

## Atlantis Hotel Vienna wird arte Hotel Wien und punktet mit Österreichs erstem Hotel-Chatbot

Wien, 11 Oktober 2017 – Die IPP HOTELS eröffnen das dritte arte Hotel. Zu den bisherigen Standorten Krems und Kufstein kommt Wien dazu. Das ehemalige Atlantis Hotel Vienna wurde umgebaut, erweitert und als arte Hotel Wien neu positioniert. Als zusätzliches Kundenservice bietet das Hotel den ersten Hotel-Chatbot Österreichs und nimmt damit eine Vorreiterrolle ein.

Wien ist seit Jahrhunderten die Weltstadt der Musik – große Namen lebten und arbeiteten hier. Auch heute wird in der Stadt von Klassik bis Moderne alles geboten. Das besondere Flair dieser Welt zieht sich wie ein roter Faden durch das arte Hotel Wien-Konzept. Direkt bei der Wiener Stadthalle gelegen und nur zehn Minuten von der Altstadt entfernt, bietet das Haus außerdem den ersten Hotel-Chatbot Österreichs – Kundenservice 2.0.

### Hier spielt die Musik

Das Thema Musik findet sich auch in der Lobby mit chilliger 24/7-Bar, die als Location für After-Show-Partys dient. Zusätzlich legt einmal im Monat ein Live-DJ auf. Auch beim neu gestalteten Innenhof sowie beim Frühstück ist der Name Programm. Mit dem einzigartigen „Breakfast & Tunes“ können Lieblingssongs zum Frühstück ausgesucht und gespielt werden. Die neuen Zimmer spiegeln das Musikthema durch Schallplatten-Motive und einer Kajan als Nachtkästchen wider.

### Guest Relation 2.0 - das erste Hotel in Österreich mit einem Chatbot

Die Betreuung der Gäste, und das schon im Vorhinein, wird im neuen arte Hotel Wien groß geschrieben. Post- und Pre-Stay-Informationen werden digital an die Gäste versandt. Auf der Internetseite steht ein Live-Chat bereit. Eine eigene Guest-

Relation-Managerin kümmert sich vor Ort um die Gästeberatung. Zudem hat das arte Hotel Wien als erstes Hotel in Österreich einen Chatbot.

### **„arti“ – Österreichs erster Hotel-Chatbot startet im arte Hotel Wien.**

Gemeinsam mit der agentur gugler brand & digital hat das Hotel-Team die häufigsten Serviceanfragen der Gäste des arte Hotel Wien analysiert. Die Ergebnisse sind gemeinsam mit Tipps und Empfehlungen in die Informationsbasis eingeflossen. Somit kann „arti“, der digitale Concierge, den Gästen sagen, wie sie am besten zum Hotel kommen, wo sie günstig parken, ab wann der Check-In möglich ist und unter welcher Nummer sie ein Taxi bestellen können. Er fragt die Gäste nach ihren Plänen und empfiehlt Restaurants in der Gegend, gibt Tipps für Ausflüge ins Grüne bzw. zu Spaziergängen über Wiener Märkte oder schlägt Orte mit guter Aussicht auf die Stadt vor. Gäste, die ihre Pläne spontan ändern, können bei „arti“ einen Late-Check-Out buchen oder bei Bedarf ihr Zimmer upgraden. „arti“ spricht derzeit Deutsch und Englisch, gespickt mit ein bisschen Wienerisch. Technisch wird der Chatbot über den Facebook Messenger abgewickelt und ergänzt die hohe persönliche Servicequalität vor Ort perfekt.

### **arte Hotels zwischen Tradition & Moderne**

Alexander Ipp, Geschäftsführer IPP HOTELS, stellt fest: „Die Erfolgsgeschichte der IPP HOTELS geht mit dem arte Hotel Wien in die dritte Runde. Polarisierte das arte Hotel Krems in der Wachau bei der Eröffnung 2008 noch, wurde das arte Hotel Kufstein sehnsüchtig erwartet. Mit der Eröffnung des neuen Kultur-Quartiers (Eventlocation und Theater) in Kufstein wurde die Markenausrichtung weiter geschärft. Nach 20 Jahren Atlantis Hotel Vienna haben wir dieses Hotel in ein arte Hotel Wien umgebrandet. 2018 wird das nächste arte Hotel im Stadtzentrum von

Salzburg, unweit des Bahnhofes, als zweithöchstes Gebäude der Stadt Salzburg eröffnet.“

Arte Hotels befinden sich an traditionellen Standorten und verkörpern unkompliziertes, urbanes und chices Wohnen mit regionalem Kunst- und Kulturbezug.

### Über das arte Hotel Wien

*Vor 20 Jahren wurde das Atlantis Hotel Vienna von Alexander Ipp übernommen. Eigentümer ist Richard Lugner. Das Vier-Sterne-Hotel liegt direkt neben der Stadthalle und wurde im Herbst 2017 als arte Hotel Wien neu positioniert. 145 Zimmer (Executive- und Lifestyle Zimmer sowie Suiten, mit individueller Klimaanlage und teilweise mit ruhiger Innenhofterrasse), 24 Stunden Check-in/-out und Hotelbar, eine öffentliche Tiefgarage direkt unter dem Hotel, Entertainment-Center Lugner City, vis à vis vom Hotel: Shopping, Kino, Fitness-Center, Ethnofood, Bar und kostenfreies WLAN stehen für die Gäste bereit. [www.artewien.at](http://www.artewien.at)*

### Über IPP HOTELS

*Die private österreichische IPP HOTEL Gruppe wurde vor 20 Jahren von Alexander Ipp gegründet und betreibt drei Hotellinien: Landgut & SPA, Kunst & Lifestyle sowie Smart & Budget. Unter der Linie Landgut & SPA finden sich die Schwarz Alm Zwettl (Waldviertel) und der Althof Retz (Weinviertel). Zur Sparte Kunst & Lifestyle gehören das arte Hotel Krems (Wachau), das arte Hotel Kufstein (Tirol), das arte Hotel Wien (Umbau Hotel Atlantis; Eröffnung im Oktober 2017) und das arte Hotel Salzburg (im Stadtzentrum; Eröffnung Frühling 2019). Als erstes Smart & Budget wird das l'm Inn Wieselburg geführt. Gemeinsam beschäftigen die Häuser derzeit 170 Mit-GastgeberInnen und erwirtschaften einen Umsatz von ca. 11 Millionen Euro pro Jahr. [www.ipp-hotels.at](http://www.ipp-hotels.at)*

### Rückfragehinweis

**MAG. SIMONE LADURNER**  
SENIOR CONSULTANT

t +43 1 890 04 29 – 40  
f +43 1 890 04 29 – 10  
m +43 664 889 758 15  
[simone.ladurner@minc.at](mailto:simone.ladurner@minc.at)

**Milestones in Communication**  
Alser Straße 32/19, A-1090 Wien