

Ein Bär, der bucht, und ein Roboter, der saugt – optimierte Prozesse fürs Gästerlebnis bei a&o

- Reservierung per Chatbot, QR-Code fürs Frühstück, Handy als Zimmerschlüssel
- über 73.000 Anrufe und knapp 215.000 Nachrichten in den letzten beiden Monaten
 - Jüngstes Projekt des a&o-Entwicklungsteams: webbasiertes Buchungssystem
 - Saugroboter unterstützen demnächst in sieben Häusern
 - 2022: Digitales Trinkgeld im Test



Ob Self Check-in, Mobile-Key, QR-Frühstücks-Code oder Saugroboter – a&o liebt Technik – sofern sie Prozesse optimiert und vor allem auch das Gäste-Erlebnis steigert (Foto: a&o)

Berlin – Über 73.000 Anrufe und knapp 215.000 Nachrichten, die als Mail, Bot-, Facebook- oder Whatsapp-Nachricht das a&o-Team allein in den Monaten November und Dezember erreichten! Es sind nach wie vor herausfordernde Zeiten für das Servicecenter. Corona verunsichert – auch im neuen Jahr: Anfragen zu aktuellen Reise-Auflagen, Verlängerungen und Erwerb von Gutscheinen, Stornierungs- bzw. Umbuchungswünsche oder Neu-Reservierungen lassen Gästanfragen in die Höhe schnellen. Da heißt es nicht nur Nerven bewahren, sondern auch: Lösungen schaffen. Chatbot „Benno“ übernimmt bei a&o jetzt sogar Online-Buchungen. Für CMO Phillip Winter ist klar: „Wir bieten so viel Technik wie möglich, um das Gästerlebnis zu steigern.“ Die a&o-Tech-Neuerungen bei der Berliner Budgetgruppe im Überblick:

Buchen mit Chat-Bär Benno

Bereits seit August 2021 unterstützt Chat-Bär Benno das rund 30-köpfige a&o-Servicecenter. Benno ist intelligent, lernt schnell und viel dazu und übernimmt seit neuestem auch Online-Buchungen. Phillip Winter, CMO: „Die Entlastung unseres Callcenters ist enorm – durch Benno kommen Anfragen deutlich qualifizierter zum Agenten bzw werden komplett technisch gelöst.“ Durch den Einsatz des intelligenten

Chatbots wird also das Team entlastet – nicht zuletzt bleibt mehr Zeit für individuelle oder auch „beratungshungrigere“ Gäste-Anfragen.

aohostels.com – neue Designelemente für die Startseite

Im Januar ist Teststart für die weiterentwickelte Startseite aohostels.com. Erprobt werden im Rahmen eines A/B-Tests sowohl eine neue Menüstruktur als auch verschiedene Designelemente.

PMS – webbasiertes Property Management System in Rekordzeit

In nur einem halben Jahr hat a&o sämtliche 40 Standorte auf ein neues, webbasiertes Buchungs- und Verwaltungssystem (PMS) umgestellt. Mit dem neueröffneten a&o Edinburgh City ging es im Juli letzten Jahres los, Warschau wurde im Dezember als letzter Standort umgestellt. „Das war für unser Entwicklungsteam das größte technische Projekt in 2021 – die Umstellung ist ohne externe Unterstützung gelungen“, betont Phillip Winter.

Digitaler Frühstücks-Check-in – erst scannen, dann Brötchen

Per QR-Code zum Frühstücksbuffet – seit November läuft das Pilotprojekt „Digitaler Frühstücks-Check-in“ im a&o Berlin Mitte und wird, so Phillip Winter, „sehr gut von unseren Gästen angenommen“. Schrittweise sollen die Frühstücksmarken aus Plastik bis Ende März in allen 40 Häusern ersetzt werden.

Self Check-in – mit QR-Code und Impfzertifikat

„Skip the line“ heißt bereits seit 2019 das Motto bei a&o: Die ersten Terminals fürs Self-Check-in wurden u.a. in Hamburg installiert, mittlerweile stehen 32 Kioske in 20 Häusern zur Verfügung, zwei weitere sind im Aufbau. Damit haben a&o-Gäste die Wahl: klassischer Check-in bei Ankunft an der Rezeption, mobil per Smartphone oder entspannt am Terminal in der Lobby. Neuester Service: Statt Eingabe über Touchscreen, einfach Scannen des Buchungs-QR-Codes vom Handy. Auch der Self-Check-in ist eine a&o-Inhouse-Lösung. PS: Selbstverständlich fragen auch die Terminals nach den aktuellen Impfzertifikaten.

Sauber saugen mit Roboter

Den Test im a&o Berlin Mitte hat der Saugroboter „Blendi“ bereits erfolgreich bestanden. Ab Februar sollen seine Kollegen auch in den Häusern in Nürnberg, Stuttgart, Leipzig und München bei der täglichen Unterhaltsreinigung der Flure unterstützen.

Mobile Key und digitaler Tipp

Für 2022 steht u.a. auf dem Programm: weiterer Roll-out Mobile Key (bislang in elf Häusern möglich) sowie die Erprobung von bargeldlosem Trinkgeld.

Über a&o Hostels

a&o wurde im Jahr 2000 von Oliver Winter gegründet und betreibt derzeit 40 Hostels in 24 Städten und neun europäischen Ländern. Der a&o-Gästemix ist vielfältig: Rucksacktouristen gehören ebenso wie Alleinreisende, Familien, Schulgruppen und Vereine zur a&o-Zielgruppe. Auch die Zahl der Businessreisenden und Senioren nimmt zu. Als erster Standort in Großbritannien eröffnete im Juli 2021 das a&o Edinburgh City. Drei Standorte kamen 2020 neu hinzu: Premieren gab es in Polen, a&o Warschau, und Ungarn, a&o Budapest; das zweite Haus eröffnete in Kopenhagen. Mit rund 28.000 Betten und rund 3 Millionen Übernachtungen im zweiten Corona-Jahr 2021 (2020: 2,5 Millionen Übernachtungen) verzeichnete a&o einen Umsatz von rund 70 Millionen Euro (2020: 64 Millionen Euro; 2019: über 165 Millionen Euro). Ziel von a&o ist es, bis 2025 Europas „Null-Emissions-Hostelkette“

zu sein. Seit 2017 ist der amerikanische Investor TPG Real Estate Eigentümer von a&o. Das Unternehmen wird nach wie vor vom Gründer geführt.

Kontakt:

Dr. Petra Zahrt

Tel. +49 (0) 221 3018 2363

Mobile +49 (0) 172 94 54 753

Mail petra.zahrt@aohostels.com

a&o Hostels GmbH & Co. KG

Adalbertstr. 50

10179 Berlin Deutschland

www.aohostels.com

Geschäftsführer: Oliver Winter, Andreas Jozef Bleeker, Cheng Chen

To opt out of receiving future mailings please send us a reply-e-mail.

Attachments



Benno bucht neuerdings auch: Der Chatbot sorgt seit August für Entlastung im Callcenter.

[ao_ChatbotBenno.jpg](#)



Eine weitere Eigenentwicklung von a&o: der Self Check-in. Die Kioske werden mittlerweile in 20 Häusern angeboten (Foto: a&o).

[ao_SelfCheckIn.jpg](#)



"So viel Technik wie möglich, um das Gästelerlebnis zu steigern", bekräftigt CMO Phillip Winter (Foto: a&o)
[ao_CMO_Phillip_Winter_s_w.jpg](#)