

The Chocolate on the Pillow Group transformiert Hotel Self Check-in mit individuellem Avatar

THE
CHOCOLATE ON
THE PILLOW
GROUP



ÜBER COTP

Die Chocolate on the Pillow Group ist ein **Multibrand-Hotelbetreiber**, der **in der DACH-Region** (Deutschland, Österreich und der Schweiz) tätig ist. Das Unternehmen betreibt eine **Vielzahl von Hotels an strategisch günstigen Standorten** und verfügt über ein breites Markenportfolio, das verschiedene Betreiberkonzepte umfasst.

Wie viele andere Hotels auch, steht auch die COTP Group vor der großen Herausforderung des **Fachkräftemangels**. Während das Wachstum der Branche zu einem steigenden Bedarf an qualifizierten Mitarbeitern führt, sorgt der fehlende Nachwuchs für Lücken und **personelle Engpässe**. **Schichtarbeitszeiten, einschließlich Wochenend- und Feiertagsarbeit** machen die Berufe in der Branche zudem unattraktiv.

Durch den Einsatz effizienter Dienstleistungen und digital optimierter Prozesse sorgt die COTP Group für einen profitablen Betrieb ihrer Hotels und eine **hohe Mitarbeiterzufriedenheit**. Mit ihrem digitalen Mindset suchen sie stets nach neuen Lösungen und haben sich für den **Einsatz von virtuellen Avataren** entschieden.





DIE LÖSUNG

Der Avatar mit dem gewählten Namen „Fritz“ bereichert und transformiert im **GHOTEL hotel & living in Bochum (162 Zimmer)** seit Ende Juni 2023 den Check-In der Gäste. Die Kunstfigur bietet den Gästen eine **innovative, effiziente und sehr freundliche Check-In-Erfahrung**. Seit Oktober 2023 machen die Gäste auch im **GHOTEL hotel & living in Würzburg (204 Zimmer)** ihren Check-In über den Avatar.

Der charismatische **Avatar revolutioniert den Check-In-Prozess** und führt ihn charmant und sympathisch in nur ca. **3 Minuten über den Touchscreen** durch. So leistet der Avatar vor Ort eine wesentliche Unterstützung, während die **Empfangsmitarbeitenden mehr Zeit** haben die **Rolle des Gastgebers** zu erfüllen und den Prozess unterstützend zu begleiten.

Zudem haben die Gäste die Möglichkeit mit Hilfe des Avatars **vorab von zuhause** einen **Pre-Check-In** durchzuführen, der die **Dauer der Schlüsselausgabe bei Anreise auf 1 Minute vor Ort reduziert**.

DIE ERGEBNISSE

Die von der Firma Humanizing Technologies entwickelte Software Plural.io ist mit dem Hotel-Prozess-Management-System MEWS verknüpft und **befähigt den Avatar individuelle Buchungsinformationen abzurufen, Rechnungsdetails anzuzeigen, Bezahlvorgänge über Kreditkartenterminals abzuwickeln, Zimmerkarten zu codieren** und somit einen **vollumfänglichen Check-In** durchzuführen.

24/7 Verfügbarkeit der Avatare

entlastet das Personal und verfügbare
Ressourcen

Entlastung der Mitarbeitenden

von mühsamen und
repetitiven Aufgaben

Reduzierung von Wartezeiten

der Gäste durch die parallele Nutzung
mehrerer Check-In Terminals

Reduzierung der Check-In Dauer auf 3 Minuten

durch Pre-Check-In vor Anreise
Reduzierung auf 1 Minute

Multilingualität in 20+ Sprachen

löst Sprachbarrieren und ermöglicht schnellen
Wechsel zwischen verschiedenen Sprachen

Erhöhung der Gäste- & Mitarbeiterzufriedenheit

durch effiziente
Prozessautomatisierung

AUSBLICK

“Ziel dieser Eigenentwicklung war es, eine für den Gast ansprechende und amüsante, jedoch effiziente digitale Check-In Lösung zu schaffen und zeitgleich die Rolle des Front Office Managers neu zu definieren. Wir sind stolz, dass wir als The Chocolate on the Pillow Group mit unseren Partnern binnen kurzer Zeit ein in der Branche noch nicht vorhandenes System entwickelt haben. Fritz **verbessert die Customer Journey** und zeitgleich **den Alltag unserer Mitarbeitenden** mit einem **klarerer Fokus auf den Gast.**”

Erik Florvaag
CEO, The Chocolate on the Pillow Group





ÜBER HUMANIZING TECHNOLOGIES

Wir sind ein vorausdenkender **Lösungsanbieter im Bereich von (digitalen) AI-Avataren** auf Grundlage langjähriger Erfahrung mit Gesellschaftsrobotern. Die Arbeit mit Robotern hat uns gelehrt, dass der **wachsende Bedarf für automatisierte Arbeitsabläufe**, aufgrund fehlender Arbeitskräfte, zum **Erhalt eines Betriebsablaufs** notwendig sind. Unser Ziel ist es jeher, mit unseren Lösungen und unserem täglichen Handeln einen positiven Gesellschaftsbeitrag zu bewirken.

Da (physische) Roboter teuer, wartungsintensiv und nur begrenzt skalierbar sind, haben wir **Interaktive Avatare** („Roboter in Bildschirmen“) entwickelt, um eine **skalierbare Antwort für Lücken in Betriebsabläufen und Kundenservices** zu liefern.

Wir sind angetrieben von unserer Begeisterung für Technologien und der Zukunft, wodurch wir überzeugt sind, auch stets die richtigen Antworten auf die Herausforderungen von Morgen zu finden. Gerne mit Ihnen.

Für weitere Informationen besuchen Sie gerne unseren Webseiten **plural.io** und **humanizing.com** oder folgen Sie uns auf LinkedIn.

