

## Pressemitteilung

### AHORN Hotels & Resorts setzen erfolgreich Serviceroboter zur Unterstützung des Personals ein

Seit März 2023 testet die AHORN Hotelgruppe Serviceroboter in ihren Hotels, um das Restaurantpersonal zu entlasten. Nach einer erfolgreichen Testphase in dem Hotel in Friedrichroda wird der „HolaBot“ in weiteren Hotels eingeführt. So wird der Fokus auf die Gastfreundschaft verstärkt. Gerade sind weitere Roboter im AHORN Seehotel Templin und im AHORN Hotel Am Fichtelberg neu zum Einsatz gekommen.



Die intelligenten Hilfsroboter „Rainer Tisch“ und „Jürgen Cleansmann“ im Einsatz  
Foto: Maurice Masternak

**Berlin, 21. August 2024:** Seit März 2023 testet die AHORN Hotelgruppe intelligente Serviceroboter in ihren Hotels, um das Servicepersonal beim Frühstück und Abendessen zu entlasten. Dabei sollen die Roboter den Transport des benutzten Geschirrs in die Küche übernehmen. Die erste Testphase begann Mitte März letzten Jahres im AHORN Seehotel Templin in der Brandenburger Uckermark, wo die Hilfsroboter „HolaBot“ und „PuduBot 2“ zum Einsatz kamen. Nach umfassenden Tests wurde der „HolaBot“ als der geeignete Roboter ausgewählt.

Anschließend startete das AHORN Berghotel Friedrichroda eine längere Testphase mit dem „HolaBot“. Seit Ende November 2023 sind dort vier Roboter, die liebevoll „Jürgen Cleansmann“ und „Rainer Tisch“ genannt werden, im Einsatz. Erst kürzlich haben jeweils vier maschinelle Teammitglieder im AHORN Seehotel Templin und im AHORN Hotel Am Fichtelberg ihren Dienst angetreten. Der „HolaBot“ kann bis zu 60 kg transportieren und hat ein Volumen von 120 Litern, verteilt auf vier geräumige Ablagen, die reichlich Platz für Geschirr bieten. Nach der Beladung kann das Servicepersonal den Roboter auf Knopfdruck in die Küche fahren lassen.

Die Serviceroboter sollen das Servicepersonal in den Halbpensionsrestaurants während des Frühstücks und Abendessens unterstützen. Sie verkürzen die Arbeitsprozesse und reduzieren lange Laufwege,

was die Arbeitsbedingungen verbessert. An definierten und zentralen Wartepunkten im Restaurantbereich warten die Serviceroboter auf ihren Einsatz. Der Kontakt zu den Gästen bleibt ausschließlich dem Servicepersonal vorbehalten, welches weiterhin für das Eindecken und Abräumen des Geschirrs zuständig ist. Statt langer Wege zur Spülküche mit schweren Tablett, werden die neuen maschinellen Kollegen in unmittelbarer Nähe beladen. So bleibt mehr Zeit für die Gastfreundschaft. Nach voller Beladung fahren die Bots selbstständig in die Spülküche, um dort entladen zu werden. Ist dies erledigt, fährt der Serviceroboter auf Knopfdruck selbstständig zurück zu seinem Wartepunkt und steht den Kolleginnen und Kollegen wieder zur Verfügung.



Klaut nur die Teller: Die Roboter unterstützen das Servicepersonal beim Abräumen, während der persönliche Service den Menschen vorbehalten bleibt. Foto: Maurice Masternak

Die Anlernphase war eine wichtige Grundlage für den Betrieb der Hilfsroboter. Wartepunkte und Fahrwege wurden im Zuge einer virtuellen Karte des Restaurants definiert. Die Orientierung und Steuerung erfolgen über optische Sensoren. Unvorhersehbare Hindernisse sind für die Hilfsroboter kein Problem, da diese sehr zuverlässig erkannt und umfahren werden. Alternativ bleiben sie stehen, bis der Weg wieder frei ist.

Maurice Masternak, Director of Business Development der AHORN Hotels & Resorts, der die Testphase begleitet hat, ist überzeugt, dass „der Einsatz eines Serviceroboters dem Servicepersonal durch die Arbeitserleichterung mehr Zeit direkt an den Gästen ermöglichen wird. Wir sind schließlich Gastgeber und wollen uns so viel Zeit wie möglich für unsere Gäste nehmen und somit hervorragenden Service bieten.“

Im mehrmonatigen Testlauf konnten die Stärken und Schwächen der Roboterkollegen ausführlich analysiert werden. Dazu gehörte auch das Nachbessern der Routen und das Verbessern von Abständen zu Hindernissen. Die Roboter wurden sowohl vom Personal als auch von den Gästen sehr gut angenommen.

Weitere Infos unter: [www.ahorn-hotels.de/presse](http://www.ahorn-hotels.de/presse)

### Kontakt

Julian Mieske  
AHORN Hotels & Resorts  
Marketing & E-Commerce Direktor  
Tauentzienstraße 11 | 10789 Berlin  
Tel.: 030 31 595 073 | E-Mail: [j.mieske@ahorn-hotels.de](mailto:j.mieske@ahorn-hotels.de)

Katharina Schütz  
AHORN Hotels & Resorts  
Marketing & PR Coordinator  
Tauentzienstraße 11 | 10789 Berlin  
Tel.: 030 31 595 076 | E-Mail: [k.schuetz@ahorn-hotels.de](mailto:k.schuetz@ahorn-hotels.de)

### Über AHORN Hotels & Resorts

Die AHORN Hotels & Resorts zählen zu den 30 größten Hotelgesellschaften Deutschlands und zu den führenden Hotelgruppen im Segment Familien- und Aktivurlaub. Die familiengeführte Ferienhotelgruppe mit Sitz in Berlin betreibt sieben Urlaubshotels in der 3-Sterne Superior sowie 4-Sterne Kategorie mit insgesamt 2.393 Zimmern. In einzigartigen Naturlandschaften im Erzgebirge, im Thüringer Wald, in der Uckermark und im Harz stehen den Gästen vielfältige Freizeit- und Gastronomieangebote zur Verfügung.