

A person wearing a purple suit and a white shirt with a tie is holding a silver bell. The person is standing in a modern hotel lobby with blue sofas and large windows. The background is slightly blurred, showing the interior of the hotel.

Launch-Projekt Alpbachtal

Empowering Hospitality with In-Room Voice-Assistant Technology



askAnoukAI



THOESCH

GmbH

Viele Herausforderung

Herausforderungen im Tourismussektor:

- Informationsüberfluss & Mitarbeitermangel.
- Mangel an persönlicher Betreuung für Gäste.
- Sprachbarrieren, die zu Missverständnissen führen können.

Bedürfnisse der Gäste:

- Wunsch nach einfachen, jederzeit verfügbaren Lösungen.
- Vergleichbare Erwartungen wie im digitalen Alltag.

Herausforderungen für Hotels und DMOs:

- Vielzahl von Aufgaben, die eigentlich automatisiert werden könnten.
- Komplexität durch die Integration vieler Systeme.
- Schwierigkeit, eine schnelle, praktische und effiziente. All-in-One-Lösung zu finden.





Der sprechende, digitale Concierge im Zimmer

Haben Sie sich schon einmal gefragt, wie es wäre, in einem Hotelzimmer zu übernachten, das Ihnen wie ein persönlicher Assistent zur Seite steht?



Stellen Sie sich vor, Sie sprechen einfach und Ihr Zimmer reagiert auf Ihre Befehle, zeigt Informationen an und führt Aufgaben aus - alles über einen praktischen Bildschirm.

Viele Fragen lassen sich schon während dem Auspacken des Koffers ganz nebenbei beantworten.



DMO - Amazon Alexa Launch Projekt

Eckdaten

- Insgesamt 250 Zimmern (First-Come-First-Serve) – Anmeldung bis 11. Juli.
- Erstellung einer DMO & MICE Skill für Alpbachtal
(= die erste MICE Skill weltweit – soft-Launch Europ. Forum Alpbach 2025)
- Jeder Betrieb erhält eine eigene Hotel-Skill (Amazon zertifiziert)
für die Gäste sowie Zugang zur neuen DMO Skill.
- Start August 2025 (1 Jahr Projektzeitraum für Phase 1)
 - Bis 11. Juli: Anmeldung/Auswahl Launch-Betriebe
 - August: Start mit ersten Hotelskills in den Zimmern
 - Aufschalten der MICE-Skill Herbst 2025

Ziele

- Verbesserung des Gästeerlebnisses durch den intelligenten Sprachassistenten im Zimmer
- Bereitstellung von live Tourismusinformationen via Voice-Technologie
- Unterstützung & Digitalisierung betrieblicher Prozesse in der Unterkunft
- Schaffung neuer Umsatzmöglichkeiten via Alexa-Geräte
(z.B. Bestellung RoomService, Tischreservierung)
- Positionierung Alpbachtal als eine der weltweit ersten Alexa Smart Properties Destinationen und der ersten mit einer MICE-Anwendung weltweit.

Vorteile für Launch-Betriebe

- Kostenlose Erstellung und Setup der bei Amazon **zertifizierte Hotel-Skill**
- **Innovatives, neues Gästeerlebnis** sowie ein **zusätzliches Service- und Erlebnisangebot** im Zimmer
- Setzen Sie neue Umsatzpotentiale frei und gewinnen Sie **wieder mehr Zeit für persönliche Gästebetreuung**.

Die Hotel-Skill

- beantwortet rund um die Uhr Fragen zum Hotelaufenthalt und ermöglicht Bewerbung und den Verkauf von Zusatzleistungen
- unterstützt bei der **Digitalisierung sowie Schaffung von effizienten Prozessen** - gewinnen Sie **wieder mehr Zeit für persönliche Gästebetreuung**.
- liefert verlässliche, offizielle Touristeninformationen und schlägt Aktivitäten sowie Events vor.

Die DMO-Skill

- beantwortet liefert rund um die Uhr verlässliche, offizielle Touristeninformationen und schlägt Aktivitäten sowie Events vor.
- MICE-Gästen erhalten rund um die Uhr verlässliche und nützliche Informationen zur Veranstaltung in der Region.

Mini Assistent immer auf Sprachbefehl erreichbar 24/7

Beispiele für hotelspezifische Anwendungsfälle

HOTEL

„Alexa, ich möchte gerne eine Massage buchen?“



„Alexa, stell mir ein Wecker für morgen um 8:00 Uhr!“



„Alexa, bitte rufe die Rezeption an“



„Alexa, mein Fernseher funktioniert nicht?“



„Alexa, ich möchte später auschecken?“



„Alexa, ich möchte für heute Abend ein Tisch für 2 Personen reservieren?“

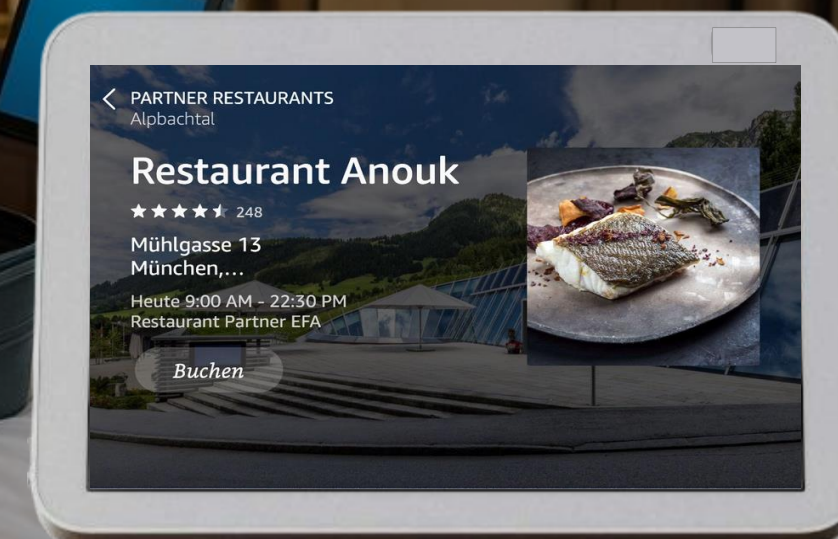


„Alexa, ich verzichte auf meine Zimmerreinigung heute?“



Positive Auswirkungen

- Bessere Gästebewertung dank 24/7 Service
- Weniger Anfragen an der Rezeption
- Effizienzsteigerung bei Housekeeping und F&B
- Umsatzsteigerung durch Zusatzbuchungen
- Echtzeit-Benachrichtigungen und Werbeaktionen



Einige Beispiele zu den Funktionen

Alexa,

wann gibt es Frühstück? / Wann öffnet die Sauna? / wann fahren öffentliche Verkehrsmittel?

ich möchte 2 Cola bestellen. Ich möchte Frühstück buchen (Anzahl & Tage).

ich brauche ein Handtuch? => Anzahl Abfrage & Ticket

was kann ich unternehmen? Wo kann ich joggen gehen?

das Waschbecken ist verstopft => Wartungsanfrage & Ticket

die Nachttischlampe funktioniert nicht / ist kaputt => Wartungsanfrage & Ticket

ich möchte später auschecken.

wie funktioniert die Klimaanlage? / Ist die Minibar kostenlos?

wie lautet das WLAN-Passwort?

bitte das Zimmer nicht reinigen! oder Bitte reinige das Zimmer!

stelle einen Wecker auf ... (Standardwecker – zurück setzen mit Zimmer ist fertig)

wie wird das Wetter heute?

wo kann ich essen gehen? / gibt es eine Bar?

- **Was benötigt das Hotel um die Geräte betreiben zu können?**
 - ➔ Nur einen WLAN-Zugang sowie einen passenden Platz (210 mm x 130 mm) mit Stromanschluss für die Geräte im Zimmer
- **Ist die Teilnehmeranzahl beschränkt?**
 - ➔ Ja, in der ersten Phase des Projektes können **nur 4 Pilot-Betriebe mit maximal 250 Zimmern teilnehmen. First-Come-First-Serve Prinzip.**

Anmeldung direkt beim TVB bis spätestens 11. Juli 2025! Eine spätere Ausdehnung / Möglichkeit für alle Betriebe ist angedacht.
- **Welche Kosten fallen für die teilnehmenden Betriebe an?**
 - ➔ Setup / Erstellung der Hotelskill wird von TVB übernommen (kostenlos)
 - ➔ Hostingkosten sowie die Kosten für die Destinationsfunktionen werden vom TVB übernommen. (kostenlos)
 - ➔ Geräteeinkauf einmalig wird von TVB übernommen (kostenlos)
 - ➔ Lizenzkosten inkl. Amazon-Skill-Lizenz wird von TVB übernommen (kostenlos)

Besteht Mitwirkungspflicht für die Pilot-Betriebe?

- ➔ Ja, damit Thoesch und Amazon ..
 - den **Hotel-Skill und erste Campaign-Cards** (Bilder mit Informationen, die Sie im Zimmer einblenden können) erstellen und die Geräte in den Zimmern platzieren kann.
 - Betriebe **installieren die Geräte gemeinsam mit Thoesch vor Ort in den Zimmern** (Geräte müssen nur noch an passender Stelle mit Strom versorgt werden)
 - und nehmen an einer **Ersteinschulung** teil
 - **Stellen sicher, dass Gäste die Echo-Show Geräte im Projektzeitraum auf den Zimmern nutzen können** (aktive Geräte mit Anschluss zum WLAN).

Echo Show 8



für das Gerät

Bereich von 203 mm x 127 mm empfohlen.

- **Was benötigt das Hotel um die Geräte betreiben zu können?**

- ➔ Nur einen WLAN-Zugang sowie einen passenden Platz mit Stromanschluss für die recht kleinen Geräte im Zimmer.

- **Was ist eigentlich mit dem Datenschutz? (siehe auch Detailfolie nächste Seite)**

- ➔ Die b2b-Plattform „Alexa Smart Properties“ wurde unter strikter Berücksichtigung des Datenschutzes entwickelt.

- ➔ Die Nutzung von Alexa im Hotelzimmer ist optional und Sprachaufzeichnungen werden nicht gespeichert.

- ➔ Echo-Geräte verfügen über eine Mikrofon-aus-Taste, mit der die Verbindung elektronisch unterbrochen werden kann.
Zudem wird standardmäßig der Schieberegler für die Kamera geschlossen.

➔ Bisherige Nutzungsdaten (gr. Hotelketten, Therme Erding etc.) zeigen, dass über 90% die Geräte nicht deaktivieren und 85% der Gäste den Service mehrfach während des Aufenthalts nutzen.

- **Kann ich selbst Daten ändern, neue Informationen einspielen?**

- ➔ Ja, teilnehmende Betriebe erhalten eine in Abstimmung erstellte Hotel-Skill mit allen Informationen rund um das Haus, sowie erste „Campaign-Cards“ (Bilder und Infos am Bildschirm angezeigt werden).

Mit der Hoteloberfläche lassen sich diese Informationen sehr einfach und zentral aktualisieren und ergänzen.

Die Destinations- und später auch die MICE-Informationen werden für optimale Aktualität direkt bei Alpbachtal via Datenschnittstelle abgefragt.

Datenschutz

Alexa Smart Properties:

- Keine Gästedaten werden gesammelt/gespeichert.
- Keine Sprachaufzeichnungen werden gespeichert.
- Es werden keine persönlichen oder finanziellen Informationen gesammelt.
- Keine Verknüpfung mit persönlichem Amazon Account notwendig / möglich. Anouk Standarddienste wie Wecker, Wetter usw. ohne Registrierung eines persönlichen Amazon-Kontos.
- Schnittstellen zu Partnern (z. B. PMS) basierend auf DSGVO-konformen Standards.
- Nutzungsanalysen nur anonymisiert – keine personenbezogenen Daten (max. Zimmernummer als numerischer Identifikator).

Gästekontrolle & Privatsphäre:

- Aktivierungswort-Technologie
Aktiviert sich nur nach dem Hören von „Anouk“ PLUS (hotelspezifische) Frage (Intent).
- Streaming-Indikatoren, wenn aktiviert.
- Mikrofon-/Kamera-aus-Taste
- Integrierte Kameraabdeckung (Standard = geschlossen)
- Aufsteller mit QR-Code zu [Datenschutzportal](#)
- Gäste können Geräte steuern/deaktivieren
„Kein Muss“: aber 98 % der Geräte bleiben aktiv.

Bei Check-in:

Als Ausstattungsmerkmal und optionale Nutzung ansprechen.

Ergebnisse bis heute in unseren Hotels: Mehr Engagement, höhere Umsätze & optimierte Abläufe.

98%

Aktive Geräte

Gäste akzeptieren unseren Sprachassistenten

85%

Tägliche Nutzung

Gäste nutzen den digitalen Concierge täglich für Hotelinformationen & Bestellungen

+10%

Unmittelbare Umsatzsteigerung

Monetarisieren Sie die Zeit Ihrer Gäste im Zimmer durch Werbung für Ihr Restaurant, Spa und mehr.

3h/Tag

Zeitersparnis für das Personal

Durch die automatisierte Bearbeitung von Anfragen eingespart.

★★★★ + 20% Gästezufriedenheit
+ 30% Schnellerer Service



Durchschnittlicher Mehrumsatz
von 18 € pro Zimmer/Woche



25% weniger Arbeit an der
Rezeption und im Backoffice



askAnoukAI



THOESCH

GmbH

Use-Case: Das Aunhamer Suite & Spa Hotel ***** Bad Griesbach

“Smarter Service for relaxed guests”

83 Zimmer - 1.000 m² Spa

Herausforderung:

- Komplexes Hotelprodukt
- Mitarbeitermangel



Key metrics nach 10 Monaten



EUR **716.-**

Monthly additional revenue
via voice skill



EUR **2.03**

Average per guest across all
upsell categories and months



plus **28%**

E-bike rental upsell especially
May to August



EUR **4'165.-**

Additional revenue from
massage & wellness bookings

Aktive Nutzung >65% der Gäste – Ø 212 Interaktionen
**Mehr Service-Direktbuchungen, effizientere Housekeeping-
Abläufe, gesteigerte Gästezufriedenheit.**



**„Mit Anouk können Gäste über Sprachbefehl
jederzeit auf Serviceangebote zugreifen. Es hat die
Arbeitsbelastung im Team reduziert & die Spa-
Buchungen spürbar erhöht.“**

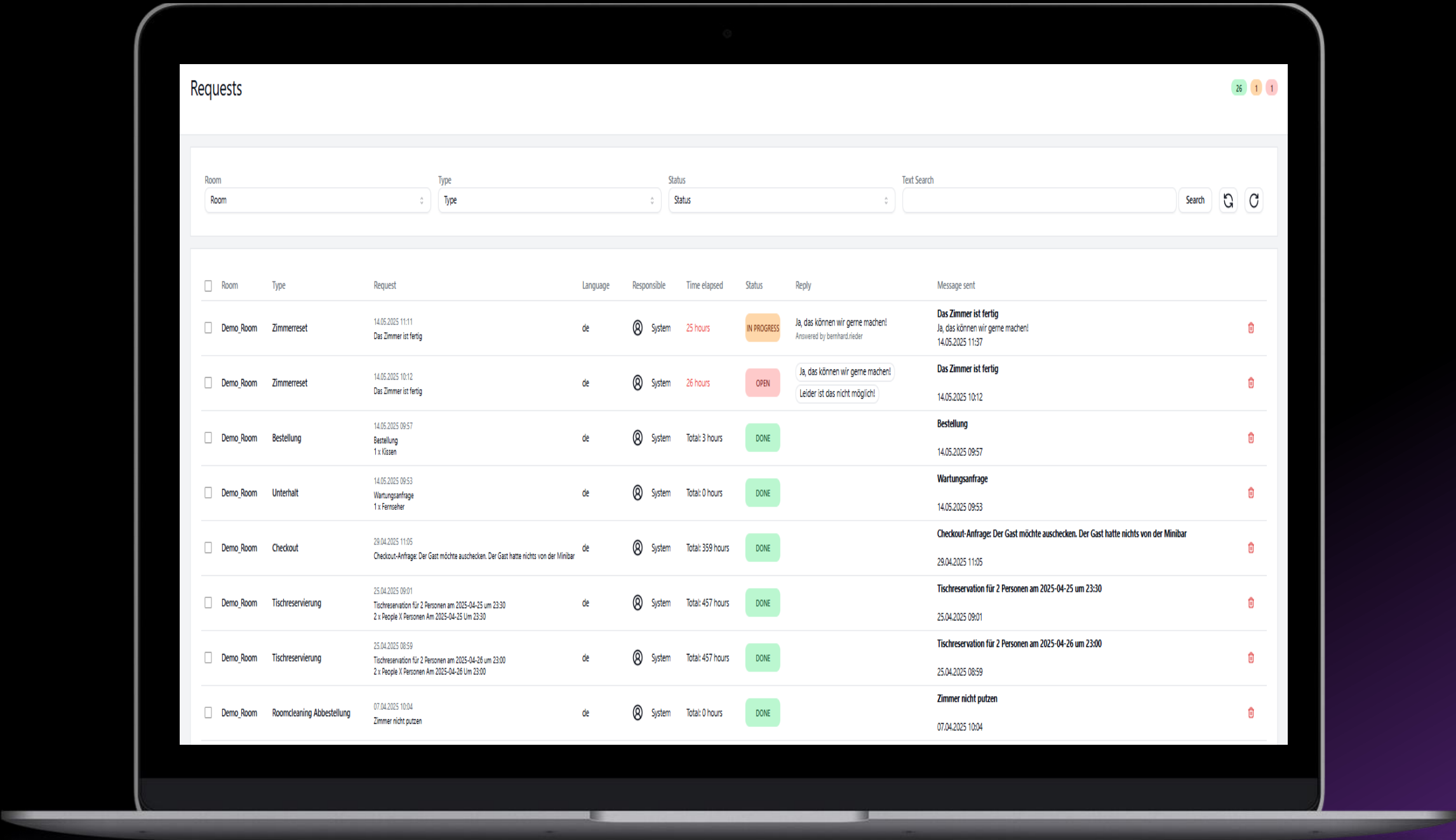
Nico Thalhammer, Vorstandsmitglied



<https://thoesch.my.canva.site/casestory001#page-0>

Alle Anfragen im Überblick

*Echtzeitmanagement
für Gästeanfragen
steigert Effizienz und
Umsatz*



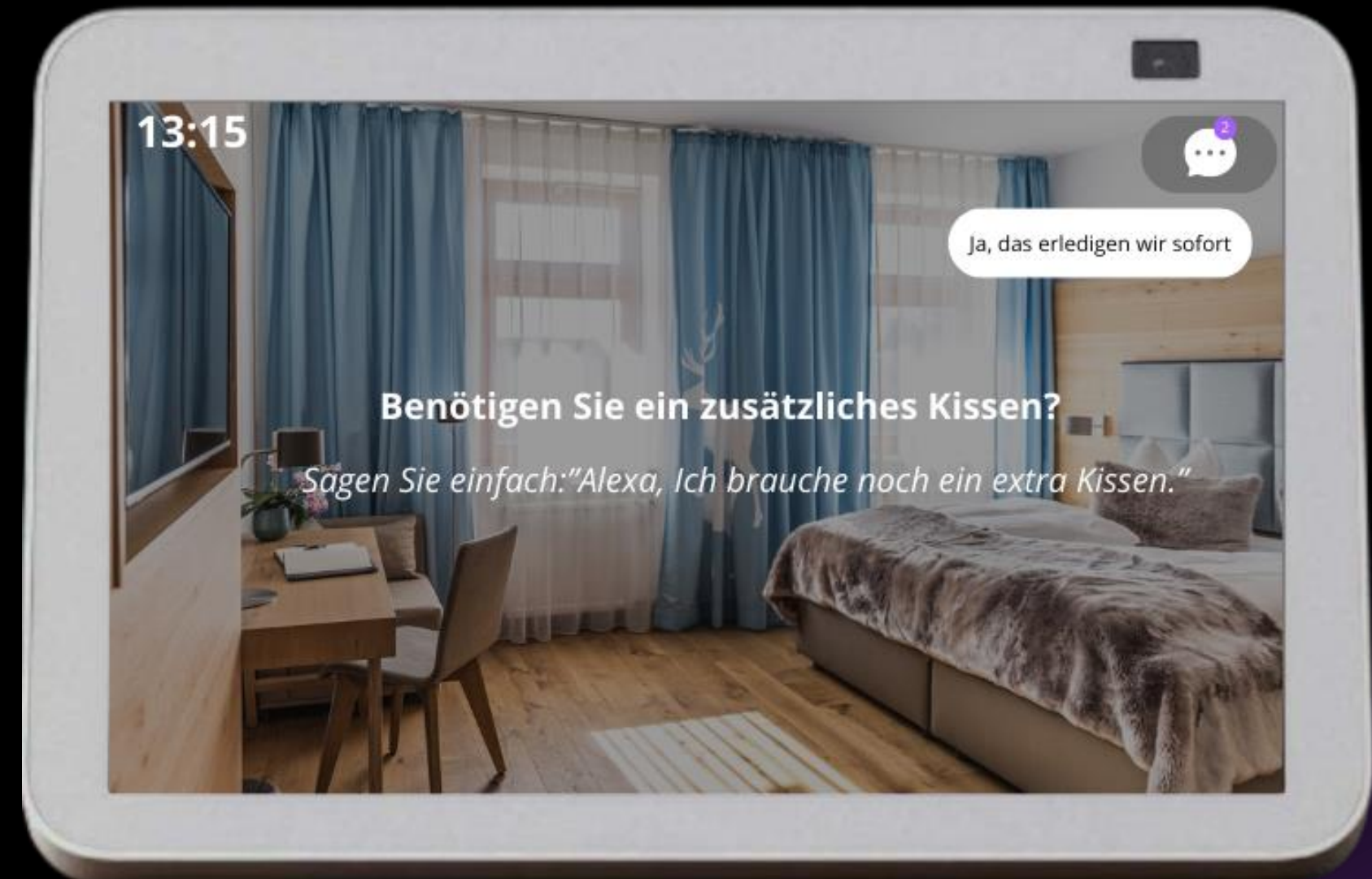
askAnoukAI



THOESCH
GmbH

Antworten direkt auf Anfragen

***Echtzeitmanagement
für Gästeanfragen
steigert Effizienz und
Umsatz***



CAMPAIGN CARD

BEISPIELE

