

AUTOMATISIERTE WÄSCHELOGISTIK IN DER HOTELLERIE

Datentransparenz, Kostenersparnis,
Schwundreduktion, Qualitätserhöhung
und zufriedene Kunden –
Wie lässt sich das mit einer
Lösung erreichen?



PPHE Hotel Group

Die PPHE Hotel Group profitiert von einer exklusiven und unbefristeten Lizenz der Radisson-Hotelgruppe für die Entwicklung und den Betrieb von Hotels und Resorts der Marke Park Plaza in Europa, dem Nahen Osten und Afrika. Darüber hinaus besitzt und betreibt die PPHE Hotel Group die Marke art'otel zu 100 Prozent, und die kroatische Tochtergesellschaft besitzt und betreibt die Marken Arena Hotels & Apartments und Arena Campsites. 23 Hotels der PPHE Hotel Group in Großbritannien, den Niederlanden, Deutschland und Ungarn setzen RFID-Technologie von UBI Solutions ein.



Das berühmte Pariser Hôtel de Crillon

Das Haus der Rosewood-Hotelgruppe vertraut auf die RFID-Technologie von UBI Solutions, um hochwertige Wäsche zu verfolgen, Lagerbestände anzuzeigen, den Wäsche-Workflow zu optimieren, Verluste und Lagerbestände zu reduzieren und die Lebensdauer der Wäsche zu verlängern. Im Hôtel de Crillon kommt die maßgeschneiderte, Cloud-basierte RFID-Lösung von UBI Solutions zum Einsatz.



DoubleTree by Hilton

DoubleTree ist eine der insgesamt 15 Marken des Hotelkonzerns Hilton Worldwide und umfasst über 580 Hotels. Hilton Worldwide ist mit mehr als 970.000 Zimmern die zweitgrößte Hotelkette der Welt und mit einer Belegungsrate von 77,5 Prozent führend in Europa. Das DoubleTree by Hilton in Warschau (Warszawa) ist das erste Hotel in Polen, in dem das komplette Wäschemanagement über eine RFID-basierte Lösung gesteuert wird.



RENAUD MUNIER IM INTERVIEW

► Renaud Munier,
Director, International
Business Development,
UBI Solutions

„In einer Umfrage aus 2015 in Großbritannien, die im Hotel Magazine veröffentlicht wurde, gaben 96 Prozent der befragten Hotelgäste an, dass sie 'weniger wahrscheinlich zurückkehren würden, wenn ihre Bettwäsche und Handtücher fleckig oder von schlechter Qualität sind', wobei 95 Prozent der Befragten angaben, dass sie 'anderen von ihren schlechten Erfahrungen berichten' würden. Wenn man viel auf Reisen ist, bemerkt man schnell, wie wichtig es ist, für die Erholung nach einem langen Arbeitstag gute Qualitätswäsche zu haben. Das ist ein Erklärungsansatz, weshalb Wäsche und Wäschewaschen zu den höchsten Betriebskosten in Hotels gehören. Ein Stück zu waschen kostet im Schnitt 30 bis 40 Cent – wenngleich die Preise pro Land/Region und Hotelkategorie/Anzahl von Teilen stark variieren. Nehmen wir an, dass ein 4-Sterne-Hotel mit 200 Zimmern und einer Belegungsrate von 80 Prozent 72.000 Wäschestücke pro Monat zu Kosten von 28.800 Euro waschen lässt. Die Personalkosten für die Reinigung der Räume würden sich bei einer angenommenen Zeit von 30 Minuten pro Raum und 13 Euro Arbeitskosten pro Stunde auf 31.200 Euro belaufen. Diese Beträge sind nicht unerheblich. Die Balance zwischen Kosten und Qualität zu finden, ist keine leichte Aufgabe für die Branche. Hier können wir helfen.“

Herr Munier, wie ist der aktuelle Status Quo beim Wäschemanagement in Hotels?

Eine der ersten Ideen für den Einsatz von RFID in der Textilindustrie war es, mit dem Finger auf diejenigen zu zeigen, der die Wäsche verliert. Durch diesen 'Wer ist schuldig'-Ansatz hat die Technologie einen 'schlechten Beigeschmack' erhalten. Das war der Verbreitung abträglich. Dieser Ansatz ist nicht unser Ansatz. Die Motivation zur Einführung von RFID wird maßgeblich durch den Wäschebesitzer ausgelöst: entweder das Hotel oder der Wäschendienstleister. Bei UBI Solutions arbeiten wir mit beiden Gruppen von Kunden zusammen. Wir haben Hotelkunden, die unsere Technologie einsetzen, wie die PPHE-Hotelgruppe, oder Wäschereiunternehmen, die

Wäsche für ihre Hotelkunden mieten und waschen, wie die Unternehmen Fishers und Clean in Großbritannien, Locatex in Frankreich oder McClean in Spanien. Trotz der erfolgreichen Installationen und dem positiven Feedback der Manager, die mit den RFID-Daten das Controlling optimieren, sind die Benefits der RFID-Technologie noch bei weitem nicht in der gesamten Hotelbranche bekannt.

Welche Vorteile entstehen für Hotels, wenn RFID eingesetzt wird?

Der erste große Vorteil, den die Technologie bietet, ist die Transparenz. Um die Balance zwischen der notwendigen Qualitätsmaximierung und der Kostenreduzierung zu erreichen, ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Hotels und

Wäschereidienstleistern ein Muss. In unserer heutigen, wachsenden Share Economy hilft die RFID-Technologie den Hotels und ihren Partnern, Verantwortung zu teilen. Nehmen wir unser angesprochenes 200-Zimmer-Hotel: Das Management will kontrollieren, welche Wäschestücke täglich an den Wäschendienstleister geschickt werden. Wenn es drei Sekunden dauert, ein Wäschestück zu bewegen, zu zählen und zu dokumentieren, bedeutet dies, dass das Hotel eine Person für 60 Stunden pro Monat allein für das Zählen der Wäsche benötigt. 864.000 Wäschestücke müssen jedes Jahr mit einer unbekanntem Fehlerquote gezählt werden. Für eine Hotelkette, unabhängig davon, wo sie sich befindet, ist die genaue Kenntnis des gesamten rotierenden und nicht



RFID schafft „verblüffende“ Transparenz

In der Vorbereitung zu ersten RFID-Tests wird mitunter deutlich, dass eine Hotelketten-weite Textilausstattung zu viele verschiedene Kategorien umfasst. Diese Ineffizienz kann im Zuge der RFID-Integration beseitigt werden.



Transparenz im Wäschekreislauf

Für eine Hotelkette, unabhängig davon, wo sie sich befindet, ist die genaue Kenntnis des gesamten rotierenden und nicht rotierenden Wäschestroms in Echtzeit in – Minuten statt Wochen – einer der Hauptvorteile, die die Technologie mit sich bringt.

rotierenden Wäschestroms in Echtzeit – in Minuten statt Wochen – einer der Hauptvorteile, die die Technologie mit sich bringt. Die daraus abgeleiteten Benefits sind zahlreich. Erstens zur Entwicklung der Wäschequalität im Zusammenhang mit den Waschzyklen: Sollte sich die Qualität bei einer bestimmten Wäsche-kategorie schneller als ge-

plant verschlechtern, kann eine detaillierte Analyse von den Wäscheherstellern veranlasst werden. Zweitens zu den Wäscheverlusten: Mit dem Wissen, dass die Wäsche verfolgt wird, werden alle Parteien davon Abstand nehmen, die Wäsche zu stehlen, zu nehmen oder einfach missbräuchlich zu verwenden. Wir haben erlebt, dass sich die

jährlichen Schwundraten in zwei Jahren um den Faktor 2,5 verringert haben. Drittens zur Transparenz des Hotelmanagements: Dank der Cloud-Technologie stehen den Verantwortlichen des Hotelmanagements jetzt neue Reporting Tools zur Verfügung. Der Wäschestrom liefert ungenutzte und unerwartete KPIs in Echtzeit über die tatsächli-

che Belegungsrate, die gruppenweise verglichene Qualität des Hotelmanagements und das weltweite Preisniveau der Dienstleistungen.

Beim Blick auf die skizzierten Vorteile: Ist RFID in der Hotelbranche angekommen?

Es existieren zahlreiche funktionierende Lösungen in einzelnen Häusern oder kleineren Ketten. In der Breite ist RFID aber bei Weitem noch nicht präsent. Weltweit sind laut des Marktforschers IBISWorld mehr als

606.000 Hotels in Betrieb. Große Hotelketten umfassen bis zu 10.000 Häuser. Nimmt man diese Zahlen als Basis, hat erst ein Bruchteil der Branche die Potenziale der RFID Technologie erkannt.

Wie kann ein Hotel die Fragestellung: RFID-Integration „ja oder nein“? beantworten und den Business Case berechnen?

Das Management muss sich bewusst sein, dass es ein Problem gibt, weil die Fragen – Wo ist meine Wäsche? Und viel wichtiger: Warum ist meine Wäsche nicht da, wo ich sie brauche? – ehrlicherweise nicht beantwortet werden können. Ohne Technologieinsatz gibt es keine Transparenz. Anstelle der Transparenz tritt höchstens das unbestimmte Gefühl ein, dass etwas nicht rund läuft. Ohne Transparenz entstehen finanzielle Verluste und Konflikte, beziehungsweise mindestens ein zeitaufwändiger Kommunikationsbedarf mit Textilservicedienstleistern. Kauft ein Hotel eigene Wäsche, kann die Frage nach der RFID-Integration im Haus nur mit

einem klaren „Ja“ beantwortet werden.

Wozu benötigt ein Hotel die UBI-Solutions-Cloud-Lösung, wenn bereits der Textilservicedienstleister ein ERP-System im Einsatz hat, dass mit RFID-Daten arbeiten kann?

Auf diese Frage stoßen wir regelmäßig. Es besteht aber keine Konkurrenz zwischen einem ERP-System, das entweder speziell für die Wäscherei-Branche programmiert ist oder auf SAP-Modulen basiert, und der Cloud-Lösung von UBI Solutions. Vereinfacht gesagt ist ein ERP-System dazu da, Bestellungen und Rechnungen zu erstellen. Das ist enorm wichtig, aber nicht das, was unsere Anwendung primär leistet. Unsere Cloud-Lösung liefert Analysen auf die das Management aufbauend Nachforschungen anstellen oder Entscheidungen treffen kann. Der entscheidende Unterschied sind die Logiken und Algorithmen in unserer Lösung. RFID-Daten zu erfassen ist keine Rocket Science. Aber die richtigen unter Milliarden von Daten herauszufiltern und in Kor-

Keine Wäsche-Engpässe mehr

Die Zimmerauslastung von Hotels in Europa liegt im Schnitt bei fast 80 Prozent. Eine reibungslose Versorgung mit Zimmertextilien stellt sicher, dass im Housekeeping keine Engpässe entstehen und Zimmer zeitgerecht aufbereitet werden.



relation zu bringen – das ist es, was die Lösung zu einem Management-Tool werden lässt. Darüber hinaus kann eine Hotelkette verschiedene Wäschereipartner in verschiedenen Ländern haben. Jeder Wäschereipartner kann ein spezifisches ERP-System oder noch komplizierter, eine andere Organisation des Wäscheflusses haben. Unser System kann sich an all diese bestehenden IT-Infrastrukturen und ERP-Systeme anpassen, sich mit ihnen verbinden und eine globale und einheitliche Sicht auf den gesamten Wäschestrom auf Hotelgruppenebene ermöglichen. Mehr noch: Wir haben unsere Technologie mit bestehen-

den Wäschepartnern wie *Vision* in Großbritannien oder *Resuinsa* in Spanien vernetzt. Diese Partner sind nun in der Lage, genau zu verfolgen, mit welchem Rohmaterial jedes Wäschestück wann und wo produziert wurde. Im Sinne einer Nachhaltigkeitsgarantie ist es nun möglich, einen RFID-Chip mit einem QR-Code zu drucken, den ein Hotelkunde mit einer mobilen App der Hotelgruppe erfassen und überprüfen kann. Informationen wie Produktionsdatum, Baumwollqualität und sogar der Hersteller können angezeigt werden. Darüber hinaus können Hotel-Marketing-Teams ermöglichen, dass Kunden ihre Hotelbettwäsche zur

Privatnutzung direkt nach Hause bestellen. Das verwandelt einen Kostenposten in einen potenziellen Gewinngenerator.

Wie hoch ist das konkrete Einsparpotenzial?

Natürlich ist jeder Fall individuell zu betrachten. Aber um es einfach zu halten, haben wir fortschrittliche ROI-Modelle entwickelt, die alle verschiedenen Einsparpotenziale beinhalten. Wir können die folgenden Massenberechnungen auf der Grundlage einer normalen Auslastungsrate – zwischen 60 und 80 Prozent – aufstellen. Wir berücksichtigen die Kosten für das Waschen von Wäsche, die Verringerung des Wäscheverlustes,

die Verringerung des Lagerbestands, die Verlängerung der Lebensdauer der Wäsche und die Verringerung der Arbeitszeit der Mitarbeiter. Für eine Gruppe mit zehn Hotels der 4-Sterne-Kategorie

in Westeuropa können wir sagen, dass die Kosten für die Wäsche eines Zimmers zwischen drei und zehn Euro pro Tag liegen. Mit Hilfe der RFID-Technologie lassen sich zwischen 0,4 und einem Euro pro Tag und Zimmer einsparen. Die Kosten schwanken je nach der verwendeten Lesetechnologie zwischen 0,07 und 0,17 Euro pro Tag und Raum. Schauen wir auf unser Beispielhotel mit 200 Zimmern und legen eine durchschnittliche Einsparungsrate zu Grunde, so belaufen sich die typischen Nettoeinsparungen auf etwa 30.000 Euro pro Jahr.

Daten für das Management

Die implementierte Cloud-Lösung bietet ein kontinuierlich aktualisiertes Dashboard für das Hotelmanagement. So lassen sich Wäschereikosten, Lagerbestände, Verluste, Wäscheplatz und die Anzahl der Wäschvorgänge anzeigen.

