

Newsletter 12/2018

Digitaler Wandel legt einen Gang zu

Veränderungsdruck durch die Digitalisierung und Plattformkapitalismus sind in der Hotelbranche weiterhin groß. Mit der Vielfalt digitaler Lösungen entlang der gesamten Customer Journey wächst die Komplexität. War gestern an der Gästechnittstelle die Konnektivität das Thema, so werden heute die Technologien der

Künstlichen Intelligenz diskutiert. Im Zeichen der Digitalisierung stand auch das [Treffen der öffentlich bestellten Sachverständigen](#) im Frühjahr 2018. Smarte Chatbots sollen immer mehr Prozesse begleiten und eine neue Verfügbarkeit von Services gestatten. Zum Pro und Contra von Chatbots mehr in diesem Newsletter.

DICON auf dem Digital-Gipfel 2018 - Deutschland muss sich beeilen

DICON ist seit 2017 Gründungsmitglied der vom Bundeswirtschaftsministerium geförderten [Wirtschaftsinitiative Smart Living](#). DICON wird am [Digitalgipfel](#) in Nürnberg am 3. und 4. Dezember 2018 teilnehmen. Der Gipfel wird den Schwerpunkt beim Thema Künstliche Intelligenz (KI) setzen, ein Innovationsfeld, das weltweit zu einem Megathema der Digitalisie-

rung geworden ist. Vergleichbar mit dem Wandel durch die Elektrifizierung im letzten Jahrhundert wird damit gerechnet, dass alle Branchen und Sektoren immer mehr mit KI angereichert werden. Neue Schnittstellen, komplexe Analysen, optimierte Prozesse, automatisierte Dienste und völlig autonome Entscheidungsprozesse werden Realität.

Viele „Smart Living“-Aspekte kommen im Prinzip auch für die Hotellerie in Frage – von der Voreinstellung über die Vorhersage von Gästewünschen bis hin zur Sprachschnittstelle im Hotelzimmer. Letzteres ist ein gutes Beispiel, um die Problematik der Innovationspolitik aufzuzeigen. Der US-Konzern Amazon hat als Onlinehändler begonnen und entfaltet heute eine enorme Marktmacht – mit dem KI-basierten

digitalen Sprachassistenten Alexa dringt er längst weltweit in die Wohnzimmer vor. Konsequenterweise hat Amazon seine Plattformstrategie genutzt um eine spezielle Version von Alexa für Hotels zu entwickeln. Hier ist kritisch zu fragen: Verschlafen die deutschen und europäischen Technologiekonzerne das Thema Plattformstrategie und überlassen den US-Konzernen weiterhin das Feld?

Tech-Unternehmen überflügeln die Hotellerie

Priceline erreichte im vergangenen Jahr einen Börsenwert von rund 87 Milliarden Dollar – damit wurde laut Forbes das Unternehmen in einer Aufstellung rund 2,5 mal so hochbewertet wie Marriott, das mit rund 6.000 Hotels einen Wert von 34,9 Milliarden Dollar erzielte. Die Vergleiche sind beeindruckend. Erschreckend ist aber die Gegenüberstellung der Mitarbeiterzahlen. Waren im vergangenen Jahr rund 226.500 Mitarbeiter bei der Hotelkette beschäftigt, so waren es bei Priceline nur 18.500. Auch andere Plattformen wie Airbnb zeigen keine grundlegend anderen Größenverhältnisse. Plattformkapitalismus ist ein immer bedeutender werdendes Thema, dem der einzelne Unternehmer weitgehend machtlos gegenüber steht. Schon seit 2012 wurden von der Hotrec die „Benchmarks of Fair Practices in Online Distribution“ eingeführt, bei der wichtige Grundlagen für einen fairen Wettbewerb gelegt wurden. Fair Trade gilt nicht nur für die Aluminium- und Automobilindustrie. Gerade in Sachen

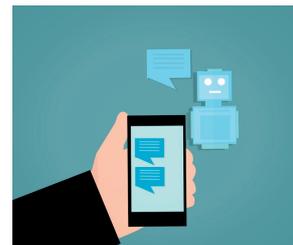
Plattformkapitalismus, wo Hotelzimmer als substituierbare Einheiten einem harten Wettbewerb unterliegen, leistet die Hotrec wichtige Arbeit, um die Hotelbranche vor einem unregelmäßigen Wettbewerb zu schützen. Trotz dieser kontinuierlichen Verbesserung der gängigen Regeln für faire Bedingungen wachsen die Profite der Tech-Konzerne selbst im Vergleich zu den großen Hotelkonzernen in einem zu hohen Ausmaß.

Der Grund liegt an der wachsenden Kompetenz, Kundenverhalten aufgrund der aus dem Verhalten von Kunden gewonnenen Daten vorherzusagen. Die jeweilige Marktmacht der Unternehmen beschleunigt diesen Prozess. Die nationale und regionale Ordnungspolitik scheint unvorbereitet auf die Ära globaler, explosiv-wachsender digitaler Plattformen. Sie bringen eine qualitativ neue Dynamik, die auf massiver Innovation und weltweiter Skalierung beruht und vermutlich nur mit internationalen Regelungen zu bändigen wäre.

Digitale Arbeitswelt und Hotel

Zum Thema Wirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitswelt ist auch der DICON-Artikel „Vom Kellnern zum Social Enginee-

ring? Die Hotellerie auf dem Weg in die Wissensgesellschaft“ interessant. [# COST & LOGIS](#)



Chatbots - Chancen und Grenzen der digitalen Helfer

Chatbots sind textbasierte Dialogsysteme und begegnen uns in den letzten Jahren immer häufiger – beim Besuch von Websites oder in sozialen Netzwerken wie Facebook. In einer weiteren Definition von Chatbot können auch sprachbasierte Assistenten wie Siri, Cortana oder Alexa darunter gefasst werden, denn die Basistechnologie ist identisch. Verglichen mit dem menschlichen Sprachverstehen ist ihre Arbeitsweise primitiv, da sie primär auf Schlüsselwörter reagieren und über Mustererkennung passende Antworten aus der Datenbank suchen – das „Verstehen“ ist also nur simuliert und auf einen engen Konversationsbereich beschränkt.

Sobald der Nutzer den intendierten Kontext (etwa die Zimmerbuchung) verlässt, dann werden die Grenzen schnell spürbar. Dennoch ist das Potenzial riesig, da Chatbots helfen einfache wiederkehrende Anfragen sehr effizient zu beantworten. Die Zeit der Mitarbeiter wird damit frei für anspruchsvollere Aufgaben. Die Herausfor-

derung ist auch hier – wie bei jeder Automatisierung – dass diese Werkzeuge an der richtigen Stelle zum Einsatz kommen und der Gast keine Einbußen im Komfort empfindet. Besonders die Buchungs- und Payment-Funktionen müssen störungsfrei ablaufen.

Zu beachten ist auch, dass wir als Menschen nach echter Aufmerksamkeit und Zuwendung suchen und dies besonders im Hospitality-Kontext Teil der gelebten Kultur ist. Für den Gast wird diese Erwartung frustriert, wenn er sich im falschen Moment von einer „kalten Maschinerie“ quasi abgefertigt fühlt. Bei der Automatisierung ist also Fingerspitzengefühl gefragt. Sogar eine Trendwende für bestimmte Touchpoints ist nicht auszuschließen – vielleicht wird die menschliche Präsenz und Aufmerksamkeit in einigen Jahren dann zum Alleinstellungsmerkmal in einer „durchprogrammierten“ Welt.

Ein vertiefendes Ebook zum Thema Chatbots kann hier heruntergeladen werden.

[# Ebook von neusta eTourism](#)



DICON

China: Auch Reiseverbote im Strafkatalog von „Big Brother“

Nachdem 2014 der Staatsrat der VR China den Aufbau eines flächendeckenden Sozialkreditsystems bekannt gegeben hatte, beobachten wir mehr oder weniger ungläubig die Implementierung dieses gigantischen Überwachungssystems. In freiheitlichen Staaten kennen wir solche Szenarien nur aus den negativen Utopien der Science Fiction.

Der Ausdruck „Big Brother“ aus Orwell's Fiktion 1984 wurde für uns zum Inbegriff des repressiven Überwachungsstaats und

der Gedankenkontrolle. Die KP China dagegen nutzt die modernen Möglichkeiten der digitalen Überwachung und von Big Data um über Reputationskonten direkte Verhaltenskontrolle auszuüben.

Die Einschränkung der Reisefreiheit ist dabei eine der drastischeren Optionen. Laut der chinesischen «Global Times» wurden seit Mai dieses Jahres schon 11,14 Millionen chinesischen Staatsbürgern das Fliegen mit kommerziellen Airlines verboten. [# travelnews.ch](#)