

Öffentliche Sitzung des Tourismusausschusses im Bundestag 15.03.2023

Stellungnahme zur Anhörung „Künstliche Intelligenz und Robotik - Chancen für den Tourismus“

Landal GreenParks wurde 1954 in den Niederlanden gegründet und ist führender Anbieter im Management, in der Verwaltung und Vermietung von Ferienparks. Das Unternehmen ist an mehr als 100 Standorten in neun europäischen Ländern, darunter die Niederlande, Belgien, Deutschland, Dänemark, Österreich und Großbritannien, vertreten. In den Parks mit mehr als 15.000 Ferienhäusern und in den Verwaltungen sind 3.000 Mitarbeitende beschäftigt, die jährlich 3,2 Millionen Gäste mit 15, 6 Millionen Übernachtungen empfangen.

Landal GreenParks steht für unbeschwerten Ferienhaus-Urlaub mit zahlreichen Freizeitangeboten inmitten der Natur. Landal GreenParks legt viel Wert darauf, keine nach außen abgeschlossenen Parks anzubieten. Vielmehr empfiehlt das Unternehmen Ausflugsziele in der Umgebung und kooperiert intensiv mit lokalen Tourismusorganisationen.

Landal betreibt aktuell in Deutschland 11 Ferienparks, davon 5 in Rheinland-Pfalz

Hintergrund zu Landal Hochwald und Landal Sonnenberg:

Landal Hochwald, Kell am See:

- 205 Ferienhäuser plus 10 Mobilheime
- 185.000 Gastnächte im Jahr
- 25 Mitarbeiter und je nach Saison ca. 30 Aushilfskräfte
- Restaurant mit 80 Sitzplätzen und Indoorspielparadies mit 156 Sitzplätzen, eine Außenterrasse mit 70 Sitzplätzen

Landal Sonnenberg, Leiwen:

- 216 Ferienhäuser, 126 Campingplätze und 16 Mobilheime
- 295.000 Gastnächte im Jahr inkl. Camping
- 28 Mitarbeiter und je nach Saison ca. 40 Aushilfskräfte
- Restaurant mit 120 Sitzplätzen, Indoorspieleparadies mit 100 Sitzplätzen und eine Außenterrasse mit 72 Sitzplätzen

Einleitung: Wunsch nach digitalen Angeboten im Tourismusbereich

Digitale Angebote und neue Technologien gehören zum Alltag und werden von Gästen auch im Urlaub gewünscht.

Dies hat eine Umfrage von Landal GreenParks mit 10.000 Teilnehmern bereits 2020 gezeigt. Über 40 Prozent der Befragten wünschten sich Smart-Home-Anwendungen im Ferienhaus. Zum Beispiel das Öffnen der Haustür oder die Klimasteuerung per Handy.

Kontaktloses Einchecken mit der App ist bei den niederländischen Urlauber:innen bereits weit verbreitete Praxis – und auch die deutschen Gäste ziehen stark nach und nutzen solche

Service-Angebote immer öfters. Corona hat den Trend der Digitalisierung auch im Tourismusbereich immens vorangetrieben. Landal GreenParks ist es ein Anliegen, diesen Wünschen nach digitalen Services nachzukommen. Zudem strebt Landal GreenParks nach personalisierten, digitalen Dienstleistungen, die das Gasterlebnis bereichern, und komplexe Prozesse vereinfachen.

Beispiel I: Einsatz von Robotern in der Gastronomie

Wie in der gesamten Branche ist bei Landal GreenParks die Personalsituation im Gastronomiebereich angespannt. Um Mitarbeitende zu entlasten und auch dem Wunsch der Gäste nach digitalen Angeboten nachzukommen, wurde ein QR-Ordering System und der Einsatz von unterstützenden Robotern im Gastronomiebereich eingeführt.

Einführung:

Zu Beginn fand eine 3-wöchige Testphase in dem niederländischen Restaurant Landal Vennenbos statt. Nach durchweg positiven Reaktionen wurden im Frühjahr 2022 elf niederländische Parks mit Robotern ausgestattet.

Im Sommer 2022 wurden jeweils zwei Roboter in den Restaurants in fünf deutschen Landal Parks und drei dänischen Parks eingeführt.

Dabei hat Landal GreenParks zwei Robotertypen im Einsatz: BellaBot und HollaBot. Der Gästekontakt erfolgt aber immer über die Mitarbeiter:innen.

BellaBot bringt das Essen an den Tisch: In der Küche wird BellaBot mit servierfertigen Tellern bestückt und zu dem entsprechenden Tisch "geschickt". Das Servicepersonal stellt dann noch die Teller auf den Tisch, schenkt Getränke nach und wünscht "guten Appetit". So wird der Service an einem vollbesetzten Tisch mit acht Personen vereinfacht und die Wartezeit der Gäste aufs Essen verkürzt.

HollaBot bringt die leeren Teller in die Küche: Nach dem Essen ruft das Bedienpersonal über eine Smartwatch den HollaBot, damit dieser beim Abräumen des Tisches behilflich ist. Er bringt das benutzte Geschirr zurück in die Küche. Anschließend kehrt er wieder zu seinem Basisplatz im Restaurant zurück und wartet auf seinen nächsten Einsatz.

Erfahrung:

Mitarbeitende: Die Roboter werden ausschließlich zur Unterstützung der Mitarbeiter:innen eingesetzt. Die Bedienroboter lösen nicht den Personalmangel in der Gastronomie per se, aber sie entlasten das Personal stark. So können sich die Mitarbeiter:innen auf die persönliche Betreuung der Gäste konzentrieren. Das Tragen von vollbeladenen, schweren Tablett mit Geschirr entfällt. Ebenso wird der Service mit einem vollbesetzten Tisch mit acht Personen oder mehr vereinfacht und die Wartezeit der Gäste aufs Essen verkürzt. Die Wegstrecken der Mitarbeiter:innen werden ebenso verkürzt. Anfänglich wurden die Roboter vom Personal teilweise skeptisch betrachtet. Nach wenigen Tagen im Einsatz, wurden sie von allen Mitarbeiter:innen positiv und vor allem als Arbeitserleichterung bewertet.

Gäste: Die Gäste reagieren positiv. Besonders Kinder interessieren sich für die Roboter und die Technik. Auf Wunsch kann der Roboter Lieder singen, wie zum Beispiel „Happy Birthday“, was sehr gut bei den Gästen ankommt. Kinder lieben es zudem, ein Foto mit BellaBot und HollaBot zu machen.

Technik: Das Aufladen des 1,20 m großen und 57 kg schweren Roboters dauert vier Stunden. Dann kann er 10 Stunden eingesetzt werden. BellaBot und HollaBot sind per Sensor gesteuert und bleibt stehen, sobald ein Hindernis im Weg ist. Die Routen werden lokal programmiert. Die Roboter können sehr leicht bedient werden, die Einweisung dauert ca. 0,5 Stunden.

Insgesamt kann die Erfahrung mit den Robotern sehr positiv eingeschätzt werden. Mitarbeiter:innen werden entlastet und Gäste besser betreut. Wichtig ist eine offene und vertrauensvolle Kommunikation mit den Mitarbeiter:innen und die Einbindung des Betriebsrats.

Beispiel II: Digitale Services – Landal Apps

Die Entwicklung der Landal App wurde unter dem Druck von Corona immens vorangetrieben. Seit Juni 2022 ist beispielsweise das schlüssellose „Einchecken“ in allen deutschen Landal Parks möglich. Die App bietet zudem weitere Services wie das Buchen von Aktivitäten oder Bestellungen und Reservierungen im Restaurant.

Für Familien hat Landal die Adventure App entwickelt, mit der sich Kinder im Alter von 8 bis 12 Jahren zusammen mit ihren Eltern auf eine digitale Schnitzeljagd in den Ferienparks und deren Umgebung begeben können. Das Digitalerlebnis ist auf die Erfahrungswelt dieser Zielgruppe abgestimmt und regt Kinder dazu an, nach draußen zu gehen und zu entdecken, was ein Urlaub im Grünen alles zu bieten hat. Die in fünf Sprachen verfügbare App funktioniert in allen der über 90 Parks von Landal GreenParks.

Erfahrung:

Kundebefragungen zeigen, dass die App rege genutzt wird. So hilft die App, Stress zu vermeiden, sowohl bei der Ankunft als auch bei der Abreise ohne Schlüsselübergabe. Mit Hilfe der App können die Gäste nach einer längeren Anreise direkt zu ihrem Ferienhaus und sind nicht an bestimmte Anreisezeiten gebunden. Weiterhin sind auch Mitarbeiter:innen während der Öffnungszeiten für unsere Gäste da. Landal bietet 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr Serviceleistung an.

Fazit:

KI und Robotik sind bei Landal GreenParks heute schon Teil der Realität. In unterschiedlichen Bereichen arbeitet der Ferienhausanbieter zum Wohle der Gäste und Mitarbeitenden erfolgreich mit beiden Elementen. Die Mitarbeitenden verwenden weniger Zeit mit der Administration (z.B. durch QR Ordering) und haben dadurch mehr Zeit für die Kommunikation mit den Gästen. Das erleichtert den Mitarbeitenden die individuelle Betreuung. Im Tourismus erleichtern KI und Robotik somit auch die Suche nach neuen Mitarbeitenden und verbessern das Gästerlebnis.