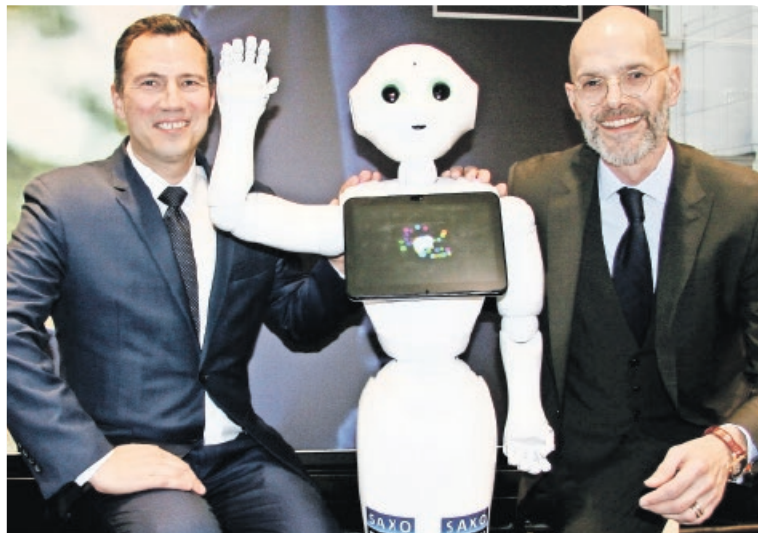


Jetzt begrüsst ein Roboter die Gäste im Hotel Schweizerhof

Zukunft Im Traditions- und an der Bahnhofstrasse wird man diese Woche von Roboter Pepper empfangen. Hoteldirektor Andreas Stöckli startet damit ein Versuchsprojekt. **Von Ginger Hebel**

Der Roboter heisst Pepper und schnuppert zum ersten Mal Hotelluft. Im Schweizerhof stellt er sich selbst vor, begrüsst Hotelgäste, schüttelt Hände und beantwortet Fragen. Anders als Roboter, die in der Fabrikation eingesetzt werden und Routineaufgaben erledigen, ist Pepper ein sogenannter humanoider Roboter. Er wirkt wie ein Mensch, hat die Grösse eines Kindes, spricht mit hoher Stimme und schenkt Umarmungen, wenn man ihn danach fragt. Im asiatischen Raum wird er bereits vielerorts eingesetzt, hauptsächlich in Spitälern. Neuerdings kümmert er sich im Luxushotel Mandarin Oriental in Bangkok um das automatische Check-in.

Das Viersterne-Superior-Hotel Schweizerhof an der Zürcher Bahnhofstrasse setzt als erstes Schweizer Hotel auf einen Roboter – aber nur versuchsweise und mithilfe der Saxo Bank für eine Woche. «Es ist spannend zu sehen, wie die Gäste reagieren. Viele fragen, wie er heisst, wie alt er sei und was er hier mache», sagt Direktor Andreas Stöckli. Für die meisten ist diese Form der Robotertechnik Neuland, auch für die Hotelangestellten. Manche sehen darin eine Gefährdung für den eigenen Job. «Ich habe ein bisschen Angst davor, dass Roboter



Andreas Stöckli, Direktor Hotel Schweizerhof (l.), und Patrick Hunger, CEO Saxo Bank (r.), setzen den humanoiden Roboter Pepper (M.) ein. *Bilder: GH*

eines Tages unsere Arbeit machen», sagt Ines Winckel. Sie ist im 2. Lehrjahr zur Restaurationsfachfrau. André Fischli, seit 23 Jahren Concierge im Schweizerhof, sieht keine Bedrohung. «Wir haben viele Stammgäste, die den persönlichen Kontakt zu den Mitarbeitenden schätzen und gern reden. Das Gefühl des Willkommenseins kann ein Roboter nicht geben», ist er überzeugt. Hoteldirektor Andreas Stöckli möchte sich für die Zukunft wappnen. Im Robo-

ter sieht er in Bezug auf die Hotellerie keine Konkurrenz, sondern eine Ergänzung. «Wenn er mithelfen könnte, Koffer zu tragen oder Gäste in verschiedenen Sprachen zu empfangen, wäre er sicher eine Bereicherung.» Stöckli weiss, wie wichtig die Angestellten für ein Hotel sind, er kennt aber auch die Bedürfnisse seiner Gäste. «Luxus bedeutet heute, die Wahl zu haben. Früher oder später werden Vier- und Fünfsternehotels diesen Full-Service bieten müssen, und da gehören Roboter dazu», ist er überzeugt.

Der Roboter bleibt noch diese Woche im Schweizerhof, danach kehrt er zurück in die Saxo Bank an

die Zürcher Beethovenstrasse. Seit Juni werden Kunden der digitalen Bank nicht mehr nur von Mitarbeitenden, sondern auch von Pepper begrüsst. «Es ist wichtig, dass wir die technologische Entwicklung einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich machen und praktische Erfahrungen im Umgang mit digitalen Agenten sammeln», sagt Patrick Hunger, CEO der Saxo Bank.

Noch ist er eine Maschine

Pepper ist auch mit der IBM-Plattform Watson verbunden. Er kann verschiedene Formen von Daten verstehen, Schulungsvideos abrufen und kommunizieren. Patrick Hunger trainiert mit ihm und möchte ihn nicht mehr missen. «Heute liegen noch Welten zwischen einem Roboter und einem versierten Angestellten. Er ist immer noch eine Maschine, allerdings eine, zu der man eine Beziehung aufbauen kann, und die unsere Arbeitswelt grundlegend verändern wird», sagt Hunger.

Das Ziel wird es sein, Roboter so zu entwickeln, dass sie eigenständig Aufgaben übernehmen können. Patrick Hunger glaubt, dass Roboter zu unserem Alltag gehören werden. «Technologie ist nicht die Lösung, es ist das Mittel zum Zweck. Die Frage wird sein, wo setze ich künftig den Menschen ein, wo wird er einen Mehrwert leisten? Den Rest besorgen Maschinen.»



Anzeige

SHOPPING  IN THE CITY

SUNDAY SHOPPING ZÜRICH

17. DEZEMBER 2017, 11–18 UHR

SHOPPING-IN-THE-CITY.CH

PRESENTED BY  VEREINIGUNG ZÜRICH

EINKAUF-
VERGNÜGEN
IM ADVENT