

Prozessoptimierung senkt Kosten

In Zeiten knapper Ressourcen und Fachkräftemangels ist es wichtiger denn je, effiziente Prozesse zu haben.

SUM Hospitality



Der Kopf hinter SUM Hospitality
Michael Böhler | Owner

Von digitalen Konzepten, Neupositionierungen bis hin zum Hotelverkauf – durch Aufenthalte in London und Zürich konnte Michael einen großen Erfahrungsschatz anreichern.

Eckdaten

- Eröffnung, Schliessung und Verkauf von Hotels, sowie Führung von Hotelgruppen
- Neupositionierung Restaurant Opera und Opera Hotel mit THE LOBBY (Meili Selection, Zürich)
- Führend in der Digitalisierung in der Schweizer Hotellerie
- Accor Global, Auszeichnung der Silver Bernache für "Best Performance" 2013
- Accor UK, Manager of the year 2012
- Entwicklung des F&B Konzepts Fogg's Kitchen & Bar für ibis UK (78 Restaurants)
- Projektleiter für die ISO Zertifizierung des Arosa Kulm Hotel & Alpin Spa



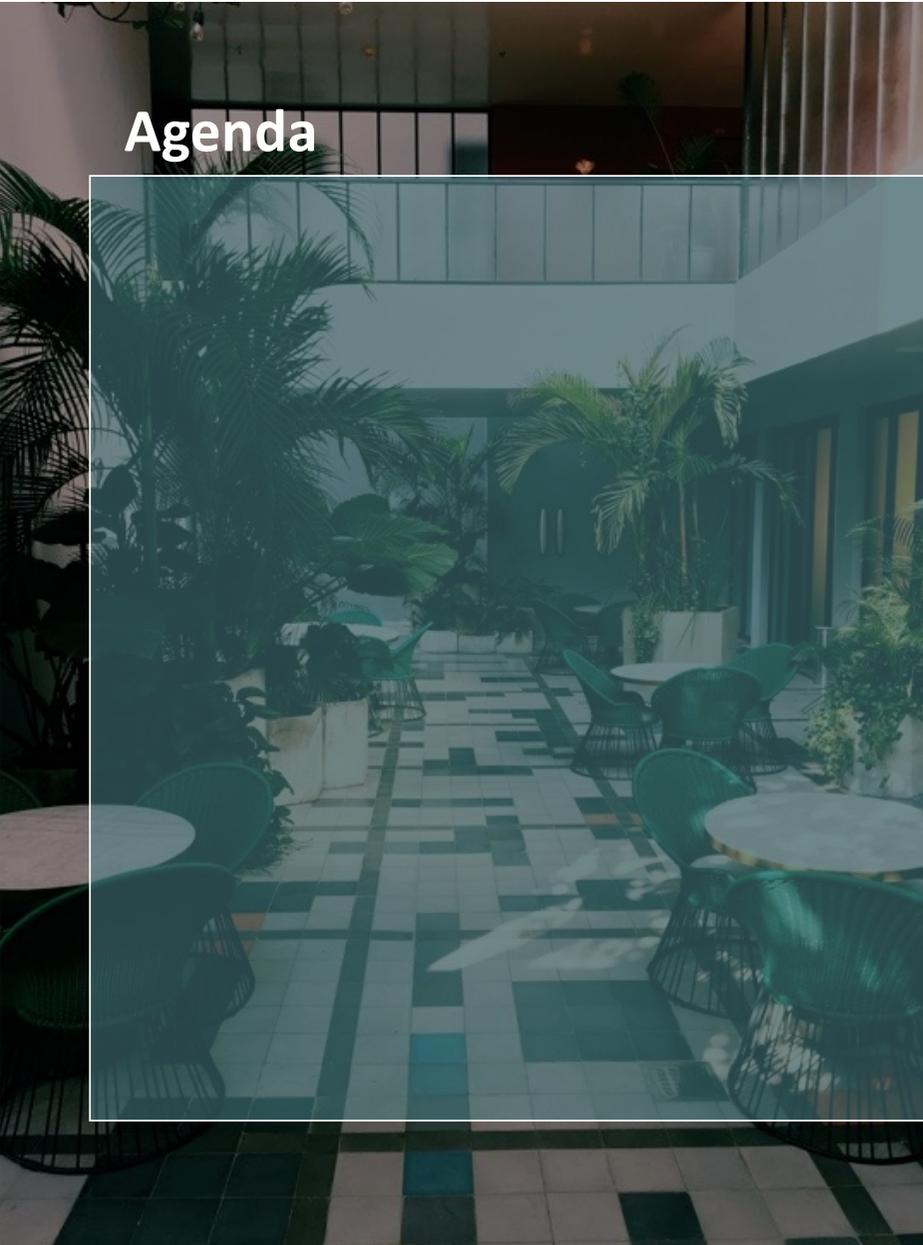
Geschäftsführer
Raphael Simcic

Frisch von der Schweizerischen Hotelfachschule Luzern (SHL) bringt Raphael Simcic innovative Ideen und ein breites Interesse für diverse Managementfragen mit. Dank seiner Faszination für die Hotel-Technologie-Landschaft kennt er stets die neuesten Trends und setzt diese auch gleich in den Aufträgen um. Erfahrungen sammelte er in verschiedenen Schweizer Hotelbetrieben, in denen er innerhalb seines Studiums gearbeitet hat. Daneben engagiert er sich in einem Tech-Start-up und auch im Musik- & Kultur-Bereich.

Eckdaten

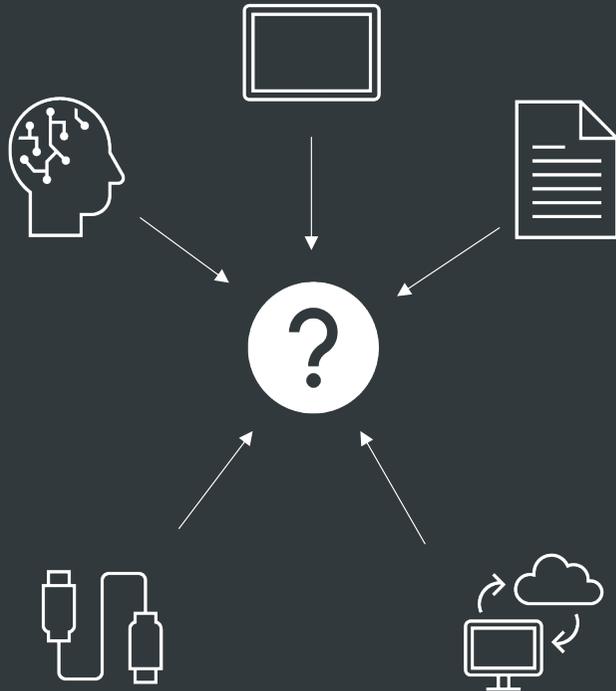
- Eidg. dipl. Hotelier/Restaurateur SHL
- Diverse Praktika u.a. welcome hotels, Kloten oder Les Trois Rois, Basel
- Certified Revenue Manager ECRME
- CAS Tourismus 4.0 – Digital Transformation in Tourism (University of Applied Science Graubünden)

Agenda



- ❖ Wo stehen wir heute?
- ❖ KI in der Hotellerie
- ❖ Digitales Potenzial
- ❖ Mensch und Digitalisierung
- ❖ Herausforderungen in den Hotels
- ❖ Fachkräfteeinsatz
- ❖ Praxisbeispiel: Technologielandschaft

Das Ei von Kolumbus



Wir haben unzählige Tools, wissen aber nicht wie
damit umgehen!



Wo stehen wir jetzt?



Papier

Digitalisierung

Internet

Automatisierung

KI

Wir stehen
eigentlich erst hier...

Wir beschäftigen uns noch
mit Schnittstellen, Cloud-
Computing und
Prozessautomatisierung.

Unterschiede KI und Algorithmen

Was ist ein Algorithmus?

Eine simple Aneinanderreihung von WENN/DANN/SONST-Formeln zur Lösung von Problemen.

fx =VERKETTEN((WENN(D8="F";"Liebe Frau";"Lieber Herr"));";";F8)						
C	D	E	F	G	H	I
Input						
M	Markus	Meier				
F	Melanie	Keller				
Output						
	Lieber Herr	Meier				
	Liebe Frau	Keller				

Was ist eine KI?

Eine komplexe Aneinanderreihung von Wahrscheinlichkeitsrechnungen, die dank neuronalen Netzen lernfähig sind und eine Schlussfolgerung ziehen können.

Beispiel: Revenue Management Systeme

Hotels führen vermehrt Algorithmen ein zur Automatisierung und Standardisierung von Prozessen.

Hinweis: Kaum ein RMS arbeitet mit KI.



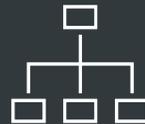
Was bräuchte es, dass es KI wird?



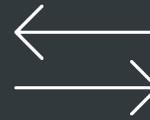
Lernfähigkeit



Cloudsysteme



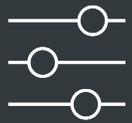
Datenstruktur



Daten-austausch



Datenschutz



Anpassungs-
fähigkeit



Know-How



Historische Daten



Breite
Kompatibilität



Mensch

Wie kann heute KI in Hotels eingesetzt werden?



Beantworten von Bewertungen von Google, TripAdvisor usw.



Unterstützung der Gästekommunikation insbesondere für fremdsprachige Mitarbeitende (Beantwortung von E-Mails)



Verarbeitung von Daten in grafischen Modellen



Erstellung von Arbeitszeugnissen, Strategien, Checklisten und anderen Managementinstrumenten



Erstellung von Speisekarten, Rezepten und Angebotsgestaltung



Marketingtexte für Newsletter, soziale Medien oder Websites

chat.openai.com

in simple terms

SE

Nuc

a process in wh
combine to form a
s. This typically
plei of two or mo
when
atoms are brought together
temperatures and pressur
the core c

Welche Potenziale sind noch vorhanden?



Revenue Management Systeme lernen Gästeverhalten, Umweltbedingungen und Hotelperformance kennen und lernen so das Pricing festzulegen.



Marketing-Automatisierung aufgrund des Gästeverhaltens.



Intelligente Systeme zur Steuerung der Gebäudetechnik und zur Einsparung von Energiekosten.



Automatisierung von Buchhaltungsdienstleistungen



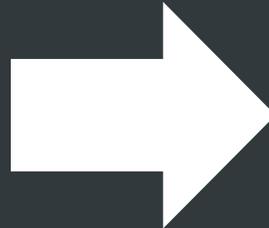
Ohne Mensch keine Digitalisierung



Gewohnter Alltag



Changeprozess



Neue Prozesse



Neue Strukturen



Neue Schichten

«Change is what people fear
the most!»

Fjodor Michailowitsch Dostojewski



Herausforderungen in der Hotellerie

Perspektive Individualhotels

Kleinere Betriebe sind oft stärker betroffen von Herausforderungen.
Rentabilität, Qualität
und Innovation leiden darunter.

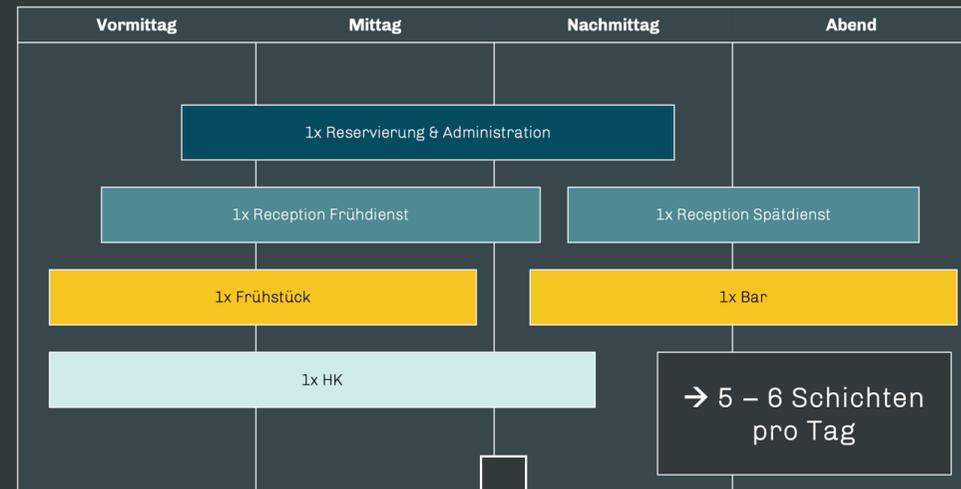


Holokratischer Ansatz

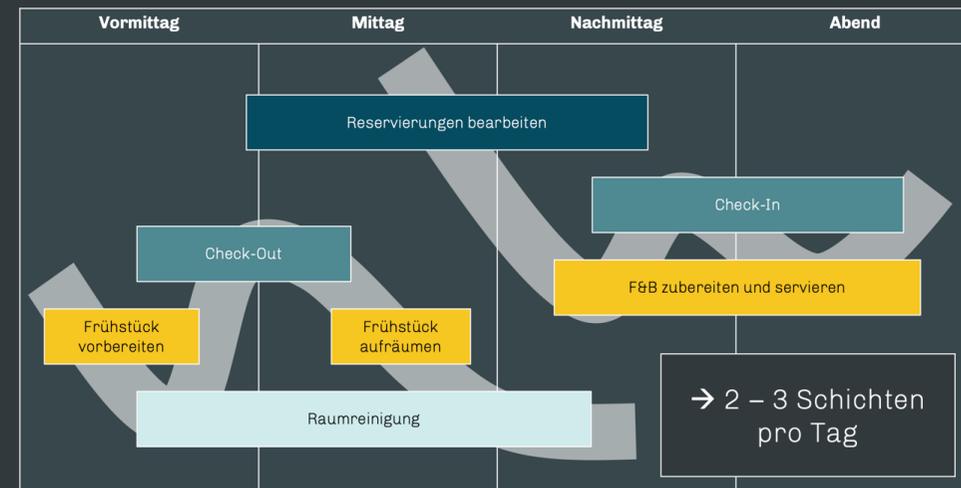
Holos = vollständig, ganzheitlich | Kratie = Herrschaft

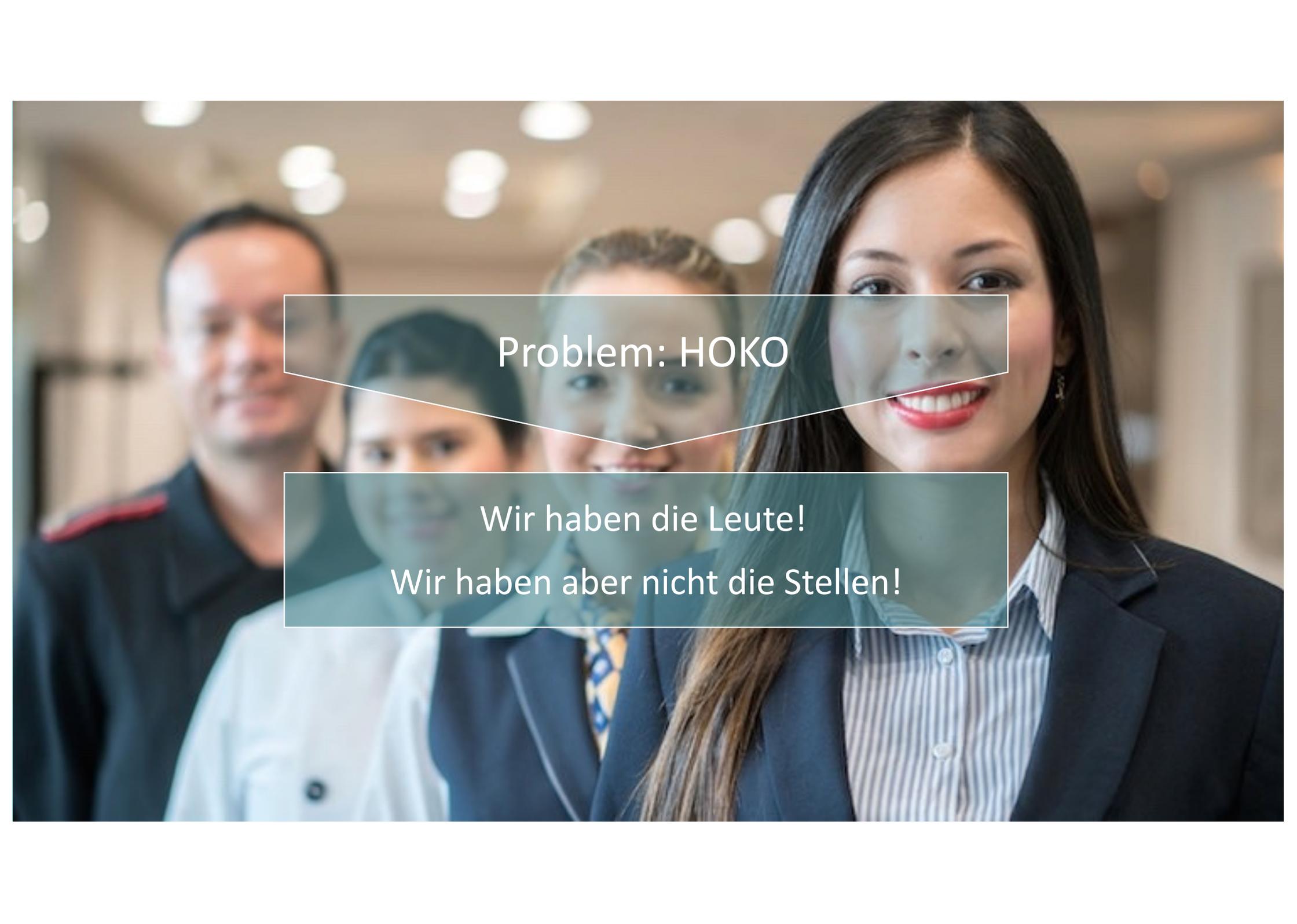
- Team erfüllt Aufgaben (Wir-Zweck statt Ich-Zweck)
- Team Challenge statt Tunnelblick
- Führungsprinzipien statt Managers
- Rollen ersetzen Positionen
- Mitarbeitende handeln/lösen Probleme selbstständig
- Dynamisch wechselnde Zuständigkeitsbereiche
- Gesamtverantwortung

Typische Schichteinteilung



Aufgaben statt Schichten

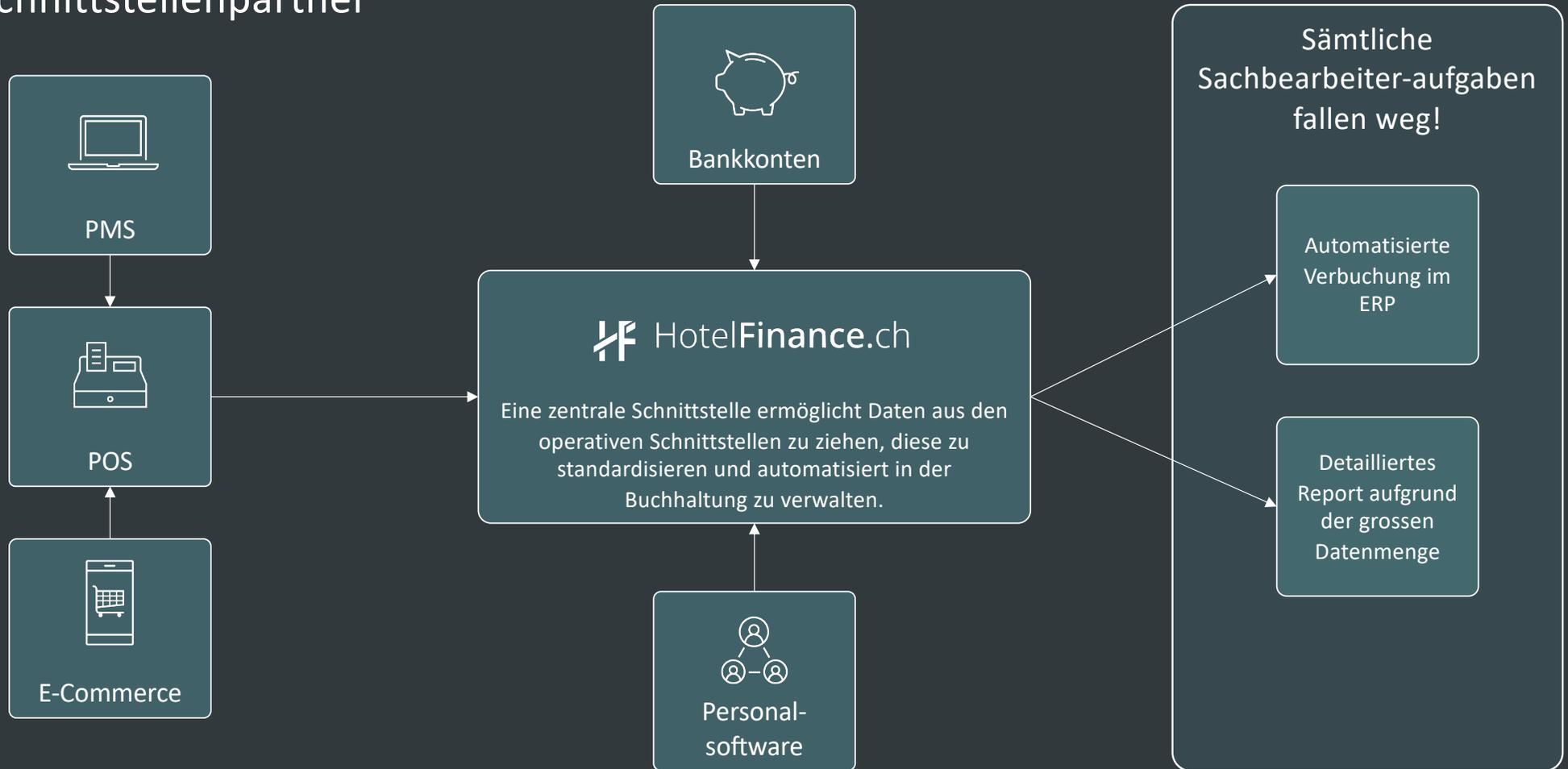




Problem: HOKO

Wir haben die Leute!
Wir haben aber nicht die Stellen!

Praxisbeispiel: HotelFinance als Schnittstellenpartner





«Vorbei sind die Zeiten in der Hotellerie
als nur die größten Hotelketten Zugang zu
zu großartiger Technologie hatten.»

by HotelTechReport



SUM
Hospitality

Vielen Dank!
Let's talk...