



# CHARMANTE CHATBOTS mit Effekt



## VON DER SCHWIMMHALLE ZUM HOTEL

Odi ist schwer beschäftigt. Statistisch beantwortet der Chatbot im Hotel Oderberger am Prenzlauer Berg 98 Prozent aller eingehenden Fragen. „Als ich nach seiner Einführung im Januar 2023 das erste Mal wieder in meinem Büro saß, sprangen kaum noch Anrufe zu mir durch. Das war enorm“, berichtet Tini Diekmann, stellvertretende Direktorin des Berliner Boutique-Hotels. „Unsere Mitarbeiter, die wir von Anfang an in das Projekt einbezogen hatten, um ihnen die Angst vor einem Stellenabbau zu nehmen, haben auch über den Namen und das Aussehen unseres charmanten Chatbots abgestimmt.“ So verkörpert den Bot von Dialogshift sinnigerweise eine Bade-Ente. Schließlich entstand das Hotel Oderberger in einem heruntergekommenen, lange schon geschlossenen Stadtbad.

2011 erwarb Barbara Jaeschke die Immobilie und konzipierte sie als Teil ihres GLS Campus, einer internationalen Sprachschule und Agentur für Sprachreisen und Schulaufenthalte in Berlin. Ab 2012 aufwendig

saniert, wurde das rein frauengeführte Hotel – neben Barbara Jaeschke sind auch ihre beiden Töchter Verena Jaeschke und Reemda Jaeschke im Leitungsteam – 2016 eröffnet. Und es steht nicht nur Hotelgästen offen: Mit seinem Frühstück aus regionalen Zutaten, seiner Bar und seiner historischen Schwimmhalle im Neorenaissance-Stil, die dank speziellem Hubboden auch für Veranstaltungen wie Galas, Bälle, Konzerte und Feiern genutzt werden kann.

Aus diesem Grund hat das Schwimmbad allerdings unregelmäßig geöffnet – bevor Odi ins Unternehmen eintrat, gab es auch deshalb ein hohes Aufkommen wiederkehrender Fragen. Nun spart der Bot der Rezeption viel Zeit, die die Mitarbeiter – es wurde keine Stelle gestrichen – für komplexere Fragen und den Gast vor Ort aufwenden können. „Deshalb ist Odi, wie auch die Möglichkeit, online vorab einzuchecken, bei uns sehr beliebt“, sagt Tini Diekmann. „Und er hilft, Papierabfall zu vermeiden, da er via Mews mit der digitalen Gästemappe verknüpft ist, auf der sich die Angaben aktualisieren lassen, ohne dass etwas neu ausgedruckt werden muss.“

Denn mit der Nachhaltigkeit nimmt man es im Hotel Oderberger sehr genau. Das auf Level 4 Green Sign-zertifizierte Haus setzt dafür zahlreiche smarte Lösungen ein. So unterbricht zum Beispiel die Stromverbindung in den Zimmern automatisch, wenn die Zimmerkarte entfernt wird. Um unnötigen Stromverbrauch zu vermeiden, gibt es Zeitschaltuhren und Bewegungsmelder, die Heizungen und verfügen über smarte Thermostate und schalten sich bei geöffneten Fenstern oder erreichter Wunschtemperatur automatisch ab. Und die Abwärme des eigenen Blockheizkraftwerks auf dem Campus wird genutzt, um Strom zu produzieren. Bestellt der Gast die Zimmerreinigung ab, wird dafür entweder ein Baum gepflanzt oder der Gast bekommt einen Gutschein für die Bar oder das Bad. Und da Nachhaltigkeit auch soziale Verantwortung meint, „ist bei uns jeder, sei er als Gast oder als Mitarbeiter, willkommen, gleich welcher Herkunft oder Orientierung“, sagt Tini Diekmann. Um das zu betonen, gibt es Odi an der Rezeption übrigens nicht nur in den Hotelfarben Schwarz und Gold, sondern auch als Regenbogen-Ente.

Aus einem heruntergekommenen Stadtbad ist ein individuell eingerichtetes Hotel geworden.

Die historische Schwimmhalle im Neorenaissance-Stil steht auch externen Gästen offen.



„Odi hilft auch, Papiermüll zu vermeiden“, sagt Tini Diekmann.

Sie heißen Karl, Piet, Lotti oder Kasimir, manche von ihnen sind mit der digitalen Gästemappe verknüpft. Intelligente Chatbots in Hotels nehmen den Mitarbeitern viel Arbeit ab – und das kommt den Gästen zugute.

Text: Deniz Karius | Fotos: Hotel Oderberger, Christina Watkins, @Soenne, Fotostudio Balsereit

**BOUTIQUE-HOTEL  
MIT DOMBLICK UND BOT**

Auch Buffo stammt aus dem Haus DialogShift. Er begrüßt die Gäste im Kölner Classic Hotel Antonius wie auch in den vier weiteren Boutique-Hotels der privat geführten Kette Classic Hotel Collection in Berlin, München und Magdeburg, in denen er seit 2021 im Einsatz ist. Und er hat auch schon dazugelernt: Mittlerweile verfügt er über KI und darf, um noch besser auf Fragen eingehen zu können, nicht nur mit zuvor eingegebenen Antworten weiterhelfen, sondern auch auf Grundlage ausgewählter Materials eigene generieren. „Das ist ein ausgezeichnetes Tool, das sehr viele Ressourcen spart“, sagt Aylin Lamsfuss, General Managerin des Classic Hotels Antonius. „Wir erhalten auch von den Gästen positive Rückmeldungen, da sie ohne Warteschleife einfache Fragen stellen können und prompt Antwort bekommen.“

Außerdem kann der Chatbot Vorschläge, zum Beispiel für ein Upselling, machen und führt dann rasch zur Buchungsmaschine und das wiederum zu mehr Direktbuchungen auf der Website. „Online Travel Agencies bleiben natürlich trotzdem wichtig, um am Markt präsent zu sein, aber sie kosten viel Geld und

erhöhen den administrativen Aufwand“, sagt sie. Deshalb belohnen die Häuser der Classic Hotel Collection den Gast für die Direktbuchung immer mit dem besten Preis. Die digitale Gästemappe, die über einen QR-Code auf dem privaten Mobiltelefon oder Tablet aufgerufen werden kann, können die Gäste auch nutzen, um die Zimmerreinigung abzubestellen: Dafür gehen zwei Euro an die Berliner Jona Stiftung, die Kinder aus sozial schwachen Familien unterstützt. Außerdem können sie darin besondere Ernährungsformen angeben. „Es ist auf Reisen nicht immer leicht, ausgewogen und gesund zu essen. Deshalb gibt es unsere Frühstücksphilosophie mit stets frischen, regionalen und saisonalen Produkten.“

Frühstücken und zu Abend essen können Hotel- und externe Gäste im mit dem Hotel verbundenen Restaurant „Augustin“ von Sternekoch Eric Werner. „Das Augustin wird sehr gut angenommen, auch, weil es ein eigenes Branding und einen separaten Eingang hat“, sagt Aylin Lamsfuss. Zudem besticht es durch ein außergewöhnliches Ambiente: fünf Meter hohe, gewölbte Decken, bogenförmige Fenster und der klassische Holzvertäfelung sorgen auch nach dem Re-

Design für besonderen Charme. Denn das Classic Hotel Antonius, von dem aus man in einigen Zimmern Domblick genießt, ist im denkmalgeschützten Kolpinghaus von 1904 beheimatet. Es wurde bereits 1999 in ein Hotel umgewandelt, 2021 übernahm es die Classic Hotel Collection GmbH, renovierte es und gestaltete es umschicht zu einem 54 Zimmer zählenden Full-Service-Boutique-Hotel um.

Zeitgleich wurde eine neue Wärmepumpe zur Klimatisierung des Hauses eingebaut. Das mit dem Nachhaltigkeitsiegel für Hotels der Stufe 4 von Green Sign ausgezeichnete Hotel nutzt zudem grünen Strom – Energiesparlampen, Flat-TVs und Bewegungsmelder helfen, ihn zu sparen. Und der smarte Self-Check-in vor Ort ergänzt den persönlichen Service an der Rezeption, sodass die Mitarbeiter sich für die Gäste, die es möchten, die Zeit nehmen können, die sie brauchen – auch im Live-Chat, wenn Buffo mal nicht weiterweiß. ■



Das Full-Service-Boutique-Hotel befindet sich im Kolpinghaus aus dem Jahr 1904 und damit zentral in Köln.



Chatbot Buffo, benannt nach dem Hund der Unternehmensinhaberin und Geschäftsführerin der Classic Hotel Collection GmbH Simone Graebner, gibt rund um die Uhr Antwort.



Aylin Lamsfuss, General Managerin des Classic Hotels Antonius, freut sich über die vielen positiven Rückmeldungen von Gästen und Mitarbeitern zum intelligenten Bot.

# 4takeaway



## Das galaktisch gute Online-Bestellsystem ohne Umsatzbeteiligung

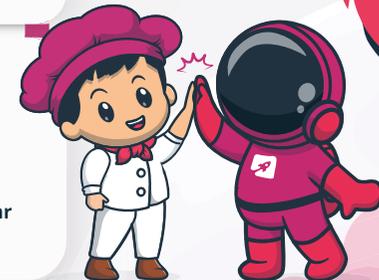
Mit Gastronomen für die Gastronomie und den Handel entwickelt!

DEIN UNTERNEHMENS-BOOSTER

Für IMMER 0% pro Bestellung

Für mehr Gewinn und direkten Zahlungseingang

Für mehr eigene Kunden und mehr Identität



### Spare noch heute und steigere deinen Gewinn!



### Deine Vorteile im Überblick:

- ✓ Hohe Ersparnisse, da 0 % Umsatzbeteiligung
- ✓ Kundenzahlungen landen direkt und ohne Umwege auf deinem Konto
- ✓ Digitale Speisekarte, Rabattaktionen, Kunden- und Umsatzanalysen
- ✓ Marketingunterstützung sorgt für mehr Reichweite, mehr Kunden und bessere Sichtbarkeit in den Suchmaschinen
- ✓ Individuelle Seite mit Fotos und Texten von deinem Unternehmen
- ✓ Kostenfreie Stellenanzeigen und Eventankündigungen
- ✓ Ein umfangreiches Werbepaket für deine Kundenansprache
- ✓ Und vieles mehr



**4takeaway**  
THE WOS Germany GmbH  
Beethovenstraße 44  
41061 Mönchengladbach  
+49 (0) 216 156 395 16  
support@4takeaway.com  
www.4takeaway.com

### TREFFEN AUF DER INTERNORGA?

Kein Problem! Nimm Kontakt mit uns auf und wir beraten dich dort gerne bei einer Tasse Kaffee, wie 4takeaway dir helfen kann, deinen Gewinn zu steigern und mehr direkte Kunden zu gewinnen. Wir freuen uns auf dich!