

Hotel hat jetzt einen Roboter als Mitarbeiter

„Robi“ erinnert an R2-D2 und hat den Zimmerservice übernommen – wie funktioniert das?

Von Julia Anderton

WIESBADEN. Hungrigen Gästen bringt er eine Pizza aufs Zimmer. Wer seine Zahnbürste vergessen hat oder mehr Handtücher benötigt, wird von ihm umgehend versorgt. Und wenn sich eine ältere Person mit der Orientierung im Hotel überfordert fühlt, geleitet er sie zuverlässig zum Ziel: „Robi“ ist im Hotel Holiday Inn Express in der Abraham-Lincoln-Straße tätig, wo er mit knapp 20 Kolleginnen und Kollegen zusammenarbeitet. Im Unterschied zu diesen ist er allerdings nicht menschlicher Natur: Er ist ein Roboter.

Pionier im Rhein-Main-Gebiet

Und nicht nur in Wiesbaden der Erste, der in einem Hotel im Einsatz ist, sondern im gesamten Rhein-Main-Gebiet. Ein weiterer Roboter ist nur in einem Frankfurter Steak-Restaurant im Einsatz und dabei handelt sich auch nicht um das gleiche Modell: Während der Gastronomie-Roboter einen offenen Mittelteil besitzt, in den zum Beispiel schmutzige Gläser von den Tischen abgeräumt und in die Küche gebracht werden, ist „Robis“ Inneres fest verschlossen. Zunächst. Denn er wartet bewegungslos in der Hotel-Lobby, bis ein Gast die

Mitarbeiter am Empfang zwecks Roomservice kontaktiert. Die Bestellung (etwa Snacks, Getränke, Pflegeutensilien) wird von einem Teammitglied in „Robi“ hinein geräumt, dann wird er verschlossen. Ist die Ziel-Zimmernummer einprogrammiert, rollt „Robi“ los. Der Lift wird von ihm per Sensor angefordert, „Robi“ fährt hinein und auf der Ziel-Etage dann wieder hinaus. Stößt er auf dem Weg zum Zimmer auf ein Hindernis wie einen Koffer, umfährt er ihn. Menschen bittet er höflich, zur Seite zu treten – denn ganze

Sätze sprechen kann der Roboter auch.

Am Zimmer angelangt, macht er sich an der Tür bemerkbar. Und dann geht es ganz schnell: Ist der von der Rezeption übermittelte Code eingetippt, öffnet sich „Robis“ Fach und der Gast kann die Bestellung entnehmen, während der Roboter eigenständig in die Lobby zurückkehrt. „Wir haben viele Geschäftsreisende, die diesen Service nutzen“, berichtet Hoteldirektor Volker Schmitz. „Sie arbeiten oft noch abends in ihren Zimmern und verlieren keine Zeit, indem sie diese wie

sonst für den Gang zur Rezeption verlassen müssen.“

Irritiert habe bislang kein Hotelgast auf „Robis“ Anblick reagiert, dafür sei die Neugier groß, vor allem bei Kindern. Auch die Hotelcrew mag ihren neuen Kollegen. Einer habe ihn bereits liebevoll in „Geoffrey“ umgetauft, den Butler aus der 90er-Jahre-Serie „Der Prinz von Bel Air“ mit Will Smith. „Es wird kein Mitarbeiter durch den Roboter ersetzt“, unterstreicht Schmitz. Es handle sich vielmehr um eine Entlastung: „Der Roboter ermöglicht unserem Team, sich noch stärker auf die persönliche Betreuung unserer Gäste zu konzentrieren.“ Denn dadurch müsse kein Mitarbeiter mehr den Zimmerservice übernehmen – und gerade abends bleibe so die Rezeption nicht während einer Lieferung unbesetzt, was andernfalls Stress bedeuten kann.

„Unser Ziel ist es, die Hotellerie mit zukunftsweisenden Technologien zu unterstützen und den Betrieb unserer Kunden effizienter zu gestalten“, erklärt Robert Frohnert, Vertriebsleiter von KBS-Robotics. Service-Roboter wie „Robi“ seien ein Meilenstein in der Automatisierung und entlasteten das Personal von laufintensiven Routineaufgaben. Schließlich sei Personalnot ein großes Thema in der Branche. Ein Ro-

boter schließe Lücken, indem er das Hotelteam unterstütze, den Hotelbetrieb noch effizienter zu gestalten. „Und so haben die Mitarbeiter dann wieder mehr Zeit für den direkten Gästekontakt.“

Auch im Pflegeheim wird der Einsatz getestet

Wer beim Stichwort „Roboter“ an Hollywood-Exemplare wie Robocop oder T-1000 denkt, bekommt mit „Robi“ übrigens ein ganz anderes Exemplar vorgeführt: Optisch erinnert er – dessen korrekte Bezeichnung übrigens „Service-roboter W3“ lautet – eher an den knuffigen „R2 D2“ aus dem „Star Wars“-Universum, so rund und kompakt kommt er mit seinen 40 Kilogramm Gewicht daher.

Bislang ist kein weiterer Einsatz in einem Wiesbadener Hotel abzusehen, „Robi“ bleibt also bis auf Weiteres Pionier in der hiesigen Landschaft. Allerdings werde demnächst in Bad Vilbel der Einsatz von Service-robotern in Pflegeheimen getestet: Kontakt zu den Robotern haben dabei anders als im Hotel nicht die Bewohnerinnen und Bewohner, sondern ausschließlich das Personal, dessen Zeitbudget durch die Ausführung von Zuarbeiten durch die Roboter entlastet werden soll.



Robert Frohnert (KBS Robotics, links) und Volker Schmitz (Holiday Inn Express) sind vom Nutzen von Service-Robotern für die Hotellerie überzeugt.
Foto: Jörg Halisch