

## **KI-basiertes Wissensmanagement: Ein Game-Changer für die Hotellerie**

In einer Zeit, in der die Hotellerie vor vielfältigen Herausforderungen steht – von steigenden Gästewartungen über Fachkräftemangel bis hin zu hohen Lohnkosten – wird effizientes Wissensmanagement zunehmend zum Schlüsselfaktor für Wettbewerbsfähigkeit. Künstliche Intelligenz (KI) bietet hier bahnbrechende Lösungen, die Hotels fit für die Zukunft machen.

### **Die Bedeutung von Daten und Wissen im Hotelbetrieb**

Hotelbetriebe erfassen kontinuierlich Daten: bei Reservierungen, Check-ins und in der Gastronomie. Doch ein erheblicher Teil des Wissens bleibt oft in den Köpfen einzelner Mitarbeiter:

- Die Hausdame, die an zusätzliche Kopfkissen denkt
- Die Kellnerin, die sich den Lieblingsaperitif eines Stammgastes merkt
- Der Techniker, der spezifische Lösungen für wiederkehrende Probleme kennt

Diese wertvollen Informationen sind häufig an einzelne Personen gebunden, was bei deren Abwesenheit zu Effizienzverlusten führen kann.

### **KI als Lösung für moderne Herausforderungen**

1. Zentrale Wissensspeicherung: Eine KI-basierte Plattform kann das gesamte Unternehmenswissen zentral speichern und allen Mitarbeitern zugänglich machen.
2. Schnelle Informationsbereitstellung: Die neue Generation von Reisenden erwartet sofortige Antworten und reibungslose Prozesse. KI-gestützte Systeme können diese Erwartungen erfüllen.
3. Sprachbarrieren überwinden: In der von Quereinsteigern geprägten Hotelbranche kann KI Informationen in verschiedenen Sprachen bereitstellen und übersetzen.
4. Effizienzsteigerung: Chatbots können repetitive Kundenanfragen beantworten, während Mitarbeiter sich auf komplexere Aufgaben konzentrieren.
5. Verbessertes Onboarding: Neue Mitarbeiter können schneller eingearbeitet werden, da sie auf eine umfassende Wissensdatenbank zugreifen können.

### **Praktische Implementierung**

Ein einfacher Startpunkt für KI-basiertes Wissensmanagement:

Lassen Sie jeden Mitarbeiter zwei spezifische Probleme und deren Lösungen dokumentieren. Bei 50 Mitarbeitern ergibt dies bereits 100 dokumentierte Lösungsansätze – ein solider Grundstein für die Wissensdatenbank.

### **Vorteile des KI-gestützten Wissensmanagements**

- Zentrale, mehrsprachige Wissensdatenbank
- Automatisierte, 24/7 verfügbare Kundenbetreuung

- Effizienzsteigerung durch schnellere Problemlösung
- Wissenserhalt auch bei Mitarbeiterfluktuation
- Personalisierte Gästelerlebnisse durch Datenanalyse

### **Anwendungsbeispiele**

- KI-Chatbots für Buchungen und Kundenanfragen
- KI-gestützte Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Automatisierte Analyse von Gästebewertungen

### **Unterstützung erhalten:** Digitales Innovationszentrum Greifswald

Das Digitale Innovationszentrum Greifswald (Projekt der WITENO GmbH) bietet Hoteliers kompetente Unterstützung bei der Implementierung von KI-basierten Wissensmanagement-Lösungen. Gemeinsam können maßgeschneiderte Strategien entwickelt werden, um das volle Potenzial von KI im Hotelbetrieb auszuschöpfen.

### **Fazit**

KI-basiertes Wissensmanagement ist nicht nur ein Trend, sondern eine Notwendigkeit für zukunftsorientierte Hotels. Es ermöglicht Effizienzsteigerungen, verbesserte Gästezufriedenheit und einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil in einer sich schnell wandelnden Branche.