

ROBOTER AN DER REZEPTION

An zwei Zürcher Hotels wird getestet, wie Roboter den Service verbessern können. Dabei sollen sowohl die Gäste als auch die Mitarbeitenden von deren Diensten profitieren.

Michael Böhler, Direktor Ambassador & Opera AG
Jan Mosedale, FH Graubünden

Ein aktuell in Zürich laufendes Projekt analysiert die Chancen und Herausforderungen der Robotik in der Hotellerie. Dabei steht nicht das Marketing im Vordergrund, sondern der Mehrwert für die Gäste, die Optimierung interner Arbeitsabläufe sowie die digitale Zusammenarbeit verschiedener touristischer Partner. Das Projektteam besteht aus den beiden Zürcher Hotels Opera und Allegra Lodge, HotellerieSuisse, Avatarion Technology und der FH Graubünden. Der humanoide Roboter Pepper ist dabei seit Januar im Opera Hotel Zürich an der Rezeption im Einsatz. Er unterstützt sein Team mit Concierge-Leistungen wie Taxibestellungen oder Gästebestellungen über Restaurants, Bars und das Nachtleben. Zusätzlich können die Gäste bei Pepper ein- und auschecken. Der Einsatz eines anderen Robotermodells im Hotel Allegra Lodge wurde aufgrund der COVID-19-Situation bis auf weiteres verschoben.

Die Kooperation mit dem Zürcher Unternehmen Avatarion Technology ermöglicht die Entwicklung einer massgeschneiderten Robotersoftware für den Einsatz in der Hotellerie. Dabei sind die Bedürfnisse der Hotelgäste und die Schnittstellen zu anderen digitalen touristischen Leistungsanbietern wichtig, um Gästen einen grösstmöglichen Service zu bieten. Der FH Graubünden bietet das Projekt die Möglichkeit, die Interaktionen zwischen Mensch und Technologie vor Ort (d.h. nicht als Experiment) zu analysieren. Dies hat den Vorteil, dass verschiedene Perspektiven (Gast, Mitarbeitende, Hotelmanagement) gleichzeitig und über den Zeitraum vor, während und nach der Interaktion mit dem Roboter berücksichtigt werden können.

KOSTENINTENSIVE ROBOTER

Wissenschaftliche Partner können Umsetzungspartner bei der Entwicklung der Projekte begleiten. Die Begleitung sowie die anschliessende Evaluation sind auf wissenschaftliche Methoden gestützt und die Ergebnisse können für andere touristische

Leistungsträger aufbereitet werden. Zudem arbeiten Hochschulen meist interdisziplinär und können so verschiedene Experten einbeziehen. Die Grundprogrammierung der Roboter ist jedoch sehr kostenintensiv und für einzelne Hotels nicht tragbar. Die Finanzierung durch Innotour ermöglicht nebst der Programmierung auch die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Projektpartner, sodass die Chancen und Gefahren dieser neuartigen Hotelmitarbeiter breit abgestützt analysiert werden können. Nicht zuletzt stellt HotellerieSuisse in diesem Projekt sicher, dass die Erfahrungen der beteiligten Hotels mit den wissenschaftlichen Ergebnissen für andere Schweizer Hotels kombiniert und breit gestreut werden.

DAS PROJEKT BIETET DIE MÖGLICHKEIT, DIE INTERAKTIONEN ZWISCHEN MENSCH UND TECHNOLOGIE VOR ORT ZU ANALYSIEREN.



PANORAMA

Pluspunkt

Humanoide Roboter können künftig einfache Aufgaben in Hotels übernehmen, von denen Gäste und Mitarbeitende des Betriebs profitieren. Der Einsatz von Robotern könnte zudem den Fachkräftemangel in der Branche teilweise ausgleichen.

Kontakt

Ambassador & Opera AG
044 258 98 98
michael.boehler@ambassadorhotel.ch

Seit Januar ist der humanoide Roboter Pepper im Opera Hotel Zürich an der Rezeption im Einsatz.