



## PRESSEMITTEILUNG

Nummer 02/22 vom 28. Juni 2022

Seite 1 von 2

# Vom virtuellen Concierge bis zum KI-Chat: Digitalisierung im Parkhotel Rügen schreitet voran

## Neue Angebote schaffen höheren Gästekomfort und unterstützen Hotelmitarbeiter

Das Parkhotel Rügen setzt seinen Digitalisierungsprozess fort und integriert weitere digitale Angebote in seinen Hotelalltag. Neu sind unter anderem ein Live-Chat, in dem virtuelle Mitarbeiter rund um die Uhr Rede und Antwort stehen, ein digitaler Concierge sowie eine Cloud-basierte Kassenlösung. „Bereits im Jahr 2018 haben wir damit begonnen, unser Hotel smarter zu machen. Mit der Corona-Pandemie haben unsere Bemühungen noch einmal einen kräftigen Schub bekommen“, sagt Christina Gehm, Stellv. Direktorin des Parkhotels Rügen, und fügt hinzu: „Bei all den Möglichkeiten, die es heute gibt, versuchen wir jedoch immer auch im Blick zu haben, wie viel ‚digital‘ tatsächlich von unseren Gästen akzeptiert wird. Nicht jeder möchte mit virtuellen Mitarbeitern chatten oder Tipps für den Tagesausflug über den Bildschirm erhalten.“ Alle Digitalisierungsmaßnahmen wurden aus Eigenmitteln und ohne Förderungen realisiert.

### Digital unterwegs: Hier profitieren Gäste (und Mitarbeiter)

Neben einem Online-Check-in, in dessen Rahmen auch Meldescheine am Smartphone oder heimischen Computer ausgefüllt werden können, haben Gäste des Parkhotels Rügen ab sofort Zugang zu einem digitalen Concierge in der Lobby des Hotels. Die elegante Design-Stele mit Bildschirm liefert Tipps für Ausflüge, informiert über aktuelle Öffnungszeiten in der Wellness-Oase „Aléa“ oder über das Strandwetter der nächsten Tage.

All diese Informationen sind auch über eine digitale Gästemappe, die in jedem Zimmer zur Nutzung bereitsteht, abrufbar. Die handlichen Tablets bieten darüber hinaus die Möglichkeit, ins Internet zu gehen, Zeitungen zu lesen, Push-Nachrichten von der



## PRESSEMITTEILUNG

Nummer 02/22 vom 28. Juni 2022

Seite 2 von 2

Rezeption zu empfangen oder durch einen Reiseführer über die Insel Rügen zu stöbern. Eine entsprechende Hotel-App ermöglicht den Abruf aller Daten sowie die Kommunikation mit Hotelmitarbeitern auch von unterwegs.

In einem Live-Chat, der auf der Webseite des Hotels integriert ist, können Gäste des Hotels vor, während oder nach ihrer Reise mit dem virtuellen Parkhotel-Mitarbeiter Moritz in Kontakt treten. Mittels künstlicher Intelligenz beantwortet Moritz rund um die Uhr bis zu 80 Prozent eingehender Anfragen, unter anderem Fragen zu verfügbaren Reisezeiträumen, buchbaren Arrangements, Speiseangeboten im Restaurant oder einem möglichen Early-Check-in.

Eine weitere Optimierung, die nicht zuletzt auch das Hotelpersonal entlastet, ist der Einsatz einer Cloud-basierten Kassenlösung für das Restaurant des Hotels. Teil des Systems sind sogenannte UAP-Geräte, die Kellner Bestellungen digital aufnehmen und direkt in die Küche vermitteln lassen – ohne Laufwege und für einen noch schnelleren Genuss.

Weitere Informationen: [www.parkhotel-ruegen.de](http://www.parkhotel-ruegen.de)

### **Über das Parkhotel Rügen**

*Im Herzen von Deutschlands größter Insel, in Bergen auf Rügen, empfängt das mit vier Sternen klassifizierte Parkhotel Rügen seit mehr als 25 Jahren Erholungssuchende, Erlebnisurlauber und Geschäftsreisende. 154 modern ausgestattete Zimmer, ein Wellness- und Fitness-Bereich sowie ein erstklassiges Restaurant mit Sonnenterrasse laden ein, das Strand- und Kulturangebot der Insel Rügen zu erkunden oder Kraft für den Alltag zu tanken. Die Direktion des 1995 als Treff-Hotel eröffneten und seit 2007 privat geführten Hauses obliegt Charis Schalley.*