



AUSBLICK 2027 · EIN UNABHÄNGIGER BERICHT

Wer hält die Schlüssel?

Zwölf KI-Trends für Hotels 2027: was KI heute für ein Hotel
entscheiden darf, was nachweislich funktioniert und was
Sie als Nächstes einschalten.

Cross-Point · Zug, Schweiz



Zwölf Trends. Jeder Anhänger zeigt die Handlung
für ein Full-Service-Hotel.

 JETZT
HANDELN

 PILOTIEREN

 BEOBACHTEN

 ZURÜCK-
STELLEN





EIN BRIEF DES AUTORS

Wer hält die Schlüssel?

Ich habe diesen Bericht geschrieben, damit Hoteleigentümer und Betreiber entscheiden können, wo KI nützt, was sie testen sollten und was warten kann.

Ich habe über dreissig Jahre Luxushotels in Europa und Asien geführt und berate heute Eigentümer und Betreiber.

Deshalb stelle ich jeder Technologie praktische Fragen. Hilft sie dem Gast, erleichtert sie dem Team die Arbeit, oder verbessert sie das Geschäft? Was kostet sie, und wer trägt die Verantwortung?

Wann kann ein Manager noch eingreifen? Kommt der Nutzen beim Hotel an, das dafür bezahlt?

Anhand von zwölf Trends prüfe ich, was verfügbar ist, wo Hotels es einsetzen und welche Ergebnisse berichtet wurden. Ich trenne veröffentlichte Belege von Behauptungen und von meinem eigenen Urteil. Wo wir zu wenig wissen, sage ich es. Rate ich aus Erfahrung zum Handeln, bevor die Belege vollständig sind, nenne ich Umfang und Grenzen.

KI kann heute Gästen antworten, Buchungen annehmen und Preise veröffentlichen. Jede dieser Aufgaben braucht klare Grenzen und eine Person, die für das Ergebnis geradesteht.

Beginnen Sie mit den Systemen, die in Ihrem Hotel bereits laufen. Was dürfen sie tun, ohne zu fragen? Wer prüft ihre Arbeit? Diese Antworten helfen Ihnen zu entscheiden, was Sie als Nächstes einschalten.

Dieser Bericht war ein grossartiges Projekt. Herzlichen Dank an alle, die bei Recherche, Korrektur und Inhalt mitgewirkt haben. Ich bin jeder und jedem von Ihnen dankbar.

Riccardo Giacometti
Gründer, Cross-Point
Zug, Oktober 2026

Jede Zahl in diesem Bericht nennt, wer sie berichtet hat.

Drei Systeme prägen den Bericht: die Belegstufe mit ihrem Quellenwort, die vier Handlungsschlüssel und die Befugnisleiter (Seite 16), die einstuft, was ein KI-System ohne Rückfrage tun darf. Diese Seite erklärt die ersten beiden und die Kästen «Riccardos Sicht».

Wer Ergebnisse meldet

KI-Ergebnisse aus Hotels veröffentlichten fast ausnahmslos der Betreiber oder der Anbieter. Zwei hier zitierte Studien zu KI-Ergebnissen auf Hotelebene sind vom Verkäufer unabhängig: ein akademischer Pricing-Pilot und eine Studie zu Lebensmittelabfällen an fünf Standorten, beide als Abstract gelesen.

An jeden Trend stellen wir drei getrennte Fragen: **Gibt es** die Fähigkeit, **setzen** Hotels sie ein, und **verbessert** sie nachweislich die Ergebnisse?

Unabhängigkeit

Dieser Bericht ist kostenlos, hat keinen Sponsor, und kein Anbieter oder Betreiber hat ihn geprüft. Betreiberzahlen stehen hier so, wie sie veröffentlicht wurden; darüber hinaus ist keine bestätigt. Die Recherche stützt sich auf veröffentlichte Dokumente; die Kästen «Riccardos Sicht» stützen sich auf die Erfahrung des Autors (Seite 42).

Veröffentlichte Belege bis 9. Oktober 2026; Kommentare des Autors und Verifizierungsupdate bis 16. Oktober. Hochgestellte Zahlen verweisen auf die Quellen auf den Seiten 44 to 47. Die Begleitdateien mit dem Belegregister finden Sie unter giacometti-consulting.com.

Vier Handlungsschlüssel

JETZT HANDELN

Handeln Sie jetzt, im Umfang unter dem Schlüssel. Das Produkt ist etabliert und relevant; ein Fehlschritt kostet wenig.

PILOTIEREN

Testen Sie es: vielversprechend genug für einen kontrollierten Test mit Ausgangswert und Abbruchregel.

BEOBACHTEN

Beobachten Sie es. Relevant, braucht aber erst mehr Belege oder einen reiferen Markt.

ZURÜCKSTELLEN

Warten Sie. Heute überwiegen Risiken, Kosten oder fehlende Voraussetzungen.

Ein fehlender Renditenachweis allein ist kein Grund zum Zurückstellen.

Die Belegstufe

BELEGT amtlich

Eine Primärquelle, die zu dieser Aussage befugt ist, vollständig gelesen: eine amtliche Statistik, ein Gerichtsentscheid, eine Pflichtpublikation, eine Plattform oder ein Unternehmen zum eigenen Produktstart, unabhängige Forschung.

MIT VORBEHALT Betreiber

Aussage einer interessierten Partei, also des Betreibers, des Anbieters, einer gesponserten Umfrage oder eines Eigentümers, in der eigenen Mitteilung oder von der Presse wiedergegeben; das Wort nennt die Partei.

SCHWACH BELEGT Abstract

Nur ein Abstract, eine kostenpflichtige Studie, eine Zusammenfassung oder ein Pressebericht ohne erkennbare Partei hinter der Zahl.

NICHT GEFUNDEN

Gesucht, kein öffentlicher Beleg gefunden: ein fehlender Beleg, kein Beweis für das Fehlen.

AUSBLICK

Unser Urteil oder ein Szenario. Ohne Wahrscheinlichkeitsangaben.



RICCARDOS SICHT

Persönliches Urteil aus der Erfahrung des Autors und einer Interviewzusammenfassung vom 16. Oktober 2026; kein unabhängig verifizierter Ergebnisbeleg.

Das kleine Wort nach der Belegstufe nennt die berichtende Quelle, aus einer festen Liste: amtlich, Pflichtpublikation, Plattform, Unternehmen, Betreiber, Eigentümer, Anbieter, unabhängig, Verband, Beratung, gesponserte Umfrage, Fachpresse, Presse, Medienmitteilung, Preprint, Abstract, Zusammenfassung. Die Stufe zeigt die Zuverlässigkeit, das Wort das Interesse. Belegt heisst: Die Primärquelle sagt es, vollständig gelesen; unabhängig geprüft ist es damit nicht.

	Auftakt: Zwei Entscheidungen verlassen das Haus	5
1	Die Ausgangslage für 2027	7
2	Die Reise des Gastes: Entdecken, Auswählen, Buchen	11
3	KI wird operativ: von der Assistenz zur kontrollierten Ausführung	15
4	Die Belege: was bereits funktioniert	21
5	Menschen und Organisation	26
6	Plattformen und Governance	29
7	Neue Entwicklungen	31
8	Handlungsagenda nach Hoteltyp und die Seiten für Eigentümer	33
9	Die Beobachtungsliste 2027	39
10	Schlussbetrachtung	41
	Behauptungen im Check, Methoden, Verifizierung, Glossar, Quellen	42

DIE ZWÖLF TRENDS

Jeder Trend trägt eine Nummer auf einem Schlüsselanhänger. Die Farbe des Anhängers zeigt die Handlung für ein Full-Service-Hotel; der Schlüsselschrank auf Seite 10 gibt jedem Trend seine Handlung für alle drei Hoteltypen.

01	Hotel-Shortlists entstehen in KI-Antworten, und die Antworten werden zur bezahlten Fläche	Kap. 2	07	Wissensassistenten für Mitarbeitende	Kap. 5
02	Buchung direkt im KI-Assistenten, zuerst in den USA	Kap. 2	08	Messung von Lebensmittelabfällen	Kap. 4
03	Sprach- und Messaging-Agenten mit begrenzter Autonomie, im grossen Massstab	Kap. 3	09	Personaleinsatzplanung und Überstundenanalyse	Kap. 4
04	Delegierte Preissetzung mit Leitplanken	Kap. 4	10	Kontrolle über Hotelsystem, Daten und Agentenberechtigungen	Kap. 6
05	Bewertung von Gruppenanfragen und Reporting	Kap. 3	11	Offenlegung, Haftung und Sicherheit als Gestaltungsvorgaben	Kap. 6
06	Eingegrenzte Agenten im Hotelsystem	Kap. 3, 6	12	Physische Automatisierung, Kategorie für Kategorie	Kap. 7

FÜNF MINUTEN

Die Anhänger auf dem Titelblatt, die Kapitelaufakte und der Schlüsselschrank auf Seite 10.

ZWANZIG MINUTEN

Kapitel 1, die Befugnisleiter auf Seite 16, die Handlungsagenda in Kapitel 8 und die Seiten für Eigentümer, 36 bis 38.

DIE GANZE LEKTÜRE

Alle Kapitel, die Fallakten und «Behauptungen im Check», mit den Quellen und dem Belegregister.



AUFTAKT

Zwei Entscheidungen verlassen das Haus

Am 27. August 2026 begann Google in den USA, die Hotelbuchung im AI Mode einzuführen, seinem dialogbasierten Suchprodukt. Der Reisende beschreibt die Reise, erhält eine kurze Auswahl und schliesst die Buchung ab, ohne eine Hotelwebsite zu öffnen.

Zehn Partner waren am ersten Tag bereit: fünf Marken von Online-Reisebüros und fünf Hotelgruppen, Choice, Hilton, IHG, Marriott und Wyndham.¹ BELEGT Plattform Zu Gebühren und zur Rangfolge der Hotels sagte Google nichts.

Einen Monat zuvor hatte Wyndham den Investoren berichtet, KI-Sprachagenten würden in 1'500 Hotels «diese Reservationen für unsere Hotels vollständig autonom buchen», und seine KI-gestützte Plattform für Gästenachrichten sei in mehr als 5'000 Hotels installiert.² MIT VORBEHALT Betreiber

Diese beiden Fakten gehören zur selben Geschichte: Die Wahl des Gastes, wo er übernachtet, und die Routineentscheidungen des Hotels über Anrufe, Anfragen und Preise gehen beide schrittweise auf Systeme über, die das Hotel nicht selbst gebaut hat.

Bevor eine Führungskraft eine Entscheidung abgibt, stellt sie in der Regel drei Fragen: Was kostet es, wie oft liegt es falsch, und wer hat es geprüft? Für beide Verschiebungen gibt es auf keine der drei Fragen eine veröffentlichte Antwort. NICHT GEFUNDEN

Zwei Fehler liegen nahe: den Einsatz als Beweis für den Nutzen zu werten und eine Entwicklung abzutun, weil ihre Rendite noch nicht gemessen ist. Dieser Bericht will beide vermeiden.

*Zwei Arten von Entscheidungen verlassen das Hotel.
Wer bestimmt, was die neuen Systeme dürfen?*

AUSSERHALB DES HOTELS

Die Wahl des Gastes

Welche Hotels ein Reisender in Betracht zieht und, immer häufiger, wo er die Buchung abschliesst.

10

Startpartner für die Hotelbuchung im AI Mode **BELEGT** Plattform; keine veröffentlichte Gebühr **NICHT GEFUNDEN**

Kapitel 2 und 6

IM HOTEL

Die Routineentscheidungen des Hotels

Einen Anruf beantworten, eine Rate nennen, eine Anfrage erfassen, einen Preis veröffentlichen.

1'500

Hotels, in denen Sprachagenten selbstständig Reservations buchen **MIT VORBEHALT** Betreiber

Die eigene Aussage des Betreibers, hinterfragt auf Seite 17. Kapitel 3, 4 und 5

DIE THESE DIESES BERICHTS

2027 profitieren jene Hotels von KI, die bewusst festlegen, was diese Systeme in ihrem Namen tun dürfen, und die messen, was sich tatsächlich verändert.

Das gilt nach aussen, wo KI prägt, wie Gäste ein Hotel finden und buchen. Es gilt ebenso nach innen, wo KI für die Mitarbeitenden handelt. Adoptionsumfragen und Fallstudien von Anbietern können einem Hotel diese Antworten nicht liefern. Jedes Hotel braucht seine eigenen: Was haben wir eingeschaltet, und was hat sich danach verändert?

Ein Hotel weiss bereits, wie man Befugnisse abstuft. Es vergibt Gastschlüssel, Etagenschlüssel und Hauptschlüssel, und es weiss, wer welchen hält. Dieselbe Abstufung passt auf KI, und sie zieht sich durch diesen Bericht: Kapitel 3 stellt die Leiter vor, Kapitel 8 sagt, welche Schlüssel jeder Hoteltyp 2027 übergeben sollte. Ein Hotel, das die Schlüssel hält, entscheidet, wer sonst einen bekommt.

120

zitierte Quellen, jede mit hier genannter berichtender Partei und mit dem Zugang im Quellenverzeichnis vermerkt

10

Fallakten, jede mit der Zuverlässigkeitszeile, die der Leser am dringendsten braucht

0

Sponsoren, Prüfer aus Anbieterkreisen oder eigene Prognosezahlen



KAPITEL 1 · DIE AUSGANGSLAGE FÜR 2027

Vier Veränderungen 2026

1

Warum das zählt. KI kommt über Plattformen, Franchisegeber und Lizenzsoftware.

WO GÄSTE WÄHLEN

In KI-Antworten werden Hotels gewählt, in den USA auch gebucht

Googles AI Mode erstellt Hotel-Shortlists und bucht mit Launch-Partnern.¹ OpenAI verkauft gekennzeichnete ChatGPT-Werbung in 31 europäischen Märkten; Google testet gesponserte Einheiten in AI-Mode-Antworten.^{3,4} **BELEGT** Plattform

IN DER SOFTWARE DES HOTELS

KI kam in Software, die Hotels bereits besitzen

Oracle gab OPERA-Cloud-Kunden im Juni 2026 einen KI-Assistenten ohne Aufpreis.⁵ Apaleo lancierte einen AI Copilot und eine Agenten-Schnittstelle mit festen Rechten.⁶ **BELEGT** Anbieter

IM TÄGLICHEN BETRIEB

Begrenzte Autonomie ist im Betrieb

Wyndhams Sprachagenten buchen laut Unternehmen selbstständig.² Laut H World löst ein Agent über 73 % der häufigen Gästeanfragen, im System für rund 13'000

Hotels.⁷ **MIT VORBEHALT** Betreiber Laut einem RMS-Anbieter automatisieren rund 55 % seiner Kunden vollständig.⁸ **MIT VORBEHALT** Anbieter

IM RECHT

Die Regeln erhielten Stichtage

Der EU AI Act gilt seit 2. August 2026 allgemein. Kaliforniens Regeln zu automatisierten Entscheidungen gelten per 1. Januar 2027, die EU-Hochrisiko-Regeln (auch für Beschäftigung) ab 2. Dezember 2027.⁹⁻¹¹ **BELEGT** amtlich

PLAUSIBEL 2027 · UNSERE EINSCHÄTZUNG

Die Kaufrage: Was schalten wir in lizenzierten Systemen ein? Offenlegung und Berechtigungen gehören wegen gesetzlicher Stichtage ins Design. Kein Fall dokumentiert unbegrenzte KI-Befugnis über Erstattungen oder Rabatte.

Wie verbreitet KI in Hotels ist, hängt ganz davon ab, wen man fragt.

Von Sponsoren finanzierte Umfragen unter engagierten Ketten melden eine nahezu flächendeckende Nutzung. Amtliche Statistiken für das gesamte Gastgewerbe, Beherbergung und Gastronomie zusammen, nennen zwischen rund 10 und 21 %. Beide Angaben stimmen. Sie beschreiben unterschiedliche Grundgesamtheiten mit unterschiedlichen Definitionen.^{12–17}

GESPONSERTE ODER SELBST GEWÄHLTE UMFRAGEN

Wyndham-Eigentümerumfrage, «begonnen»

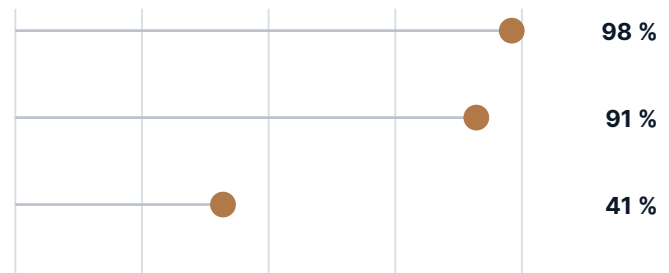
325 Eigentümer, keine Zufallsstichprobe · Betreiber

h2c-Studie, finanziert von acht Anbietern

113 teilnehmende Ketten · gesponserte Umfrage

HES-SO, sechs europäische Märkte

82 % Individualhotels, Median 31 Zimmer · unabhängig



AMTLICHE STATISTIK, HOTELLERIE UND GASTRONOMIE ZUSAMMEN

UK ONS, Juni 2026

Beherbergung und Gastronomie, ab 10 Beschäftigten

Eurostat, 2025

EU, Beherbergung und Gastronomie, ab 10 Beschäftigten

US Census, Sept.–Okt. 2026

Beherbergung und Gastronomie, alle Grössen

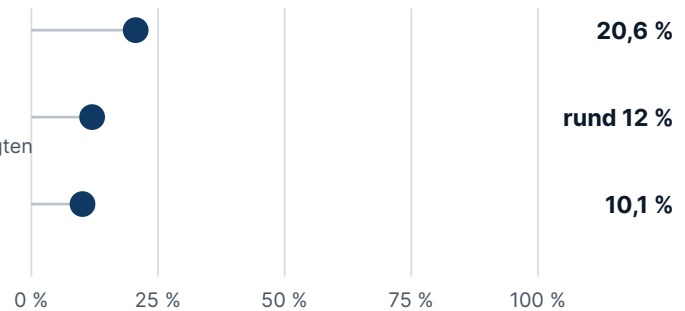


Abbildung 1.1. Anteil der KI-Nutzenden, wie ihn jede Umfrage definiert. Sechs Grundgesamtheiten: quer zu lesen, nie als Trend. Von oben nach unten sind die drei Umfragen **MIT VORBEHALT** Betreiber **MIT VORBEHALT** gesponserte Umfrage **BELEGT** unabhängig und die drei Statistiken **BELEGT** amtlich. Amtliche Statistiken können Hotels nicht von Restaurants trennen. In der Wyndham-Umfrage geben 32 % an, KI sei in den meisten Betriebsbereichen verankert. Der Wert für Grossbritannien ist die Summe der beiden ONS-Nutzungskategorien.

KI ist in grossen, engagierten Hotelunternehmen nahezu überall im Einsatz, in den meisten davon oberflächlich, und in der Branche insgesamt weit von flächendeckend entfernt.

Belege für die Rendite sind rar

In der Umfrage «State of Hotel AI» unter 107 Führungskräften von Hotelunternehmen gaben 24 % an, KI habe sich bezahlt gemacht, und 28 % hielten es für zu früh für ein

Urteil.¹⁸ **MIT VORBEHALT** gesponserte Umfrage Geleitet wurde die Umfrage von der Marketingleitung eines Hotelsoftware-Anbieters (Seite 23).

Oft wird sie nicht einmal gemessen

Laut der Zusammenfassung eines Referenten zur selben zugangsbeschränkten Umfrage misst mehr als ein Drittel die KI-Rendite überhaupt nicht.¹⁹ **SCHWACH BELEGT** Zusammenfassung Keine Quelle weist aus, welcher Teil des KI-Nutzens bei den Eigentümern ankommt. **NICHT GEFUNDEN**

Der Einsatz läuft den Belegen davon, aussen wie innen.

- 1 **Die Aufmerksamkeit wandert schneller in KI-Antworten als die Buchungen.**
KI-vermittelte Besuche auf US-Reisewebsites haben sich bis Juli 2026 gegenüber Vorjahr mehr als verdoppelt, von ungenannter Basis aus. Laut Booking Holdings bringen Sprachmodelle unter 1 % der Logiernächte.
- 2 **Die beiden KI-Antwortplattformen verdienen ihr Geld unterschiedlich.**
OpenAI platziert gekennzeichnete Anzeigen getrennt von der Antwort, Google testet gesponserte Einheiten darin. Was auf einer Plattform gelernt wurde, gilt nicht für die andere.
- 3 **Die Autonomie, die sich ausbreitet, ist begrenzt.**
Die Kernfrage: Was darf ein System ohne Rückfrage tun, und was geschieht, wenn es nicht weiterkommt?
- 4 **Das Gästegespräch hat die breiteste Verbreitung und die dünnste Beleglage.**
Wie die Übergabe an einen Menschen gestaltet ist, entscheidet, ob diese Systeme helfen oder schaden.
- 5 **Renditen halten zuerst, wo sich der Ausgangswert wiegen oder messen lässt.**
Lebensmittelabfälle, Energie und Arbeitsstunden. Selbst dort veröffentlichte das bekannteste Programm zwei Ergebnisse auf unterschiedlichen Ausgangswerten und korrigierte eine Zahl nach Rückfragen.
- 6 **Berechtigungen sind die entscheidende Infrastrukturfrage.**
Wer das Hotelsystem, die Daten und die Regeln für Agenten kontrolliert, bestimmt die Kosten stärker als die Wahl des KI-Modells.
- 7 **Neue Fähigkeiten haben einen Stand für 2027.**
Computer-Use-Agenten sind noch in keinem Hotel im Einsatz; Trainingssimulationen sind offen. Servicero-boter sind kaufbar. Humanoide sind nicht einsatzreif.

WAS ZU TUN IST, IM ÜBERBLICK, FÜR EIN FULL-SERVICE-HOTEL

Dieselben Zeilen wie in der Full-Service-Spalte von Abbildung 8.1 auf Seite 35. Bei Individualhotels und Hotelgruppen weichen mehrere ab; der Schlüsselschrank auf Seite 10 zeigt alle drei.

• JETZT HANDELN

Präsenz in KI-Antworten: Profile, Raten, Richtlinien und Messung. Wissensassistenten für Mitarbeitende auf Basis freigegebener Abläufe, unter Aufsicht. Vertragsbedingungen zu Daten und Agentenberechtigungen. KI-Offenlegung, ein Inventar der KI-Anwendungen und Sicherheitstests.

○ PILOTIEREN

Sprach- und Messaging-Agenten mit früher Eskalation; bezahlte Platzierung gegen eine Vergleichsperiode; delegierte Preissetzung; ein begrenzter Agenten-Ablauf im Hotelsystem; Lebensmittelabfälle in einer Küche; Optimierung der Energieanlagen; Personalanalyse bei hohen Überstunden; Bewertung von Gruppenanfragen nach Backtest.

• BEOBACHTEN

Buchung in KI-Assistenten, Computer-Use-Agenten, Liefer- und Reinigungsroboter.

○ ZURÜCKSTELLEN

Humanoide Roboter sowie jede Agentenbefugnis über Erstattungen, Rabatte und Ausnahmen von Richtlinien.

• JETZT HANDELN · NUR INDIVIDUALHOTELS

Ein Sprachagent für die Randzeiten, der weiss, wann er übergibt: die einzige Zeile, in der das Individualhotel vor dem Full-Service-Hotel handelt.

12 Trends, 3 Hoteltypen, 4 Handlungen.

TREND · REIFEGRAD · BELEGE	BEDEUTUNG 2027	INDIVIDUAL-HOTEL	FULL-SERVICE	HOTELGRUPPE
01 Hotel-Shortlists entstehen in KI-Antworten, und die Antworten werden zur bezahlten Fläche Etabliert · Belege: Nur Traffic-Daten	Hoch	JETZT HANDELN Profile, Raten, Messung	JETZT HANDELN bezahlte Platzierung: Pilot	JETZT HANDELN bezahlte Platzierung: Pilot je Markt
02 Buchung direkt im KI-Assistenten, zuerst in den USA Früh, nur USA · Belege: Nur Einführung	Mittel in den USA; tief anderswo	BEOBACHTEN	BEOBACHTEN	BEOBACHTEN Vertragsfragen klären
03 Sprach- und Messaging-Agenten mit begrenzter Autonomie, im grossen Massstab Etabliert · Belege: Betreiber, undefinierte Kennzahlen	Hoch	JETZT HANDELN ausserhalb der Bürozeiten, Überlauf	PILOTIEREN frühe Eskalation	JETZT HANDELN definierte Kennzahlen
04 Delegierte Preissetzung mit Leitplanken Etabliert · Belege: Nicht vergleichbare Studien	Mittel bis hoch bei Preissetzung von Hand	PILOTIEREN bei Preissetzung von Hand	PILOTIEREN	JETZT HANDELN Governance; Anbieter pilotieren
05 Bewertung von Gruppenanfragen und Reporting Eine Kette; anderswo früh · Belege: Betreiber, keine Finanzzahl	Mittel für Hotels mit viel Gruppengeschäft	BEOBACHTEN	PILOTIEREN zuerst rückwirkend testen	PILOTIEREN
06 Eingegrenzte Agenten im Hotelsystem Etabliert auf offenen Systemen · Belege: Anbieter, Einzelbetriebsfälle	Hoch auf offenen Cloud-Systemen	PILOTIEREN geeigneter Systemzugang, enge Berechtigungen	PILOTIEREN ein klar begrenzter Ablauf	PILOTIEREN Berechtigungen je Betrieb, prüfbare Protokolle
07 Wissensassistenten für Mitarbeitende Etabliert · Belege: Keine in Hotels	Hoch, wo Einarbeitung und wiederholte Schulung ins Gewicht fallen	JETZT HANDELN freigegebene Abläufe, beaufsichtigte Nutzung	JETZT HANDELN freigegebene Abläufe, beaufsichtigte Nutzung	JETZT HANDELN gemeinsame Richtlinie, gestaffelt nach Abteilung
08 Messung von Lebensmittelabfällen Etabliert · Belege: Betreiber und Anbieter; eine unabhängige Studie	Mittel bis hoch bei grossem F&B	BEOBACHTEN Pilot bei grossem F&B	PILOTIEREN eine Küche, definierter Ausgangswert	JETZT HANDELN Portfolio-Einführung mit Ausgangswerten
09 Personaleinsatzplanung und Überstundenanalyse Früh · Belege: Anbieter, kurzes Zeitfenster	Hoch, wo Überstunden oder Fehlbesetzungen ins Gewicht fallen	PILOTIEREN erhebliche Überstunden, nutzbare Zeit- und Lohndaten	PILOTIEREN erhebliche Überstunden oder Fehlbesetzung	PILOTIEREN Vergleichsbetriebe, Lohnkennzahlen
10 Kontrolle über Hotelsystem, Daten und Agentenberechtigungen Etabliert · Belege: Strukturell	Hoch	JETZT HANDELN Bedingungen beim Einkauf	JETZT HANDELN	JETZT HANDELN über das ganze Portfolio
11 Offenlegung, Haftung und Sicherheit als Gestaltungsvorgaben Etabliert · Belege: Amtliche Texte, Gerichtsentscheide	Hoch	JETZT HANDELN ein Offenlegungshinweis	JETZT HANDELN	JETZT HANDELN Agentenregister und Tests
12 Physische Automatisierung, Kategorie für Kategorie Etabliert bei Servicerobotern · Belege: Anbieterfälle	Tief bis mittel	ZURÜCKSTELLEN	BEOBACHTEN	PILOTIEREN selektiv; Humanoide: beobachten

Bedeutung und Handlungen: redaktionelle Einschätzung **AUSBLICK**, wie Abbildung 8.1 (Seite 35). Die Farbe (Spalte 1, Umschlag, Seite 4) zeigt die Handlung für Full-Service. Spalten: ressourcenknappes Individualhotel, Full-Service- oder Luxushotel, Hotelgruppe oder Franchisegeber. Kleine Zeile: Bedingung oder Umfang. Marken- und Managementhotels: S. 36–38.

2



KAPITEL 2 · DIE REISE DES GASTES



Von zehn Links zur kurzen Liste

Warum das zählt. Der Vertrieb ist einer der grössten steuerbaren Kostenblöcke zwischen Logisertrag und Eigentümergewinn. Entsteht die Shortlist in einem System, das Sie nicht kontrollieren, bestimmen dessen Regeln, was es Sie kostet, ausgewählt zu werden.

Zwei Jahrzehnte lang lernten Hotels die Regeln des Online-Vertriebs: in der Suche ranken, bei den Online-Reisebüros gelistet sein und deren Kommission zahlen, in der Metasuche bieten. KI-Antworten verändern die Einheit des Wettbewerbs. Ein System stellt aus dem Hotelprofil, den Inhalten der Online-Reisebüros und den Bewertungen eine kurze Liste zusammen und begründet sie.

Die Besuche wachsen

Adobe-Daten, über die die Fachpresse berichtet, zeigen für Juli 2026 ein Plus von 119 % bei KI-vermittelten Besuchen auf US-Reisewebsites gegenüber dem Vorjahr, ausgehend von einer nicht genannten Basis. Die Konversionslücke dieser Besucher schrumpfte von 28 % unter jener anderer Besucher auf 1 %.²⁰ SCHWACH BELEGT Fachpresse In den Daten eines Anbieters machten KI-Verweise knapp 1 % der Besuche auf Hotelwebsites aus.²¹ SCHWACH BELEGT Anbieter

Die Buchungen folgen noch nicht

Der Finanzchef von Booking Holdings sagte am 4. August 2026, der Traffic aus Sprachmodellen, bezahlt und unbezahlt, liege «immer noch deutlich unter 1 %» der Logiernächte.²² MIT VORBEHALT Unternehmen SiteMinder- Kundendaten, weitergegeben von einer Beratung, zeigen in 95 % der Märkte einen Direktumsatzanteil der Hotels innerhalb von 1,5 Prozentpunkten des Vorjahres.²³ SCHWACH BELEGT Beratung In einer YouGov-Umfrage für Expedia gaben 66 % an, sie würden einer KI keine Buchung in ihrem Namen anvertrauen.²⁴ MIT VORBEHALT gesponserte Umfrage

<1 %

der Logiernächte von Booking Holdings stammen aus Sprachmodell-Traffic

MIT VORBEHALT Unternehmen

66 %

der für Expedia befragten Reisenden würden einer KI keine Buchung in ihrem Namen anvertrauen

MIT VORBEHALT gesponserte Umfrage

Die Shortlist hat sich verschoben, bevor die Buchungen folgen.

Für die meisten Hotels wirkt KI 2027 kommerziell über die Auswahlphase: ob das Hotel erscheint, wie es beschrieben wird und welcher Preis daneben steht.

KI-Antworten bündeln Aufmerksamkeit, und sie können falsch liegen.

Americas Great Resorts, eine Marketingfirma für Luxushotels, die auch Audits zur KI-Sichtbarkeit verkauft, erfasste am 29. Juli 2026 in sechs US-Luxusmärkten 180 Antworten von ChatGPT, Google AI Mode und Gemini.²⁵ MIT VORBEHALT Anbieter Das Unternehmen warnt selbst, dass die Erfassung eines einzelnen Tages keinen Marktanteil belegt.

824

Empfehlungsplätze in der Erfassung eines Tages

MIT VORBEHALT Anbieter

23

Häuser erhielten die Hälfte davon

MIT VORBEHALT Anbieter

5

Mal wurde ein Hotel empfohlen, das 108 Tage zuvor abgerissen worden war

MIT VORBEHALT Anbieter

Positionen sind beweglich

Eine Studie einer Beratung zu wiederholten Hotelabfragen ergab, dass dasselbe Hotel im Durchschnitt in rund der Hälfte identischer Durchläufe auf Platz eins stand, je nach Markt zwischen 17 und 96 %.²⁶ MIT VORBEHALT Beratung

Online-Reisebüros dominieren die Quellen

In der Analyse eines Anbieters erschienen hoteleigene Websites in rund 6 % der KI-Antworten.²⁷ Eine Studie vom Juli 2025 zu 145 häufig empfohlenen Hotels ermittelte Online-Reisebüros als meistzitierte Quelle.²⁸ MIT VORBEHALT Anbieter

Was nichts bringt

Ein kontrollierter Test mit 1'885 Seiten, nicht hotel-spezifisch, fand keinen nennenswerten Zuwachs an KI-Zitierungen durch strukturierte Datenauszeichnung.²⁹ MIT VORBEHALT Anbieter

The Invisible Shortlist (Cross-Point, September 2026) behandelt diese Verschiebung im Vertrieb ausführlich für Eigentümer in Europa und am Golf. Der Bericht ist unter giacometti-consulting.com verfügbar.

DREI PRAKTISCHE PUNKTE AUSBLICK

1

Die Daten, die KI-Systeme lesen, verwalten Hotels bereits.

Unternehmensprofile, Raten, Richtlinien, Fotos, Bewertungen und Einträge bei Online-Reisebüros. Fehler darin reichen heute weiter.

2

Die Position eines Hotels muss wiederholt gemessen werden.

Dasselbe Hotel stand in rund der Hälfte identischer Durchläufe auf Platz eins. Eine einzelne Prüfung sagt wenig.

3

Einträge bei Online-Reisebüros gehören zur KI-Präsenz des Hotels.

Inhalte von Online-Reisebüros und Metasuche dominieren die Quellen, aus denen KI schöpft. Behandeln Sie diese Einträge als Ihre eigenen.

ChatGPT verkauft Platz neben der Antwort. Google kann Platz darin verkaufen.

	OPENAI (CHATGPT)	GOOGLE (AI MODE)
Wo die bezahlte Einheit sitzt	Gekennzeichnet und «getrennt» von der Antwort ³⁰	Innerhalb der Antwort, als «Gesponsert» gekennzeichnet, im Test ⁴
Aussage der Plattform zum Einfluss	Anzeigen «beeinflussen die Antworten nicht» (OpenAIs eigene Aussage, ungeprüft)	Keine vergleichbare Aussage gefunden
Verfügbarkeit	31 europäische Märkte, Self-Service seit 31. August 2026; ³ die Liste im Ads Manager umfasst sechs Golfstaaten ³¹	Zuerst USA; keine Länderliste veröffentlicht
Buchung im Produkt	Kein nativer Hotel-Checkout bestätigt	Hotelbuchung in den USA, auf Englisch, live seit 27. August 2026 ¹
Hotelspezifische Bedingungen oder Gebühren	Keine veröffentlicht NICHT GEFUNDEN	Keine veröffentlicht NICHT GEFUNDEN

Abbildung 2.1. Aussagen der Plattformen, Stand 9. Oktober 2026. **BELEGT** Plattform

Warum die Unterscheidung zählt

Bei ChatGPT bleibt es ein organisches Ergebnis, ob das Hotel in der Antwort erscheint. Bei Google kann eine gesponserte Einheit direkt zwischen den Empfehlungen stehen. Keine Primärquelle zeigt, dass bezahlte Platzierung organische Hotelempfehlungen verändert. **NICHT GEFUNDEN** Jedes Hotel, das bezahlte KI-Platzierung testet, sollte genau das messen, mit einem Vergleichsmarkt oder einer Vergleichsperiode ohne Ausgaben.

Google ändert das Umfeld des Eintrags

Laut Fachpresse kann AI Mode bei Choice, Hilton und Wyndham neben dem Barpreis einen Punktepreis zeigen.³² **SCHWACH BELEGT** Fachpresse Raten von Drittanbietern in Google Hotel Ads entfallen seit 30. September 2026.³³ **BELEGT** Plattform Am 23. Juli 2026 büsste die EU-Kommission Google mit € 460 Mio., weil es in der Suche eigene Dienste bevorzugte, auch für Hotels; die Busse ist Teil von € 890 Mio. aus zwei Entscheidungen.³⁴ **BELEGT** amtlich

Hotelbuchung im Google AI Mode

BELEGT Plattform	
WER	Google in den USA, mit fünf Marken von Online-Reisebüros und fünf Hotelgruppen als Launch-Partnern.
WAS DIE KI TUT	Stellt aus dem Gespräch eine Shortlist zusammen und schliesst die Buchung über Partneranbindungen ab. Das Hotel oder die Buchungsplattform bleibt Vertragspartner des Gastes («Merchant of Record»), also die Partei, die die Zahlung annimmt und den Vertrag mit dem Gast hält.
BERICHTETE ERGEBNISSE	Keine veröffentlicht: keine Volumen, Gebühren oder Ranking-Regeln.
WIE BELASTBAR	Eine Plattformaussage zum eigenen Launch, ohne Ergebnisse, die sich beurteilen liessen.
LEHRE	Der erste KI-Checkout für Hotels im Livebetrieb startete mit den grössten Ketten und Online-Reisebüros; Individualhotels erreichen ihn, wenn überhaupt, über Intermediäre. Fragen Sie Ihre Partner für Buchungsmaschine und Channel Management, wie solche Buchungen zu Ihnen kämen und was sie kosten.

Quellen 1, 35

Drei Szenarien für 2027. Eine glaubwürdige Zahlenprognose gibt es nicht.

Die kursierenden Projektionen messen Verweis-Traffic, KI-gestützte Ausgaben oder Konsumenteninteresse, oder sie legen keine Methode offen.^{36,37} Wir geben Szenarien mit Signalen anstelle von Zahlen. AUSBLICK

A

DER WAHRSCHEIN-
LICHE AUSGANGSPUNKT

Verweisgetrieben

KI-Antworten prägen die Shortlist; abgeschlossene Buchungen im Assistenten bleiben ausserhalb einiger Ketten unerheblich.

SIGNALE

Booking und Expedia beschreiben das KI-Volumen weiterhin als klein; Google veröffentlicht keine Gebühr.

B

IN DEN USA TEILWEISE IM GANG

Checkout-getrieben in den USA

Buchungen im AI Mode erzeugen messbares Volumen, konzentriert auf Ketten und Online-Reisebüros unter den Launch-Partnern in den USA.

SIGNALE

Partner legen abgeschlossene AI-Mode-Buchungen offen; Google veröffentlicht eine Gebühr.

C

BISHER NICHT ANGEKÜNDIGT

Breitere Einführung

Der Checkout reicht über die USA hinaus und erfasst mehr Händler, auch Individualhotels über Buchungsmaschinen.

SIGNALE

Ein Launch ausserhalb der USA; allgemeine Verfügbarkeit von Googles Buchungsprotokoll für Unterkünfte.³⁸

Die Gebührenfrage

Hiltons Geschäftsbericht 2025 warnt, «der Eintritt grosser Technologieplattformen wie grosser Sprachmodelle in das Geschäft mit Online-Reisebuchungen könnte zudem Buchungen von unseren Direktkanälen abziehen und die Vertriebskosten unserer Hotels erhöhen».³⁹ BELEGT Pflichtpublikation

Die Fachpresse beschreibt drei mögliche Kommissionsmodelle für Buchungen durch KI-Agenten, keines davon eingeführt: eine Gebühr pro Buchung, ein Abonnement, eine erfolgsabhängige Gebühr.³² SCHWACH BELEGT Fachpresse

Solange keine Gebühren veröffentlicht sind, bleiben die Kosten einer Buchung über eine KI-Antwort unbekannt. Für die Vertriebsplanung 2027 ist das die folgenreichste fehlende Zahl. NICHT GEFUNDEN

Für ein Hotel in Europa oder am Golf liegt das kurzfristige Risiko bei Sichtbarkeit und bezahlter Platzierung. Der Checkout folgt später. Die Signale aus Szenario C würden ihn vorziehen; keines ist bisher aufgetreten.

0

veröffentlichte Gebührenordnungen für Hotelbuchungen durch KI-Agenten

NICHT GEFUNDEN

3

Kommissionsmodelle in der Fachpresse beschrieben, keines eingeführt

SCHWACH BELEGT Fachpresse

2

Plattformen, zwei unterschiedliche Geschäftsmodelle

BELEGT Plattform



KAPITEL 3 · KI WIRD OPERATIV

3

Von der Assistenz zum kontrollierten Handeln

Warum das zählt. Diese Systeme handeln. Zwei Fragen gehören der Führung: Was darf jedes System, und was geschieht bei Fehlern? Sonst antworten die Vorgaben der Anbieter.

Vier Arten von «KI»

Viel Verwirrung entsteht, weil ein Wort für vier verschiedene Dinge steht.

TYP	WAS SIE TUT	BEISPIELE IM HOTEL	IN HOTELS SEIT
Regelbasierte Automatisierung	Folgt festen Anweisungen	Regeln für die Zimmerzuteilung, geplante E-Mails	Jahrzehnten
Prädiktive KI	Prognostiziert oder bewertet auf Basis historischer Daten	Nachfrageprognosen, Preisempfehlungen, Lead-Scoring	den 2000er-Jahren
Generative Unterstützung	Entwirft, fasst zusammen, übersetzt für Menschen	Bewertungsantworten, Ablaufsuche, mehrsprachige Nachrichten	2023
Agenten	Handeln in anderen Systemen, mit festen Berechtigungen	Reservation annehmen, Arbeitsauftrag anlegen, Preis publizieren	2025 bis 2026

Eingegrenzte Agenten im Hotelsystem (Trend 06) führen festgelegte Aufgaben in der Betriebssoftware des Hotels aus, etwa eine Wartungsanfrage anlegen oder ein freigegebenes Feld aktualisieren. Zugriff, erlaubte Aktionen und Eskalationsregeln sind vorab definiert. Ein Assistent ruft Informationen ab; ein Agent darf auch einen Datensatz ändern.

Eine falsche Prognose

kostet eine Chance.

Ein falscher Entwurf

wird vor dem Versand abgefangen.

Ein falscher Agent

hat bereits gehandelt.

Autonomie ist ein Schlüsselbund. 2026 gaben Hotels den Hauptschlüssel ab.

«Ist es autonom?» führt in die Irre, denn Befugnis kennt Stufen. Hotels stufen sie über Schlüssel ab, und das passt auch auf KI: Ordnen Sie ein System danach ein, was es ohne Rückfrage tun darf und was geschieht, wenn es nicht weiterkommt. Jede Fallakte aus Hotels trägt hier ihre Stufe, von «Beraten» bis «Unbegrenzt».

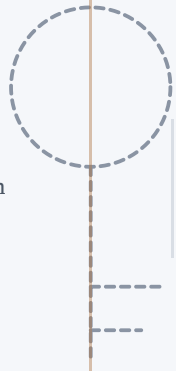
1	KEIN SCHLÜSSEL Beraten	Das System schlägt vor, ein Mensch entscheidet. <i>Eine Nachfrageprognose, die eine Führungskraft vor dem Festlegen der Raten liest.</i>		AUF DIESER STUFE Hyatt: Bewertung von Gruppenanfragen (S. 20), Messung von Lebensmittelabfällen (S. 21), Actabl: Hinweise zu Überstunden (S. 23).
2	GASTSCHLÜSSEL Entwerfen	Das System bereitet vor, ein Mensch versendet. <i>Antworten auf Bewertungen, von KI entworfen.</i>		AUF DIESER STUFE Wissensassistenten für Mitarbeitende und Übersetzung (S. 18, 25).
3	ETAGENSCHLÜSSEL Handeln mit Freigabe	Das System führt aus, nachdem ein Mensch bestätigt hat. <i>Eine vorbereitete Änderung der Rooming List, die auf Freigabe wartet.</i>		AUF DIESER STUFE Preiseempfehlungen, einzeln freigegeben (S. 24).
4	HAUPTSCHLÜSSEL Handeln in Grenzen, Ausnahmen eskalieren	Das System führt in gesetzten Grenzen allein aus und übergibt, was es nicht löst. <i>Preissetzung zwischen Mindest- und Höchststrategie; ein Telefonagent markiert Tickets, die nach fünf Minuten ungelöst sind.</i>		AUF DIESER STUFE Wyndham und H World (S. 17), zwei Individualhotels (S. 18), Regiohotel (S. 20), Resorts World (S. 22), Hotels mit selbst publizierendem Preissystem (S. 24).
5	GENERSCHLÜSSEL Unbegrenzt	Das System entscheidet über feste Grenzen hinaus: Erstattungen, Rabatte, Ausnahmen von Richtlinien. <i>In Hotels nicht dokumentiert.</i>		AUF DIESER STUFE Keine Fallakte. Die nötigen Schnittstellen des Hotelsystems gibt es bereits.

Abbildung 3.1. Klassifikationsraster **AUSBLICK**. Die Quellen zeigen keinen Generalschlüssel. Schnittstellen von Hotelsystemen geben Ratenänderungen, Stornobuchungen von Belastungen und Zahlungsbuchungen aber bereits für berechnete Software frei, belegt durch Anbieterdokumentation und ein unabhängiges Verzeichnis. ^{40,41} **MIT VORBEHALT** Anbieter Die Hürde ist eine Berechtigungseinstellung; wer sie kontrolliert, ist die Governance-Frage für 2027. Fragen Sie zur Einordnung: Was darf es tun, ohne einen Menschen zu fragen? Was geschieht, wenn es nicht weiterkommt? Wer hat die Grenze gesetzt, wo ist sie festgehalten, und wer kann sie ändern?

Breiteste Verbreitung, dünnste Belege.

Anrufe, Nachrichten, Wünsche während des Aufenthalts, Übersetzung: In der Gästekommunikation ist KI in Hotels am weitesten verbreitet. Hier zeigt sich am klarsten, ob Einsatz Nutzen bringt. Zwei Fallakten aus den grössten Portfolios, auf der nächsten Seite zwei Individualhotels.

Wyndham · Sprache und Messaging in einem Franchise-Portfolio

STUFE 4 · HAUPTSCHLÜSSEL MIT VORBEHALT Betreiber

WER	Franchisegeber vorwiegend von Economy- und Midscale-Marken. Ziel: unbeantwortete Anrufe und Nachrichten in schlank besetzten Franchisehotels.
WAS DIE KI TUT	Die KI-Messaging-Plattform Wyndham Connect in über 5'000 Hotels, rund 260'000 Interaktionen pro Tag. Sprachagenten in 1'500 Hotels buchen «vollständig autonom».
BERICHTETE ERGEBNISSE	Eine um 15 % höhere durchschnittliche Tagesrate bei autonomer Buchung als bei Buchung per Telefon; «0 abgebrochene Anrufe»; «500 Basispunkte direkter Beitrag» (nicht definiert); «USD 100'000 oder mehr» für «engagierte Franchisenehmer» aus Upselling.
WIE BELASTBAR	<i>Der Ratenvergleich spiegelt womöglich, wer anruft. «Direkter Beitrag» ist nicht definiert und fehlt in der Ergebnismitteilung. «Engagierte Franchisenehmer» sind eine ausgewählte Gruppe. Wyndham verkauft die Premiumstufe.</i>
LEHRE	Der breiteste KI-Einsatz im Gästekontakt, den wir in westlichen Hotels fanden, arbeitet mit undefinierten Kennzahlen. Fragen Sie, wie jede Kennzahl definiert ist, welcher Anteil der Anrufe gelöst, weitergeleitet oder abgebrochen wird und was der Agent ändern darf.

Quellen 2, 42, 43

H World (Huazhu) · ein Serviceagent während des Aufenthalts in China

STUFE 4 · HAUPTSCHLÜSSEL MIT VORBEHALT Betreiber

WER	H World, rund 13'000 Hotels in China; Tencent Cloud als Anbieter.
WAS DIE KI TUT	Beantwortet Gästeanfragen und erstellt Aufgaben über 38 Workflows, die mit Hotel-, Kunden- und Auftragssystemen verbunden sind. Mitarbeitende übernehmen den physischen Service und Ausnahmen.
BERICHTETE ERGEBNISSE	Über 73 % der häufigen Anfragen automatisch bearbeitet; Genauigkeit über 95 %; ein Testset, das von rund 200 auf über 2'000 Fragen gewachsen ist.
WIE BELASTBAR	<i>Eine Abdeckung von rund 13'000 Hotels belegt keine Nutzung. Die Genauigkeit ist nicht definiert. Auswirkungen auf Zufriedenheit, Personal und Kosten sind nicht offengelegt.</i>
LEHRE	Übernehmen Sie die Testdisziplin: ein wachsendes, bewertetes Set echter Gästefragen, geprüft vor und während des Einsatzes.

Quellen 7, 44

27 %

der Anrufernden bei einem Sprachagenten verlangten einen Menschen. Rund drei Viertel der Anrufe brauchten keine Übergabe.⁴⁵

MIT VORBEHALT Anbieter

92,2 %

der 308 von Menschen bearbeiteten Anrufe bei Luxus- und Upscale-Hotels endeten ohne die Kontaktdaten der Anrufernden.⁴⁶

SCHWACH BELEGT Anbieter

9 von 9

Kontaktpunkten, an denen die Mehrheit von 3'250 Reisenden einen Menschen vorzog; Hotelbar 72 %, Empfang bei Ankunft 66 %.⁴⁷

MIT VORBEHALT Anbieter

Die meisten Routinekontakte brauchen keine Übergabe. Wer einen Menschen will, entscheidet über das Ergebnis.

Beim Messaging ähneln die Ergebnisse den Fällen mit Sprachagenten. Ein Resort an der Gold Coast schreibt einem Messaging-Assistenten 531 Buchungen im Wert von über AUD 750'000 in weniger als sechs Monaten zu, ohne Ausgangswert.⁴⁸ MIT VORBEHALT Anbieter Der Chatbot-Anbieter von Motel One meldet rund 20'000 Gäste in einem Monat. Das misst die Nutzung.⁴⁹ MIT VORBEHALT Anbieter Die Upselling-Angabe von Wyndham ist die einzige gefundene Zahl zu Zusatzumsätzen.

Zwei Individualhotels · Auckland und Maine



STUFE 4 · HAUPTSCHLÜSSEL

MIT VORBEHALT AnbieterSCHWACH BELEGT Eigentümer

WER	Ein anonymisiertes Boutiquehotel in Auckland (40 Zimmer), dessen Anrufe ausserhalb der Bürozeiten auf der Combox landeten; das Foreside Inn in Maine (24 Zimmer) ohne besetzte Rezeption.
WAS DIE KI TUT	Auckland: Eine KI-Sprachlinie nimmt Anrufe ausserhalb der Bürozeiten entgegen und bucht. Foreside: Gästekontakt über einen externen Concierge-Dienst; wie viel davon automatisiert ist, sagt die Quelle nicht.
BERICHTETE ERGEBNISSE	Auckland: 39 Buchungen über die KI-Linie im ersten Monat gegenüber 8 aus Rückrufen auf Combox-Nachrichten, zum vom Anbieter genannten Preis von USD 0.80 pro Minute. Foreside: Der Eigentümer erwartet rund USD 200'000 pro Jahr aus dem Betrieb ohne Rezeption.
WIE BELASTBAR	<i>Ein anonymisierter Monat mit unterschiedlichen Bezugsgrössen; eine Prognose für ein Modell ohne Rezeption, die kein KI-System betrifft. Der Eigentümer des Foreside bezweifelte, dass das Modell bei 100 Zimmern funktionieren würde.</i>
LEHRE	Anrufe ausserhalb der Bürozeiten sind der sauberste erste Test für ein kleines Hotel: Die Alternative ist die Combox, das Risiko ist gering und die Kosten pro Minute sind bekannt.

Quellen 50, 51

Eine begutachtete Studie mit 340 Nutzenden von Hotelbuchungs-Chatbots in Grossbritannien ergab laut Medienmitteilung der Universität: Ungenauigkeit löste die stärkste negative Reaktion aus, und der Hinweis, dass Nutzende mit einer KI sprechen, wirkte uneinheitlich.^{52,53} SCHWACH BELEGT Medienmitteilung

Mit den Zahlen der vorangehenden Seite heisst das: Die meisten Routinekontakte gelingen ohne Übergabe, eine beachtliche Minderheit will einen Menschen und sollte ihn rasch erreichen, und auch viele von Menschen bearbeitete Anrufe verlaufen schlecht.

Mehrsprachiger Service: geringes Risiko, wenig Messung

Übersetzung ist der am wenigsten umstrittene und einer der am wenigsten gemessenen Einsätze generativer KI in Hotels. Der Assistent von OPERA Cloud bietet sie an,⁵ Aufgabentools für das House-keeping werben mit Hunderten von Sprachen,⁵⁴ das Four Seasons Kuala Lumpur bietet KI-Dolmetschen für Veranstaltungen an.⁵⁵ MIT VORBEHALT Anbieter Keiner dieser Anbieter publiziert Daten zur Genauigkeit. Allergene, medizinische Bedürfnisse und Sicherheitsabläufe prüft weiterhin ein Mensch.

Hilton unterstützt blinde und sehbehinderte Gäste über die App Be My Eyes, mit geschulten Mitarbeitenden im Zentrum.⁵⁶ Hoteltests von Chatbots mit gehörlosen Gästen oder Screenreader-Nutzenden wurden nicht gefunden. NICHT GEFUNDEN

Früh übergeben. Spät übernehmen rettet wenig.

Den stärksten kausalen Beleg zur Übergabe liefert ein randomisiertes Feldexperiment ausserhalb der Hotellerie: Taobao, 647 Servicemitarbeitende, 680'676 Textchats.⁵⁷ MIT VORBEHALT Preprint Mit KI wurden Chats kürzer, Bewertungen schlechter; früheres menschliches Eingreifen half.

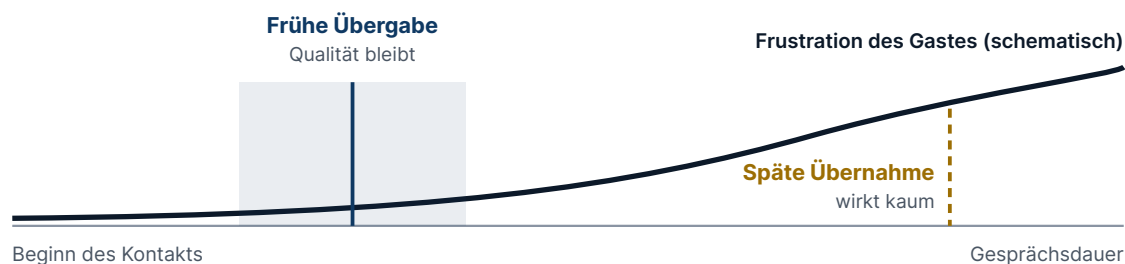


Abbildung 3.2. Schema des Mechanismus, keine Datenreihe. Onlinehandel, keine Hotels; ein Autor arbeitet für Alibaba.

GUTE GESTALTUNG DER ÜBERGABE AUSBLICK

1. Eskalieren Sie früh bei Frust oder wenn das System den Gast nicht versteht.
2. Geben Sie den Verlauf weiter, damit der Gast nichts wiederholt.
3. Preise und Richtlinien stammen aus den Hotelssystemen, nie aus dem Modellwissen.
4. Zählen Sie falsche Antworten ebenso wie die ohne Übergabe gelösten Kontakte.

Laut Twilio brechen 70 % der Befragten im Raum Asien-Pazifik KI-Interaktionen ab, wenn der Kontext verloren geht.⁵⁸ SCHWACH BELEGT Zusammenfassung

Das Recht weist in dieselbe Richtung

2024 machte ein kanadisches Tribunal Air Canada für eine falsche Chatbot-Auskunft zu Trauerfalltarifen haftbar. Den Einwand, der Bot sei eine eigene juristische Person, nannte es «ein bemerkenswertes Vorbringen».⁵⁹ BELEGT amtlich

Im Mai 2026 wertete ein deutsches Oberlandesgericht in einem inzwischen angefochtenen Entscheid Aussagen eines Firmen-Chatbots als solche der Firma.⁶⁰ BELEGT amtlich

Spricht eine Plattform, trifft das Risiko den Ruf: Eine Konsumentenuntersuchung fand KI-Zusammenfassungen, die Hotels mit gravierenden Beschwerden lobten.⁶¹ SCHWACH BELEGT Presse



RICCARDOS SICHT

Vergleichen Sie KI mit dem Service, den Gäste tatsächlich erhalten

Wenn mir ein Eigentümer sagt, KI könne mit seinem Service nicht mithalten, prüfe ich den Service, den Gäste tatsächlich erhalten. Wer antwortet, wenn die Reservation geschlossen ist? Wie lange dauert eine Antwort? Löst sie die Frage?

Mit dieser Erfahrung würde ich KI vergleichen, mit dem besten menschlichen Service des Hauses als Qualitätsziel. Langsame, unvollständige oder unhöfliche Antworten von Menschen gehören in den Vergleich.

Gäste sollen wählen, wie sie das Hotel kontaktieren, und einen Menschen erreichen, wenn sie einen brauchen. Das Hotel entscheidet, was das System versprechen oder tun darf, und bleibt für den erbrachten Service verantwortlich.

2027 haben viele Hotels Agentenfunktionen, ohne Neues zu kaufen. AUSBlick

Regiohotel und THE FLAG · Agenten in einem offenen Hotelsystem

STUFE 4 · HAUPTSCHLÜSSEL MIT VORBEHALT Anbieter

WER	Zwei europäische Individualhotels auf dem Hotelsystem von Apaleo: das Regiohotel in Deutschland für die Telefonie; THE FLAG Zürich (101 Zimmer) macht aus Gästekommentaren Aufgaben für Housekeeping und Unterhalt.
WAS DIE KI TUT	Ein Telefonagent arbeitet über eng begrenzte Schnittstellen; ungelöste Tickets werden nach fünf Minuten markiert, offene Fragen gehen am Folgetag in die Wissensdatenbank. Ein Aufgabenagent erstellt rund 30 Aufgaben pro Tag.
BERICHTETE ERGEBNISSE	Regiohotel: Vom Agenten bearbeitete Buchungen machen «rund 8 %» des Geschäfts und etwa 30 % des Telefongeschäfts aus. THE FLAG: rund 3,5 eingesparte Arbeitsstunden pro Woche.
WIE BELASTBAR	<i>Fallstudien der Anbieter; Bezugsgrößen, Kosten und Zeiträume nicht offengelegt.</i>
LEHRE	Übertragbar ist die Kontrolle: enge Berechtigungen, eine Eskalationsfrist und die tägliche Durchsicht dessen, was der Agent nicht beantworten konnte. Beide nutzten eine offene Schnittstelle.

Quellen 62–64

Hyatt · Gruppengeschäft bewerten und gewichten

STUFE 1 · KEIN SCHLÜSSEL MIT VORBEHALT Betreiber

WER	Die ganze Kette. Der CEO nennt «mehr als anderthalb Millionen Ausschreibungen (RFPs), die wir jedes Jahr von Firmenkunden erhalten».
WAS DIE KI TUT	Bewertet Gruppenanfragen und schätzt ihren Wert, damit der Verkauf die besten zuerst bearbeitet.
BERICHTETE ERGEBNISSE	Rund 20 % höhere Produktivität im Verkauf, gemäss Zusammenfassung der Presse; «ein ganzer Tag pro Woche und Verkäufer»; keine finanzielle Kennzahl.
WIE BELASTBAR	<i>Produktivitätsmass nicht definiert; keine finanzielle Kennzahl.</i>
LEHRE	Testen Sie die Bewertung rückwirkend an den Anfragen des Vorjahrs, bevor sich jemand darauf verlässt. Fachleute warnen, dass KI-Offerten Angebote angleichen können. ⁶⁵

Quellen 66–68

Dieselben Fähigkeiten werden zu Standardfunktionen. Apaleos Copilot kam im März 2026, Oracles Assistent im Juni, beide noch ohne Ergebnissen.^{5,6} Zimmerkontrolle per Handyfoto ist im Verkauf, gestützt allein auf Testangaben der Anbieter.⁶⁹ MIT VORBEHALT Anbieter

Das Backoffice hinkt hinterher. Ein Anbieter sagt, sein Tool könne «bis zu 95 Prozent» der Aufgaben in der Rechnungsverarbeitung automatisieren, eine Angabe zur Fähigkeit.⁷⁰ Für KI in Kreditorenbuchhaltung, Night Audit, Einkauf oder vorausschauender Wartung fanden wir kein gemessenes Hotelergebnis. NICHT GEFUNDEN

PLAUSIBEL FÜR 2027 · UNSERE EINSCHÄTZUNG

Agenten im Gästekontakt verbreiten sich weiter über Franchisesysteme und Anbieter von Hotelsystemen.

Das Verkaufsargument wandert von Einsatzzahlen zu Kennzahldefinitionen: Lösungs-, Übergabe-, Abbruch-, Fehlerquoten.

Die ersten Offenlegungspflichten der EU prägen die Gesprächsskripte.

WOHIN DAS FÜHRT · EINSCHÄTZUNG DES AUTORS KI im Gästekontakt und interne Abläufe dürften zusammenwachsen: Ein Gästegespräch kann direkt eine freigegebene Aufgabe fürs Team auslösen. Der Test: Erreicht die Anfrage die richtige Person oder das richtige System, wird sie korrekt erledigt, und hinterlässt sie eine Spur, die jemand prüfen kann? AUSBlick

4



KAPITEL 4 · DIE BELEGE



Wo der Ausgangswert physisch ist, fällt das Messen leichter

Warum das zählt. Budgets werden auf Belege einer Rendite hin bewilligt, und der Unterschied zwischen gemessener und behaupteter Rendite liegt meist im Ausgangswert.

Messung von Lebensmittelabfällen · drei Hotelgruppen



STUFE 1 · KEIN SCHLÜSSEL

MIT VORBEHALT Betreiber

MIT VORBEHALT Anbieter

WER	Mandarin Oriental, vier Hotels über sechs Monate; 53 von Marriott geführte Hotels in Grossbritannien, Irland und den nordischen Ländern; Hyatt Regency Aqaba Ayla, Jordanien.
WAS DIE KI TUT	Kameras und Waagen erkennen und wiegen weggeworfene Lebensmittel; die Küchenchefs passen Produktion, Nachfüllen und Einkauf an.
BERICHTETE ERGEBNISSE	Mandarin Oriental 36 % über sechs Monate. Marriott 25 % im ersten Halbjahr 2024. Aqaba 39 % in gut einem Jahr: 13'133 kg und € 131'082 eingespart.
WIE BELASTBAR	<i>Ausgangswerte und Definitionen nicht publiziert. Mandarin Oriental und Marriott nutzen denselben Anbieter und bestätigen einander nicht unabhängig.</i>
LEHRE	Die Richtung ist einheitlich, das Ausmass schwankt. Die Einsparungen entstehen ebenso durch das, was die Küchenchefs mit den Daten tun, wie durch die Kameras.

Quellen 71–73

Was unabhängige Belege ergänzen

Eine europäische Studie an fünf Standorten, unabhängig von jedem Anbieter, fand Reduktionen von 23 bis 51 % an vier Standorten und eine Zunahme um 13 % in einem Schweizer Hotel.⁷⁴ SCHWACH BELEGT Abstract Von Mitarbeitenden erfasste Daten unterschätzten die Abfallmenge an einem Frühstücksbuffet um rund 30 %.⁷⁵ BELEGT unabhängig Reduktionen auf Basis solcher Daten verdienen einen Abschlag.

Der nützlichste Vergleichswert stammt aus der Zeit vor der KI. Eine Analyse von 42 Hotelstandorten aus dem Jahr 2018 ergab: Lebensmittelabfälle zu messen und zu reduzieren brachte über drei Jahre im Median rund das Fünffache der Kosten zurück, und über 70 % der Standorte hatten die Investition innert eines Jahres amortisiert.⁷⁶ BELEGT unabhängig Ein grosser Teil der Rendite dürfte aus dem Messen und der Aufmerksamkeit stammen.

FALLAKTE · ERGEBNISSE, VOM ANBIETER ERLÄUTERT

Green Ramadan: zwei Ergebnisreihen, zwei Ausgangswerte

STUFE 1 · KEIN SCHLÜSSEL MIT VORBEHALT Betreiber MIT VORBEHALT Anbieter

Hilton ging mit Winnow Buffetabfälle im Ramadan an (45 Hotels in 14 Ländern, die sich beworben hatten) sowie beim Frühstück in 13 Hotels in den VAE (Green Breakfast): Bildbasierte Abfallerfassung, tägliche Auswertungen, Coaching, Live-Cooking statt Buffets, kleinere Portionen, Hinweise an Gäste.

	ERGEBNISMITTEILUNG HILTON, 2025	MITTEILUNG ZUR AUSZEICHNUNG, JANUAR 2026
Zeitraum	Kampagne 2025	Alle Kampagnen seit dem Start 2023
Ausgangswert	Woche 1 2025: 87 g pro Gedeck	2023, pro Gedeck
Reduktion der Tellerreste	26 % (87 g auf 64 g pro Gedeck, Woche 1 gegenüber Woche 4)	über 80 % pro Gedeck
Gerettete Mahlzeiten	6'376	18'900
Vermiedenes CO2e	10,9 t	32,4 t
Quelle	Hilton EMEA, Ergebnismitteilung ⁷⁷	Hilton EMEA, Mitteilung zur Auszeichnung ⁷⁸

So passen beide zusammen, gemäss Antwort von Winnow an den Autor (Seite 43): Die Ergebnismitteilung betrifft die Kampagne 2025 gegenüber einem Ausgangswert von 2025; die Mitteilung zur Auszeichnung summiert alle Kampagnen seit 2023 gegenüber dem Ausgangswert von 2023. Die Ergebnismitteilung nannte zuerst 102 g, den Stand am Ende der Kampagne 2024. Nach der Anfrage korrigierte Hilton auf 87 g, womit die 26 % stimmen; die Mitteilung trägt weiter das Datum 30. Mai 2025, ohne Hinweis auf die Änderung (geprüft am 16. Oktober 2026). Die 400'000 Mahlzeiten von Green Breakfast sind auf ein Jahr hochgerechnet.⁷⁹

WIE BELASTBAR Zwei Mitteilungen des Betreibers mit unterschiedlichen Ausgangswerten, erläutert vom Anbieter, dessen System die Messungen lieferte; eine Zahl wurde inzwischen korrigiert. Daten auf Hotelebene sind unveröffentlicht, und Hilton hat sich nicht geäussert.

Dies ist eines der sichtbarsten KI-Nachhaltigkeitsprogramme der Branche. Die Mitteilungen beantworten zwei Fragen: was die Kampagne 2025 und was das Programm seit 2023 erreicht hat. Die Lehre: Nennen Sie zu jeder Zahl den Ausgangswert. Anfrage und Antworten von Winnow: Seite 43.

ENERGIE · NEUER, VOM ANBIETER GEMELDET UND AN ZÄHLERDATEN ÜBERPRÜFBAR

Resorts World Las Vegas · Steuerung der Kaltwasseranlage

STUFE 4 · HAUPTSCHLÜSSEL MIT VORBEHALT Anbieter

WER	Casino-Resort, über 3'500 Zimmer; Software von Johnson Controls passt Kälte-Sollwerte alle 15 Minuten an, ohne Gerätersatz.
WAS DIE KI TUT	Setzt Sollwerte selbstständig neu, in von Ingenieuren gesetzten Betriebsgrenzen.
BERICHTETE ERGEBNISSE	10,2 % weniger Energie in der Kaltwasseranlage; USD 110'000 pro Jahr; USD 88'000 Förderbeitrag des Energieversorgers.
WIE BELASTBAR	Nur die Anlage, nicht das Gebäude; kein Vergleichszeitraum; laut Mitteilung tragen auch personelle Änderungen bei.
LEHRE	Grosse Anlagen mit moderner Steuerung können dies vor Ort an Zählerdaten testen.

Quellen 80

Die klarsten Ergebnisse liefern die engsten Einsätze.

ANWENDUNG	IM EINSATZ	WIRKUNG BELEGT	STÄRKSTE QUELLE ZUM ERGEBNIS
Messung von Lebensmittel-abfällen			Betreiber; eine unabhängige Studie (Abstract)
Optimierung der Energiean-lagen			Anbieter
Personal- und Überstunden-analyse			Anbieter
Delegierte Preissetzung			Forschungspilot (Abstract); Anbieter
Sprach- und Messaging-Agents			Betreiber, Kennzahlen nicht definiert
Bewertung von Gruppen-anfragen			Betreiber, ohne Finanzkennzahl
Wissensassistenten für Mit-arbeitende			Nur ausserhalb der Hotellerie
Backoffice: Finanzen und Beschaffung			Nur Angaben zu Fähigkeiten

Abbildung 4.1. Redaktionelle Einstufung **AUSBLICK** in vier Stufen: keine, etwas, mittel, stark. «Im Einsatz» misst die Verbreitung in der Branche, «Wirkung belegt» den besten verfügbaren Nachweis. Grundlage: Kapitel 3 bis 5.

Agenten im Gästekontakt: überall im Einsatz, kaum gemessen. Systeme gegen Lebensmittelabfälle: enger eingesetzt und gemessen.

- Zwei Fragen pro Anwendung: Was hat sie messbar verändert? Lohnt sie einen Test vor belegtem Ertrag?
- PLAUSIBEL FÜR 2027 · UNSERE EINSCHÄTZUNG**
- Die Abfallmessung verbreitet sich weiter in Full-Service- und Resortportfolios.
 - Mehr Druck auf einheitliche Berichte pro Gedeck.
 - Energie- und Personalwerkzeuge: erste Saisonergebnisse.

Actabl AI Insights Beta · Überstunden in über 100 Hotels

STUFE 1 · KEIN SCHLÜSSEL **MIT VORBEHALT** Anbieter

WER	Über 100 Hotels von acht Managementgesellschaften, darunter Concord Hospitality.
WAS DIE KI TUT	Sie meldet Vorgesetzten Überstundenrisiken; diese entscheiden über Änderungen. Ein Concord-Manager: «Coaching-Tool».
BERICHTETE ERGEBNISSE	Überstundenanteil an den Arbeitsstunden über zwei bis drei Monate im Schnitt 13 % tiefer; in den übrigen Hotels derselben Gesellschaften blieben die Überstunden gleich oder stiegen.
WIE BELASTBAR	Anbieterdaten; kurzes Sommerfenster; ohne Angaben zu Ausgangswerten und Lohnkosten.
LEHRE	Vergleich mit Schwesterhotels: besser als üblich. Nötig sind eine ganze Saison und Lohnkosten.
OFFENLEGUNG	Die Umfrage «State of Hotel AI» (Seiten 8 und 26) leitete eine Marketingverantwortliche von Actabl, dem Anbieter dieser Beta. ¹⁸ Wir führen beide getrennt auf.

Quellen 81

Die Delegation ist Realität. Wie stark sie wirkt, ist unbekannt.

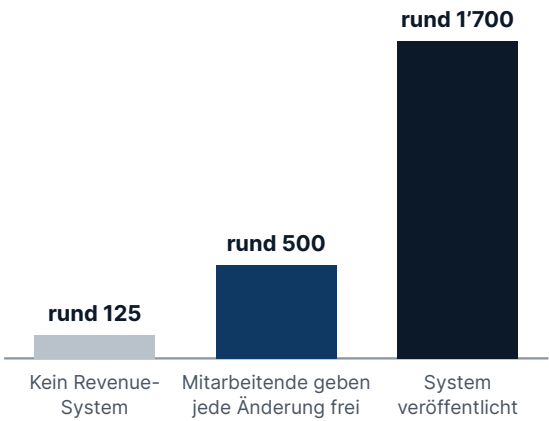


Abbildung 4.2. Preisänderungen pro Monat in den Hoteldaten eines Anbieters.⁸ MIT VORBEHALT Anbieter

Im Revenue Management nutzen Hotels prädiktive KI am längsten. 2026 änderte sich, wie viel sie delegieren. In den Daten eines Anbieters änderten vergleichbare Hotels ohne Revenue-Management-System ihre Preise rund 125-mal im Monat, Hotels mit Freigabe der Empfehlungen rund 500-mal, Hotels mit automatischer Publikation rund 1'700-mal.

Der Wert ist ungeklärt: Die publizierten Ergebnisse teilen weder Messgrösse noch Design noch Auftraggeber. Hotels mit bestehendem Revenue-Management-System gewinnen weniger als Hotels mit Preisen von Hand. **AUSBLICK** Eine unabhängige vollständige Evaluation delegierter Preissetzung fanden wir nicht. **NICHT GEFUNDEN**

Zwei US-Berufungsgerichte urteilten im Stadium der Klageschrift gegensätzlich, ob Hotels mit derselben Preissoftware der Preisabsprache beschuldigt werden können. Die Systembedingungen gehören daher in die Due Diligence: Werden Daten von Mitbewerbern zusammengeführt? Müssen empfohlene Preise übernommen werden?^{82,83} **BELEGT** amtlich

STUDIE	MESSGRÖSSE	DESIGN	DURCHGEFÜHRT VON	ERGEBNIS
Ji et al. (2023)	RevPAR (Umsatz pro verfügbarem Zimmer), Pilot in einer Budgetkette	Vergleich mit einer statistisch gebildeten Kontrollgruppe	Universitätsteam	+11,8 % SCHWACH BELEGT Abstract
Mews (2026)	Umsatz pro Quadratmeter	Über 9 Monate automatisierte Hotels gegenüber passenden Hotels ohne Revenue-Management-System; Untergruppe nach dem Vergleich aller Nutzer gewählt	Anbieter	+13 % über 18 Monate MIT VORBEHALT Anbieter
Lighthouse	RevPAR	Kontrollgruppe nicht angegeben	Anbieter	+21 % SCHWACH BELEGT Anbieter

Abbildung 4.3. Drei Studien, drei Messgrössen, drei Ausgangswerte: darum eine Tabelle, nie eine zusammengefasste Spanne.^{8,84,85}

TESTEN SIE DIE DELEGATION. DER ALGORITHMUS IST ZWEITRANGIG.

Zuerst den Index festlegen

Messgrösse ist ein Index gegenüber dem Competitive Set, vor dem Pilotversuch gewählt.

Leitplanken setzen

Mindest- und Höchststraten, und wer sie ändern darf.

Gleiche Saisons vergleichen

Über vergleichbare Saisons auswerten, gegen Hotels, die weiter von Hand bepreisen.

Personal: rechtzeitig entscheiden, in Geld rechnen.

Trend 09 ist für alle drei Hoteltypen ein Pilot, wo Überstunden oder Fehlbesetzungen zählen. Die tägliche Überprüfung dahinter ist eine Führungspraxis, die jedes Hotel sofort einführen kann. Einziger Ergebnissenachweis: Fall Actabl (Seite 23), vom Anbieter, über kurze Zeit.

JETZT HANDELN · DIE PRAXIS

Tägliche Überprüfung der Überstunden durch die Schichtleitung, zwei bis drei Stunden vor Schichtende.

PILOTIEREN · DAS WERKZEUG

KI-Analysen stossen die Überprüfung an und melden Ausnahmen, wo Überstunden oder Fehlbesetzung zählen.



RICCARDOS SICHT

Überstunden prüfen, solange sie sich noch ändern lassen

Ich sehe darin zuerst einen Weg, das angestellte Team wirksamer einzusetzen und unnötige Überstunden zu vermeiden. Zwei bis drei Stunden vor Schichtende sollte die Schichtleitung prüfen: Welche Arbeit steht noch an, welche Servicebesetzung muss bleiben, wessen Zusatzstunden sind vermeidbar?

KI kann diese Überprüfung anstossen und Ausnahmen melden; die Führungskraft entscheidet, mit Blick auf Fähigkeiten und Grenzen des Teams. Ich will Überstunden in Stunden und Geld sehen, abgeglichen mit dem Betriebsergebnis. Ein Dashboard verdient seinen Platz, wenn es Entscheide rechtzeitig ändert.



Abbildung 4.4. Die tägliche Überprüfung, schematisch. Die Schichtlänge dient der Veranschaulichung.

DREI ERGEBNISSE, GETRENNT AUSGEWIESEN

ERGEBNIS 1

Überstunden

Stunden über Vertrag, nach Abteilung und Schicht. Erstes Zeichen, dass die tägliche Überprüfung wirkt.

ERGEBNIS 2

Zahlungswirksame Kosten

Eine Einsparung zählt, wo zahlungswirksame Kosten oder eine korrekt bewertete aufgelaufene Verpflichtung sinken. Finanzabgleich mit Lohnbuchhaltung und GOP, netto nach Werkzeug- und Einführungskosten.

ERGEBNIS 3

Freigesetzte Kapazität

Stunden, frei für Gästekontakt oder andere Arbeit. Gesondert ausweisen; prüfen, ob sich Arbeit in eine andere Schicht verschob.

ZUERST FRAGEN

Reichen ein täglicher Ausnahmebericht und eine verlässliche Führungsroutine ohne KI-System aus? Die Differenz ist der Wert der KI.

Vorschlag einer Messdisziplin, von Finanzabteilung und Arbeitsrechtsberatung nach lokalem Recht und Praxis zu bestätigen. Gilt für Überstunden und das angestellte Team, ohne Personalbestand.



Zugang ist noch keine Nutzung

Warum das zählt. Das Personal gehört in den meisten Hotels zu den grössten Kostenblöcken, und die Menschen, die sie führen, entscheiden, ob ein Werkzeug genutzt oder still ignoriert wird.

Grosse Hotelgesellschaften haben KI-Werkzeuge breit an Mitarbeitende verteilt. Hyatt führte ChatGPT Enterprise für Mitarbeitende in der Zentrale und in den Hotels ein.⁸⁶ Choice lancierte im Mai 2026 CHARLIE, einen KI-Coach für Mitarbeitende in Franchisehotels; er erinnert die Nutzer, dass sie «selbst dafür verantwortlich sind, alle KI-generierten Inhalte zu prüfen und zu verifizieren».^{87,88} BELEGT Unternehmen Keine der beiden publizierte Nutzungs- oder Genauigkeitszahlen.

Die Erfahrung ausserhalb der Hotellerie mahnt zur Vorsicht. In einer grossen randomisierten Studie zu Microsoft 365 Copilot nutzte der mittlere Mitarbeitende das Werkzeug in 39 % der Wochen, und 20 % nutzten es in den Monaten vier bis sechs gar nie.⁸⁹ MIT VORBEHALT Anbieter

Wo Produktivitätsgewinne wahrscheinlich sind

Eine Studie mit 5'172 Kundendienstmitarbeitenden ergab, dass KI-Unterstützung die gelösten Anliegen pro Stunde im Schnitt um 15 % steigerte und bei den Unerfahrensten um rund 30 %; die besten Mitarbeitenden gewannen wenig, und ihre Qualität sank leicht.⁹⁰ BELEGT unabhängig Gilt das auch in Hotels, entstehen die grössten Gewinne in Funktionen mit hoher Fluktuation: Rezeption, Reservation, Callcenter. Dort ist es mehr wert, neue Mitarbeitende schneller kompetent zu machen, als erfahrene Kräfte zu beschleunigen.

Eine hotelspezifische Ergebnisstudie wurde nicht gefunden; die Produktivitätsbelege stammen von ausserhalb der Hotellerie. NICHT GEFUNDEN Die Sicht des Autors und der Rahmen für «Jetzt handeln» folgen auf der nächsten Seite.

39 %

der Wochen nutzte der
mittlere Mitarbeitende den
bereitgestellten Assistenten

MIT VORBEHALT Anbieter

+30 %

mehr gelöste Anliegen pro Stunde
bei den unerfahrensten Kunden-
dienstmitarbeitenden

BELEGT unabhängig

WAS FÜHRUNGSKRÄFTE ALS HINDERNIS NENNEN

Change Management	35 %
Datenqualität	34 %
Systemintegration	29 %

107 Führungskräfte von Hotelgesellschaften, in einer Umfrage unter der Leitung der Marketingverantwortlichen eines Anbieters (Seite 23).¹⁸ MIT VORBEHALT gesponserte Umfrage

Teamwissen: jetzt handeln, in einem schriftlichen Rahmen.

Trend 07 steht für alle drei Hoteltypen auf «Jetzt handeln». Die Belegstufen bleiben gleich: Die Produktivitätsstudien der vorherigen Seite stammen von ausserhalb der Hotellerie, eine hotelspezifische Ergebnisstudie wurde nicht gefunden. Die Empfehlung beruht auf Einschätzung und engem Rahmen.



RICCARDOS SICHT

Nützliches Wissen verfügbar machen, wenn Mitarbeitende es brauchen

Ich würde jetzt handeln, mit einem eng gefassten Wissensassistenten für Mitarbeitende, besonders wo saisonale Mitarbeitende immer neu geschult werden müssen. Beginnen Sie mit den freigegebenen, aktuellen Abläufen einer Abteilung und den Fragen, die ihr Team immer wieder beantwortet. Geben Sie jemandem die Verantwortung für die Quellen und prüfen Sie den Assistenten an echten Fragen, bevor sich das Team darauf verlässt.

Er sollte zeigen, woher eine Antwort stammt, und unsichere Fragen an einen Menschen weitergeben. Praktische Anleitung und erfahrene Kolleginnen und Kollegen bleiben zentral; der Assistent macht Routinewissen leichter auffindbar und gibt dem Team einen einheitlicheren Ausgangspunkt. Messen Sie, ob die Mitarbeitenden schneller zur richtigen Antwort kommen und ob Prüfung und Korrektur die eingesparte Zeit aufbrauchen.

DER RAHMEN FÜR «JETZT HANDELN»

Jetzt im Rahmen

- Routine-Nachschlagen in freigegebenem, aktuellem Material, nur Leserechte
- Zuerst eine Abteilung und die wiederkehrenden Fragen ihres Teams
- Namentlich verantwortliche Person für die Quellen
- Antworten an echten Fragen geprüft, bevor das Team sie nutzt

Weiterführen, wenn

- Die Quellen eine verantwortliche Person haben
- Antworten die vereinbarte Qualität erreichen
- Die Zeitersparnis nach Prüfung und Korrektur bleibt

Pausieren oder einschränken, wenn

- Quellen veralten
- Antworten nicht verlässlich sind

Ausserhalb des Rahmens: sicherheitskritische Anweisungen, Entscheide über Mitarbeitende, offener Zugriff auf Personal- und Gästedaten. Weitergehende Automatisierung braucht einen eigenen Entscheid.

WAS ZU MESSEN IST

MESSGRÖSSE 1

Zeit bis zur richtigen Antwort

Wie schnell Mitarbeitende eine korrekte Antwort finden, gegenüber dem bisherigen Weg.

MESSGRÖSSE 2

Prüfung und Korrektur

Zeit für Prüfen und Korrigieren, verrechnet mit der eingesparten Zeit.

MESSGRÖSSE 3

Zeit bis zur Kompetenz

Wie schnell neue und saisonale Mitarbeitende Routinefragen der Abteilung selbst beantworten.

Marken zeigen Eigentümern Nutzen. Den Anteil der KI weist keine aus.

Die wahren Engpässe: Daten und Integration

Boutiquehotels eines US-Hotelverbands nannten die Integration ihr grösstes Problem; «bisher hat niemand von transformativen Ergebnissen berichtet». ⁹¹ MIT VORBEHALT Verband Wyndhams Sprachagenten greifen auf Kundendaten in Salesforce zu; Minor Hotels kündigte für 2026 eine Gästedatenplattform an. Ergebnisse meldeten beide noch keine. ^{2,92} Für die meisten Hotels ist der Ausgangspunkt nüchterner und wertvoller: ein sauberes Gästeprofil, einheitliche Raten- und Richtliniendaten und ein Hotelsystem (PMS), das berechtigten Werkzeugen Lesezugriff gibt.

Belegter Stellenwandel: bescheiden, meist über Hotelebene

Mews, ein Anbieter von Hotelsoftware, baute rund 15 % seiner 1'350 Stellen ab, um «KI-nativ» zu werden, und schonte die Funktionen mit Kundenkontakt weitgehend. ⁹³ SCHWACH BELEGT Fachpresse Einen auf KI zurückgeführten Abbau von Frontstellen in einzelnen Hotels fanden wir nicht. NICHT GEFUNDEN Expedia führte seine Entlassungsanzeigen 2026 nicht auf KI zurück. ⁹⁴ In den Hotels verändert sich laut Berichten die Verwendung der Zeit: Hyatts Verkaufsteams priorisieren bewertete Leads, Führungskräfte in der Actabl-Beta reagieren auf Überstundenhinweise.

Was die Marken den Eigentümern sagen

Der CEO von Hilton schätzte 75 bis 100 Basispunkte (0,75 bis 1 Prozentpunkt) Marge für Eigentümer aus einem Paket aus geänderten Loyalitätsgebühren, Einkaufseinsparungen sowie «Prozessen, KI». ⁹⁵ Der CEO von Accor bezifferte die Kostensenkungen für Eigentümer auf «wahrscheinlich 15–30 % in den nächsten 12–18 Monaten», ohne Angabe, ob Prognose oder Ziel. ⁹⁶ MIT VORBEHALT Betreiber DiamondRock, ein Hoteleigentümer, setzt in eigenen Häusern «viel mit KI um, um Effizienz beim Personal zu finden». ⁹⁷ MIT VORBEHALT Eigentümer Die Seite für Eigentümer (Seite 36) greift das auf.

Arbeitsbeziehungen setzen feste Grenzen

Die Verträge der Culinary Union in Las Vegas von 2023 regeln laut Berichten Ankündigung neuer Technologie, Schulung, Abfindungen und Verhandlungen über Tracking-Technologie. ⁹⁸ SCHWACH BELEGT Presse In Deutschland verneinte ein Arbeitsgericht ein Mitbestimmungsrecht bei browserbasierter ChatGPT-Nutzung über private Konten; Kommentatoren erwarten, dass integrierte Werkzeuge, die Mitarbeitende überwachen können, eine Betriebsvereinbarung mit dem Betriebsrat brauchen. ⁹⁹ Ab Dezember 2027 fällt KI bei Personalentscheiden in der EU unter die Hochrisiko-Regeln. ¹¹ BELEGT amtlich Früher Einbezug der Personalvertretung ist der direkteste Weg zur Nutzung.

75–100

Basispunkte Marge für Eigentümer erwartet der CEO von Hilton aus einem Paket, zu dem KI gehört

MIT VORBEHALT Betreiber

0

von einem Betreiber auf KI zurückgeführte Abbaumassnahmen bei Frontstellen in einzelnen Hotels

NICHT GEFUNDEN

Die Frage des Eigentümers: Welche KI-Werkzeuge laufen in meinem Hotel, wer bezahlt sie, und was hat sich seit ihrer Einführung verändert?

6



KAPITEL 6 · PLATTFORMEN
UND GOVERNANCE



Das Hotelsystem wird zum Kontrollpunkt

Warum das zählt. Die KI, die ein Hotel 2027 nutzen kann, kommt grösstenteils über Systeme, die es bereits lizenziert. Vertragsbedingungen, die jetzt vereinbart werden, entscheiden, wer die Daten kontrolliert, was Agenten ändern dürfen und was das Hotel bezahlt.

Wer das Property-Management-System kontrolliert, oder sein Cloud-Pendant auf Markenebene, kontrolliert, was ein Agent lesen und ändern kann und was der Dienst kostet. Die Konsolidierung hat den Einsatz erhöht: Duetto kündigte am 8. Oktober 2026 die Übernahme von FLYR Hospitality an;¹⁰⁰ BELEGT Unternehmen die neuen Systeme von IHG sollten bis Ende 2026 4'000 Hotels erreichen;¹⁰¹ Marriott baut ein «model-lunabhängiges KI-Chassis»;¹⁰² Choice standardisiert seine Agenten auf Amazon Web Services.¹⁰³ SCHWACH BELEGT Fachpresse

Offene Schnittstellen und neue Standards dürften die Abhängigkeit von einzelnen Anbietern verringern: das Model Context Protocol, mit dem Agenten Funktionen in anderer Software aufrufen, und das Buchungsprotokoll von Google für Unterkünfte.¹⁰⁴ Stellen Sie zu jeder Schnittstelle drei Fragen: Werden Berechtigungen Hotel für Hotel gesetzt, wird jede Aktion protokolliert, und lassen sich die Daten exportieren?⁶⁴ BELEGT Anbieter

Eigentümer und Franchisenehmer haben die geringste Verhandlungsmacht und am meisten zu verlieren. Das US-Franchise Disclosure Document von Hilton vom März 2025, das wir geprüft haben, wies keine separate Position für KI-Gebühren aus.¹⁰⁵ BELEGT Pflichtpublikation Einen Streit mit Eigentümern über KI-Gebühren haben wir nicht gefunden. NICHT GEFUNDEN

SCHRIFTLICH REGELN, BEVOR AGENTENFUNKTIONEN EINGESCHALTET WERDEN

1. Welche Aktionen darf der Agent ausführen, und welche brauchen eine Freigabe?
2. Wird jede Aktion protokolliert, und können wir das Protokoll einsehen?
3. Können wir unsere Daten und Gesprächsprotokolle exportieren?
4. Wie wird die KI-Nutzung abgerechnet, und ist sie einzeln ausgewiesen?
5. Verpflichtet sich der Anbieter zur KI-Offenlegung, wo das Gesetz sie verlangt?

Der Vertragsanhang für Eigentümer, in fünf Teilen, steht auf Seite 38.

Die Kosten können sich in beide Richtungen bewegen. Laut Hyatt sanken die Kosten der Eigentümer für das Hotelsystem nach dem Plattformwechsel um 40 % pro Zimmer, eine Einsparung durch die Plattform und kein KI-Ergebnis.⁶⁶ MIT VORBEHALT Betreiber

Eine kurze Sicherheitsbilanz und Regeln mit Daten.

Keine saubere Bilanz

Ein japanischer Anbieter von Check-ins mit Gesichtserkennung liess mehr als eine Million Pässe und Führerausweise in öffentlich zugänglichem Speicher liegen. Ursache war ein Konfigurationsfehler, kein Versagen des

Modells.¹⁰⁶ SCHWACH BELEGT Presse Ein Fachmedium für Cybersicherheit berichtete, ein Angreifer habe mit KI-Werkzeugen Buchungsplattformen geknackt und rund 2,1 Millionen E-Mail-Adressen offengelegt.¹⁰⁷ SCHWACH BELEGT Fachpresse

Agenten schaffen eine neue Angriffsfläche

Anweisungen, versteckt in E-Mails, Webseiten oder Dokumenten, die ein Agent liest und dann befolgt. Einen solchen Vorfall in einem Hotel haben wir nicht gefunden. NICHT GEFUNDEN Das Risiko betrifft jeden Agenten, der externe Inhalte liest und Datensätze ändern kann. Berechtigungsrahmen und Aktionsprotokolle sind die Abwehr.

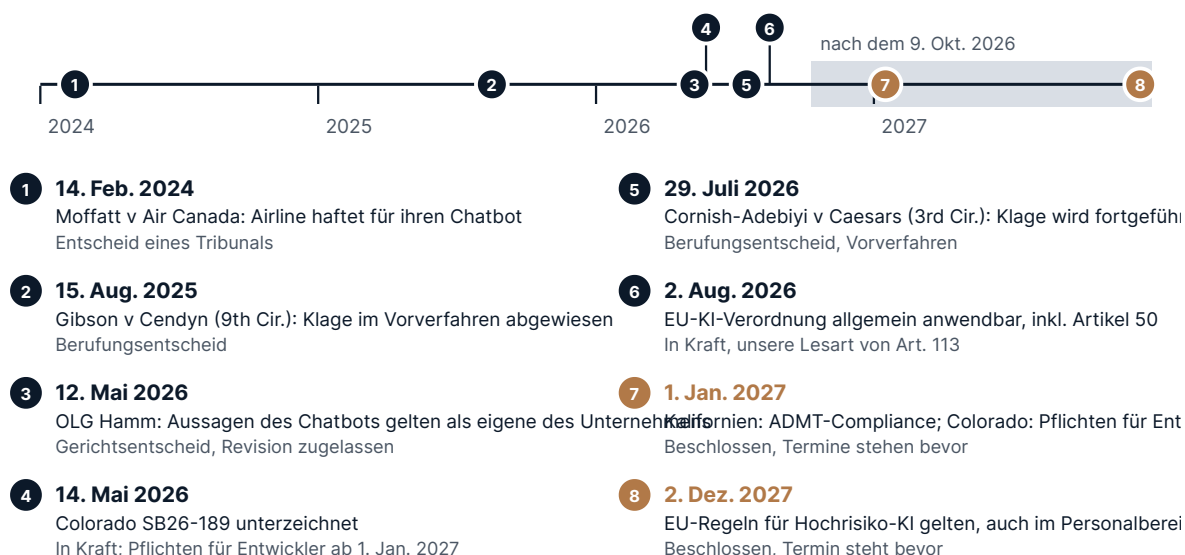


Abbildung 6.1. Regeln und Entscheide in zeitlicher Reihenfolge. Daten, die am 9. Oktober 2026 noch bevorstanden, sind in der Akzentfarbe gesetzt. BELEGT amtlich Allgemeine Information, keine Rechtsberatung: Zusammenfassungen amtlicher Texte und Gerichtsentscheide in der Lesart des Autors, der in keiner dieser Rechtsordnungen Jurist ist. Dass Artikel 50 ab dem 2. August 2026 gilt, ist unsere Lesart von Artikel 113, der dafür keine Ausnahme vorsieht. ^{9-11,59,60,108}

OFFENLEGUNG AUSBLICK

Gäste zu informieren, dass sie mit KI zu tun haben, wird in der EU zur Designanforderung; heute lässt es sich günstig einbauen. Für die meisten Hotelchats im Gästekontakt zählen die Transparenzregel der EU und das allgemeine Konsumentenrecht mehr als die Hochrisiko-Regeln, die vor allem Personalanwendungen betreffen.

VERTRÄGE ZUR PREISSETZUNG

Die beiden US-Fälle zur Preissetzung machen die Bedingungen des Revenue-Management-Systems zur Frage der Due Diligence: ob Daten von Mitbewerbern zusammengeführt werden und ob empfohlene Preise übernommen werden müssen. Keiner der beiden Entscheide stellt eine Haftung fest.

AGENTEN MIT SCHREIBRECHTEN

Bevor ein Agent einen Datensatz ändern darf, legen Sie den Berechtigungsrahmen, das Aktionsprotokoll und dessen Prüfer fest. Testen Sie ihn mit feindlichen Inhalten, bevor er Gäste-E-Mails liest. Die Vertragsfragen stehen auf Seite 29.



Schlüsselrohlinge

7

Warum das zählt. Die absehbaren Fähigkeiten erreichen Hotels ungleichmässig. Wer sie als eine Zukunft behandelt, gibt zu früh Geld aus oder verpasst frühe Tests. Darum erhält jede Fähigkeit ihren Status für 2027.

Drei Ebenen für jede Fähigkeit: **Verfügbarkeit 2027**, **Erprobung in Hotels** und **voraussichtliche Bedeutung** für den typischen Hotelbetrieb, nach unserer Einschätzung.

FÄHIGKEIT	VERFÜGBAR?	ERPROBUNG IN HOTELS	BEDEUTUNG 2027
Eingeschränkte Agenten im Hotelsystem	Ja	Anbieterfälle aus Einzelbetrieben	Hoch bei offenen Cloud-Systemen
Fortgeschrittene Sprachagenten	Ja	Einsätze im ganzen Hotelbestand	Hoch in Economy, Midscale, Franchise
Multimodale KI (Bild und Sprache)	Ja für Speiseabfälle; Inspektion im Verkauf	Inspektionstests von Anbietern	Mittel
Computer-Use-Agenten	Ja, branchenneutral	Kein Hoteleinsatz gefunden	Gering bis mittel
Edge- und On-Device-KI	Ja, Frameworks	Ein Zimmerpilot (2021)	Offen
KI-Trainingssimulationen	Ja, Produkte	Keine Ergebnisstudie	Offen
Lieferroboter	Ja, mit Liftanbindung	Anbieterfälle; ein Fall aus der Forschung	Gering, ausser in grossen Hochhäusern
Reinigungsroboter für öffentliche Bereiche	Ja	Händlerdaten aus einzelnen Hotels	Gering bis mittel
Humanoide und Empfangsroboter	Nein; nur Pilotversuche	Seoul, Slowenien; ein Plan in Shenzhen	Gering

Abbildung 7.1. Die Bedeutung ist eine redaktionelle Einschätzung. ^{5,6,109-119} [AUSBLICK](#)

Zwei Entwicklungen, die Hotels unterschiedlich schnell erreichen.

Computer-Use-Agenten: warum Hotels hinschauen sollten

Viele Hotels betreiben Systeme ohne moderne Schnittstelle. Ein Agent, der dieselben Bildschirme bedient wie ein Mensch, könnte KI mit diesen Systemen verbinden, ohne sie zu ersetzen. Das macht Computer-Use-Agenten für Hotels relevanter als für viele andere Branchen. Offen ist die Zuverlässigkeit, und die beiden publizierten Tests sind nicht vergleichbar; keiner von beiden betrifft Hotelsoftware.

Die Risiken sind konkret: Der Agent braucht Zugangsdaten von Mitarbeitenden, lässt sich durch gelesene Inhalte in die Irre führen und versagt, wenn sich Bildschirme ändern. Eine vernünftige Haltung für 2027 ist für eine Hotelgruppe ein überwachter Pilot bei einer internen Aufgabe mit geringem Risiko, etwa dem Zusammenstellen eines Morgenberichts aus mehreren Bildschirmen, fern von Gästerechnungen und Raten.

28–61 %

Erfolgsquote auf echten Websites, unabhängige Evaluation 2025¹¹⁰

BELEGT unabhängig

83–86 %

in einem Offline-Benchmark für Desktop-Anwendungen, gemischt aus offiziellen und selbst gemeldeten Ergebnissen¹¹¹

SCHWACH BELEGT Anbieter

0

Einsätze von Computer-Use-Agenten in Hotels gefunden

NICHT GEFUNDEN

Roboter: die Kategorien auseinanderhalten

Das Roboterhotel bleibt ein warnendes Beispiel. Das Henn na Hotel in Japan nahm 2019 rund die Hälfte seiner Roboter ausser Betrieb, weil sie dem Personal mehr Arbeit verursachten; die Berichte gehen auf einen einzigen Medienbericht

zurück.¹²⁰ SCHWACH BELEGT Presse Seine Lehren über Aufgaben, die Roboter nicht zu Ende brachten, und über die Zeit, die das Personal für ihre Betreuung aufwandte, gelten voll für Humanoide und nur teilweise für einen Lieferroboter, der eine einzige Aufgabe gibt erledigt.

Lieferroboter, die Lift fahren, und Reinigungsroboter für Korridore und Lobbys werden gekauft und sind in Betrieb;^{113,115} ihre Amortisation in Hotels ist nicht unabhängig dokumentiert.

NICHT GEFUNDEN Humanoide Empfangsroboter sind Demonstrationen und frühe Pilotversuche.¹¹⁸ Pudu und ein Partner in Shenzhen planen ein vollständig von Robotern betriebenes Hotel mit 44 Zimmern, mit einem Pilotbetrieb ab Ende 2026: ein Unternehmensplan, noch kein Ergebnis.¹¹⁹ MIT VORBEHALT Anbieter

UNSERE HALTUNG FÜR 2027 AUSBLICK

Liefer- und Reinigungsroboter

Erhältlich und in Betrieb. Amortisation in Hotels nicht dokumentiert. Gezielt pilotieren, wo es viele Etagen gibt.

Humanoide Empfangsroboter

Demonstrationen und frühe Pilotversuche. Zurückstellen; Hotelgruppen beobachten die ersten Betriebsdaten.

Die Lehre aus Henn na

Zählen Sie die Personalzeit, die eine Maschine beansprucht, bevor Sie die Zeit zählen, die sie einspart.

Prioritäten nach Betriebsmodell

Warum das wichtig ist. Ein Individualhotel mit 30 Zimmern und ein Franchisegeber mit 5'000 Hotels stehen vor denselben Technologien, mit anderer Wirtschaftlichkeit, anderen Systemen und anderer Verhandlungsmacht.



DAS INDIVIDUALHOTEL

Knappe Ressourcen, oft ohne Revenue Manager und ohne besetzte Nachtrezep­tion. Verhandlungsmacht: gering. Sein Hebel: saubere eigene Daten und die Wahl seines nächsten Hotelsystems.

DAS FULL-SERVICE-ODER LUXUSHOTEL

Die Servicequalität setzt den Massstab. Priorisieren Sie das dringendste Betriebsproblem: wiederkehrende Mitarbeiterfragen, verpasste Gästeanfragen, Überstunden, Küchenabfälle. Wahren Sie Wahlfreiheit der Gäste, klare Befugnisgrenzen und verlässliche Übergabe an einen Menschen.

DIE HOTELGRUPPE ODER DER FRANCHISEGEBER

Legt die Systeme und die Definitionen der Kennzahlen für Hunderte von Hotels fest und steht den Eigentümern für beides Rede und Antwort.

DIE VIER HANDLUNGSSCHLÜSSEL

● JETZT HANDELN

Etabliert, relevant; Irrtum kostet wenig; im genannten Rahmen.

● PILOTIEREN

Kontrollierter Test mit Ausgangswert und Ausstiegsregel.

● BEOBACHTEN

Folgenreich; braucht mehr Belege oder reiferen Markt.

● ZURÜCKSTELLEN

Risiken, Kosten oder fehlende Voraussetzungen überwiegen den Nutzen.

Eine einheitliche KI-Strategie für alle ist die falsche. Erste Schritte je Modell: nächste Seite. Abbildung 8.1 (Seite 35) stuft alle siebzehn Entwicklungen ein; die Seiten 36 bis 38 richten sich an Eigentümer von Marken- oder Managementhotels.

Drei Hoteltypen, drei verschiedene erste Schritte.

Jede Spalte zeigt alle Zeilen der Abbildung 8.1, die für diesen Hoteltyp auf «Jetzt handeln» stehen, dann die ersten Pilotversuche. Unter jeder Überschrift steht der sicherste erste Schritt.

Das ressourcenknappe Individualhotel

STARTEN SIE BEI DEN NACHTSTUNDEN.

JETZT HANDELN · 5 ZEILEN DER ABB. 8.1

- Präsenz in KI-Antworten: Profile, Raten, Richtlinien, Messung
- Sprach- und Messaging-Agenten · nachts, bei Überlast
- Wissensassistenten für Mitarbeitende · freigegebene Abläufe
- Vertragsbedingungen zu Daten und Berechtigungen · beim Kauf regeln
- KI-Offenlegung, Inventar der KI-Anwendungen, Sicherheitstests · ein Offenlegungshinweis

ZUERST PILOTIEREN

- Delegierte Preissetzung · bei Preisen von Hand
- Agenten im Hotelsystem · enge Berechtigungen

Pilotieren Sie die Personalanalyse nur bei erheblichen Überstunden und brauchbaren Zeit- und Lohndaten. Stellen Sie Energieanlagensteuerung, Roboter und Computer-Use-Agenten zurück: Es fehlt die Grösse.

Das Full-Service- oder Luxushotel

STARTEN SIE BEI EINEM WIEDERKEHRENDEN BETRIEBSPROBLEM.

JETZT HANDELN · 4 ZEILEN DER ABB. 8.1

- Präsenz in KI-Antworten: Profile, Raten, Richtlinien, Messung
- Wissensassistenten für Mitarbeitende · freigegebene Abläufe
- Vertragsbedingungen zu Daten und Berechtigungen
- KI-Offenlegung, Inventar der KI-Anwendungen, Sicherheitstests

ZUERST PILOTIEREN

- Messung von Lebensmittelabfällen · eine Küche, Ausgangswert
- Sprach- und Messaging-Agenten · frühe Eskalation
- Bewertung von Gruppenanfragen · zuerst Backtest

Beobachten Sie Buchung in KI-Assistenten, Computer-Use-Agenten und Lieferroboter; stellen Sie humanoide Roboter zurück.

Die Hotelgruppe oder der Franchisegeber

STARTEN SIE BEI DEN KENNZAHLENDDEFINITIONEN.

JETZT HANDELN · 7 ZEILEN DER ABB. 8.1

- Präsenz in KI-Antworten: Profile, Raten, Richtlinien, Messung
- Sprach- und Messaging-Agenten · definierte Kennzahlen
- Delegierte Preissetzung · Governance; Anbieter-Pilot
- Wissensassistenten für Mitarbeitende · eine Richtlinie, gestaffelt
- Messung von Lebensmittelabfällen · Einführung mit Ausgangswerten
- Vertragsbedingungen zu Daten und Berechtigungen · portfolioweit; KI-Kosten an Eigentümer ausweisen
- KI-Offenlegung, Inventar der KI-Anwendungen, Sicherheitstests · Agentenregister und Tests

ZUERST PILOTIEREN

- Personal- und Überstundenanalyse · Vergleichshotels
- Computer-Use-Agenten · interne Aufgaben

Beobachten Sie Buchung in KI-Assistenten und humanoide Roboter, bis Verträge und erste Betriebsdaten vorliegen.

NACH MARKT · RICCARDOS SICHT

Meine Prioritäten hängen von Markt und Hotel ab. In der Schweiz würde ich Personalverfügbarkeit und -kosten stark gewichten, anderswo zuerst klären, was den Betrieb bremst. Wer ein Gehalt einem Software-Abo gegenüberstellt, lässt das meiste weg: Ich würde Kosten und Qualität der erledigten Aufgabe vergleichen, samt Abdeckung, Schulung und Aufsicht. Die Haltung zum Datenschutz variiert; jedes Hotel braucht trotzdem klare Regeln für Gäste-, Personal- und Finanzdaten.

Zwölf Trends, siebzehn Entwicklungen, drei Betriebsmodelle.

ENTWICKLUNG	INDIVIDUALHOTEL	FULL-SERVICE	HOTELGRUPPE
Präsenz in KI-Antworten: Profile, Raten, Richtlinien, Messung	JETZT HANDELN	JETZT HANDELN	JETZT HANDELN
Bezahlte Platzierung in KI-Antworten	BEOBACHTEN	PILOTIEREN Vergleichszeitraum	PILOTIEREN Vergleichsmärkte
Buchung in KI-Assistenten	BEOBACHTEN	BEOBACHTEN	BEOBACHTEN Verträge klären
Sprach- und Messaging-Agenten	JETZT HANDELN nachts, bei Überlast	PILOTIEREN frühe Eskalation	JETZT HANDELN definierte Kennzahlen
Delegierte Preissetzung	PILOTIEREN bei Preisen von Hand	PILOTIEREN	JETZT HANDELN Governance; Anbieter-Pilot
Bewertung von Gruppenanfragen	BEOBACHTEN	PILOTIEREN zuerst Backtest	PILOTIEREN
Agenten im Hotelsystem	PILOTIEREN enge Berechtigungen	PILOTIEREN ein begrenzter Ablauf	PILOTIEREN prüfbare Protokolle
Wissensassistenten für Mitarbeitende	JETZT HANDELN freigegebene Abläufe	JETZT HANDELN freigegebene Abläufe	JETZT HANDELN eine Richtlinie, gestaffelt
Messung von Lebensmittelabfällen	BEOBACHTEN Pilot bei grossem F&B	PILOTIEREN eine Küche, Ausgangswert	JETZT HANDELN Einführung mit Ausgangswerten
Optimierung der Energieanlagen	ZURÜCKSTELLEN	PILOTIEREN	PILOTIEREN
Personal- und Überstundenanalyse	PILOTIEREN hohe Überstunden	PILOTIEREN hohe Überstunden	PILOTIEREN Vergleichshotels
Vertragsbedingungen zu Daten und Berechtigungen	JETZT HANDELN beim Kauf regeln	JETZT HANDELN	JETZT HANDELN portfolioweit
KI-Offenlegung, Inventar der KI-Anwendungen, Sicherheitstests	JETZT HANDELN ein Offenlegungshinweis	JETZT HANDELN	JETZT HANDELN Agentenregister und Tests
Computer-Use-Agenten	ZURÜCKSTELLEN	BEOBACHTEN	PILOTIEREN interne Aufgaben
Liefer- und Reinigungsroboter	ZURÜCKSTELLEN	BEOBACHTEN	PILOTIEREN selektiv
Humanoide Roboter	ZURÜCKSTELLEN	ZURÜCKSTELLEN	BEOBACHTEN
Agentenbefugnis über Erstattungen, Rabatte, Ausnahmen	ZURÜCKSTELLEN	ZURÜCKSTELLEN	ZURÜCKSTELLEN

Redaktionelle Einschätzung **AUSBLICK**. Die Farbe trägt die Bedeutung nie allein; jeder Schlüssel trägt sein Wort. Die Zeile darunter nennt Bedingung oder Umfang. Spalten: ressourcenknappes Individualhotel; Full-Service- oder Luxushotel; Hotelgruppe oder Franchisegeber. Trend 01 des Schlüsselschanks steht als Präsenz und bezahlte Platzierung, Trend 12 als Liefer-, Reinigungs- und humanoide Roboter; die übrigen zehn je eine Zeile. Ohne eigenen Trend: Optimierung der Energieanlagen (Kap. 4), Computer-Use-Agenten (Kap. 7) und Agentenbefugnis über Erstattungen, der Generalschlüssel der Befugnisleiter.

Seite für Eigentümer

Warum es diese Seite gibt. Sie bezahlen Hotelsystem und Markentechnologie; Marke oder Betreiber kontrollieren beides. Keine Quelle zeigt, wie viel KI-Wert bei Ihnen ankommt. Ihre zwei Hebel: Vertrag und nächste Eigentümerversammlung. Aus Kapitel 5, 6 und 8. [AUSBlick](#)

JETZT HANDELN

- Fragen Sie Marke oder Betreiber schriftlich: Welche KI-Tools laufen in meinen Hotels, wer bezahlt sie, was hat sich seither bei Arbeitsstunden und Vertriebskosten verändert?
- Regeln Sie bei der nächsten Erneuerung im Vertrag: was ein Agent ändern darf; dass jede Aktion protokolliert und für Sie einsehbar ist; dass Daten und Gesprächsprotokolle exportierbar sind; dass KI-Nutzung bepreist und einzeln ausgewiesen wird. Vertragsanhang: Seite 38.
- Verlangen Sie die KI-Offenlegungspraxis der Marke, wo gesetzlich vorgeschrieben, und ihr Register der Agenten mit Schreibrechten.

PILOTIEREN

- Verlangen Sie vor Ihrer Zustimmung zu einem Portfolio-Rollout Pilotergebnisse gegen Vergleichshotels, mit Ausgangswert und Zeitraum.
- Vereinbaren Sie in Häusern mit grossem F&B die Messung von Lebensmittelabfällen gegen einen definierten Ausgangswert: Dort liegen die klarsten Erträge dieses Berichts.

BEOBACHTEN

- Buchung in KI-Assistenten: keine Gebühr publiziert; Hiltons US-Franchise Disclosure Document vom März 2025, das wir geprüft haben, enthielt keine eigene KI-Gebührenposition. Fragen Sie, wie solche Buchungen geleitet und belastet würden.
- Streitfälle von Eigentümern um KI-Gebühren: keine gefunden. Der erste wird die Bedingungen für alle weiteren setzen.

ZURÜCKSTELLEN

- Jede Agentenbefugnis über Erstattungen, Rabatte und Ausnahmen von Richtlinien, in Ihren Hotels oder im zentralen Contact Center der Marke, das für diese handelt.

DER CHECK, DEN EIGENTÜMER ALLEIN MACHEN KÖNNEN

Welche KI-Tools in eigenen Hotels laufen und wer sie bezahlt; die Positionen der Technologiegebühren; einem benannten Tool zuordenbare Veränderungen der Arbeitsstunden. Kein Betreiber hat dies publiziert.

WAS DIE MARKEN GESAGT HABEN

Hilton: 75 bis 100 Basispunkte Eigentüermarge aus einem Paket inklusive KI; Accor: Kostensenkungen von «voraussichtlich 15–30 %», Prognose oder Ziel offen; Hyatt: PMS-Kosten pro Zimmer um 40 % gesenkt, eine Platformeinsparung (Seiten 28 und 29). ^{66,95,96} MIT VORBEHALT Betreiber Keine Angabe weist den KI-Beitrag gesondert aus. [NICHT GEFUNDEN](#)

FÜNF FRAGEN FÜR DIE NÄCHSTE EIGENTÜMERVERSAMMLUNG

- 1 Was dürfen Agenten in meinen Hotels ohne Menschen tun, und wer hat diese Grenze gesetzt?
- 2 Wo ist das Protokoll ihrer Aktionen im letzten Monat?
- 3 Wie hoch sind Lösungs-, Weiterleitungs-, Abbruch- und Fehlantwortquote der Sprach- und Messaging-Agenten?
- 4 Welche KI-Kosten stecken in meinen Technologiegebühren, Position für Position?
- 5 Welche Abbruchregel gilt für jeden laufenden Pilotversuch in meinen Hotels?

SO PRÜFEN SIE EINEN PILOT DES BETREIBERS

- 1 **Benennen Sie das Ziel.** Servicequalität, Personalkapazität und Umsatz brauchen eigene Messgrößen.
- 2 **Legen Sie den Ausgangswert fest** über eine vergleichbare Saison, für Revenue-Tools als Index gegenüber einem Competitive Set.
- 3 **Vergleichen Sie mit ähnlichen Hotels.** Oder führen Sie stufenweise ein. So erhalten alle Gäste den Vorteil, ohne Kontrollgruppe.
- 4 **Rechnen Sie die vollen Kosten:** Lizenz, Nutzung, Integration, Schulung und Zeit für die Aufsicht.
- 5 **Legen Sie Befugnis und Abbruchregel vorab fest:** was das System darf, was eine menschliche Prüfung auslöst, welches Ergebnis den Pilot beendet.
- 6 **Richten Sie die Kontrollen am Risiko aus.** Ein offengelegter Frage-Antwort-Bot braucht leichtere Kontrollen als ein Agent, der einen Aufenthalt erstatten kann.

Die ersten 30 Tage: gegenüberliegende Seite; Kontrolle, Wert und Vertragsanhang: Seite 38. Wie Sie für Ihre eigenen Hotels eine schriftliche Anfrage stellen, steht auf der Rückseite.

Eine wiederkehrende Aufgabe, in 30 Tagen in der echten Arbeit getestet.



RICCARDOS SICHT

Nah an die Arbeit, mit dem General Manager in der Verantwortung

Ich will, dass Eigentümer direkt von den Menschen hören, die die Arbeit machen, auch von jenen, deren nützliche KI-Praxis es nie in eine Präsentation des Managements schafft. Diese Person kann im Housekeeping arbeiten.

Der General Manager soll einbezogen sein und dafür gerade stehen, dass aus den Erkenntnissen Taten werden. Der Eigentümer bleibt verantwortlich für den angestrebten Wert und die eingegangenen Risiken; jeder Ablauf braucht jemanden, der für die Umsetzung verantwortlich ist.

TAG 1 BIS 7

Herausfinden, was bereits geschieht

Sprechen Sie mit Einbezug des General Managers und gemäss vereinbarter Governance direkt mit Abteilungsleitungen und Frontmitarbeitenden. Laden Sie zur Offenlegung genehmigter und ungenehmigter KI-Nutzung ein, in gutem Glauben und ohne Schuldzuweisung, und erklären Sie zugleich die Datenregel. Stoppen Sie unsichere Praktiken; melden Sie Verdacht auf Datenabfluss der Stelle für Datenschutz oder Sicherheit. Fragen Sie, wie jedes Ergebnis zustande kam, über die Präsentation hinaus.

TAG 8 BIS 14

Eine wiederkehrende Aufgabe wählen

Bilden Sie eine kleine, vom Eigentümer getragene Arbeitsgruppe mit Vertretung der Front, einer Führungsperson und einer namentlich verantwortlichen Person für die Aufgabe. Finden Sie jemanden, der einen nützlichen, wiederholbaren Ablauf vorführen und seine Prüfung erklären kann. Erfassen Sie Zeitaufwand, Qualität und Nacharbeit, bevor Sie den Ablauf ändern. Wählen Sie ein genehmigtes Tool und geeignete Daten.

TAG 15 BIS 21

In der echten Arbeit testen

Setzen Sie den Ablauf bei wiederholten Fällen der Aufgabe ein. Erfassen Sie neben der Produktionszeit auch Vorbereitung, Prüfung, Korrektur und Aufsicht. Ein Mensch bleibt für das Ergebnis verantwortlich; dokumentieren Sie Fehler und Ausnahmen.

TAG 22 BIS 30

Auswerten und entscheiden

Die Gruppe legt Eigentümer und General Manager ein einseitiges Ergebnis vor: was sich verändert hat, Zeitaufwand vorher und nachher, Qualität, Kosten, verbleibende Risiken, nächste Entscheidung. Weiterführen, anpassen oder stoppen. Halten Sie das Ergebnis fest, wie es ist, unabhängig von der Frist.

DAS ZIEL NACH 30 TAGEN

Eine wiederkehrende Aufgabe, im echten Einsatz getestet, mit dokumentiertem Ausgangswert, akzeptabler Qualität, Nettozeitersparnis nach Prüfung und Korrektur und einer namentlich verantwortlichen Person für die Weiterführung. Hat sich die Arbeit nicht verbessert, halten Sie das fest. Freigesetzte Zeit wird erst zur Lohneinsparung, wenn ein tatsächlich bezahlter Kostenposten sinkt.

Mögliche Aufgaben: ein standardisierter Ablauf zur Rezeptdokumentation oder der Entwurf eines Arbeitszeugnisses, mit geeigneten Daten und der nötigen Freigabe durch einen Menschen. Beides sind Testkandidaten. Die Arbeitsgruppe folgt der Governance, die Eigentümer, Betreiber und General Manager vereinbart haben; die Einladung zur Offenlegung erfolgt in gutem Glauben und ist kein rechtliches Versprechen.

Drei Arten von Kontrolle, ein Vertragsanhang.



RICCARDOS SICHT

Was hat mein Hotel gewonnen?

Eine Marke kann gute Gründe haben, ein System in all ihren Hotels zu vereinheitlichen. Als Eigentümer würde ich trotzdem fragen, was das einzelne Haus gewinnt, was es bezahlt und welche Entscheidungen es kontrollieren kann. Eine Zahl zu Installationen in Hunderten von Hotels lässt diese Fragen offen.

Ich will das Ergebnis in Service, Konversion, durchschnittlicher Zimmerrate, Nettoumsatz oder Betriebskosten sehen, mit dem passenden Ausgangswert. Ich würde auch fragen, wer ein neues Tool genehmigen, seine Berechtigungen ändern, seine Aktionen prüfen und es stoppen kann. Diese Rechte sollten geklärt sein, bevor das Hotel Kosten und Risiko trägt.

DREI ARTEN VON KONTROLLE, JEDE DURCH EINEN EIGENEN VERTRAG GEREGLT

Vertrieb

Wo das Hotel verkauft wird, über welche Kanäle und zu welchen Kosten. Der Franchise- oder Managementvertrag und jeder Kanalvertrag legen fest, wer entscheidet.

Betriebssysteme

Welches Hotelsystem und welche angebundenen Tools das Hotel nutzt und wer sie konfiguriert. Wer entscheidet, regeln die Technologiebestimmungen des Vertrags.

KI-Berechtigungen

Was jedes Tool lesen und ändern darf, wer sein Protokoll prüft und wer es stoppen kann. Der Vertragsanhang unten legt fest, wer entscheidet.

WAS EIN KI-VERTRAGSANHANG REGELN SOLLTE

- 1 **Zweck und Zugriff.** Benennen Sie die genehmigten Anwendungen, die Anbieter und die Finanz-, Gäste- und Mitarbeiterdaten, auf die jeder zugreifen darf. Vergeben Sie Zugriffe nach Aufgabe und Rolle.
- 2 **Verarbeitung und Aufbewahrung.** Klassifizieren Sie sensible Daten; senden Sie nur das Nötige; maskieren Sie Personendaten, wo angebracht; untersagen Sie dem Anbieter das Training mit Hoteldaten; regeln Sie Aufbewahrung und Löschung, inklusive Protokollen und allfälliger Aufbewahrungspflichten.
- 3 **Befugnis und Freigabe.** Legen Sie fest, was ein Agent ändern darf, welche Freigabeschwellen gelten und wie die Grenzen in den Betriebssystemen durchgesetzt werden. Erstattungen, Rabatte und Ausnahmen von Richtlinien bleiben zurückgestellt, wie in Abbildung 8.1.
- 4 **Transparenz und Kosten.** Vereinbaren Sie prüfbare Protokolle von Verarbeitung und Aktionen, angemessene Aufsicht durch den Eigentümer und einzeln ausgewiesene KI-Kosten; Zugriff auf Personendaten nur, soweit die Aufgabe ihn erfordert.
- 5 **Vorfälle und Ausstieg.** Regeln Sie die Verantwortung bei Vorfällen, das Sperren von Zugriffen, den Export von Daten und Protokollen und die Unterstützung, wenn ein Tool oder Anbieter ersetzt wird.

Vorgeschlagene Anforderungen für die technische und juristische Ausarbeitung: ein Briefing für Juristen, noch keine unterschriftsreife Klausel und keine Garantie für Compliance. Ein Daten-Gateway kann Teil der Lösung sein: Es steuert, welche Daten ein Tool erreichen; die Berechtigungen in den Betriebssystemen steuern, was es tun darf. Testen Sie jeden Agenten mit feindseligen Inhalten, bevor er Gäste-E-Mails liest (Seite 30).

Elf Signale, die den Ausblick ändern würden

Warum das zählt. Die Beleglage wird sich schnell bewegen; prüfen Sie diese Signale deshalb jedes Quartal. Jedes nennt die Zeile der Abbildung 8.1, die es verschieben würde, und zu welcher Handlung; steht sie schon auf Jetzt handeln, sagt es, was sich ändert.

SIGNAL 01 Google publiziert eine Gebühr für AI-Mode-Buchungen

→ Buchung in KI-Assistenten: Beobachten zu Pilotieren für Hotelgruppen; Individual- und Full-Service-Hotels vergleichen die Gebühr mit ihrer Agenturkommission

SIGNAL 02 Buchungen im AI Mode starten ausserhalb der USA

→ Buchung in KI-Assistenten: Beobachten zu Pilotieren für Hotels ausserhalb der USA, alle drei Hoteltypen

SIGNAL 03 Booking oder Expedia legen abgeschlossene KI-Agenten-Buchungen offen

→ Präsenz in KI-Antworten steht schon auf Jetzt handeln; neu ist der Massstab: Vergleichen Sie Richtung und Tempo Ihres KI-Verweisanteils mit deren Zahlen

SIGNAL 04 Belege, dass bezahlte Platzierung organische Empfehlungen verändert

→ Bezahlte Platzierung: Pilotieren zu Jetzt handeln für Full-Service und Hotelgruppen, Beobachten zu Pilotieren für Individualhotels; oder Zurückstellen für alle, wenn der Effekt der Shortlist schadet

SIGNAL 05 Eine Marke definiert und publiziert Sprachagenten-Kennzahlen

→ Sprach- und Messaging-Agenten: Pilotieren zu Jetzt handeln für Full-Service-Hotels dieser Marke; Franchisenehmer erhalten einen Vergleich

SIGNAL 06 Hilton publiziert Green-Ramadan-Daten auf Hotelebene

→ Messung von Lebensmittelabfällen: Pilotieren zu Jetzt handeln für Full-Service-Hotels, wenn die Hoteldaten die Reduktionen bestätigen; sonst keine Verschiebung

SIGNAL 07 Unabhängige Evaluation der delegierten Preissetzung

→ Delegierte Preissetzung: Pilotieren zu Jetzt handeln für Individual- und Full-Service-Hotels, wenn der Effekt über Hoteltypen hinweg hält

SIGNAL 08 EU setzt KI-Offenlegung erstmals bei Gäste-Bot durch

→ KI-Offenlegung steht schon auf Jetzt handeln; neu sind Dringlichkeit und Wortlaut der Skripte im Gästekontakt

SIGNAL 09 Sicherheitsvorfall: Agent mit Schreibrechten

→ Agenten im Hotelsystem: Pilotieren zu Beobachten, bis Umfang und Protokolle erprobt sind; Vertragsbedingungen werden von Fragen zu Klauseln

SIGNAL 10 Ergebnisse aus Hoteltests mit humanoiden Robotern

→ Humanoide Roboter: Zurückstellen zu Beobachten für Full-Service-Hotels und Beobachten zu Pilotieren für Hotelgruppen, oder keine Verschiebung

SIGNAL 11 Streitfall von Eigentümern um KI-bezogene Gebühren

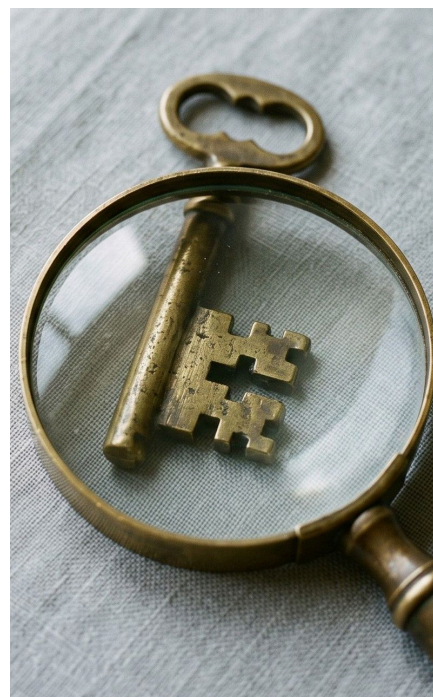
→ Vertragsbedingungen stehen schon auf Jetzt handeln; neu sind Klauselwortlaut und Kostenträger: Beides wird von der offenen Frage zum Präzedenzfall

SO NUTZEN SIE DIE BEOBACHTUNGSLISTE

Prüfen Sie diese externen Signale zusammen mit Ihren eigenen Ergebnissen. Lokale Leistung, Risiken oder veränderte Betriebsbedingungen können eine frühere Änderung einer Handlung rechtfertigen. Ein ausgelöstes Signal verschiebt eine Zeile der Abbildung 8.1 für die Hoteltypen, die es nennt. Keines der elf Signale wird hier prognostiziert, und die Verschiebungen sind Einschätzung. [AUSBlick](#)

DIE ZWEI, DIE FÜR EIGENTÜMER AM MEISTEN ZÄHLEN

Signal 01, eine publizierte Gebühr, weil sie der Shortlist einen Preis gibt. Signal 11, der erste Streitfall von Eigentümern um KI-Gebühren, weil er die Bedingungen für alle setzt, die danach kommen.



Die Beobachtungsliste als Register: je Signal eine Zeile, vier Checks im Jahr.

Notieren Sie je Quartalscheck Datum und Auslösung; verschieben Sie die genannte Zeile der Abb.

8.1. Eigene Ergebnisse, Risiken oder neue Bedingungen können sie früher verschieben.

SIGNAL · ZEILE DER ABBILDUNG 8.1	VERSCHIEBUNG BEI AUSLÖSUNG	GEPRÜFT AM	AUSGELÖST? WIRKUNG
SIGNAL 01 Google publiziert eine Gebühr für AI-Mode-Buchungen Buchung in KI-Assistenten	Beobachten → Pilotieren (Hotelgruppe)		
SIGNAL 02 Buchungen im AI Mode starten ausserhalb der USA Buchung in KI-Assistenten	Beobachten → Pilotieren (Hotels ausserhalb der USA)		
SIGNAL 03 Booking oder Expedia legen abgeschlossene KI-Agenten-Buchungen offen Präsenz in KI-Antworten	Jetzt handeln bleibt; Massstab ändert sich		
SIGNAL 04 Belege, dass bezahlte Platzierung organische Empfehlungen verändert Bezahlte Platzierung	Pilotieren → Jetzt handeln, oder Zurückstellen für alle		
SIGNAL 05 Eine Marke definiert und publiziert Sprachagenten-Kennzahlen Sprach- und Messaging-Agenten	Pilotieren → Jetzt handeln (diese Marke)		
SIGNAL 06 Hilton publiziert Green-Ramadan-Daten auf Hotelebene Messung von Lebensmittelabfällen	Pilotieren → Jetzt handeln, oder unverändert		
SIGNAL 07 Unabhängige Evaluation der delegierten Preissetzung Delegierte Preissetzung	Pilotieren → Jetzt handeln (Individualhotel, Full-Service)		
SIGNAL 08 EU setzt KI-Offenlegung erstmals bei Gästebot durch KI-Offenlegung	Jetzt handeln bleibt; Dringlichkeit ändert sich		
SIGNAL 09 Sicherheitsvorfall: Agent mit Schreibrechten Agenten im Hotelsystem	Pilotieren → Beobachten		
SIGNAL 10 Ergebnisse aus Hoteltests mit humanoiden Robotern Humanoide Roboter	Zurückstellen → Beobachten, Beobachten → Pilotieren, oder unverändert		
SIGNAL 11 Streitfall von Eigentümern um KI-bezogene Gebühren Vertragsbedingungen	Jetzt handeln bleibt; Wortlaut der Klauseln ändert sich		

IHR SCHLÜSSELREGISTER

Die Liste, die Sie laut Brief auf Seite 2 führen sollen: eine Zeile pro KI-System, das bereits in Ihren Hotels läuft.

SYSTEM	ANBIETER	STUFE	BEGRENZENDE KLAUSEL	ERNEUERUNG

Verschiebungen wie auf Seite 39, redaktionelle Einschätzung **AUSBLICK**. Die Zeilen: Abbildung 8.1 auf Seite 35, die drei Betriebsmodelle auf Seite 34.

Gleichen Sie Ihr Register beim vierten Check mit der nächsten Berichtsausgabe ab.



KAPITEL 10 · SCHLUSSBEURTEILUNG

Halten Sie drei Fragen auseinander

10

Nach aussen stellt zunehmend die KI die Auswahl-liste des Gastes zusammen. Zwei Plattformen bauen darauf verschiedene Geschäftsmodelle auf; in den USA ging der erste Hotel-Checkout in einer KI-Antwort live, ohne publizierte Gebühren. Bisher wirkt das auf die Aufmerksamkeit. Hotels bleibt ein begrenztes Zeitfenster, um Profile, Raten und Messung zu ordnen und Partnern präzise Kosten-fragen zu stellen.

Nach innen beantworten Agenten mit begrenzter Befugnis Gästeanfragen, nehmen Reservationen an, erfassen Wünsche und publizieren Preise. Ihr Wert hängt vor allem davon ab, wie schnell ein verärgerter Gast einen Menschen erreicht, erst danach davon, wie oft sie selbst lösen. Klare gemessene Erträge entstehen, wo sich der Ausgangswert wägen oder zählen lässt. Selbst dort musste beim bekanntesten Programm der Anbieter klären, auf welchem Ausgangswert jede Zahl beruht.

01

Die Befugnis ist der strategische Entscheid

Was ein System ohne Rückfrage tun darf und wer diese Grenze setzt, gehört in Führung und Verträge. Menschen setzen den Servicestandard, behandeln Ausnahmen und bleiben verantwortlich.

02

Messung ist der Wettbewerbsvorteil

Dünne publizierte Belege sind ein Grund, sorgfältig zu testen. Eine Teilverbesserung lohnt, wenn ihr gemessener Wert die Vollkosten übersteigt und das Restrisiko tragbar ist. Zeigen Sie, was sich im Betrieb verbessert hat.

03

Jedes Hotel hat sein eigenes Tempo

Franchisegeber, Full-Service-Hotel, Individualhotel und Eigentümer stehen vor denselben Technologien, mit anderer Wirtschaftlichkeit. Der Mix aus Menschen und Systemen soll zum Betriebsmodell passen; Kapitel 8 gibt jedem seine Agenda.

2027 verdient sich KI ihren Platz im Hotel dort, wo jemand gemessen hat, was sie verändert.

Behauptungen im Umlauf, die dieser Bericht nicht wiederholt.

BEHAUPTUNG	STATUS	BEGRÜNDUNG
«Hotels setzen KI fast flächen-deckend ein.»	Verworfen	Gilt nur für grosse, engagierte Ketten in gesponserten Umfragen. Amtlich: rund 10 bis 21 % Branchennutzung.
Gewinneffekt von 5,6 % laut Umfrage State of Hotel AI	Nicht verwendet	Nicht auf der öffentlichen Seite; volle Ergebnisse nur für Teilnehmende.
0,5 bis 3 % der Buchungen 2027 über KI-Agenten	Verworfen	Keine solche Zahl hat ein transparentes Modell. Ersetzt durch drei qualitative Szenarien.
Mehr RevPAR generell durch KI-Preise	Verworfen	Die drei publizierten Ergebnisse messen Verschiedenes an verschiedenen Ausgangswerten; sie ergeben keine Spanne.
«Rund 90 %» der Preisempfehlungen angenommen	Nicht verwendet	Aus der Zusammenfassung einer Anwaltskanzlei; nicht im Gerichtsurteil.
KI-Nutzen geht an Marken und Anbieter statt Eigentümer	Nicht nachgewiesen	Hier als offene Frage behandelt. Keine Quelle weist es in eine Richtung gesondert aus.
«KI ersetzt bereits Stellen an der Rezeption.»	Nicht nachgewiesen	Kein Betreiber nennt KI als Grund für Stellenabbau im Gästekontakt eines Hotels. Dokumentierte Veränderungen: oberhalb der Hotelebene.

Methoden und Belegstandards

Belegbasis. Drei Phasen: Horizon Scan öffentlicher Quellen; Audit von 325 Paaren aus Behauptung und Quelle am Quelltext, mit Primärtexten von Gerichten, Parlamenten, Aufsichtsbehörden, SEC-Pflichtpublikationen und Verlagen; zweiter Prüfdurchgang, unabhängig von der Texterstellung. Jede zitierte Zahl ist am gespeicherten Quelltext geprüft. Quellen zur selben Medienmitteilung, Umfrage oder Telefonkonferenz zählen einmal.

KI-Unterstützung. KI-Werkzeuge halfen bei Quellen-suche, Zahlenabgleich, Entwurf und Lektorat und erzeugten die Stillleben-Illustrationen. Alle Einstufungen und Urteile legte der Autor fest; er verantwortet den Text.

Kennzeichnungen. Siehe Seite 3, die Stufen der Leiter Seite 16. Der Schlüsselschrank ergänzt Reifegrade: etabliert, früh, eine Kette.

Recherche und Kommentar, getrennt gehalten. Recherche: öffentliche Dokumente und Verifizierungskorrespondenz (Seite 43), Belegstand 9. Oktober 2026. «Riccardos Sicht»: Interviewzusammenfassung vom 16. Oktober 2026 und berufliche Erinnerungen des Autors, keine unabhängige Bewertung der besprochenen Ergebnisse. Keine vertraulichen Unterlagen.

Was wir nicht getan haben. Eine Verifizierungsanfrage ging an Hilton und Winnow; Winnow antwortete, Hilton bis Redaktionsschluss nicht (Seite 43). Kein Betreiber bestätigt mehr als sein publiziertes Material. Logins, Paywalls und Bot-Schutz blieben unangetastet. Vier wissenschaftliche Quellen, darunter beide unabhängigen Wirkungsstudien, lagen nur als Abstract vor, so gekennzeichnet. Suchmaschinen-Zusammenfassungen zählten nicht als Beleg.

Grenzen. Die Abdeckung ist überwiegend englischsprachig; aus Asien, dem Golf und dem nicht englischsprachigen Europa sind die Belege dünner, vieles aus Golf und Asien nur angekündigt. Der Bericht weist das offen aus und erzwingt keine Symmetrie. Viele Hotelergebnisse stammen von Anbietern. Misserfolge publizieren Betreiber selten; fehlende Meldungen belegen also nicht, dass keine vorkamen.

Prognosen. Ohne transparentes Modell zeigen wir Szenarien. Genannte Adoptionsquoten, Buchungsanteile, Einsparungen und Renditespannen sind keine eigenen Schätzungen.

Was dieser Bericht ausklammert. Technik, Asset Management, Finanzen, HR nur selektiv. Housekeeping nur als Teilbild: Aufgaben- und Inspektionstools (Kapitel 3), Einsatzplanung der Room Attendants (Trend 09, Kapitel 4), physische Automatisierung (Kapitel 7).

Die Anfrage an Hilton und Winnow und die Antworten von Winnow.

Im Oktober 2026 ging eine Verifizierungsanfrage des Autors an die Unternehmenskommunikation von Hilton EMEA, Herausgeberin beider Medienmitteilungen, und an Winnow, dessen System die Messungen lieferte. Weitere Betreiber wurden nicht angefragt. Winnow antwortete im Oktober 2026 und schickte am 16. Oktober die von Hilton korrigierte Ergebnis-Mitteilung: Ausgangswert neu 87 g. Hilton antwortete bis Redaktionsschluss nicht; eine Antwort fliesst in eine überarbeitete Ausgabe und auf giacometti-consulting.com ein.

DIE ANFRAGE · VERSANDT IM OKTOBER 2026

Ihre Ergebnis-Mitteilung 2025 zu Green Ramadan nennt eine Reduktion der Tellerabfälle um 26 % (von 102 g auf 64 g pro Gedeck), 6'376 Mahlzeiten und 10,9 t CO₂e in 45 Hotels. Die Mitteilung zur Auszeichnung vom Januar 2026 nennt für dieselben Hotels mehr als 80 % pro Gedeck gegenüber 2023, 18'900 Mahlzeiten und 32,4 t CO₂e. Auf welchem Ausgangswert und Zeitraum beruht jede Zahl, und lassen sich beide vereinbaren? Gerne nehmen wir wöchentliche Daten pro Hotel, eine Übersicht der Massnahmen je Hotel und die Systemkosten entgegen.

ANTWORTEN VON WINNOW · OKTOBER 2026 MIT VORBEHALT ANBIETER

Ausgangswerte und Zeiträume. Die Ergebnis-Mitteilung misst die Kampagne 2025 am Ausgangswert 2025. Die Mitteilung zur Auszeichnung zeigt die kumulierte Wirkung seit dem Start von Green Ramadan 2023, gemessen am ursprünglichen Ausgangswert pro Gedeck von 2023.

Welche Zahlen gelten. Für 2025 allein stimmt die erste Reihe; die Gesamtwirkung des Programms per 2025 zeigt die zweite besser.

Die 26 %. Die Fussnote hatte einen kleinen Fehler. 102 g ist der Endwert von Green Ramadan 2024; korrekt: von einem Ausgangswert 2025 von 87 g auf 64 g am Kampagnenende. So steht es in der korrigierten Mitteilung.

Zusammengefasst aus der Antwort von Winnows Director of Marketing & Public Affairs.

Glossar

Agent KI-Software, die innerhalb der erteilten Berechtigungen Aufgaben in anderen Systemen ausführt.

Befugnisleiter Die fünf Stufen dieses Berichts dafür, was ein KI-System ohne Rückfrage tun darf: beraten, entwerfen, mit Freigabe handeln, innerhalb von Grenzen handeln, unbegrenzt.

Computer-Use-Agent Ein Agent, der Software über ihre Bildschirmoberfläche bedient, wie ein Mensch.

GOP Gross Operating Profit: Umsatz minus Abteilungskosten und nicht zugeordnete Betriebskosten, vor Managementgebühren und Fixkosten.

Hauptschlüssel Allein in gesetzten Grenzen handeln, Ausnahmen eskalieren: Stufe vier, die 2026 übertragene Befugnis.

Hotelsystem (PMS) Property-Management-System: das Kernsystem des Hotels für Reservationen, Zimmer und Abrechnung.

Model Context Protocol Ein offener Standard, über den KI-Agenten Funktionen in anderer Software aufrufen.

OTA Online-Reisebüro (Online Travel Agency).

RevPAR Umsatz pro verfügbarem Zimmer (Revenue per Available Room).

Vertragspartner des Gastes («Merchant of Record») Die Partei, die die Zahlung entgegennimmt und den Vertrag mit dem Gast hält.

IMPRESSUM

Recherche, Text, Gestaltung: Riccardo Giacometti, Cross-Point, Zug. Stilleben-Bilder: Higgsfield, illustrativ, kein reales Hotel. Schriften: Inter und Charis SIL. Allgemeine Information; keine Anlage-, Rechts- oder Compliance-Beratung.

BEGLEITDATEIEN

Einseitige Kurzfassung · Faktenblatt für Medien · Belegverzeichnis (CSV) · Quellenliste (CSV) · Diagrammdaten (CSV) · Bildliste: giacometti-consulting.com (Riccardo Giacometti GmbH, Cross-Point). Fragen, Korrekturen: riccardo.giacometti@cross-point.ch.

QUELLEN

Nummeriert in der Reihenfolge der ersten Nennung. Autor oder Organisation, Titel, Datum, Kennung, sofern vorhanden, und die konsultierte Adresse. Die Quellen sind in ihrer Originalsprache angegeben. Zugangshinweise und kommerzielle Beziehungen jeder Quelle stehen in sources.csv.

- 1 Google (James Byers). *How to book travel with AI Mode in Google Search*. 27 August 2026. <https://blog.google/products-and-platforms/products/search/book-travel-ai-mode>
- 2 Wyndham Hotels and Resorts (Geoffrey Ballotti and management). *Q2 FY2026 earnings call, transcript via Bullfincher*. 23 July 2026. https://d1io3yog0oux5.cloudfront.net/_b5c5e7795366b2bc842cc10ae38e70b0/wyndhamhotels/db/2238/23683/webcast_transcript/CORRECTED+TRANSCRIPT_+Wyndham+Hotels+%26+Resorts%2C+Inc.%28WH-US%29%2C+Q2+2026+Earnings+Call%2C+23-July-2026+8_30+AM+ET.pdf
- 3 OpenAI. *ChatGPT Ads expands across Europe*. 18 August 2026. <https://openai.com/index/chatgpt-ads-expands-across-europe/>
- 4 Google. *New ad formats built with Gemini coming to Google Search*. 20 May 2026. <https://blog.google/products/ads-commerce/google-marketing-live-search-ads/>
- 5 Oracle Corporation. *New AI Capabilities in Oracle OPERA Cloud Supercharge Hotel Operations, press release*. 16 June 2026. <https://www.oracle.com/news/announcement/new-ai-capabilities-in-oracle-opera-cloud-supercharge-hotel-operations-2026-06-16/>
- 6 Hotel Tech Report, reproducing the Apaleo release. *Apaleo launches AI Copilot to ease operational pressure on hotel teams*. 26 March 2026. <https://hoteltechreport.com/news/apaleo-launches-ai-copilot-to-ease-operational-pressure-on-hotel-teams>
- 7 Tiger Brokers, reporting H World Group Q2 2026 results. *Huazhu's Strategic Momentum Translates into Measurable Growth with Upgraded Annual Outlook*. 17 August 2026. <https://www.itiger.com/news/1161622712>
- 8 Mews (Richard Smithies, Conor Winders, Matthijs Welle). *Can AI-based pricing lift hotel revenue? Testing the impact of Mews RMS autopilot, Mews podcast episode 88*. 29 July 2026. <https://www.mews.com/en/resources/podcasts/can-ai-based-pricing-lift-hotel-revenue-testing-the-impact-of-mews-rms-autopilot>
- 9 European Parliament and Council. *Regulation (EU) 2024/1689, the Artificial Intelligence Act, Official Journal*. 12 July 2024. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/eng>
- 10 California Privacy Protection Agency. *CCPA regulations on cybersecurity audits, risk assessments and automated decision-making technology, approved text*. 2025. https://cppa.ca.gov/regulations/pdf/ccpa_updates_cyber_risk_admt_appr_text.pdf
- 11 European Parliament and Council. *Regulation (EU) 2026/1744 of 8 July 2026, the Digital Omnibus on AI, Official Journal*. 24 July 2026. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2026/1744/oj/eng>
- 12 Shiji Group via Hospitality Net; study by h2c. *New h2c Study: AI Adoption Is Widespread Among Hotel Chains, but Enterprise Readiness Remains Limited*. 1 October 2026. <https://www.hospitalitynet.org/news/4134680/new-h2c-study-ai-adoption-is-widespread-among-hotel-chains-but-enterprise-readiness-remains-limited>
- 13 Wyndham Hotels and Resorts, survey by Wakefield Research. *Hotel Owners at an AI Crossroads as Confidence and Growth Plans Hold Firm: 2026 Owner Trends Report*. 2026. <https://corporate.wyndhamhotels.com/news-releases/hotel-owners-at-an-ai-crossroads-as-confidence-and-growth-plans-hold-firm-wyndham-owner-trends-report-finds>
- 14 HES-SO Valais-Wallis, School of Management. *AI Adoption in European Hotels 2025*. <https://hotelinside.ch/wp-content/uploads/PDF-AI-Adoption-in-European-Hotels-2025.pdf>
- 15 Office for National Statistics. *Artificial intelligence in UK businesses: 2023 to 2026*. <https://www.ons.gov.uk/businessindustryandtrade/business/businessservices/articles/artificialintelligenceinukbusinesses/2023to2026>
- 16 Eurostat. *Enterprises using AI technologies, dataset isoc_eb_ain2, NACE I, 10+ employees*. 2025 data. https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_eb_ain2/default/table?lang=en
- 17 US Census Bureau. *Business Trends and Outlook Survey, AI use by sector, cycles 202616 to 202620*. 8 October 2026. <https://www.census.gov/hfp/btos/downloads/Sector.xlsx>
- 18 Destination AI, research by Josiah Mackenzie (Actabl). *The State of AI in the Hotel Industry, Fall 2026 Research*. 29 September 2026. <https://stateofhotelai.com>
- 19 Sloan Dean, AI Hospitality Group, on Hospitality Net. *Not Done Weekly: Destination AI Summit Recap, opinion*. 5 October 2026. <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4134731/not-done-weekly-destination-ai-summit-recap>
- 20 Ken Yeung, The Letter Two, reporting Adobe research. *Adobe Report: AI Travel Traffic Surges as Visibility Lags*. 21 August 2026. <https://thelettertwo.com/2026/08/21/adobe-ai-travel-traffic-visibility-gap-july-2026>
- 21 Lighthouse via eHotelier Insights. *The numbers behind AI's rise as a booking channel for independent hotels*. 7 July 2026. <https://insights.ehotelier.com/insights/2026/07/07/the-numbers-behind-ais-rise-as-a-booking-channel-for-independent-hotels/>
- 22 Booking Holdings (Glenn Fogel, Ewout Steenberg). *Q2 FY2026 earnings call, transcript via Bullfincher*. 4 August 2026. https://finance.yahoo.com/quote/BKNG/earnings/BKNG-Q2-2026-earnings_call-656434.html
- 23 White Sky Hospitality. *Everyone's Panicking About AI and Hotel Bookings. The Data Says Something Else*. 8 July 2026. <https://whiteskyhospitality.com/everyones-panicking-about-ai-and-hotel-bookings-the-data-says-something-else/>
- 24 Xavi Amatriain, Expedia Group Partner blog. *AI Trust Gap: Why Travelers Will Continue to Choose Trusted Brands*. 14 April 2026. <https://partner.expdiagroup.com/en-us/resources/blog/ai-trust-gap-why-travelers-continue-to-choose-trusted-brands>
- 25 Andrew Paul, Americas Great Resorts. *The AGR Luxury Hotel AI Visibility Index 2026*. <https://www.americasgreatresorts.net/ai-visibility-index/>
- 26 Nicolas Sitter. *AI Hotel Rankings Are Not Random: 2026 Consistency Study*. February 2026. <https://nicolassitter.com/research/ai-hotel-rankings-consistency-study-2026>
- 27 Ricardo Batista, cloro. *Hotel Travel SEO: Which Hotels ChatGPT Recommends*. undated. <https://cloro.dev/blog/hotel-travel-seo/>
- 28 Hotel Technology News, reporting the Cloudbeds report *The Signals Behind Hotel AI Recommendations. Research: OTAs Dominate as Primary Source in AI-Powered Hotel Discovery*. 3 July 2025. <https://hoteltechnologynews.com/2025/07/research-otas-dominate-as-primary-source-in-ai-powered-hotel-discovery/>

- 29 Louise Linehan, Ahrefs. *We Tracked 1,885 Pages Adding Schema. AI Citations Barely Moved*. 11 May 2026. <https://web.archive.org/web/2026/https://ahrefs.com/blog/schema-ai-citations/>
- 30 OpenAI Help Center. *Ads in ChatGPT*. undated. <https://help.openai.com/en/articles/20001047-ads-in-chatgpt>
- 31 OpenAI Help Center. *Ads Manager availability*. undated. <https://help.openai.com/en/articles/20001245-ads-manager-availability>
- 32 Hospitality Net, HN Brief. *Google Ships Agentic Booking and Puts a Points Price Beside Your Rate*. 28 August 2026. <https://www.hospitalitynet.org/editorial/4134140/google-ships-agentic-booking-and-puts-a-points-price-beside-your-rate-hvs-holds-45-for-2026-98-of-ready-buyers-abandon-anyway>
- 33 Google Hotel Center Help. *About Google third-party rates for hotel ads*. undated. <https://support.google.com/hotelpolicies/answer/14310302?hl=en-GB>
- 34 European Commission. *Commission fines Google EUR 890 million for breaches of the Digital Markets Act*. 23 July 2026. https://digital-markets-act.ec.europa.eu/commission-fines-google-eur890-million-breaches-digital-markets-act-2026-07-23_en
- 35 PPC Land. *Google AI Mode completes hotel bookings with 10 partners in US rollout*. 27 August 2026. <https://ppc.land/google-ai-mode-completes-hotel-bookings-with-10-partners-in-us-rollout/>
- 36 WARC and PHD. *From Abundance to Agents: agentic-facilitated consumer spend forecast*. July 2026. <https://s3.amazonaws.com/media.mediapost.com/uploads/PHDWARCagenticfacilitated.pdf>
- 37 IDC. *Agentic AI will redefine travel and hospitality in 2026*. undated. <https://www.idc.com/resource-center/blog/agentic-ai-will-redefine-travel-and-hospitality-in-2026/>
- 38 Relevant Audience. *Google to move AI Mode hotel booking onto UCP*. 29 September 2026. <https://www.relevantaudience.com/ai/google-ucp-lodging-draft-ai-mode-hotel-booking/>
- 39 Hilton Worldwide Holdings Inc. *Form 10-K for the fiscal year ended 31 December 2025, risk factors, SEC EDGAR*. 11 February 2026. <https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/1585689/000158568926000007/hlt-20251231.htm>
- 40 Mews Systems. *Rates, Connector API, Mews Open API documentation*. undated. <https://docs.mews.com/connector-api/operations/rates>
- 41 MCPBundles, third-party directory not affiliated with Cloudbeds. *Cloudbeds MCP Server and Skill*. undated. <https://www.mcpbundles.com/directory/cloudbeds>
- 42 Canary Technologies with Wyndham Hotels and Resorts. *Canary and Wyndham Roll Out AI Voice Globally*. 10 December 2025. <https://www.canarytechnologies.com/press/canary-wyndham-global-ai-voice>
- 43 Wyndham Hotels and Resorts. *Wyndham Hotels and Resorts Reports Strong Second Quarter Results*. 22 July 2026. <https://corporate.wyndhamhotels.com/news-releases/wyndham-hotels-resorts-reports-strong-second-quarter-results-2/>
- 44 Huazhu Group (H World) and Tencent Cloud, via IT Home and 10jqka.com.cn. *Huazhu and Tencent Cloud build an AI in-stay service team across ten thousand hotels (Chinese)*. 3 June 2026. <https://stock.10jqka.com.cn/20260603/c677179623.shtml>
- 45 HelloShift. *What 15 Months of AI-Answered Hotel Calls Reveal About the Front Desk*. 23 June 2026. <https://www.helloshift.com/news/what-hotel-guests-call-about-ai-voice-data>
- 46 Revinate, Hotel Moment podcast episode 194. *We secret-shopped 300+ calls. Here's what we found*. 26 August 2026. <https://www.revinate.com/hotel-moment-podcast/secret-shopper-300-hotel-reservation-calls/>
- 47 Mews. *89% of guests want AI working behind the scenes, not running the front desk, Mews finds*. 7 October 2026. <https://www.mews.com/en/press/new-mews-data-guests-want-ai-in-background>
- 48 HiJiffy via Hotel Tech Report. *AI-Powered Messaging Helps Paradise Resort Achieve 12% More Direct Bookings and 82% WhatsApp Engagement*. 2025. <https://hoteltechreport.com/it/success-stories/marketing/hijiffy/paradise-resort-gold-coast>
- 49 DialogShift. *One Year of AI-Powered Guest Communication: DialogShift and Motel One Draw a Positive Balance*. 3 March 2026. <https://www.dialogshift.com/en/blog-posts/dialogshift-and-motel-one-draw-a-positive-balance>
- 50 Leonardo Garcia-Curtis, Waboom. *Auckland Boutique Hotel: 47% After-Hours Bookings via AI*. 30 April 2026. <https://www.waboom.ai/blog/auckland-boutique-hotel-after-hours-bookings>
- 51 Noor Adatia, Hotel Dive. *Hotel Tech-in: The boutique hotel in Maine operating without a front desk*. 29 July 2026. <https://www.hoteldive.com/news/maine-hotel-operating-without-front-desk/826535/>
- 52 Karn Dhingra, Texas A&M Stories; study by Babak Taheri et al. *Research finds hotel booking chatbots can 'creep out' customers*. 28 May 2026. doi:10.1016/j.ijhm.2025.104428 <https://stories.tamu.edu/news/2026/05/28/research-finds-hotel-booking-chatbots-can-creep-out-customers/>
- 53 Akhtar, Gupta, Taheri and Alghafes. *Unveiling the role of chatbot conversational attributes of hospitality booking platforms. International Journal of Hospitality Management. Abstract consulted*. 2025. doi:10.1016/j.ijhm.2025.104428 <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2025.104428>
- 54 Flexkeeping (Mews). *Flexie AI: AI task manager for multilingual hotel teams*. undated. <https://flexkeeping.com/flexie-ai>
- 55 Hotel Technology News. *Four Seasons Kuala Lumpur Introduces AI-Driven Event Experiences as Luxury Hotels Test New Engagement Models*. 18 April 2026. <https://hoteltechnologynews.com/2026/04/four-seasons-kuala-lumpur-introduces-ai-driven-event-experiences-as-luxury-hotels-test-new-engagement-models/>
- 56 Hotel Technology News. *Hilton Harnesses the Power of Technology to Improve Accessibility for Blind and Low Vision Guests*. 17 October 2024. <https://hoteltechnologynews.com/2024/10/hilton-harnesses-the-power-of-technology-to-improve-accessibility-for-blind-and-low-vision-guests/>
- 57 Wang Y., Zhu C., Feng T., Lu L. X., Jia B. *Agentic AI and Human-in-the-Loop Interventions: Field Experimental Evidence. arXiv preprint 2605.14830*. May 2026. <https://arxiv.org/pdf/2605.14830>
- 58 Terence Ronson, Hotel Online. *Forget Me Not, opinion column*. 5 October 2026. <https://www.hotel-online.com/news/forget-me-not>
- 59 Civil Resolution Tribunal of British Columbia. *Moffatt v. Air Canada, 2024 BCCRT 149*. 14 February 2024. <https://decisions.civilresolutionbc.ca/crt/crtd/en/item/525448/index.do>

QUELLEN, FORTSETZUNG

- 60 Oberlandesgericht Hamm. *Urteil 4 UKI 3/25*. 12 May 2026. ECLI:DE:OLGHAM:2026:0512.4UKL3.25.00
https://nrrwe.justiz.nrw.de/olgs/hamm/j2026/4_UKI_3_25_Urteil_20260512.html
- 61 The Guardian. *AI summaries of Tripadvisor hotel reviews downplay serious complaints, investigation finds*. 2 July 2026. <https://www.theguardian.com/business/2026/jul/02/ai-summaries-tripadvisor-hotel-reviews-downplay-serious-complaints>
- 62 Apaleo (Anna Fechner). *Trace Agent: AI handles guest requests*. 24 February 2026. <https://www.apaleo.com/customer-stories/hotel-groups-chains/apaleo-and-THE-FLAG-bring-agentic-AI-into-live-hotel-operations>
- 63 Apaleo (Anna Fechner). *Regiohotel automates calls with AI*. 12 March 2026. <https://www.apaleo.com/customer-stories/hotel-groups-chains/regiohotel>
- 64 Apaleo Developer Documentation. *Scopes and permissions*. undated. <https://apaleo.dev/guides/api/scopes.html>
- 65 Doug Kennedy / Hotel Online. *Are AI-Powered RFP Responses Really Good for Hotel Group Sales?* 27 August 2026. <https://www.hotel-online.com/news/are-ai-powered-rfp-responses-really-good-for-hotel-group-sales>
- 66 Hyatt Hotels Corporation (Mark Hoplamazian, Joan Bottarini). *Q2 2026 earnings call, transcript by The Motley Fool via Webull*. 2026. <https://www.webull.com/news/15341695144829952>
- 67 AltexSoft, summarising Hyatt statements. *Hyatt Expands ChatGPT Enterprise After 2 Years of AI Prep*. 21 April 2026. <https://altexsoft.com/travel-industry-news/hyatt-expands-chatgpt-enterprise-after-2-years-of-ai-prep/>
- 68 Sharon Goldman, Fortune. *Hyatt says AI isn't replacing workers: it's giving them more time to focus on guests*. 2026. <https://fortune.com/2026/06/09/ai-isnt-replacing-hyatts-salespeople-its-giving-them-an-extra-workday-every-week/>
- 69 Mews Marketplace. *Mews x Miqa, The Hospitality App Store*. undated. <https://www.mews.com/en/products/marketplace/miqa>
- 70 Hotel Management. *BirchStreet Systems launches AI-driven Smart AP*. 24 February 2026. <https://www.hotelmanagement.net/tech/birchstreet-systems-launches-ai-driven-smart-ap-automate-accounts-payable>
- 71 Mandarin Oriental Hotel Group, via Journal des Palaces. *Mandarin Oriental embraces artificial intelligence to set a new standard in food waste reduction*. 2025. <https://www.journaldespalaces.com/en/pressrelease-70735-Mandarin-Oriental-embraces-artificial-intelligence-to-set-a-new-standard-in-food-waste-reduction-for-luxury-hospitality.html>
- 72 Travolution. *First Look: Marriott Hotels UK, Ireland and Nordics achieves food waste reduction by 25% with Winnow AI*. 4 October 2024. <https://www.travolution.com/news/travel-sectors/accommodation/first-look-marriott-hotels-uk-ireland-and-nordics-achieves-food-waste-reduction-by-25-with-winnow-ai/>
- 73 Orbisk. *Using AI to reduce food waste at Hyatt Regency Aqaba Ayla Resort, customer story*. 27 October 2025. <https://orbisk.com/?p=25546262>
- 74 Sigala E. G. et al. *Reducing food waste in the HORECA sector using AI-based waste-tracking devices. Waste Management 198, 77 to 86. Abstract consulted*. 2025. doi:10.1016/j.wasman.2025.02.044
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/40024032/>
- 75 Leverenz D., Flores J., Eriksson M. *How accurate are food waste tracking systems? Insights from healthcare and hotel kitchens. Resources, Conservation and Recycling 226*. 2025. doi:10.1016/j.resconrec.2025.108689
<https://pub.epsilon.slu.se/38907/1/leverenz-d-et-al-20251120.pdf>
- 76 Champions 12.3, WRI and WRAP. *The Business Case for Reducing Food Loss and Waste: Hotels*. April 2018. https://ehrl.ze/wp-content/uploads/2018/07/Hotels_The-Business-Case-for-Reducing-Food-Waste.pdf
- 77 Hilton, EMEA corporate communications. *Hilton Scales Up Green Ramadan Initiative in 2025, achieves 26% reduction in plate waste during the holy month*. 30 May 2025, amended by October 2026. <https://stories.hilton.com/emea/releases/hilton-scales-up-green-ramadan-initiative-in-2025-achieves-26-reduction-in-plate-waste-during-the-holy-month>
- 78 Hilton, EMEA corporate communications. *Hilton and Winnow Named World's Leading Sustainable Partnership 2025 by World Sustainable Travel and Hospitality Awards*. 15 January 2026. <https://stories.hilton.com/emea/releases/hilton-and-winnow-named-worlds-leading-sustainable-partnership-2025>
- 79 Hilton, APAC stories. *Serving Up Solutions: Hilton's Efforts in Reducing Food Waste and Reimagining a More Responsible Plate*. 2025. <https://stories.hilton.com/apac/hilton-honors/hiltons-efforts-in-reducing-food-waste>
- 80 Johnson Controls. *Johnson Controls helps Resorts World Las Vegas unlock \$110,000 in annual energy cost savings*. July 2026. [https://www.johnsoncontrols.com/media-center/news/press-releases/2026/07/24/johnson-controls-helps-resorts-world-las-vegas-unlock-\\$110000-in-annual-energy-cost-savings](https://www.johnsoncontrols.com/media-center/news/press-releases/2026/07/24/johnson-controls-helps-resorts-world-las-vegas-unlock-$110000-in-annual-energy-cost-savings)
- 81 Jena Tesse Fox, Hotel Management. *Hotels in AI pilot see labor gains, lower overtime costs*. 2 September 2026. <https://www.hotelmanagement.net/tech/actabl-shares-results-ai-based-labor-management-platform>
- 82 US Court of Appeals for the Ninth Circuit. *Gibson v. Cendyn Group, No. 24-3576, opinion*. 15 August 2025. <https://cdn.ca9.uscourts.gov/datastore/opinions/2025/08/15/24-3576.pdf>
- 83 US Court of Appeals for the Third Circuit. *Cornish-Adebiyi v. Caesars Entertainment, Inc., No. 24-3006, precedential opinion*. 29 July 2026. <https://www2.ca3.uscourts.gov/opinarch/243006p.pdf>
- 84 Ji C., Xu Y., Yu P., Zhang J. *Hotel revenue management field experiment with a synthetic control, Journal of Operations Management. Abstract consulted*. 2023. doi:10.1002/joom.1246 <https://doi.org/10.1002/joom.1246>
- 85 Let's Data Science, summarising a Lighthouse claim. *Independent Hotels Adopt AI Pricing Optimization*. 2026. <https://letsdatascience.com/news/independent-hotels-adopt-ai-pricing-optimization-90addb5f>
- 86 OpenAI. *OpenAI helps Hyatt advance AI among colleagues*. 20 April 2026. <https://openai.com/index/hyatt-advances-ai-with-chatgpt-enterprise>
- 87 Hotel Management. *HM on Location: Choice Hotels goes all-in on AI*. 7 May 2026. <https://www.hotelmanagement.net/tech/hm-location-choice-goes-all-ai>
- 88 Choice Hotels International. *Choice Hotels International Unveils New Technologies and AI-Powered Solutions to Help Owners Capture More Demand and Operational Excellence*. 7 May 2026. <https://media.choicehotels.com/2026-05-07-Choice-Hotels-International-Unveils-New-Technologies-and-AI-Powered-Solutions-to-Help-Owners-Capture-More-Demand-and-Operational-Excellence>

- 89 Dillon E. W., Jaffe S., Immorlica N., Stanton C. T. *Shifting Work Patterns with Generative AI*. NBER. 17 November 2025. <https://arxiv.org/abs/2504.11436>
- 90 Brynjolfsson E., Li D., Raymond L. *Generative AI at Work*. NBER Working Paper 31161. 2023, revised November 2024. doi:10.3386/w31161 <https://arxiv.org/abs/2304.11771>
- 91 Hospitality Upgrade. *Key Themes and Insights From BLLA's Survey to Hotel Members 2026*. <https://www.hospitalityupgrade.com/magazine/summer-2026/key-themes-insights-from-bllas-survey-to-hotel-members-2026>
- 92 Salesforce and Minor Hotels, joint release. *Minor Hotels Unveils Global Data and AI Platform to Power Next-Generation Guest Experience*. 9 April 2026. <https://www.salesforce.com/ap/news/press-releases/2026/04/09/minor-hotels-unveils-global-data-and-ai-platform-to-power-next-generation-guest-experience/>
- 93 Noor Adatia, Hotel Dive. *Mews lays off 15% of staff in pivot to 'AI-native' future*. 8 July 2026. <https://www.hoteldive.com/news/mews-cuts-staff-ai-native-future/824687/>
- 94 GeekWire. *Expedia Group laying off 58 employees in Washington state in latest cuts at travel giant*. 22 September 2026. <https://www.geekwire.com/2026/expedia-group-laying-off-58-employees-in-washington-state-in-latest-cuts-at-travel-giant/>
- 95 Hilton Worldwide Holdings (Christopher Nassetta, Kevin Jacobs). *Q2 FY2026 earnings call, transcript via Bullfincher*. 2026. <https://bullfincher.io/companies/hilton-worldwide-holdings/earnings-call/fy2026-q2>
- 96 Accor SA (Sébastien Bazin, Martine Gerow). *H1 FY2026 earnings call, transcript via Yahoo Finance and Quartr*. 2026. https://finance.yahoo.com/quote/0H59.IL/earnings/0H59.IL-H1-2026-earnings_call-564366.html
- 97 DiamondRock Hospitality Company. *Q2 2026 earnings call, transcript via Earnings Whispers*. 31 July 2026. <https://earningswhispers.com/transcript/DRH/Q22026>
- 98 Bloomberg Law. *Las Vegas Union Scores AI, Daily Cleaning Wins in Caesars Pact*. November 2023. <https://news.bgov.com/safety/las-vegas-union-scores-ai-daily-cleaning-wins-in-caesars-pact>
- 99 Taylor Wessing. *KI als Arbeitsmittel: Warum die Mitbestimmung früh mitdenken?* June 2026. <https://www.taylorwessing.com/de/insights-and-events/insights/2026/06/ki-als-arbeitsmittel-warum-die-mitbestimmung-frueh-mitdenken>
- 100 Duetto. *Press releases and media contacts: Duetto to acquire FLYR Hospitality*. 8 October 2026. <https://www.duettocloud.com/news>
- 101 Sean O'Neill, Skift. *IHG Spent 8 Years Rebuilding Its Hotel Systems. Now It Says the Payoff Is Starting*. June 2026. <https://skift.com/2026/06/15/ihg-spent-8-years-rebuilding-its-hotel-systems-now-it-says-the-payoff-is-starting/>
- 102 Jenna Graber, Hotel Dive. *Marriott CIO talks enterprisewide AI deployment strategy*. 18 May 2026. <https://hoteldive.com/news/marriott-cio-talks-enterprisewide-ai-deployment-strategy/820467/>
- 103 Dustin Stone, Hotel Technology News. *Choice Hotels Moves AI Technology Beyond Pilot Projects and Into the Core of Hotel Operations*. 25 April 2026. <https://hoteltechnologynews.com/2026/04/choice-hotels-moves-ai-technology-beyond-pilot-projects-and-into-the-core-of-hotel-operations/>
- 104 Google for Developers. *Google Universal Commerce Protocol (UCP) for Lodging*. undated. <https://developers.google.com/hotels/ucp>
- 105 Hilton Franchise Holding LLC. *2025 US Hilton Franchise Disclosure Document, issuance date 30 March 2025*. <https://hmd-wp.go-vip.net/wp-content/uploads/2025/03/2025-US-FDD-Hilton.pdf>
- 106 TechCrunch. *A hotel check-in system left a million passports and driver's licenses open for anyone to see*. 15 May 2026. <https://techcrunch.com/2026/05/15/a-hotel-check-in-system-left-a-million-passports-and-drivers-licenses-open-for-anyone-to-see/>
- 107 Vilius Petkauskas, Cybernews. *Hacker employs Claude to breach booking firms, leaves millions of records publicly accessible*. 23 June 2026. <https://cybernews.com/security/claude-ai-exploited-breach-hotel-booking-platforms/>
- 108 Colorado General Assembly. *SB26-189 Automated Decision-Making Technology, signed 14 May 2026*. <https://leg.colorado.gov/bills/sb26-189>
- 109 RapidEye. *Best AI Hotel Room Inspection Software (2026)*. 2026. <https://rapideyeinspections.com/blog/best-ai-hotel-room-inspection-software/>
- 110 OSU NLP Group et al. *An Illusion of Progress? Assessing the Current State of Web Agents (Online-Mind2Web)*. COLM 2025. <https://arxiv.org/abs/2504.01382>
- 111 Yutori. *OSWorld-Verified Leaderboard, aggregating official and self-reported results*. undated. <https://yutori.com/leaderboards/osworld-verified.md>
- 112 Voicebot.ai. *Josh.ai Brings Privacy-Focused Smart Home Ecosystem to Kimpton Rowan Hotel*. 8 September 2021. <https://voicebot.ai/?p=23836>
- 113 Origin of Bots, reporting a Relay Robotics claim. *Relay Robotics Passes 1.5 Million Deliveries as Hospital and Hotel Deployments Expand Globally*. 13 May 2026. <https://www.originofbots.com/news/relay-robotics-passes-15-million-deliveries-as-hospital-and-hotel-deployments-expand-globally>
- 114 Turunen, Tuunainen, Liu. *Working with a Service Robot: Case 'Kalle' the Robot in Hotel Hanaholmen. HICSS-58. Abstract consulted*. January 2025. doi:10.24251/hicss.2025.072 <https://doi.org/10.24251/hicss.2025.072>
- 115 LG Electronics USA newsroom. *LG Launches Commercial Robotic Vacuum Cleaner for Hotels*. 2 April 2025. <https://www.lg.com/us/newsroom/b2b/lg-launches-commercial-robotic-vacuum-cleaner-for-hotels>
- 116 McLaren Technologies via Hotel Online. *Hyatt Regency Sydney Elevates Cleanliness With Cutting-Edge Phantas Cleaning Robots*. 27 November 2024. https://www.hotel-online.com/press_releases/release/hyatt-regency-sydney-elevates-cleanliness-with-cutting-edge-phantas-cleaning-robots/
- 117 Asia Business Daily. *Lotte Hotel Becomes First in Industry to Join Government-Led Humanoid Development Project*. 16 January 2026. <https://view.asiae.co.kr/en/article/2026011610290909914>
- 118 bne IntelliNews. *Slovenia's Vandri Robotics unveils humanoid hotel receptionist Jo-E at MWC Shanghai 2026*. <https://www.intellinews.com/slovenia-s-vandri-robotics-unveils-humanoid-hotel-receptionist-jo-e-at-mwc-shanghai-2026-451491/>
- 119 Hotel Technology News. *China Plans First Fully Robot-Operated Hotel Powered by AI and Robotics*. 2 July 2026. <https://hoteltechnologynews.com/2026/07/china-plans-first-fully-robot-operated-hotel-powered-by-ai-and-robotics/>
- 120 The Verge. *Japan's robot hotel lays off half the robots after they created more work for humans*. 15 January 2019. <https://www.theverge.com/2019/1/15/18184198/japans-robot-hotel-lay-off-work-for-humans>



EINE ANFRAGE, WENN ES HILFT

Welche Schlüssel hat Ihr Hotel schon aus der Hand gegeben?

Die meisten Eigentümer und Betreiber haben mehr KI eingeschaltet, als sie bewusst entschieden haben. [AUSBlick](#) Wenn Sie das für Ihre eigenen Hotels erfassen möchten, schildern Sie die Lage in wenigen Zeilen über die Website von Cross-Point: Ihre Hotels, die Systeme, von denen Sie wissen, und die Frage, die Sie beschäftigt. Jede Anfrage erhält eine persönliche schriftliche Antwort, wo es passt mit einem Vorschlag für den nächsten Schritt.

Vertraulich und unverbindlich.

giacometti-consulting.com

Begleitdateien, Belegverzeichnis und *The Invisible Shortlist* finden Sie auf derselben Website der Riccardo Giacometti GmbH, die als Cross-Point auftritt.

ÜBER DEN AUTOR

Riccardo Giacometti gründete Cross-Point in Zug nach mehr als dreissig Jahren in leitenden Funktionen der Luxushotellerie. Er berät Hoteleigentümer und Betreiber zu Strategie, KI-Einführung und Organisationsgestaltung. Dies ist der zweite Bericht der Cross-Point-Ausblickreihe, nach *The Invisible Shortlist*.

Riccardo Giacometti
Cross-Point · Riccardo Giacometti GmbH
Zug, Schweiz

Wer hält die Schlüssel? Zwölf KI-Trends für Hotels 2027. Belege mit Stand 9. Oktober 2026.
Allgemeine Information; keine Anlage-, Rechts- oder Compliance-Beratung.