

# Hotelwissen ordnen, Teams entlasten

Phase: Pilotierung | Typ: Praxisfall | Juni 2026

Von Hoteliers für Hoteliers – Daten ordnen, Wissen nutzbar machen, Teams entlasten.

### Steckbrief

<p><b>Betriebstyp</b></p> <p>Hotelgruppe / digital geführter Hotelbetrieb</p>	<p><b>Praxisfeld</b></p> <p>Datenmanagement / Wissensmanagement / Gästekommunikation</p>	<p><b>Reifegrad</b></p> <p>Fortgeschritten / skalierbar</p>	<p><b>Umsetzungsdauer</b></p> <p>stufenweise / laufender Aufbau</p>	<p><b>Übertragbarkeit</b></p> <p>hoch / bei digitalen Kontaktpunkten</p>
---	--	---	---	--

## 1. Ausgangslage im Betrieb

b\_smart hat KI über mehrere Jahre in den Hotelbetrieb integriert. Dafür mussten Betriebsdaten, Gästewissen und interne Abläufe zuerst strukturiert und als Wissensbasis nutzbar gemacht werden. Die Erfahrung zeigt: Für wirksame KI braucht es meist weniger Big Data als klare Daten, wiederkehrende Prozesse, digitale Kontaktpunkte und konsequente Einbindung in Kommunikation, Administration, Marketing und Betrieb. So wurde KI Schritt für Schritt professionell in den Alltag eingebettet.

## 2. Problemstellung

- Daten, Wissen und Regeln lagen anfangs verteilt in PMS, E-Mail, Website, Bewertungen und Dokumenten.
- KI konnte nur verlässlich helfen, wenn Betriebsdaten strukturiert und Prozesse standardisiert wurden.
- Mitarbeitende mussten KI im Alltag verstehen, kontrollieren und in wiederkehrende Abläufe einbinden.

## 3. Vorgehen im Innovationslab



Zuerst wurde geprüft, wo im Betrieb wichtige Informationen entstehen: bei Buchungen, E-Mails, Website, Gästebewertungen, internen Dokumenten und Abläufen. Danach wurden häufige Routineaufgaben ausgewählt und mit KI getestet, etwa Gästeantworten, Offerten, Mitarbeitendenfragen, Website-Texte und Bewertungsanalyse. Rückmeldungen aus dem Team halfen, Regeln, Inhalte und Zuständigkeiten zu verbessern.

## 4. Getestete Lösung

- Aufbau einer strukturierten Daten- und Wissensbasis aus PMS, E-Mails, Website, Bewertungen und Standarddokumenten.
- KI unterstützt Kommunikation, Offerten, Übersetzungen, FAQ, Review-Analyse und interne Wissenssuche.
- Mitarbeitende prüfen kritische Fälle, pflegen Inhalte und schärfen Regeln sowie Arbeitsanleitungen für wiederkehrende Abläufe regelmässig nach.

## 5. Aufwand / Voraussetzungen

<p> <b>Erforderlich</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klar verantwortliche Person für Daten, Wissen und KI-Nutzung.</li> <li>• Zugang zu PMS, E-Mail, Website, Bewertungen und Standarddokumenten.</li> <li>• Wiederkehrende Prozesse, Standards und aktuelle Arbeitsanleitung für wiederkehrende Abläufe.</li> <li>• Teamzeit für Schulung, Test, Feedback und Nachpflege.</li> </ul>	<p> <b>Zu beachten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenschutz nach DSGVO, Zugriffe und Cloud-Dienste klären.</li> <li>• Keine Vollautomatisierung kritischer Gast- oder Personalfälle.</li> <li>• Datenqualität laufend prüfen: Dubletten, Lücken, manuelle Eingaben.</li> <li>• KI verstärkt Prozesse; schlechte Abläufe zuerst vereinfachen.</li> </ul>
---	---

### 6. Ergebnis / Nutzen

- Zeitersparnis:** weniger Routinearbeit bei Mail, FAQ, Offerten und internen Fragen.
- Entlastung:** Wissen wird auffindbar; neue Mitarbeitende und Saisonkräfte arbeiten sicherer.
- Servicequalität:** schnellere, einheitlichere Antworten entlang der Guest Journey.

**Nutzenprofil**

<b>Mehr Ertrag</b>	<b>Effizienz / Kosten</b>
<b>Arbeitsplatzqualität</b>	<b>Gästekomfort</b>
<b>Servicequalität</b>	<b>Daten- / Prozessreife</b>

## 7. Learnings / Stolpersteine

- Es braucht meist keine grossen Datenmengen, sondern strukturierte Betriebsdaten und klare Prozesse.
- Der grösste Hebel entsteht bei wiederkehrender Kommunikation, Wissenstransfer und Routinearbeit.
- Daten in Silos, schlechte Stammdaten und unklare Zuständigkeiten bremsen die Wirkung.
- Mitarbeitende müssen beteiligt, geschult und für Kontrolle verantwortlich bleiben.

## 8. Für wen übertragbar?

Übertragbar für kleine, mittlere und grosse Betriebe mit digitalen Kontaktpunkten wie PMS, E-Mail, Website oder Bewertungen. Kleine Hotels profitieren vor allem bei Administration und Kommunikation; mittlere und grosse Betriebe zusätzlich bei Wissensmanagement, Upselling und Betriebssteuerung.

Datenmanagement | Wissensmanagement | standardisierte Prozesse

### Kernaussage

KI im Hotel ist weniger ein Technologieprojekt als ein Organisations- und Prozessprojekt. Der Nutzen entsteht, wenn Daten, Wissen und Standards so geordnet sind, dass Mitarbeitende KI sicher im Alltag einsetzen können.