

Pressemeldung

Die Zukunft fest im Blick

Minor Hotels stellt personalisierte globale Daten- und KI-Plattform vor – Partnerschaft mit Google Cloud, Salesforce, OneTrust und Deloitte

München/Bangkok, 13. April 2026: Minor Hotels kündigt den Aufbau einer neuen globalen Daten- und KI-Plattform an, die gemeinsam mit Google Cloud, Salesforce, OneTrust und Deloitte entwickelt wird. Die Initiative markiert einen bedeutenden Meilenstein in der langfristigen Digitalstrategie der internationalen Hotelgruppe und zählt zu den umfassendsten Technologieinvestitionen in ihrer Unternehmensgeschichte. Mit dem Projekt verfolgt Minor Hotels das Ziel, eine führende Rolle beim Einsatz von Daten und künstlicher Intelligenz in der Hotellerie einzunehmen. Im Mittelpunkt steht dabei die Personalisierung von Gästerlebnissen sowie die direkte und nachhaltige Stärkung der Beziehung zu Gästen über das gesamte Portfolio hinweg, das mehr als 640 Hotels weltweit umfasst. Kern ist die Entwicklung einer einheitlichen digitalen Plattform, die globale Gästedaten sowie Marketing- und Serviceprozesse miteinander verknüpft. Dadurch wird es möglich, Gäste markenübergreifend konsistenter zu erkennen, Kommunikation und Angebote individuell auf Präferenzen und frühere Aufenthalte abzustimmen und gleichzeitig einen verantwortungsvollen Umgang mit Daten sicherzustellen; inklusive integrierter Datenschutz- und Governance-Strukturen von Beginn an. Die vollständige Implementierung der Plattform ist für 2026 geplant. Sie wird unabhängig von bestehenden Altsystemen entwickelt, sodass Minor Hotels direkt auf modernste KI-Technologien zurückgreifen kann. Dieser Ansatz ermöglicht es, Entwicklungen im Bereich generativer KI, intelligenter Agenten und Automatisierung von Anfang an zu integrieren und Entwicklungszeiten im Vergleich zu klassischen Transformationsprogrammen deutlich zu verkürzen.

„KI wird zum neuen Eingangstor des Reisens und damit verschiebt sich auch die Kontrolle über Nachfrage“, sagt Ian Di Tullio, Chief Commercial Officer von Minor Hotels. „Die Marken, die sich durchsetzen werden, sind nicht die sichtbarsten, sondern die intelligentesten: jene, die in der Lage sind, in Echtzeit zu reagieren, ihre Daten zu nutzen und die Beziehung zum Gast aktiv zu gestalten. Bei Minor Hotels bauen wir diese Fähigkeiten in großem Maßstab auf, um unsere Position in dieser neuen Landschaft nicht nur zu behaupten, sondern aktiv zu definieren.“

.../2

Minor Hotel Group Limited, 12th Floor, 88 The PARQ Building, Ratchadaphisek Road, Khlong Toei, Bangkok 10110, Thailand



Zukunftsorientierte Plattform für KI-gestützte Hotellerie

Die technologische Basis bildet die KI-optimierte Infrastruktur von Google Cloud, einschließlich BigQuery und Vertex AI als zentrale Daten- und Intelligenzschicht. Dadurch können Gästedaten über Marken, Regionen und digitale Berührungspunkte hinweg zusammengeführt werden. Ziel ist ein durchgängiges Gästeerlebnis, bei dem individuelle Präferenzen unabhängig von Destination oder Marke erkannt und berücksichtigt werden. Darüber hinaus plant Minor Hotels, über klassische KI-Anwendungen hinauszugehen und sogenannte agentenbasierte Systeme zu etablieren. Diese KI-Agenten, ob von Google, Drittanbietern oder eigens entwickelt, greifen auf eine zentrale Datenbasis zu und sind künftig in der Lage, Buchungen zu steuern, Reiseverläufe individuell zu kuratieren oder komplexe Gästewünsche in Echtzeit zu erfüllen. „Die Zukunft gehört kontextbewussten KI-Agenten, die Bedürfnisse antizipieren und Aufgaben entlang der gesamten Reise übernehmen“, sagt Mark Micallef, Managing Director Southeast Asia bei Google Cloud. „Indem Minor Hotels seine Transformation auf die offene und sichere Architektur von Google Cloud stützt und diese mit Lösungen wie Salesforce sowie der Expertise von Partnern wie Deloitte kombiniert, entsteht eine Grundlage für besonders personalisierte, proaktive und reaktions-schnelle Gästeerlebnisse.“

Salesforce wird als führende Plattform im Bereich KI-gestütztes Customer Relationship Management die Marketingautomatisierung und Gästekommunikation entlang der gesamten Customer Journey steuern. Mithilfe von Data 360 werden Gästedaten integriert und in Echtzeit segmentiert, um sowohl neue Umsatzpotenziale zu erschließen als auch die Gästezufriedenheit nachhaltig zu steigern. „Im Zeitalter der KI gibt es keinen Spielraum mehr für Fehler im Kundenerlebnis. Gäste erwarten Interaktionen, die sofort, intuitiv und hochgradig personalisiert sind“, sagt Apisit Kuparatana, Country Leader und Managing Director von Salesforce Thailand. „Automatisierung auf Basis relevanter Gästedaten kann einzelne Kontaktpunkte zu einer durchgängigen, vernetzten Erfahrung verbinden.“

OneTrust übernimmt eine zentrale Rolle im Bereich Datenschutz und Governance und stellt sicher, dass Datenverarbeitung und Einwilligungsmanagement den globalen Datenschutzanforderungen entsprechen und von Beginn an in die Systemarchitektur integriert sind. „Einwilligung ist die Grundlage für nachhaltige Kundenbeziehungen und belastbare Datenstrategien“, sagt Arran Mulvaney, Regional Director ASEAN bei OneTrust. „Indem Datenschutz und Governance von Anfang an integriert werden, setzt Minor Hotels ein klares Zeichen für verantwortungsvollen Umgang mit Daten und stärkt das Vertrauen der Gäste.“

.../3

Minor Hotel Group Limited, 12th Floor, 88 The PARQ Building, Ratchadaphisek Road, Khlong Toei, Bangkok 10110, Thailand



Die neue Plattform bildet zugleich die Basis für weitere KI-gestützte Anwendungen, die sowohl die Interaktion mit Gästen als auch interne Abläufe verbessern sollen. Intelligente Service-Tools unterstützen Mitarbeitende bei der schnelleren Bearbeitung von Anfragen, während personalisierte Empfehlungen und Angebote entlang der gesamten Reise entstehen. Parallel reagiert Minor Hotels damit auf neue Formen der Reisesuche und -buchung, die zunehmend durch KI-basierte Systeme geprägt werden

Globales digitales Ökosystem

Deloitte fungiert als strategischer Partner für Konzeption und Umsetzung und verantwortet die Integration der neuen Technologie in ein ganzheitliches Betriebsmodell. Dabei wird sichergestellt, dass die eingesetzten KI-Lösungen nicht isoliert arbeiten, sondern fest in Prozesse, Entscheidungsstrukturen und Arbeitsweisen eingebunden sind. „Transformationen dieser Größenordnung erfordern nicht nur leistungsfähige Technologien, sondern auch eine enge Abstimmung innerhalb der Organisation sowie mit den einzelnen Landesgesellschaften“, sagt Dr. Metinee Jongsaliswang, Country Managing Partner von Deloitte Thailand. „Gemeinsam schaffen wir eine Plattform, die sich kontinuierlich weiterentwickeln kann, neue Wachstumschancen eröffnet und die Zukunft der Hotellerie aktiv mitgestaltet.“

Über Minor Hotels:

Minor Hotels ist ein weltweit führender Akteur der Hotellerie mit über 640 Hotels, Resorts und Residenzen, die sich im Betrieb sowie in der Entwicklung befinden, in 63 Ländern. Die Gruppe kreiert innovative und inspirierende Erlebnisse durch ihre Hotelmarken Anantara, Elewana Collection, The Wolseley Hotels, Tivoli, Minor Reserve Collection, NH Collection, nhow, Avani, Colbert Collection, NH, Oaks und iStay. Ergänzt wird das Portfolio durch eine Vielzahl an Restaurants und Bars, Reiseerlebnissen sowie Spa- und Wellnessmarken. Mit über vier Jahrzehnten Erfahrung stärkt Minor Hotels seine Marken, pflegt langfristige Partnerschaften und treibt den geschäftlichen Erfolg voran – stets mit dem Fokus auf das, was Gästen, Mitarbeitenden und Partnern am wichtigsten ist.

Minor Hotels ist stolzes Mitglied der Global Hotel Alliance (GHA) und honoriert seine Gäste mit dem einheitlichen Treueprogramm: Minor DISCOVERY – Teil von GHA DISCOVERY.

Weitere Informationen finden sich unter minorhotels.com und auf den Social Media-Kanälen von Minor Hotels Facebook, Instagram und LinkedIn.

.../4

Minor Hotel Group Limited, 12th Floor, 88 The PARQ Building, Ratchadaphisek Road, Khlong Toei, Bangkok 10110, Thailand



Für weitere Presseinformationen:

Carmen Stromberger/Bettina Siller
STROMBERGER PR GmbH
Kistlerhofstraße 70
Haus 5, Gebäude 188
81379 München, Deutschland
T +49(0)89/18 94 78-87
minor@strombergerpr.de
www.strombergerpr.de

Dane Halpin
Minor Hotels
12th Floor, 88 The PARQ Building
Ratchadaphisek Road, Khlong Toei
Bangkok 10110, Thailand
T +66 (0) 630 829 647
dhalpin@minor.com
www.minorhotels.com

Minor Hotel Group Limited, 12th Floor, 88 The PARQ Building, Ratchadaphisek Road, Khlong Toei, Bangkok 10110, Thailand

