

## MEDIENMITTEILUNG

### **Mit menschlicher Expertise und KI-Kompetenz den Hotelservice transformieren**

Schindellegi, 21. Februar 2025 - **Die Hotel-Backoffice-Dienstleisterin UNISONO Hospitality und Alveni AI, ein führender Anbieter von KI-Lösungen für die Hotellerie, gehen eine wegweisende strategische Partnerschaft ein. Durch die Verbindung menschlicher Expertise mit künstlicher Intelligenz setzen beide Unternehmen neue Maßstäbe in der digitalen Transformation der Hotelbranche. Telefonische Kundenanfragen werden durch KI intelligent vorsortiert oder – je nach Wunsch – direkt beantwortet. Damit kann die künstliche Intelligenz flexibel in das bestehende Betriebsmodell integriert und mit menschlichem Support kombiniert werden.**

Ziel der Zusammenarbeit zwischen UNISONO Hospitality und Alveni AI ist es, Hotels innovative Lösungen zu liefern, die operative Prozesse optimieren, Effizienz steigern und gleichzeitig den Service auf ein neues Niveau heben. Die Kombination aus langjähriger Erfahrung im Hotel-Backoffice-Management und modernster KI-Technologie ermöglicht massgeschneiderte, zukunftsweisende Dienstleistungen für die Branche.

#### **Effiziente Anrufsteuerung und Vorsortierung dank Telefon-KI**

Das Herzstück des Konzepts bildet eine KI-gestützte Telefonannahme im 24/7 First-Level-Support. Kundenanfragen werden automatisch erkannt, vorqualifiziert und je nach Komplexität entweder direkt von der KI bearbeitet oder an das erfahrene Hotel-Backoffice-Team von UNISONO weitergeleitet. Während einfache Anliegen schnell und effizient gelöst werden, erhalten komplexe Anfragen – wie beispielsweise Unterstützung beim Check-in über die Hotelsysteme – die volle Aufmerksamkeit der Experten.

#### **Komplette Flexibilität für jedes Betriebsmodell**

UNISONO Hospitality setzt die neue Technologie vor allem im telefonischen 24/7-First-Level-Support ein. Kunden haben dabei die Wahl: Entweder werden Anrufe zunächst von der KI entgegengenommen und nur bei komplexen Anliegen an die Hotelexperten weitergeleitet oder sie werden direkt von einem UNISONO-Mitarbeiter beantwortet. „Kunden können unsere Dienstleistungen individuell an ihr Betriebsmodell anpassen. Diese Flexibilität war uns auch bei der Integration von KI-Lösungen in unser Portfolio besonders wichtig. Für viele Hotels bleibt es essenziell, dass ein Mensch die Anrufe entgegennimmt, während für andere die Effizienz der automatisierten Lösung im Vordergrund steht“, erklärt Urs Grimm, Mitgründer und Managing Partner von UNISONO Hospitality. „Weniger Warteschleifen, weniger Stress – dafür mehr Zeit für echten Gästekontakt. Genau darum geht es in unserer Partnerschaft mit UNISONO. Smarte KI, kombiniert mit echter Hotel-Expertise.“ ergänzt Adelheid Glott, CEO Alveni AI



## Einfache Implementierung: Alles aus einer Hand

Ein wesentlicher Vorteil dieser Partnerschaft ist die nahtlose Integration der KI-Lösung, ohne dass Hotels zeitaufwendige Recherchen oder komplexe Implementierungsprozesse durchlaufen müssen. UNISONO übernimmt das gesamte Projektmanagement – sowohl in der Einführungsphase als auch im laufenden Betrieb – und bleibt der zentrale Ansprechpartner für die Kunden. So können sich Hotels voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.

---

### Über UNISONO Hospitality <https://unisono-hm.com/>

UNISONO Hospitality ist führender Anbieter massgeschneiderter Backoffice-Dienstleistungen entlang des Customer Journey für Hotels und Apartmentanbieter in der DACH-Region. Mit einem Team von über 50 Hotelprofis an den Standorten Lörrach, Hamburg und Schindellegi betreut das Unternehmen mehr als 120 Hotels und Apartmentbetriebe.

Das Leistungsportfolio umfasst:

- **24/7-Telefonservice & Check-in-Support** für eine durchgängige Erreichbarkeit.
- **Reservierungsmanagement** zur effizienten Bearbeitung von Buchungsanfragen.
- **Remote-Rezeption** zur Entlastung der Hotelteams bei administrativen Aufgaben.
- **Distribution & Ratenpflege**, um Verfügbarkeiten auf Buchungsplattformen optimal zu steuern.

### Über Alveni AI <https://www.getalveni.com/>

Die Alveni AG mit Sitz in Wollerau, CH, entwickelt und vermarktet unter der Marke „Alveni AI“ intelligente KI-Systeme für die Hospitality-Branche. Die Lösungen, darunter KI-basierte Telefonkommunikation, E-Mail-Bearbeitung und Chatbots, zeichnen sich durch eine besonders hohe Serviceorientierung aus. Dank natürlicher, menschenähnlicher Kommunikation übernehmen die KI-Agenten Aufgaben wie Anrufannahme, Buchungsmanagement und Gästebetreuung – rund um die Uhr, mehrsprachig und ohne Wartezeiten.

Das Leistungsportfolio von Alveni AI umfasst:

- **Rund-um-die-Uhr Erreichbarkeit** – Kein Anruf oder Buchung geht verloren.
- **Automatisierte Gästekommunikation** – KI übernimmt Anfragen & Reservierungen.
- **Mehrsprachig & natürlich** – Authentische Dialoge in der Sprache der Gäste.
- **Effizienzsteigerung** – Entlastet das Team für mehr persönliche Betreuung.



*Pressekontakt:*

Urs Grimm, Managing Partner UNISONO, [ug@unisono-hm.com](mailto:ug@unisono-hm.com), +41 79 432 02 27

Adelheid Glott, CEO Alveni AI, [adelheid@alveni.ai](mailto:adelheid@alveni.ai), +41 78 829 77 11