur kurzfristige Effizienzgewinne zu erzielen, sondern auch einen nachhaltigen Wandel in der Art und Weise, wie Hotels kommunizieren und interagieren, zu unterstützen“, betont Maria Linz-Bender, Head of Marketing und Projektverantwortliche im Produktmanagement.

Flexibilität und Skalierbarkeit – für jede Hotelgröße geeignet

Ein weiterer Vorteil der Lösung von global office und der Telekom ist die Skalierbarkeit der Voicebot-Technologie. Vom kleinen Familienbetrieb bis hin zur internationalen Hotelkette – die Systeme können flexibel an die jeweiligen Anforderungen angepasst werden. Dies gilt sowohl für die Anzahl der parallel geführten Gästeanfragen als auch für die Integration in bestehende Systeme wie Buchungsplattformen oder CRM-Software. Dank der Cloud-basierten Architektur der Telekom bleibt die Lösung auch in Spitzenzeiten stabil und zuverlässig.

Fazit – Ein Gewinn für Gäste und Betreiber

Die Einführung der Voicebots durch global office in Zusammenarbeit mit der Telekom markiert einen Meilenstein für den Hospitality-Sektor. Mit der Implementierung dieser Technologie erhalten Hoteliers ein starkes Werkzeug, um den Ansprüchen der heutigen digitalen Gäste gerecht zu werden und gleichzeitig ihre internen Prozesse zu optimieren. Die Digitalisierung des Kundenservices ist damit nicht nur eine Frage der Effizienz, sondern auch der Zukunftssicherung.

Die global office-Masterclass auf der Digital X 2024 zeigte eindrucksvoll, wie einfach die Integration und Anwendung der Voicebots ist und welches Potenzial in der Automatisierung und Optimierung des Gästeservice liegt. „Wir sind stolz, dass wir gemeinsam mit der Telekom eine Lösung entwickelt haben, die sowohl die Gastzufriedenheit als auch die internen Abläufe entscheidend verbessert. Unsere Voicebots sind ein echter Gamechanger für die Hospitality“, resümiert Erik Krömer.

Das Wichtigste ist jedoch, dass menschliche Beziehungen und herzliche Gastfreundschaft weiterhin im Zentrum stehen. Wenn z.B. in der Spitzenhotellerie weiterhin nur persönliche Kontakte in natürlicher Sprache bevorzugt werden, sind wir mit unseren Telefonengeln weiterhin die absoluten Profis dafür. Wir können in Zukunft aber auf Wunsch vieler Unternehmen, für die wir telefonieren, beides anbieten und auch intelligent miteinander verknüpfen, hierbei stehen die persönliche Beratung durch unsere rund 50 Standorte und die Konfiguration einer individuellen Lösung, wie immer, im Vordergrund. Mit der kommenden Einführung im Oktober 2024 steht fest: Der digitale Wandel im Gastgewerbe wird durch global office und die Telekom beschleunigt – zum Wohl der Gäste und Betreiber gleichermaßen.



Impressum:

prognos GmbH
Marketing & Kommunikation
Frankfurter Straße 10–14, 65760 Eschborn
Tel.: +49 (0) 6196-5017-833
E-Mail: marketing@prognos.de

Fotos: © prognos GmbH
Foto Titelseite: © Dr. Caroline von Kretschmann

Datenschutzbeauftragter: Spirit Legal LLP Rechtsanwälte,
Rechtsanwalt und Datenschutzbeauftragter Peter Hense |
datenschutzbeauftragter@prognos.de

Alle Angaben in diesem Magazin sind freibleibend.
Irrtum vorbehalten.

 [prognos.de](https://www.prognos.de)

 [facebook](#)

 [instagram](#)

 [LinkedIn](#)

 [Xing](#)



Noch mehr Infos
gibt's auf unserer
Homepage.
Am schnellsten mit
Ihrem QR-Reader.

