



## **FAQs zum digitalen Concierge im THE SECRET Sölden**

### **Muss man den Sprachassistenten verwenden?**

Nein, das Team vom Empfang, die sogenannten Welcome Hosts, sind selbstverständlich weiterhin persönlich und per Telefon für die Gäste zu erreichen. Der Sprachassistent ist eine zusätzliche Möglichkeit der Kontaktaufnahme. Wer dies nicht nutzen möchte, muss das nicht.

### **Kann man den Sprachassistenten beliebig an- und ausschalten?**

Ja, das ist möglich. Um den digitalen Concierge zu starten, muss laut und deutlich gesagt werden: „Alexa, öffne mein Concierge“; mit „Stopp“ wird der Hotel Skill abgebrochen. Wird der digitale Concierge nicht gestartet, befindet sich der Gast im ganz normalen „Alexa-Modus“.

### **Ist dieser Service rund um die Uhr aktiv? Also kann ich z.B. in der Nacht etwas aufs Zimmer bestellen?**

Teilweise. Reine Informationen können jederzeit abgerufen werden. Buchungen und besondere Hotel-Services sind täglich von 6:30 bis 22 Uhr möglich. Für den kleinen Hunger oder Durst in der Nacht verweist der digitale Assistent auf den 24-Stunden-Pick-up-Store im Hotel.

### **Welche Sprache(n) versteht / spricht der Sprachassistent?**

Primär Deutsch, aber auch Englisch.

### **Hört der Sprachassistent alle meine Gespräche in der Suite mit?**

Nein - das Gerät ist immer bereit, aber reagiert erst wenn es mit dem Wort „Alexa“ aktiviert wird. Es kann natürlich passieren, dass es bei einem ähnlichen Wort ebenfalls in den aktiven Modus schaltet. Wer auf Nummer sicher gehen möchte, schaltet das Mikrofon manuell aus oder zieht (vorübergehend) den Stecker.

### **Kostet die Nutzung extra?**

Die Nutzung des Sprachassistenten ist natürlich kostenfrei, genau wie darüber angefragte und gebuchte Informationen und Services, die bereits im Übernachtungspreis inkludiert sind bzw. vom Hotel angeboten werden wie z.B. eine Tischreservierung. Extras wie die Buchung einer Massage, Room Service oder ein Ski-Ticket werden, wie gewohnt, in Rechnung gestellt.

### **Wie erfahre ich, ob eine Anfrage geklappt hat?**

Nach der Anfrage meldet sich ein Welcome Host telefonisch beim Gast am Zimmer.

**Was mache ich, wenn ich noch etwas ändern will, aus Versehen etwas bestellt habe oder meine Anfrage nicht bestätigt werden kann?**

Nach jeder Anfrage kontaktiert der Welcome Host den Gast kurz telefonisch. In diesem Zuge kann alles Weitere geklärt und gegebenenfalls auch geändert/storniert werden.

**Was passiert, wenn der Sprachassistent mich nicht versteht?**

Sollte es eine Anfrage geben, die unbekannt ist, erhält das Team eine Nachricht und setzt sich per Telefon oder persönlich mit dem Gast in Verbindung. Wenn der Gast nichts sagt, macht der Sprachassistent selbst Vorschläge, wie z.B. „Möchtest Du mehr über unsere Skybar wissen?“ und bietet somit eine Hilfestellung an.

**Im Zimmer gibt es einen medizinischen Notfall. Hilft der Assistent hier auch?**

Nein, es erfolgt jedoch eine Nachricht an die Welcome Hosts und die allgemeine Notrufnummer wird angesagt.

**Wie genau funktioniert die Kommunikation zwischen Voice-Assistenten und dem Team?**

Bei allen Fragen, die eine Aktion vom Team erfordern, erhält dieses eine Push-Nachricht auf das Smartphone.

**Woher weiß das Team aus welchem Zimmer die Anfrage kommt?**

Die Push-Nachricht, die der Welcome Host erhält, ist mit der jeweiligen Zimmernummer gekennzeichnet und kann problemlos zugeordnet werden.

**Wie schnell antwortet das Team auf eine Push-Nachricht?**

Die Nachricht wird - von 6:30 Uhr bis 22 Uhr - sofort bearbeitet. Es sollte hier zu keiner Wartezeit kommen.

**Wie unterstützt der Sprachassistent das Team? Was wird für das Personal einfacher?**

Das Team wird bei einfachen Fragen (Öffnungszeiten, Tipps, Late-Check-Out, etc.), die vom Sprachassistenten sofort beantwortet werden können, entlastet und es entstehen dadurch keine Wartezeiten am Welcome Desk.

**Werden hier auch Auswertungen vorgenommen / Daten gesammelt? z.B. zu den häufigsten oder neuen Anfragen, so dass der Assistent schlauer wird?**

Im Rahmen der Verwendung einer Alexa werden analytische Daten von Amazon gesammelt. Wichtig für den Gast ist, dass vom Hotel keinerlei Tonaufnahmen gespeichert werden. Der Auszug von anonymisierten Anfragedaten wird ausschließlich für die Optimierung der Serviceleistungen verwendet. Alexa selbst lernt durch KI (Künstliche Intelligenz) und verbessert die Spracherkennung laufend.

**Ich habe eine Alexa zuhause, kann ich den Skill auch daheim starten?**

Nein, der Hotel Skill für das THE SECRET Sölden kann nur vor Ort aktiviert werden. Gerne ist das Team aber für Fragen vor und/oder nach dem Aufenthalt telefonisch oder per Mail zu erreichen.

**Sind weitere Funktionen geplant? Wenn ja, welche?**

Vieles ist möglich; über Schnittstellen kann zukünftig zum Beispiel eine Verknüpfung mit Ötztal Tourismus hergestellt werden um hier Informationen und Services direkt abzurufen, aber das ist bislang nicht implementiert. Geplant ist außerdem eine Feedback-Funktion zum Aufenthalt.

**→ Für technische Details und eventuelle weitere Rückfragen stellen wir gerne den direkten Kontakt zu Speed U Up her.**

Für weitere Presseinformationen rund um das Hotel:

Melanie Meisersick/Nathalie Redecker  
STROMBERGER PR GmbH  
Kistlerhofstraße 70, Haus 5, Gebäude 188  
81379 München  
Deutschland  
T +49(0)151/24 03 77 56  
[meisersick@strombergerpr.de](mailto:meisersick@strombergerpr.de)  
[www.strombergerpr.de](http://www.strombergerpr.de)

Felicia Kneisl  
THE SECRET Sölden  
Oberwindaustraße 19  
6450 Sölden  
Österreich  
T + 43 5254 26 00  
[f.kneisl@the-secret-soelden.com](mailto:f.kneisl@the-secret-soelden.com)  
[www.the-secret-soelden.com](http://www.the-secret-soelden.com)