



Hamburg, 10. Juli 2023

## Kundenzufriedenheit im Fokus: Chatbot unterstützt die Gästekommunikation bei NOVUM Hospitality

KI-Kompetenz für noch besseren Kundenservice: In allen Hotels der NOVUM Hospitality optimiert ein Chatbot künftig die Gästekommunikation. Die von dem Unternehmen DialogShift entwickelte KI unterstützt die Reservierungsabteilungen sowie den Service bei der Beantwortung eingehender Gästeanfragen. So werden die Mitarbeitenden entlastet und durch schnelle Kommunikation die Kundenzufriedenheit gesteigert. In ausgewählten Häusern der NOVUM Hospitality ist der Chatbot bereits online.

Der neue Chatbot dient als Live-Assistent auf den Homepages der unterschiedlichen Hotelmarken und ist rund um die Uhr erreichbar. Der Bot kann auf verschiedenen Plattformen mit mehreren Gästen gleichzeitig kommunizieren und ihre Anfragen automatisiert beantworten. Die KI ist dabei in 109 Sprachen verfügbar und steht den potenziellen Kunden vom Angebot bis zur Buchung mit Rat und Tat zur Seite. „Mit dem flächendeckenden Einsatz des Chatbots werden wir unserer Rolle als Innovationstreiber in der Branche einmal mehr gerecht“, erklärt David Etmenan, Chief Executive Officer & Owner der NOVUM Hospitality, und ergänzt: „Die Software hilft uns dabei, noch attraktiver für unsere Gäste zu werden, erleichtert unseren Mitarbeitenden gleichzeitig den Arbeitsalltag und schafft mehr Raum für die individuelle Gästekommunikation.“

Mithilfe der KI gelangen Gäste künftig ohne Zeitverlust direkt zur Buchungsstrecke sowie an alle wichtigen Informationen zu ihrem jeweiligen Hotel. So wird die Guest Journey sinnvoll verschlankt, alle relevanten Informationen bereitgestellt und die Kundenzufriedenheit mittelfristig gesteigert: von der Information bis zum Check-out. Dabei kommen die digitalen Assistenten nicht nur auf der Hotelwebsite zum Einsatz, sondern auch auf Facebook, Google Maps und in der Google-Suche. Außerdem haben die Hotels mit dem Chatbot die Möglichkeit, den unterschiedlichen Gästebedürfnissen so maßgeschneidert wie möglich nachzukommen. „Durch das Dialogmarketing lässt sich die Online Conversion signifikant erhöhen. Wir verzeichnen mit dem Chatbot eine Konvertierungsrate von bis zu 33 Prozent, was im Endeffekt mehr Direktbuchungen bedeutet“, führt Olga Heuser, Gründerin und Geschäftsführerin von DialogShift, aus. Auch für die Mitarbeitenden bringt der Einsatz des Bots einige Vorteile mit sich. Der Chatbot unterstützt den persönlichen Service und übernimmt rund 90 Prozent der Gästeanfragen. Dazu gehören vor allem die immer

wiederkehrenden Fragen nach Parkplätzen, Öffnungszeiten der Restaurants, Tischreservierungen, Wellnessanwendungen und natürlich Buchungsanfragen. Rund 200 solcher Fragestellungen und passende Antworten dazu kennt die KI bereits.

Im Rahmen einer ersten, mehrmonatigen Versuchsphase hat sich der digitale Helfer in vier verschiedenen Hotels der Gruppe bewährt. Aktuell wird der Chatbot in allen Häusern der NOVUM Hospitality ausgerollt, im Sommer 2023 soll der Prozess abgeschlossen sein. Auf den Websites sämtlicher the niu, Yggotel, Select Hotels und acora Living the City Hotels ist die KI bereits live. Die ersten Eindrücke sind durchweg positiv, wie David Etmenan bestätigt: „Ab dem ersten Einsatz hat der Chatbot super funktioniert und es hat nicht lange gedauert, bis die Nutzer den Service angenommen haben und erste Buchungen darüber generiert wurden. Gerade bei den Staffless Hotels ist er eine große Hilfe.“

Bildmaterial und die Pressemeldung als PDF finden Sie [hier](#).

Das Bildmaterial ist nur im Kontext der Pressemeldung zu verwenden.

#### **Pressekontakt**

**Sonja Duensing | Lisa Forderer**  
Wilde & Partner Communications GmbH  
novum-hospitality@wilde.de  
Tel.: +49 89 17 91 90 58  
www.wilde.de

**Elena M. Jacobs**  
NOVUM Hospitality  
presse@novum-hospitality.com  
Tel: +49 40 600 808 191  
www.novum-hospitality.com

#### **ÜBER NOVUM HOSPITALITY**

Mit derzeit über 150 Hotels (inklusive der gesicherten Pipeline) und mehr als 20.000 Hotelzimmern an über 60 Standorten in Europa zählt die inhabergeführte NOVUM Hospitality zu den größten Hotelgruppen in Deutschland. 1988 gegründet und seit 2004 stetig auf Wachstumskurs, präsentiert sich die NOVUM Hospitality unter der Leitung von David Etmenan, Chief Executive Officer & Owner, außerordentlich dynamisch. Das Hotelportfolio umfasst Drei- und Vier-Sterne Hotels in stets zentraler Lage, welche unter den Marken the niu, Select Hotels, Yggotel, Novum Hotels und acora Living the City betrieben werden. Zudem fungiert die NOVUM Hospitality als Franchisenehmer der InterContinental Hotels Group, Accor und Hilton. Das renommierte TREUGAST Rating, das jährlich die wichtigsten in Deutschland vertretenen Hotelgesellschaften valutiert, bewertet NOVUM Hospitality mit 'A'. [www.novum-hospitality.com](http://www.novum-hospitality.com)

## **ÜBER DIALOGSHIFT**

Aus einer Idee als Hotelgast in einem großen Ferienresort in Südfrankreich ist DialogShift entstanden. Unser Ziel ist es, unser Leben mit Technologie einfacher zu machen. Die Kommunikation und den Informationsbedarf für Hotels und ihre Gäste zu vereinfachen, damit sie schnell, digital und vor allem effizient kommunizieren können. Wir möchten Hotels helfen, das Potenzial von KI und Conversational Bots zu erschließen und für sich zu nutzen.  
[dialogshift.com](http://dialogshift.com)