

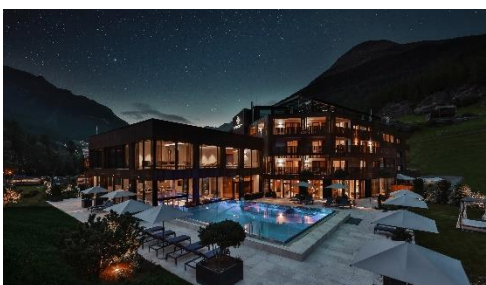
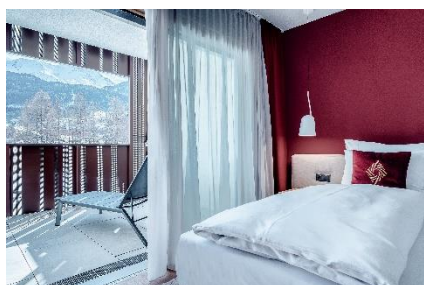


## Alexa, verrate mir ein Geheimnis

THE SECRET Sölden präsentiert ersten digitalen Concierge in Österreich -  
Mehr Freiraum und Flexibilität für die Gäste

Alexa, wie wird das Wetter morgen? Für die einen eine technische Spielerei, für andere bereits fester Bestandteil im Alltag. Pünktlich zum Start in die Wintersaison am 8. Dezember 2022 hat das THE SECRET Sölden im gleichnamigen österreichischen Wintersportort alle 44 Suiten mit einem intelligenten Sprachassistenten ausgestattet. In Zusammenarbeit mit dem Unternehmen Speed U Up wurde erstmals in Österreich ein sogenannter Skill für das Hotel programmiert. Hierbei handelt es sich um eine sprachaktivierte App, die das Alexa-fähige Gerät um zusätzliche Funktionen ergänzt. Dank diesem können die Gäste den interaktiven Lautsprecher nicht nur als Radio, Wecker, Timer, sowie für Nachrichten und Wettervorhersagen nutzen, sondern auch verschiedenste Informationen rund um das Resort wie Einkaufsmöglichkeiten und Ausflugstipps abrufen. Ebenfalls möglich sind Tischreservierungen im hoteleigenen Restaurant LA'LIV oder für die Skybar THE VUE, die Anfrage eines Late-Check-Out, das Buchen einer Massage oder eines Taxis. Es werden aber auch interessante Fakten rund um Sölden, das Ötztal und den Dreh des James Bond Films Spectre ganz in der Nähe des Resorts zum Besten gegeben. Spannend wird es, wenn die Gäste Alexa bitten ein Geheimnis zu verraten und der nächste Aufenthalt kann natürlich ebenfalls direkt angefragt werden. Eine Übernachtung für zwei Personen in der Signature Suite inklusive Frühstück, Open-Bar-Verpflegung am Nachmittag und Tiefgaragenstellplatz ist ab 435 Euro buchbar. Mehr Details und Buchungsoptionen finden sich auf [www.the-secret-soelden.com](http://www.the-secret-soelden.com).

„Mit unserem außergewöhnlichen Design und Gesamtkonzept, zu dem unter anderem die inkludierte Open Bar gehört, heben wir uns von der klassischen Hotellerie ab“ stellt Inhaber Dr. Nikolaus Huter fest. „Der innovative Sprachassistent fügt sich perfekt ein und schafft noch mehr Flexibilität für die Gäste.“ Das Credo des im März 2022 eröffneten Hauses verspricht so viel Freiraum wie möglich, bei so viel Hotel wie nötig. So genießen Urlauber beispielsweise das Buffetfrühstück oder können alternativ in der eigenen Suite in den Tag starten. In der vollausgestatteten Küche wird hierfür optional vor Anreise der Kühlschrank befüllt und ein 24-Stunden-Pick-up-Store hält Snacks und Getränke bereit. .../2



Partner ist das Unternehmen Speed U Up, welches als Pionier in den Bereichen digitale Kommunikation und Spracherkennung gilt. „Wir sind überzeugt davon, dass wir durch den Einsatz der Voice-Technologie die Tourismusbranche grundlegend verändern werden“, so Sarah Huber, Leiterin Unternehmenskommunikation von Speed U Up. Die Bedienung des Sprachassistenten ist kinderleicht und wird beim Check-In erläutert. Sämtliche Anfragen und Wünsche wie beispielsweise die Bitte um ein weiteres Kopfkissen erreichen das Team per Push-Nachricht auf dem Smartphone und können umgehend bearbeitet werden. Auch für die Mitarbeiter:innen gibt es spezielle Funktionen, damit unter anderem die Kommunikation zwischen Reinigungspersonal und Empfang noch schneller erfolgt.

### Über THE SECRET Sölden

Mit dem Resort THE SECRET Sölden setzt die Tiroler Unternehmerfamilie Huter neue Maßstäbe im Ötztal. Dabei entscheidet jeder Gast für sich, inwieweit er die Privatsphäre in einer der insgesamt 44 großzügigen Wohneinheiten mit 35 bis 155 Quadratmetern genießen oder in die Geselligkeit des LA'LIV und der Sky Bar THE VUE eintauchen möchte. So bieten alle Suiten viele Rückzugsmöglichkeiten mit geräumigen Wohnbereichen, teils mehreren Schlafzimmern und Bädern sowie einer voll ausgestatteten Küche und Nespresso-Kaffeemaschine. Steinoberflächen, glatte Lederstoffe und warme Holztöne schaffen ein gemütliches Ambiente, während Designelemente in Gold, Chrom und Messing Highlights setzen. Erholung verspricht der Wellnessbereich LE FEEL mit Saunen, Dampfbad, Ruheraum, Fitnessbereich und Infinitypool, der sich vom Indoor- zum Freiluftbecken verwandeln kann. Wintersportler freuen sich über die Lage direkt an der Gaislachkogelbahn. Im Sommer kommen Wanderer und Biker voll auf ihre Kosten.

### Über Speed U Up

Speed U Up ist der Vorreiter als Digital Experience Service Anbieter (DXS) mit dem Leistungsportfolio Consulting, Media- & Kreativleistungen und IT-Kompetenzen im Tourismus. Der Unternehmensfokus liegt auf Spracherkennung und Voice-Applikationen, datengetriebener digitaler Kommunikation, sowie profilbasierten Mediastategien. Aktuelle Standorte sind Innsbruck, Chur und Starnberg.

[www.speed-u-up.at](http://www.speed-u-up.at)

Bildnachweise: Bild 1 © THE SECRET Sölden/Matthias Dengler, Bild 2 + 3 © THE SECRET Sölden/Dominik Rossner

München/Sölden, 22. November 2022

Für weitere Presseinformationen:

Melanie Meisersick/Vera Forck  
STROMBERGER PR GmbH  
Kistlerhofstraße 70, Haus 5, Gebäude 188  
81379 München  
Deutschland  
T +49(0)151/24 03 77 56  
[meisersick@strombergerpr.de](mailto:meisersick@strombergerpr.de)  
[www.strombergerpr.de](http://www.strombergerpr.de)

Felicia Kneisl  
THE SECRET Sölden  
Oberwindaustraße 19  
6450 Sölden  
Österreich  
T + 43 5254 26 00  
[f.kneisl@the-secret-soelden.com](mailto:f.kneisl@the-secret-soelden.com)  
[www.the-secret-soelden.com](http://www.the-secret-soelden.com)



## **FAQs zum digitalen Concierge im THE SECRET Sölden**

### **Muss man den Sprachassistenten verwenden?**

Nein, das Team vom Empfang, die sogenannten Welcome Hosts, sind selbstverständlich weiterhin persönlich und per Telefon für die Gäste zu erreichen. Der Sprachassistent ist eine zusätzliche Möglichkeit der Kontaktaufnahme. Wer dies nicht nutzen möchte, muss das nicht.

### **Kann man den Sprachassistenten beliebig an- und ausschalten?**

Ja, das ist möglich. Um den digitalen Concierge zu starten, muss laut und deutlich gesagt werden: „Alexa, öffne mein Concierge“; mit „Stopp“ wird der Hotel Skill abgebrochen. Wird der digitale Concierge nicht gestartet, befindet sich der Gast im ganz normalen „Alexa-Modus“.

### **Ist dieser Service rund um die Uhr aktiv? Also kann ich z.B. in der Nacht etwas aufs Zimmer bestellen?**

Teilweise. Reine Informationen können jederzeit abgerufen werden. Buchungen und besondere Hotel-Services sind täglich von 6:30 bis 22 Uhr möglich. Für den kleinen Hunger oder Durst in der Nacht verweist der digitale Assistent auf den 24-Stunden-Pick-up-Store im Hotel.

### **Welche Sprache(n) versteht / spricht der Sprachassistent?**

Primär Deutsch, aber auch Englisch.

### **Hört der Sprachassistent alle meine Gespräche in der Suite mit?**

Nein - das Gerät ist immer bereit, aber reagiert erst wenn es mit dem Wort „Alexa“ aktiviert wird. Es kann natürlich passieren, dass es bei einem ähnlichen Wort ebenfalls in den aktiven Modus schaltet. Wer auf Nummer sicher gehen möchte, schaltet das Mikrofon manuell aus oder zieht (vorübergehend) den Stecker.

### **Kostet die Nutzung extra?**

Die Nutzung des Sprachassistenten ist natürlich kostenfrei, genau wie darüber angefragte und gebuchte Informationen und Services, die bereits im Übernachtungspreis inkludiert sind bzw. vom Hotel angeboten werden wie z.B. eine Tischreservierung. Extras wie die Buchung einer Massage, Room Service oder ein Ski-Ticket werden, wie gewohnt, in Rechnung gestellt.

### **Wie erfahre ich, ob eine Anfrage geklappt hat?**

Nach der Anfrage meldet sich ein Welcome Host telefonisch beim Gast am Zimmer.

**Was mache ich, wenn ich noch etwas ändern will, aus Versehen etwas bestellt habe oder meine Anfrage nicht bestätigt werden kann?**

Nach jeder Anfrage kontaktiert der Welcome Host den Gast kurz telefonisch. In diesem Zuge kann alles Weitere geklärt und gegebenenfalls auch geändert/storniert werden.

**Was passiert, wenn der Sprachassistent mich nicht versteht?**

Sollte es eine Anfrage geben, die unbekannt ist, erhält das Team eine Nachricht und setzt sich per Telefon oder persönlich mit dem Gast in Verbindung. Wenn der Gast nichts sagt, macht der Sprachassistent selbst Vorschläge, wie z.B. „Möchtest Du mehr über unsere Skybar wissen?“ und bietet somit eine Hilfestellung an.

**Im Zimmer gibt es einen medizinischen Notfall. Hilft der Assistent hier auch?**

Nein, es erfolgt jedoch eine Nachricht an die Welcome Hosts und die allgemeine Notrufnummer wird angesagt.

**Wie genau funktioniert die Kommunikation zwischen Voice-Assistenten und dem Team?**

Bei allen Fragen, die eine Aktion vom Team erfordern, erhält dieses eine Push-Nachricht auf das Smartphone.

**Woher weiß das Team aus welchem Zimmer die Anfrage kommt?**

Die Push-Nachricht, die der Welcome Host erhält, ist mit der jeweiligen Zimmernummer gekennzeichnet und kann problemlos zugeordnet werden.

**Wie schnell antwortet das Team auf eine Push-Nachricht?**

Die Nachricht wird - von 6:30 Uhr bis 22 Uhr - sofort bearbeitet. Es sollte hier zu keiner Wartezeit kommen.

**Wie unterstützt der Sprachassistent das Team? Was wird für das Personal einfacher?**

Das Team wird bei einfachen Fragen (Öffnungszeiten, Tipps, Late-Check-Out, etc.), die vom Sprachassistenten sofort beantwortet werden können, entlastet und es entstehen dadurch keine Wartezeiten am Welcome Desk.

**Werden hier auch Auswertungen vorgenommen / Daten gesammelt? z.B. zu den häufigsten oder neuen Anfragen, so dass der Assistent schlauer wird?**

Im Rahmen der Verwendung einer Alexa werden analytische Daten von Amazon gesammelt. Wichtig für den Gast ist, dass vom Hotel keinerlei Tonaufnahmen gespeichert werden. Der Auszug von anonymisierten Anfragedaten wird ausschließlich für die Optimierung der Serviceleistungen verwendet. Alexa selbst lernt durch KI (Künstliche Intelligenz) und verbessert die Spracherkennung laufend.

.../3

**Ich habe eine Alexa zuhause, kann ich den Skill auch daheim starten?**

Nein, der Hotel Skill für das THE SECRET Sölden kann nur vor Ort aktiviert werden. Gerne ist das Team aber für Fragen vor und/oder nach dem Aufenthalt telefonisch oder per Mail zu erreichen.

**Sind weitere Funktionen geplant? Wenn ja, welche?**

Vieles ist möglich; über Schnittstellen kann zukünftig zum Beispiel eine Verknüpfung mit Ötztal Tourismus hergestellt werden um hier Informationen und Services direkt abzurufen, aber das ist bislang nicht implementiert. Geplant ist außerdem eine Feedback-Funktion zum Aufenthalt.

**→ Für technische Details und eventuelle weitere Rückfragen stellen wir gerne den direkten Kontakt zu Speed U Up her.**

Für weitere Presseinformationen rund um das Hotel:

Melanie Meisersick/Vera Forck  
STROMBERGER PR GmbH  
Kistlerhofstraße 70, Haus 5, Gebäude 188  
81379 München  
Deutschland  
T +49(0)151/24 03 77 56  
[meisersick@strombergerpr.de](mailto:meisersick@strombergerpr.de)  
[www.strombergerpr.de](http://www.strombergerpr.de)

Felicia Kneisl  
THE SECRET Sölden  
Oberwindaustraße 19  
6450 Sölden  
Österreich  
T + 43 5254 26 00  
[f.kneisl@the-secret-soelden.com](mailto:f.kneisl@the-secret-soelden.com)  
[www.the-secret-soelden.com](http://www.the-secret-soelden.com)