

Robotik in der Dienstleistung – WIDERSPRUCH ODER ERFOLGSBRINGENDE ZUKUNFT

Inter~
view

IM EXPERTENTALK SPRECHEN ANDREAS POTH, GESCHÄFTSFÜHRER BEST WESTERN PLUS KURHOTEL AN DER OBERMAINTHERME UND ROBOTIK-EXPERTE RAINER E. BECKER ÜBER DEN EINSATZ VON SERVICEROBOTERN IM GASTGEWERBE



„Weniger Transportwege, mehr Zeit für unsere Gäste.“



BEST WESTERN PLUS KURHOTEL AN DER OBERMAINTHERME/ HERR ANDREAS POTH GESCHÄFTSFÜHRER/ INTERVIEW PARTNER

Herr Poth: Das Gastgewerbe ist eine „Mensch zu Mensch“ Branche, in Ihrem Kurhotel kommen Serviceroboter aktiv zum Einsatz: Wie gehen Ihre Gäste damit um, welche Rückmeldungen erhalten Sie?

Trotz Roboter bleibt es bei „Mensch zu Mensch“, sogar noch mehr „Mensch zu Mensch“, denn nun haben die Servicemitarbeiter mehr Zeit für ihre Gäste. Wir lassen die Servicewagen zum Servieren nicht an den Tisch fahren. Sie transportieren die Speisen und Getränke bis zur Servicestation. So wie üblicherweise früher ein Commis de Rang. Bei uns gemessen, sparen sich die analogen Mitarbeiter ca. 40 % ihrer Arbeitszeit für Transportwege, die sie nun mehr für die Gäste haben. Und das kommt sehr gut an. Die Roboter sind absolut Selfie fähig und werden von der überwiegenden Anzahl an Gästen, auch den Älteren, zuerst vielleicht etwas skeptisch, aber dann auch fasziniert aufgenommen.

Herr Becker: Wo geht der Trend im Gastgewerbe die Robotik betreffend hin – was kommt in Zukunft noch auf uns zu?

Aktuell sind Roboter im Gastgewerbe noch eher selten. Wir erkennen jedoch

deutlich, dass immer mehr Betriebe in der Gastronomie und Hotellerie sowie im Catering bei der Transformation von analogen zu digitalen Prozessen Unterstützung durch robotische Technologien umsetzen. Im Fokus stehen dabei insbesondere die Digitalisierung der Prozesse für den Bereich Bodenreinigung und den Bereich Indoor – Lieferung. Koch – Roboter und Concierge – Roboter sind aktuell noch Ausnahmen. Nachdem immer mehr mobile autonome Roboter durch immer besser werdende Sensorik und K.I. unkritisch im Zusammenspiel mit Menschen eingesetzt werden können und die von uns präferierten Roboter mittlerweile alle DSGVO-konform sind, steigt auch die Akzeptanz der Gastronomen, diese robotischen Technologien effizient für die niederschweligen Prozesse einzusetzen. Typische Einsatzzwecke sind bei den Lieferrobotern der Transport von Food & Beverage aus/von der Küche/ Theke in den Gastraum beziehungsweise der Dish-Return-Prozess direkt vom Tisch in die Spülküche. Keinesfalls geht es bei den Lieferrobotern um einen unmittelbaren Gästekontakt. Der Lieferroboter soll ausschließlich das Service Personal befähigen, sich überwiegend bis ausschließlich um

den Gast zu kümmern. Im Bereich der Reinigungsroboter führt die Erkenntnis, diese Technologien nahezu 24/7 einsetzen zu können dazu, dass die klassische Unterhalts-Reinigung perfekt durch Nass – oder Trockenreinigungsroboter erledigt werden kann. In der näheren Zukunft erwarten wir zusätzliche Unterstützung im niederschweligen Bereich durch autonome, mobile Roboter im Outdoor – Bereich sowie im Bereich Roomservice und Housekeeping. Für entsprechende Gastronomiekonzepte erwarten wir auch einen deutlichen Zuwachs an mobilen Service – und Concierge – Robotern.

Herr Poth: Wie kommen die Serviceroboter in Ihrem Betrieb zum Einsatz, wo liegen Ihre Vorteile?

Drei Servier- und ein Abräumwagen. Getauft von unserem Team als „3 Engel & Charlie“. Die „3 Engel“ haben zwei Funktionen.

1. Wir platzieren unsere Gäste bei ihrem Besuch und so fragen wir unsere Gäste, ob sie analog oder digital zum Tisch begleitet werden möchten. Ca. 70 % wählen digital. In dieser Funktion begleitet der Serviceroboter den Gast direkt an seinen Tisch, bittet ihn



Platz zu nehmen und kündigt den Servicemitarbeiter an. Warum nutzen wir dies? Bei starker Auslastung, zur Peak-Zeit, sind die Mitarbeiter stark mit dem Platzieren beschäftigt und konnten sich nicht direkt um die ersten Wünsche der Gäste kümmern, da sie weiter platzieren mussten. Nun werden die Gäste gebracht, und die Mitarbeiter können Aperitif, Wein, Wasser, Speisen aktiv verkaufen.

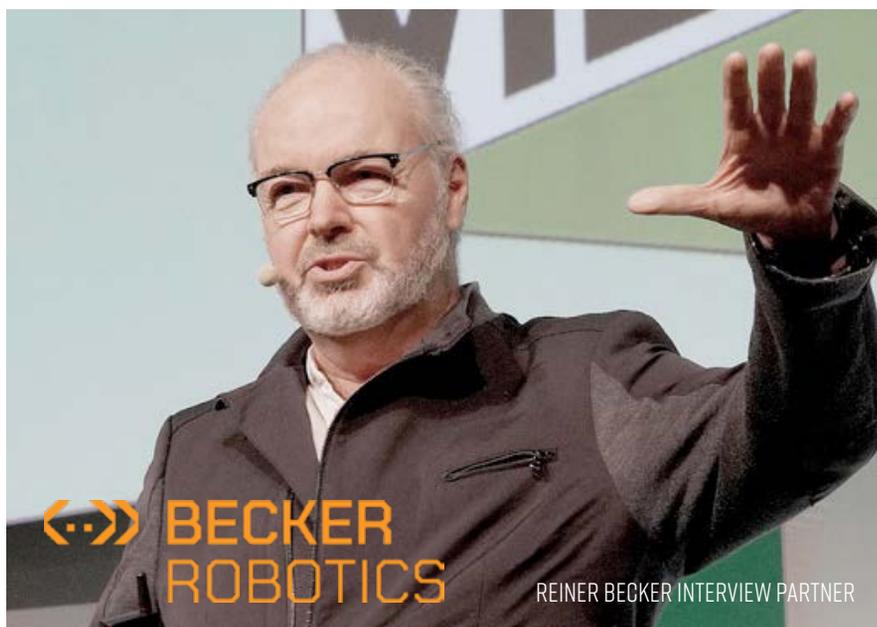
2. Bestellung werden digital an Theke und Küche weitergeben, der Mitarbeiter geht zum nächsten Gast und irgendwann werden Getränke und Essen in die Servicestation gebracht, ohne dass der Mitarbeiter in die Küche oder an die Theke muss. Der Mitarbeiter in der Station muss nichts machen, außer das Essen von einem der vier Tablettis nehmen. Der Engel hat Sensoren und fährt zum nächsten Tisch oder dahin, wo er gerade wieder benötigt wird. Er weiß es selbst.

„Charlie“ ist ein Abräumroboter und schafft 60 KG zu tragen. Er wird via Smartwatch vom Servicemitarbeiter an die Station gerufen, wo gebrauchtes Geschirr ordentlich abgestellt wird und dann von Charly in die Spülküche gefahren wird.

Wie hoch ist das Einsparungspotenzial?

Sparen ist nicht unser Ziel. Unser Ziel ist mehr Zeit für die Gäste, beziehungsweise mehr belegte Tische pro Mitarbeiter zu ermöglichen und zusätzliche Serviceleistungen anbieten zu können. 40 % mehr Zeit pro Mitarbeiter. Also Ziel:

- Pro Mitarbeiter zwei zusätzliche Tische á 2-4 Gäste pro Essenszeit. Zeitbegrenzung für Gäste von 1,5 Stunden pro Essenszeit. Also ca. 4-6 Tische pro Abend pro Mitarbeiter mehr zu bewerkstelligen
- Pro Gast zwei EURO mehr Umsatz, da der Mitarbeiter in der Station bleibt, nachschenken kann und ein leeres Glas schnell entdeckt und ein neues Getränk anbietet. Zeit für Zusatzverkäufe mit Digestivwagen, Käsewagen und Crêpe Suzette Wagen



- Zusätzliche Dienstleistung im Frühstück mit pochierten Eiern, Eier im Glas, Eggs Benedict oder Royal. Küche schickt die Eierspeisen digital in die Servicestation und es wird für diese zusätzliche Leistung kein weiteres Servicepersonal benötigt

Welche Herausforderungen sind damit verbunden?

Im laufenden Betrieb keine. Für die Installation hatten wir drei Wochen Vorbereitungszeit, drei Tage Onboarding und dann Training on the Job gebraucht, um die Prozesse auf die Roboter anzupassen. Seit 1 ½ Jahren ohne einen technischen Ausfall im Betrieb. Wartung: Einmal im Monat die Fahrrollen von Teppichflusen befreien.

Herr Becker: Welche Tipps geben Sie Hoteliers oder Gastronomen für den Einstieg?

Für die Einführung mobiler Roboter in der Gastronomie/Hotellerie empfehlen wir, den Fokus auf die Akzeptanz durch Personal und Gäste zu legen. Wir unterstützen unsere Kunden aus der Gastronomie/Hotellerie, indem wir verschiedene Transformationsprozesse aus der analogen Welt in die digitale Welt analysieren. Dazu zählt in erster Linie auch den analogen Prozess neu und digital zu denken und nicht unbe-

dingt 1:1 auf den Roboter zu übertragen. Nach unserer Erfahrung dürfen in dieser Phase keine Kompromisse gemacht werden. Hier ist eine Zusammenarbeit mit erfahrenen Robotik-Experten als Partner für die Transformation ein entscheidender Erfolgsfaktor.

Herr Poth: Welche Tipps geben Sie Kollegen, die mit dem Gedanken spielen Serviceroboter einzusetzen?

Erst einen Anbieter kommen lassen, damit er die Räumlichkeit auf die Machbarkeit hin untersucht. Treppen sind z.B. ein NoGo. Einen Kollegen besuchen, der die Geräte im Einsatz hat. Termin machen, dort essen gehen mit den Verantwortlichen aus Küche und Service, den laufenden Betrieb beobachten und Erfahrungen austauschen.

Herr Becker: Für welchen Betriebstyp eignet sich der Einsatz von Robotik aus Ihrer Sicht besonders?

Wir haben festgestellt, dass gar nicht der Betriebstyp unbedingt entscheidend ist für den Einsatz von Robotern, sondern in erster Linie der Prozess, in dem der Roboter unterstützen soll. Hier sind es vor allen Dingen schwere, unangenehme oder sich immer wiederholende Tätigkeiten, die perfekt durch Roboter als Unterstützung für den Menschen erledigt werden können.