



Haus Digital

Anneke Haga / Horst Bötcher





di-gi-tal

Adjektiv

1.

Medizin

mithilfe des Fingers erfolgend, "etwas digital untersuchen,,

2.

Physik

in Stufen erfolgend; in Einzelschritte aufgelöst

"digitales Signal (Digitalsignal),,

3.

Technik

etwas wird mit einer (begrenzten) Zahl von Ziffern dargestellt





Im allgemeinen Sprachgebrauch wird digital auch als Abgrenzung zu analoger Technik verwendet: z.B. analoges Radio vs. digitales Radio.

Unter dem Schlagwort werden oft aber einfach nur neue Technologien zusammengefasst, wie Smartphones, Computer, das Internet, etc.

“Digitalisieren“ beschreibt meist das Ersetzen des Analoges durch das Digitale. Bücher aus Papier werden zu E-Books, der Laden um die Ecke wird zum Online-Store und so weiter, statt Karteikarte nun die Excel-Arbeitsmappe usw.





Wir können nicht davor Weglaufen

Z) Digitalisierung ermöglicht den Menschen zunehmend, ich ihre Welt so zu gestalten, wie sie es wünschen.

leute besitzt fast jeder Mensch in Deutschland in Smartphone und nutzt ganz selbstverständlich das Internet.

Menschen können rund um die Uhr auf Nachrichten zugreifen, ihre Lieblingsmusik hören, ihren Wocheneinkauf tätigen, Interhaltungsangebote nutzen usw.

Menschen gewöhnen sich zunehmend an eine immer größere Flexibilität von Angeboten und Services - aus Gewöhnung wird Gewohnheit. (..und wer nicht mitmacht, ist draußen)



Noch eine Sicht auf das Digitale:

Das individuelle Kommunikationsverhalten

*vor 10 Jahre waren Menschen bereit, sich auf eine gewisse
Zeit einzulassen, zu der sie sich vor dem Fernseher
sitzten, um Tagesschau zu gucken.*

*Die Zahl derer, die das noch so macht, ist heute deutlich
reduziert, weil die Tagesschau auf dem Smartphone 24/7
erfügbar ist – egal wo ich gerade bin.*

*Menschen gewöhnen sich daran, alle Informationen, Filme,
Serien, Spiele, da nutzen zu können, wo sie es wollen.“*

..und das erwarten viele Gäste auch rund um ihren Aufenthalt in unseren Häusern.



Vielleicht eine Antwort auf die Frage, wie sich „Kunden“ Digitalisierung wünschen:

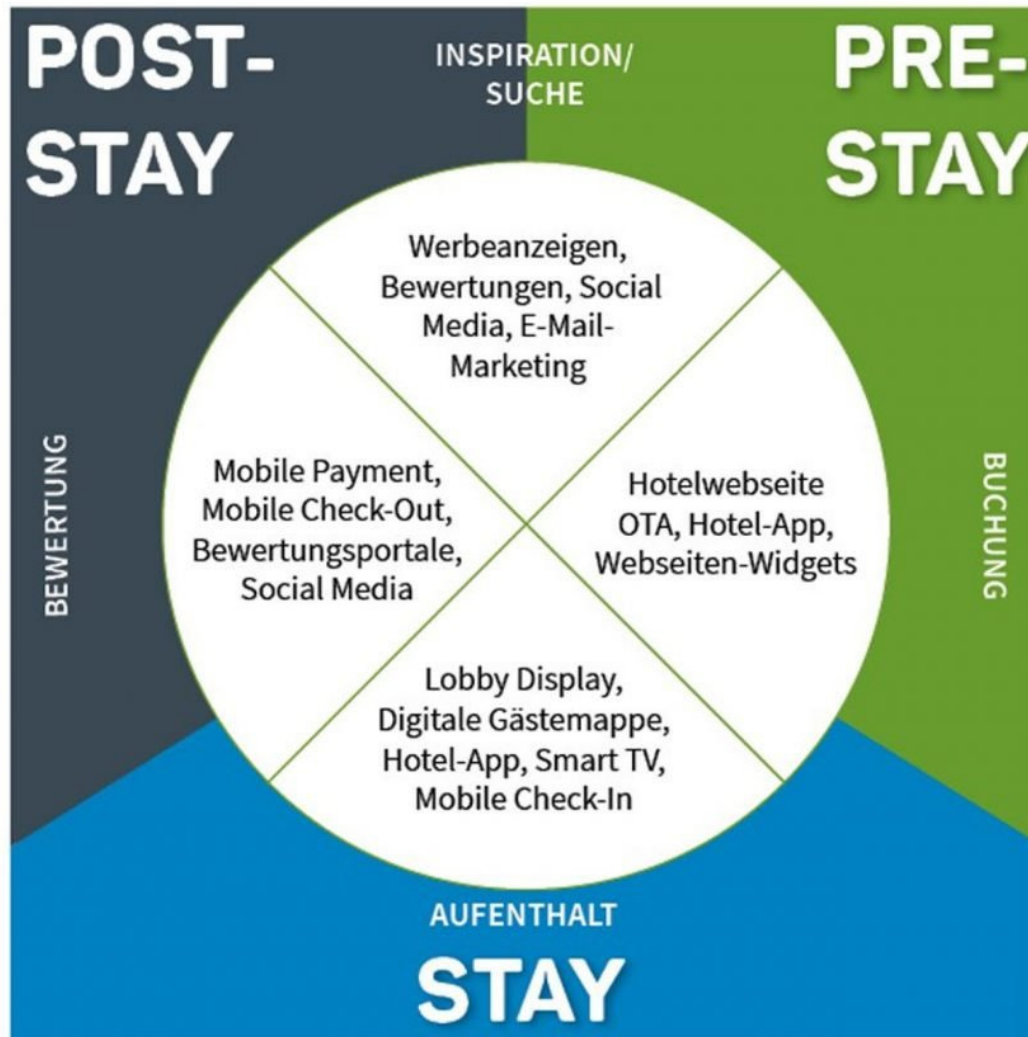
1. Individuell soll es sein,
2. Menschlich soll es sein, auch wenn es Maschinen sind,
3. Einfach soll es sein, dabei aber auch immer sicher.
4. Schnell soll es sein, am liebsten ganz schnell, und
5. Automatisiert soll es sein, wo immer möglich.

Wir bewerten das mal nicht, aber auch das sollten wir bei den kommenden Folien nicht vergessen.





Wo trifft der Kunde auf „das Digitale“?





HB1

Vas dem Gast wichtig ist:



Der Gast möchte auf nichts Gewohntes verzichten,
manches darf „einfacher“ funktionieren als zu Hause

Information, Suche und Reservierung über Website &
Email sind Grundvoraussetzungen

Internet, Telefon-Netz, Handyladestation sind in vielen
Fällen buchungsrelevant

HB2

Blick verstärkt auf „unsere Häuser / unseren Alltag“,
ausgehend vom Ist...

Folie 9

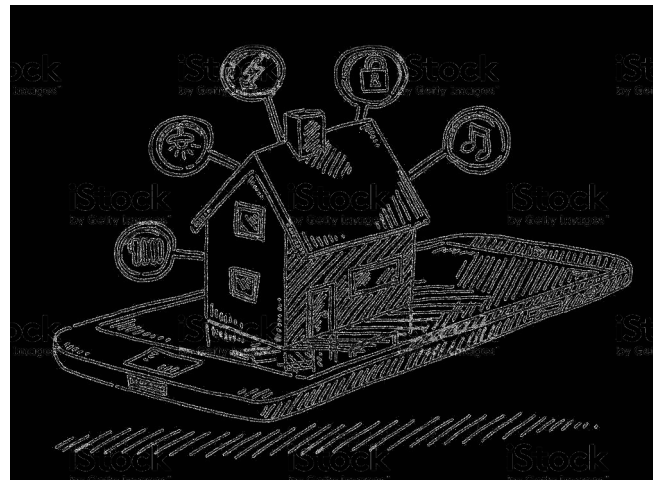
HB1 Horst Bötcher; 27.11.2019

HB2 Horst Bötcher; 27.11.2019



Ein kleiner Exkurs, ein Blick auf das digitale Hotel

Text 02





The
INTERNET
of Things

PRESENTS





Was wurde im Video gezeigt? (Kim-Spiel)

Haus öffnet Jalousien

Haus macht Licht an

Kaffeemaschine wird aus dem Bett angestellt

Der Rasenmäher legt los

Autonome Geräte (Hinweis: tw. noch nicht existent...)

Liegestühle, weil ich Zeit habe

Saugroboter

Temperaturregelung etc., wenn Mensch das Haus verlässt

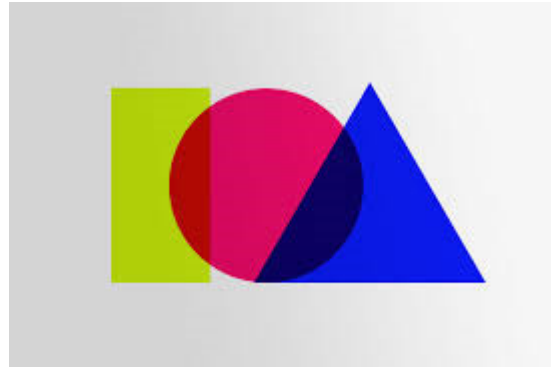
Im Supermarkt stehen und in den Kühlis schauen

Rezepte, Geräte vorheizen...

Einparkassistenten

Und sicher noch etwas, das mir durchgerutscht ist...



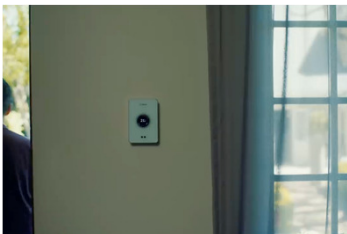


in Blick auf ein paar Einzelaspekte....



rwaltung

- Reservierungs- und Verwaltungssystem
 - Übersicht über Zimmer im Haus in digitalen Plänen (Flächen etc. digital abgebildet)
 - Klare Ansage „wann sind welche Gäste im Haus? Mit welchen Besonderheiten?“
 - Generierung von Dienstplänen, Putzplänen, Maschineneinsatz, Essenplänen etc., ohne menschl. Dazutun
 - Selbst. Optimierung der Reservierungskalender
 - Gast ist draußen: Temperatur wird abgesenkt, Speisesaal wird mit Roboter gesaugt etc.





Reservierung

Bereits heute steckt viel mehr in unseren Systemen, als wir ahnen oder wissen.

Die DSGVO begrenzt dabei an etlichen Stellen, aber wir haben deutlich mehr an Wissen über Gäste „gesammelt“ (oder könnten es mit ein, zwei Klicks), als wir nutzen.

Stammgäste und ihre Vorlieben / Positive Erlebnisse und Rückmeldungen / Wünsche Anregungen und Marotten / Allergien und gern Gebuchtes usw.

The screenshot shows the 'Kunde' (Customer) profile for customer number 3048. The profile includes fields for Name (SFS - Seminare für Sie), Address (Am langen Acker 12), Land (D), PLZ/Ort (36043 Fulda), Bundesland (Hessen), and various contact details like telephone, fax, and email (ePretzsch@sfsx.de). A table on the right lists reservations with columns for date, time, and seminar type.

Von	Bis	Art	Betreuer	B-Code	Typ	Belegungsthema
10.10.19	10.10.19	S	Pretzsch	1167	GR	Juristisches Seminar 3
08.10.19	08.10.19	S	Pretzsch	1166	GR	Juristisches Seminar 3
03.10.19	03.10.19	S	Pretzsch	1165	GR	Juristisches Seminar 3
01.10.19	01.10.19	S	Pretzsch	1164	GR	Juristisches Seminar 3
26.09.19	26.09.19	B	Pretzsch	1163	GR	Juristisches Seminar 3
24.09.19	24.09.19	B	Pretzsch	1162	GR	Juristisches Seminar 3
19.09.19	19.09.19	B	Pretzsch	1161	GR	Juristisches Seminar 3
17.09.19	17.09.19	B	Pretzsch	1160	GR	Juristisches Seminar 3
12.09.19	12.09.19	B	Pretzsch	1159	GR	Juristisches Seminar 3
10.09.19	10.09.19	B	Pretzsch	1158	GR	Juristisches Seminar 3
05.09.19	05.09.19	B	Pretzsch	1157	GR	Juristisches Seminar 3
03.09.19	03.09.19	B	Pretzsch	1156	GR	Juristisches Seminar 3



Reservierung

Online informieren, online buchen, einchecken usw. gilt in aller Regel für Einzelreisende.

Familien und Gruppen brauchen (noch?) die beratenden Rezeption, „vorher, während und nachher“.

Trotzdem sollten wir schauen, was möglich ist und es für uns bewerten, ggfls. schrittweise einführen.





kurzer Exkurs: Buch vs. (online) Reservierungs-System

Übersichtliche Ansicht der eingegangenen Reservierungen

Ortsunabhängiges Reservierungsmanagement

Automatische Verwaltung der Reservierungen

Schneller Service 24/7

Nutzung der Kundendaten

„Alle“ MA können reinsehen / buchen etc.

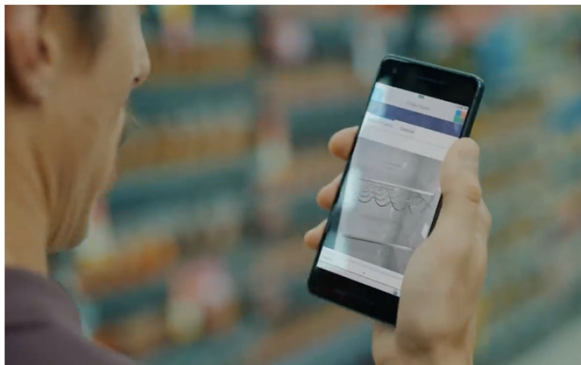
Probleme“



Küche

Produktion:
Küchengeräte arbeiten tw. alleine,
Rezepte sind programmiert, auch
gelernte Kräfte können kochen...

Ausrüstung jedoch meist teuer und nur
Teile bereits erprobt / vorhanden.



Einkauf:
intelligentes WWS sagt „was ist da“.
Bedarfsgerechtes Einkaufen, gekoppelt
mit Res. System, Abstimmung von
Lieferterminen (Bsp. REWE oder
Flaschenpost für private Kunden)

Tlw.. personalrelevant, zumindest bei
Folgeschritten, Küche braucht aber
auch in nächster Zukunft noch
Fachkräfte.



Haus(-technik)

- › Mähroboter startet erst, wenn Gäste abgereist sind
- › Fester Plan für Mähen, Gießen, Filter säubern usw.
- › selbst errechnete Mengen etc. für neue Böden und Fliesen

- › Darüber hinaus:
- › Pläne generieren, Inventuren etc.,
- › Wartungsintervalle, Kontrolle auf Abweichungen, bspw. Heizung, Wasser etc.

- › ! Arbeitsplatzrelevant





- Beispiel Heizung
- Beispiel Zimmerkarten

Aufwachsende Nutzung möglich,
deshalb „Mitdenken“.
Spareffekte sind zumeist
immens, müssen jedoch gegen
(Erst-) Investition gerechnet
werden.





über das Haus hinaus gedacht:

„Digitale Partner“, oft nur bedingt zu beeinflussen, aber
„zu pflegen“:



- Telefon, Internet inkl. Service
- Lieferanten mit sehr oft eigenem Interesse
- Programmanbieter, gut fürs Profil
- Verkehrsdienstleister, wichtig für Gästezufriedenheit

Und immer auch den Blick nach vorn; 3D-Show als
neuer Programmpunkt, Videobrille und die Wii



sehr aktueller Praxis:

neubau auf zukunftssicherem Niveau, 400 Betten,

sind dabei die „digitalen Herausforderungen“?

04





„Alles“ geht sicher nicht, vor allem nicht im Bestand,
aber...

- Strategie
- Zuschüsse
- Partner
- Sponsoren
- Marke



unter Mitnahme von Gremien, Entscheidern usw.



Ein wichtiger Aspekt...

**Digitalisierung
schafft
Arbeitsplätze.
Digitalisierung
gefährdet
Arbeitsplätze.**



...den wir nur andiskutieren
können

Folgen, Risiken, Gefahren

- Auswirkungen auf Personal, in Qualität und Quantität
- know how-Verlust
- Probleme in Krisen
- Auswirkung auf Profil?
- Kosten, zumindest beim Anschaffen / Umschalten



Und nun?

...freue ich mich auf Diskussion und Fragen,
Ergänzungen und mehr.

