

opensmjle.

UNconference
Frankfurt am Main

Wie Agentic AI die Hotel Tech Landschaft verändert.

hey@opensmjle.com | opensmjle.com | +49 221 988 677 61

Wo stehen wir?

Wer kennt die Begriffe KI / LLM / Agentic AI / MCP / GEO?
Wer setzt bereits KI ein?
Wer nutzt KI im Hotel Tech?
Wer nutzt Claude, ChatGPT o.Ä. in Anbindung an die
Hotel Systeme?

Was ist KI? Was ist ein LLM?

- KI = Software, die menschliches Denken nachahmt
- LLM (Large Language Model) = das „Gehirn“ dahinter, trainiert auf riesigen Textmengen
 - Beispiele: ChatGPT (OpenAI), Claude (Anthropic), Gemini (Google)
 - Funktionen: Text verstehen, generieren, übersetzen, zusammenfassen

Was ist Agentic AI?

- KI, die nicht nur antwortet – sondern selbstständig handelt
- Plant mehrstufige Aufgaben, nutzt Tools & APIs
 - Beispiel: KI bucht Zimmer, prüft Verfügbarkeit, sendet Bestätigung – ohne Mitarbeiter
 - Unterschied: LLM = reagiert / Agent = agiert

Wichtige Begriffe!

- **Prompt** – die Eingabe/Anweisung an die KI
- **MCP (Model Context Protocol)** – offener Standard, damit KI-Systeme mit Hotel-Tools kommunizieren (PMS, CRM, Booking Engine)
- **GEO (Generative Engine Optimization)** – Sichtbarkeit in KI-Suchmaschinen (ChatGPT, Perplexity) statt nur Google
- **Agent** – autonome KI, die Tasks eigenständig ausführt

MCP im Hotel: Was bedeutet das konkret?

- MCP verbindet KI mit bestehenden Systemen (Mara, RPG, Mews, Channel Manager ...)
- KI kann direkt ins PMS schauen, Verfügbarkeit prüfen, Preise anpassen
- Kein manueller Datenaustausch mehr nötig

MCP ist wie eine universelle Steckdose zwischen KI & Hotel Tech!

opensmjle.

UNconference
Frankfurt am Main

GEO: Warum das Hotel bei KI-Suchen sichtbar sein muss

hey@opensmjle.com | opensmjle.com | +49 221 988 677 61

opensmjle.

GEO-Suchen

- Gäste fragen ChatGPT & Co.: „Welches Hotel empfiehlst du in Wien?“
- Wer bei GEO nicht optimiert ist, wird nicht empfohlen
- Maßnahmen: strukturierte Inhalte, FAQs, Bewertungen, Schema.org-Markup

SEO ≠ GEO – beides ist heute notwendig

hej@opensmjle.com | opensmjle.com | +49 221 988 677 61



opensmjle.

UNconference
Frankfurt am Main

KI im Hotelalltag: Use Cases nach Abteilung

hej@opensmjle.com | opensmjle.com | +49 221 988 677 61

Use Cases nach Abteilung

- Front Office: Gästeanfragen automatisch beantworten (24/7, mehrsprachig)
- F&B: Speisekarte übersetzen, personalisierte Empfehlungen
- Housekeeping: KI-optimierte Reinigungspläne
- Revenue Management: Dynamische Preisempfehlungen in Echtzeit
- Marketing: E-Mails, Bewertungsantworten, Social Media Posts
- Technik: Predictive Maintenance – Störungen früh erkennen

opensmjle.

UNconference
Frankfurt am Main

Hotel Tech Lösungen mit integrierter KI

hey@opensmjle.com | opensmjle.com | +49 221 988 677 61

Integrierte KI Beispiele

Lösung	Kategorie	KI-Funktion
Mews	PMS	Automationen, smarte Preisvorschläge, offene API
Clock	PMS	KI-gestützte Gästekommunikation, Prozessautomation
The Access Group	PME / ERP	Integriertes KI-gestütztes Property & Operations Management
IDeaS	RMS	KI-basiertes Yield Management, automatische Preisoptimierung
RoomPriceGenie	RMS / Pricing	Echtzeit-Preisoptimierung, KI-Empfehlungen für Independents
happyhotel	RMS	KI-Preisempfehlungen, einfach & günstig für kleine Hotels
Smartness	RMS & Distribution	KI-gestützte Ratensteuerung & Channel-Optimierung
Mara Solutions	ORM	KI-Bewertungsantworten, Stimmungsanalyse, Review-Automation
Onsai	Gästekommunikation	KI-Agent für automatisierte Gästekommunikation pre/during/post stay
opensmjle	Digital Marketing / Web / Hotel Tech Services	KI-gestützte Hotelier-Websites & digitale Gästeerlebnisse, individuelle KI-basierte Lösungen für Hotel Tech

Agentic AI in Aktion: Ein konkretes Szenario

07:00 – Gast schreibt: „Ich brauche einen späten Check-out“
07:01 – KI-Agent prüft Auslastung im PMS
07:01 – Bestätigt Late Check-out & aktualisiert Housekeeping-Plan
07:02 – Sendet Bestätigung an den Gast
07:02 – Loggt Upsell-Möglichkeit im CRM
→ 0 Mitarbeiter involviert. Gast-Zufriedenheit steigt.

Claude + PMS: KI trifft offene Hotelsysteme

Mews & Clock sowie Guestline/The Access Group (API auf Anfrage) bieten offene APIs – die ideale Grundlage für KI-Anbindung ohne großen Entwicklungsaufwand. **Was Claude via Mews/Clock API kann:**

- Reservierungen, Belegung & Zimmerstatus in Echtzeit abfragen
- Check-in/Check-out-Prozesse auslösen
- Gästeprofile & Buchungshistorie lesen
- Housekeeping-Tasks aktualisieren

Claude + PMS Beispiel 1: Morgenbriefing per Prompt

Rezeptionistin tippt um 7:00 Uhr:

„Was sind die heutigen Ankünfte, welche Zimmer sind noch nicht fertig und gibt es VIP-Gäste?“

- Claude fragt Mews API ab
- kombiniert Ankünfte, Zimmerstatus, Gästeprofil
- gibt strukturierte Antwort in Sekunden
- Kein Login ins System, kein Klicken durch Menüs

Claude + PMS Beispiel 2: Autom. Late-Checkout

Gast schreibt per WhatsApp:

„Kann ich bis 14 Uhr bleiben?“

→ Claude prüft via Clock API: Zimmer verfügbar?

→ Bestätigt automatisch, aktualisiert Housekeeping-Plan, sendet Bestätigung

→ 0 Mitarbeiter involviert

opensmjle.

UNconference
Frankfurt am Main

Claude + PMS Beispiele: Technisch nötig:

- PMS API Key (im jeweiligen Dashboard)
- Claude API Key
- n8n oder Make (No-Code) für die Verbindung

Kein Programmierer nötig!

opensmjle.

UNconference
Frankfurt am Main

Claude + RoomPriceGenie, Smartness & Mara: KI als Steuerzentrale

Drei Beispiele, wie Claude mit spezialisierten Hotel-Tech-Partnern zusammenarbeitet – und was ein Hotelier selbst bauen kann.

hej@opensmjle.com | opensmjle.com | +49 221 988 677 61

Bsp 1: Revenue-Assistent mit RoomPriceGenie

RoomPriceGenie liefert KI-basierte Preisempfehlungen – Claude erklärt sie. Hotelier fragt:

„Warum empfiehlt das System heute Nacht 189 € statt 160 €?“

→ Claude liest RoomPriceGenie-Daten + externe Faktoren (Events, Wetter, Wettbewerber)

→ erklärt Entscheidung in einfacher Sprache

→ Revenue Management wird nachvollziehbar, nicht nur automatisch

Bsp 2: Bewertungs- management mit Mara

Mara automatisiert bereits Bewertungsantworten per KI.

Erweiterung mit Claude:

Tägliche Zusammenfassung aller neuen Bewertungen

+ Stimmungsanalyse

+ Handlungsempfehlung für die Abteilungsleiter

→ „Diese Woche: 3x Kritik an Frühstückszeiten.

Empfehlung: Servicezeit überprüfen.“

Bsp 3: Gästekommunikation mit Smartness & Onsai

Smartness (Revenue & Distribution) und Onsai (AI-Gästekommunikation) liefern Daten. Claude verbindet beides:

Gast fragt nach Verfügbarkeit

→ Claude prüft Preise live

→ antwortet mit personalisierten Angeboten in der Sprache des Gastes

Was ein Hotelier dafür wirklich braucht:

- API-Zugang beim jeweiligen Anbieter (meist inklusive)
- Claude API oder Claude.ai Pro (~20 €/Monat)
- 1 Nachmittag + n8n/Make oder einen Freelancer für die Ersteinrichtung
- Kein eigenes Entwickler-Team

„Die Systeme eurer Partner sind bereits offen. Claude ist der Assistent, der sie zusammenbringt.“

Nächste Schritte

1. KI-Strategie im Team diskutieren – wo drückt der Schuh?
2. Einen Use Case als Pilot starten (z. B. Chatbot oder Bewertungsantworten)
3. Tech Stack prüfen – welche Tools sind bereits KI-ready?
4. GEO angehen – Website & Inhalte für KI-Suchen optimieren
5. Mitarbeiter mitnehmen – KI ersetzt nicht, KI unterstützt

„KI ist kein Trend. KI ist die neue Infrastruktur im Hotel.“

opensmjle.

Q&A

#Storytelling

Sichere dir diesen Guide kostenlos!



Daniel Zelling
opensmjle.com
daniel@opensmjle.com
+49 221 988 677 61

