

prognos

BUY-WERK

AUSGABE 2/2025



Saving Report '24:
prognos knackt die
13 Millionen-Grenze!

Im Lieferantenportrait:
Witteler & Burkhardt

**Exklusiv für die
prognos-COMMUNITY**
Über 100 Angebote & Specials

”

**Ehrliches Interesse
an Menschen**

IM INTERVIEW: Doris Bernard,
CFO & Geschäftsführerin WELCOME Hotels

INHALT BUY-WERK 2

Das Innovationsmagazin „buy“ progros – Sommer-Edition '25

Update „buy“ progros

- 6 Im Interview: Doris Bernard
(WELCOME Hotels)
- 16 Saving Report '24
- 20 Lieferantenportrait:
Witteler & Burkhardt
Großwäscherei GmbH

Technik

- 24 LAN1 Hotspots
- 26 Häfele SE
- 27 Hansgrohe
- 28 German Card Technologies
- 29 Audio Factory Media
- 30 CMS Dienstleistungs-GmbH
- 31 Simmeth-Training
- 32 ACCENTA Music & P.O.S.
- 34 Dometic
- 35 Vodafone
- 36 global office
- 37 Quicktext
- 38 Medientechnik Keuk
- 39 Neuland
- 40 NICO Europe
- 42 KONE
- 43 lohn-ag.de

Einrichtung & Mobiliar

- 46 Stern
- 48 Weishäupl
- 50 Gerflor
- 52 Astro
- 54 Eglo
- 56 Montbel
- 58 Balsan
- 59 Molt
- 60 Fermob
- 62 Symphonic
- 64 Mauser
- 66 GO IN GmbH
- 68 Matrix
- 69 JK International



VOICEBOTS IN DER HOTELLERIE

Warum jetzt der richtige Zeitpunkt ist, um neu zu denken

Die Realität in vielen Hotels sieht so aus: Die Rezeption ist unterbesetzt und das Telefon klingelt. Während das Team versucht, allen Anfragen am Counter und am Hörer zeitgleich gerecht zu werden, bleibt eines auf der Strecke: die Konzentration auf die persönliche Begegnung mit den Gästen vor Ort. Genau hier setzt global office mit seinen Telefonengeln und der integrierten Voicebot-Lösung an.

Wie intelligente Schnittstellenkommunikation und KI die Gästekommunikation revolutioniert

Die Hotellerie steht vor einem entscheidenden Wendepunkt: Der zunehmende Personalmangel trifft auf immer höhere Erwartungen der Gäste – nach schneller, personalisierter Kommunikation, idealerweise 24/7 an 365 Tagen. Die Antwort darauf ist keine Entweder-oder-Lösung, sondern hybrid. Denn sie steht für ein neues Zusammenspiel - menschliche Empathie trifft auf künstliche Intelligenz. global office setzt hier mit einer neuen Lösung an, die weit über klassische Telefonservices hinausgeht.

Smarte KI versteht, antwortet und übergibt nahtlos an den Menschen

Die nächste Generation Voicebots bringt eine neue Qualität in die Rezeption. Was früher Science-Fiction war, ist jetzt Realität: Voicebots, die nicht nur Keywords erkennen, sondern ganze Gesprächszusammenhänge verstehen – und intelligent darauf reagieren. Gäste können per Sprachbefehl Informationen abrufen, Prozesse wie Reservierungen anstoßen oder komplexe Fragen stellen – ohne Wartezeiten und rund um die Uhr.

In schwierigen Situationen: Persönliche Interaktion in Echtzeit und ohne Stress

Wenn es darauf ankommt, z. B. bei zeitkritischen Themen, im Notfall und bei Eskalationen ist der persönliche Kontakt in natürlicher Sprache unverzichtbar. Oft kann aber auch ein solcher Dialog

nicht nahtlos von der KI an das eigene Hotelteam übergeben werden. In diesen Momenten greifen die „Telefonengel“ von global office ein und übernehmen das Gespräch – empathisch, zuvorkommend und mit großem Verständnis für die Emotionen der Gäste. Sie sorgen dafür, dass auch aus einem schwierigen Telefonat ein gutes Gästelerlebnis wird.

Mehr Beziehung, weniger Belastung – für Gäste und Teams

Die Kombination aus intelligenter KI und menschlicher Kompetenz löst nicht nur den Dauerstress an der Rezeption. Sie schafft eine neue Form der Gastfreundschaft – eine, die jederzeit erreichbar ist, zuverlässig funktioniert und dennoch persönlich bleibt. global office schafft dafür die technische wie menschliche Basis: mit einem Voicebot, der versteht – und mit Menschen, die weiterdenken und bei Bedarf sofort übernehmen.

Digitalisierung mit Sinn, Verstand und Fingerspitzengefühl

Gleichzeitig bietet der hybride Ansatz die Chance, Kommunikations-Prozesse datenbasiert weiterzuentwickeln, Trends frühzeitig zu erkennen und das eigene Informations-Angebot für die Gäste gezielt zu optimieren. So wird Digitalisierung nicht zur Belastung, sondern zur echten Unterstützung auf dem Weg zur Service-Exzellenz.

Persönliche Beratung und fortlaufendes Projektmanagement

global office ist an rund 50 Standorten in Deutschland und Österreich vertreten und damit auch in Ihrer Nähe. Unsere Partnerinnen und Partner begleiten Sie bei dieser Transformation. Mit über 350 Hotelkunden bringen wir die Erfahrung und ein vertieftes Branchen-Verständnis mit. Mit uns gelingt Ihr Projekt.

Fazit: KI in Kombination mit echten Menschen revolutioniert die Gästekommunikation

Hotels, die heute auf smarte Lösungen wie die von global office setzen, investieren in mehr als Effizienz. Sie investieren in Beziehung. In Momente, die zählen und in Vertrauen. Die intelligente Kombination aus KI, CRM-Anbindung und Herzlichkeit ist dabei weit mehr als ein technischer Fortschritt – sie ist ein strategischer Schlüssel für die Zukunft der Gastkommunikation. Die neue Qualität der Kommunikation beginnt im Hintergrund – und wirkt im Herzen.



Impressum:

prognos GmbH
Marketing & Kommunikation
Frankfurter Straße 10–14, 65760 Eschborn
Tel.: +49 (0) 6196-5017-833
E-Mail: marketing@prognos.de

Fotos: © prognos GmbH, WELCOME Hotels, iStock

Datenschutzbeauftragter: Spirit Legal LLP Rechtsanwälte,
Rechtsanwalt und Datenschutzbeauftragter Peter Hense |
datenschutzbeauftragter@prognos.de

Alle Angaben in diesem Magazin sind freibleibend.
Irrtum vorbehalten.

 [prognos.de](https://www.prognos.de)

 [facebook](#)

 [instagram](#)

 [LinkedIn](#)



Noch mehr Infos
gibt's auf unserer
Homepage.
Am schnellsten mit
Ihrem QR-Reader.

