

ROOMSHOPPING PER SERVICEROBOTER

Serviceroboter wie JEEVES ermöglichen besseren Dienst am Kunden, entlasten das Hotelpersonal und steigern den Umsatz



Bereits in mehreren Hotels ist JEEVES der Münchner Firma Robotise im Einsatz. Er versorgt die Gäste nicht nur autonom mit Snacks, Getränken oder anderen Artikeln, sondern wird sich zu einer Allround-Servicekraft für das Hotel entwickeln. Er ist Roomservice, Roomshopping™, Minibar, Infotainer und Teammate. Und schafft überraschende Erlebnisse im Aufenthalt der Hotelgäste. Sein Einsatz steigert damit das Serviceportfolio und -niveau eines Hauses – und sorgt für viel Aufmerksamkeit bei Gästen und Medien.

Die Zufriedenheit des Kunden und ein entsprechend schneller umfassender Service sind im heutigen Gastgewerbe wichtiger denn je. Gleichzeitig wird es aber immer schwieriger, das Personal für diesen Service am Kunden zu finden. Hier können moderne Roboter helfen, den vorhandenen Mitarbeiterstamm bei den Serviceleistungen zu unterstützen und das Serviceportfolio sogar auszubauen.

Immer günstigere Komponenten, technologische Quantensprünge und innovative Geschäftsmodelle sorgen dafür, dass Serviceroboter zunehmend auf Interesse nicht nur bei Hotels, sondern auch Messen, Kantinen, Bürogebäuden, Flughäfen, Museen, Restaurants oder Autohäusern stoßen.

Laut der International Federation of Robotics (IFR) versteht man unter einem Serviceroboter einen Roboter, der teil- oder vollautonom Dienstleistungen für Menschen und auch Ausstattungen erbringt. Roboter in der industriellen Fertigung fallen nicht darunter.



Der Umsatz mit Servicerobotern für professionelle Anwendungen ist laut des World-Robotics-Report der IFR in 2017 auf 6,6 Milliarden US-Dollar gestiegen. Die Gesamtzahl der verkauften Einheiten stieg im Vergleich zum Vorjahr um 85 Prozent.

ROBOTER – SPITZENTECHNOLOGIE FÜR HOTELS

In der Hotellerie finden sich zahlreiche Einsatzmöglichkeiten für Roboter – von der Rezeption bis zur Bar. Dabei soll der Roboter nicht Personal ersetzen, sondern es vielmehr unterstützen und von Routineaufgaben entlasten. Ein mobiler Roboter kann zum Beispiel vom Roomservice die zeitaufwändigen Zustell- oder Bringdienste übernehmen. Für die Gäste bietet das ein einzigartiges Erlebnis, verbunden mit einem höheren Serviceportfolio und -niveau. Nicht zu unterschätzen ist die hohe Aufmerksamkeit, die der Einsatz eines Serviceroboters im Hotel bei Gästen und Medien erzeugt.

So wundert es nicht, dass laut der Studie „2018 Lodging and Restaurant Technology“ der Marktanalysten von Hospitality Technology heute bereits jedes vierte Hotel in der Robotik eine Spitzentechnologie sieht.

„Unsere Gäste sind überrascht und neugierig“

„Unsere Gäste sind überrascht und neugierig“, so beschreibt Jan Heringa die Reaktion seiner Besucher auf den Serviceroboter JEEVES, der seit kurzem im neuen Concept-Hotel „NYX Hotel Munich“ eingesetzt wird. „Viele haben von der Technologie sicherlich schon mal gehört, aber das dann live im Hotel zu erleben und auch den schnellen Service zu erfahren, ist doch ganz aufregend“, so der Pre-Opening & Executive General Manager bei Leonardo Hotels.

DER WELTWEIT ERSTE ROOM-SHOPPING-ROBOTER

JEEVES, das ist der weltweit erste Room-Shopping-Roboter der Münchner Firma Robotise. Das Unternehmen wurde 2016 von Johannes Fuchs und Oliver Stahl gegründet. Heute umfasst das Robotise-Team mehr als 20 Mitarbeiter, die Serviceroboter für Unternehmen und öffentliche Einrichtungen entwickeln und vermarkten. JEEVES wird bereits in mehreren Hotels eingesetzt, neben dem NYX zum Beispiel auch im „The Rilano Hotel München“. Der 110 Zentimeter große Roboter besitzt vorne bis zu fünf

vollautomatische Schubfächer, die elektrisch ein- und ausgefahren und vor allem auch gekühlt werden können. Dank Lasersystem, 3D-Kamera, Abstandssensoren und Wegmessung kann er sich autonom durch Hotelgänge und wenn gewünscht durch das gesamte Hotel bewegen, Hindernissen ausweichen und sogar selbstständig Aufzug fahren.



ein paar Sekunden vor Ort, damit Gäste mit ihm interagieren können. Als „rollende Minibar“ hat er die meisten Bedarfsgegenstände oder Snacks sowie Getränke frisch und kühl dabei.

AUCH FÜR DIE KLEINEN BESORGUNGEN IM HOTEL

In einem typischen Szenario bestellen die Gäste JEEVES über die Hotel-App via Smartphone oder via QR-Code bzw. rufen an der Rezeption an und sagen, sie hätten gerne ein paar Chips und Cola sowie zusätzliche Handtücher. Die Rezeption legt die Handtücher in das entsprechende Lieferfach, gibt die Zimmernummer ein und schickt JEEVES los. Die Eingabe der Zimmernummer ist bei einer Direktbestellung des Gastes via Smartphone-App selbstverständlich nicht erforderlich. Der Roboter steuert selbst zum Aufzug, fährt auf das entsprechende Stockwerk, navigiert zu der richtigen Zimmertür und ruft das Zimmertelefon an oder signalisiert über die Smartphone-App seine Ankunft. Wenn ein Gast ans Telefon geht, hört er: „Ihre Lieferung ist angekommen.“ Wenn der Gast die Tür öffnet, fährt JEEVES automatisch das entsprechende Lieferfach aus und die Gäste können die bestellten Dinge, beispielsweise Handtücher, entnehmen. JEEVES bleibt noch für



„Wir empfinden JEEVES prädestiniert dafür, die Aufgaben für den Room-service zu übernehmen“;

„Wir empfinden JEEVES prädestiniert dafür, die Aufgaben für den Roomservice zu übernehmen“, so Jan Heringa. „Morgens ein feines NYX Frühstück und abends einen leckeren Hans im Glück Burger und einen coolen Cocktail – oder auch für die kleinen „Besorgungen“ im Hotel: ein Kopfkissen auf Zimmer 210, die Zahnbürste auf Zimmer 337 oder die Kondome mitten in der Nacht – und das ganz diskret für Zimmer 505.“

JEEVES REDUZIERT KOSTEN & STEIGERT DEN UMSATZ

Die Minibar zu überwachen und nach jedem Gast neu zu befüllen, ist eine zeitraubende und unbeliebte Tätigkeit im Hotelgewerbe. Für diese einfachen Tätigkeiten findet sich kaum noch Personal. Auch die Energiekosten, der meist billig hergestellten Kühlschränke sind nicht zu unterschätzen. Hier kann ein Serviceroboter wie JEEVES Entlastung bringen. Er ermöglicht zudem eine größere Sortimentsauswahl an Snacks und Getränken. Ein einziger JEEVES versorgt mit seinen vier Kühlmodulen, je nach Hotel und Anzahl an Stockwerken, bis zu 200 Zimmer auf mehreren Etagen mit Snacks und Erfrischungen.

Und rechnet automatisch ab. Die frei gewordene Zeit kann das Zimmerpersonal nun für wichtigere Aufgaben einsetzen. JEEVES ermöglicht dem Hotel zudem, zusätzliche Dienstleistungen anzubieten und damit ein Umsatzplus zu generieren. Beispielsweise haben manche Hotels den Zimmerservice auf bestimmte Stunden des Tages beschränkt oder nachts ist die Personaldecke so dünn, dass keine Botendienste durchgeführt werden können.

EINFACHE IMPLEMENTIERUNG



Die Implementierung des Roboters in einem Hotel ist dabei denkbar einfach: Das Service-Team von Robotise führt JEEVES „per Hand“ durch seinen Einsatzbereich. Über seine Sensoren erfasst der Roboter dabei die Umgebung und kartiert sie – er kennt danach den relevanten Gebäudeplan und weiß, wo sich jedes einzelne Zimmer befindet. Dabei ist die einmal bei der Inbetriebnahme angelegte „Karte“ nicht statisch, sondern wird von dem Roboter regelmäßig aktualisiert. Über eine Wi-Fi-Schnittstelle am Aufzug, die auch nachgerüstet werden kann, wird der Roboter zudem mit dem Hotel-Lift verbunden. So weiß er immer, auf welchem Stockwerk er sich befindet und kann selbsttätig die Etagen wechseln. Die Inbetriebnahme dauert in der Regel wenige Tage, manchmal eine Woche.



Die Bedienung des Roboters ist intuitiv und selbsterklärend – die Hotel-Mitarbeiter erhalten von Robotise nur eine kurze Demonstration und können das Gerät dann sofort nutzen. Im Betrieb hält sich der Wartungsaufwand in Grenzen: Robotise bietet JEEVES mit einem Full-Service-Vertrag an (Robot-as-a-Service). In der Regel ist ein Wartungsbesuch pro Quartal oder Halbjahr geplant.

ÜBERSCHAUBARE VORAUSSETZUNGEN IM HOTEL

Die Voraussetzungen, damit ein Hotel seinen Gästen den Service über JEEVES bieten kann, sind überschaubar: Das Hotel muss barrierefrei sein, wobei JEEVES auf allen Untergründen – Teppich, Fliesen, Parkett usw. – fährt und auch leichte Steigungen bewältigt. Eine wichtige Voraussetzung ist ein überall guter WLAN-Empfang. Zum Aufladen des Roboters muss zudem ein Platz mit einer Standard-Steckdose geschaffen werden: Zum Beispiel in der Lobby oder an der Küche oder Bar wird hier die Dockingstation (60x80 Zentimeter) aufgestellt und eine kleine Ladebox (40x20x10 Zentimeter) an der Wand angebracht. Der Hotelgast kann seine Artikel entweder auf seine Zimmerrechnung setzen lassen oder die Bezahlungsfunktion nutzen – JEEVES verfügt über eine Zahlungsfunktion für kontaktloses Bezahlen mit der Funktechnik NFC. Für die Zimmerrechnung bietet sich eine Anbindung an ein Property Management System (PMS) an – ist aber nicht zwingend erforderlich.

JEEVES kann seine Umsätze digital per Web-Interface, E-Mail oder auch auf andere vom Kundengewünschte Wege an das Front-Desk weiterleiten. Dabei wird Datenschutz und Datensicherheit großgeschrieben: Alle personenbezogenen Daten, die bei Navigation und Interaktion mit dem Gast entstehen, werden nur lokal auf dem Roboter oder in der Robotise-eigenen Cloud-Lösung verarbeitet. Daten, die bei der Kommunikation zwischen Hotelzimmer und JEEVES anfallen, zum Beispiel bei einer Bestellung, werden ebenso in der Robotise-eigenen Cloud-Lösung verarbeitet und dann über eine verschlüsselte Verbindung zu JEEVES geschickt.



VON DER ROBOTER-MINIBAR ZUM FULL-SERVICE-ROBOTER

Gründe, auf den Einsatz eines Serviceroboters im Hotel zu verzichten, sind also kaum zu finden. Zumal der Einsatz als mobile Minibar und für das Roomshopping™ nur zwei mögliche Einsatzszenarios sind. Denn Robotise hat JEEVES als flexible Service-Plattform gedacht: Spätestens ab Ende 2019 werden so viele weitere Applikationen möglich sein. So lässt er sich zum Beispiel auch als Checkin-/out-Terminal einsetzen und entlastet damit das Front-Desk-Personal.

Er kann auch direkt mit dem Hotel-Personal zusammenarbeiten, zum Beispiel über die Followme-Funktion: Dabei erkennt er über seine Sensorik einen vorausgehenden Mitarbeiter und folgt ihm auf Schritt und Tritt. So hilft er beim Transport verschiedenster Dinge, z.B. vertraulicher Brief, die ans Hotel geschickt wurden und für einen Gast bestimmt sind.

Er kann aber auch vorausgehen, zum Beispiel, um einen Gast auf sein Zimmer zu führen. Während seiner Fahrten durch das Hotel prüft er gleichzeitig die WLAN-Verfügbarkeit und informiert das IT-Personal über eventuelle Ausfälle oder Signalschwächen. Nachts übernimmt er den Nachtgang, prüft, ob auf den Gängen alles in Ordnung ist und wo zum Beispiel noch Tablett vor den Zimmertüren stehen. Schließlich wird JEEVES mit einem Sprachmodul ausgerüstet

werden, so dass er zusätzlich zu seinem Touch-Display auch über Sprache mit dem Gast interagiert – und so zum Beispiel Concierge-Dienste übernehmen kann.

Damit wird JEEVES zu einem echten Allrounder und Helfer im Hotel, der nicht nur einen besseren Service für den Gast bietet, sondern auch das Personal entlastet und mehr Umsatz generiert.

„Wir möchten unseren Gästen generell eine tolle Leistung bieten – umfangreich, unkompliziert und state-of-the-art. Dieses Package sehen wir mit JEEVES zu einhundert Prozent abgedeckt“

„Wir möchten unseren Gästen generell eine tolle Leistung bieten – umfangreich, unkompliziert und state-of-the-art. Dieses Package sehen wir mit JEEVES zu einhundert Prozent abgedeckt“, so das Fazit von Jan Heringa.

