

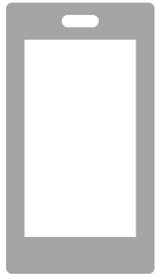
Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Workshop 3. Mai 2023

Einführung

Vorstellung | Workshopziele | Agenda

Ziele des Workshops



Sensibilisierung für
Möglichkeiten der
Digitalisierung in der
Hotellerie



Impulse für die Umsetzung
von Digitalisierung in der
Praxis



Nachhaltige Vernetzung

Agenda



Begrüßung &
erstes
Kennenlernen



Impuls Status quo
Digitalisierung in
KMU Hotels



Diskussion zu
Digitalisierung
in der Hotellerie



Geschäftsmodelle
der KMU Hotels



Digitale
Lösungen &
Best Practices



Service Blue
Printing

Impuls:

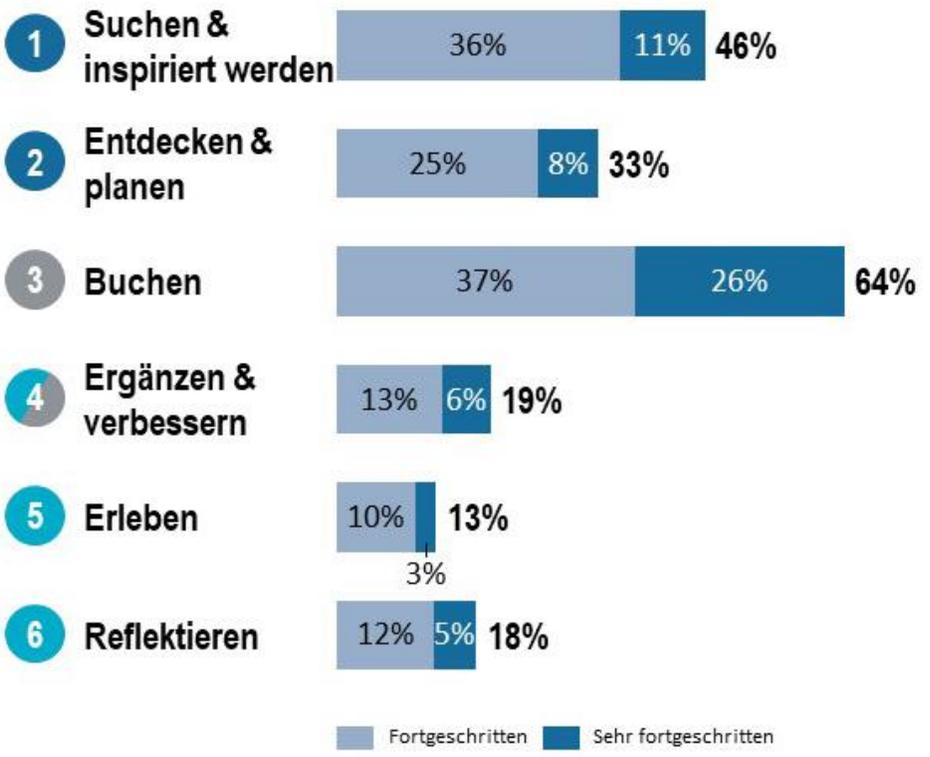
Die Rolle der Digitalisierung in der österreichischen Hotellerie

Wahrnehmung | Umsetzung | Spezifika im KMU-Bereich

Bewusstsein und Wahrnehmung von Digitalisierung

- Bedeutung der Digitalisierung ist bewusst (92%)
 - stärker als bspw. in Deutschland
- Digitalisierung eher mit Chancen als mit Risiken assoziiert
 - Insb. Neukundengewinnung, bessere Services, mehr Loyalität der Gäste, Kostenersparnis
 - Gefahren: Infrastrukturelle Mängel, langsame Umsetzung, hoher Schulungsbedarf, mehr Pflegeaufwand, gehässige Kundenbewertungen
- Großteil der Hoteliers fühlt sich noch nicht fit für Digitalisierung
 - Wunsch nach Schulungen
 - Wunsch nach eigenständigen digitalen Lösungen

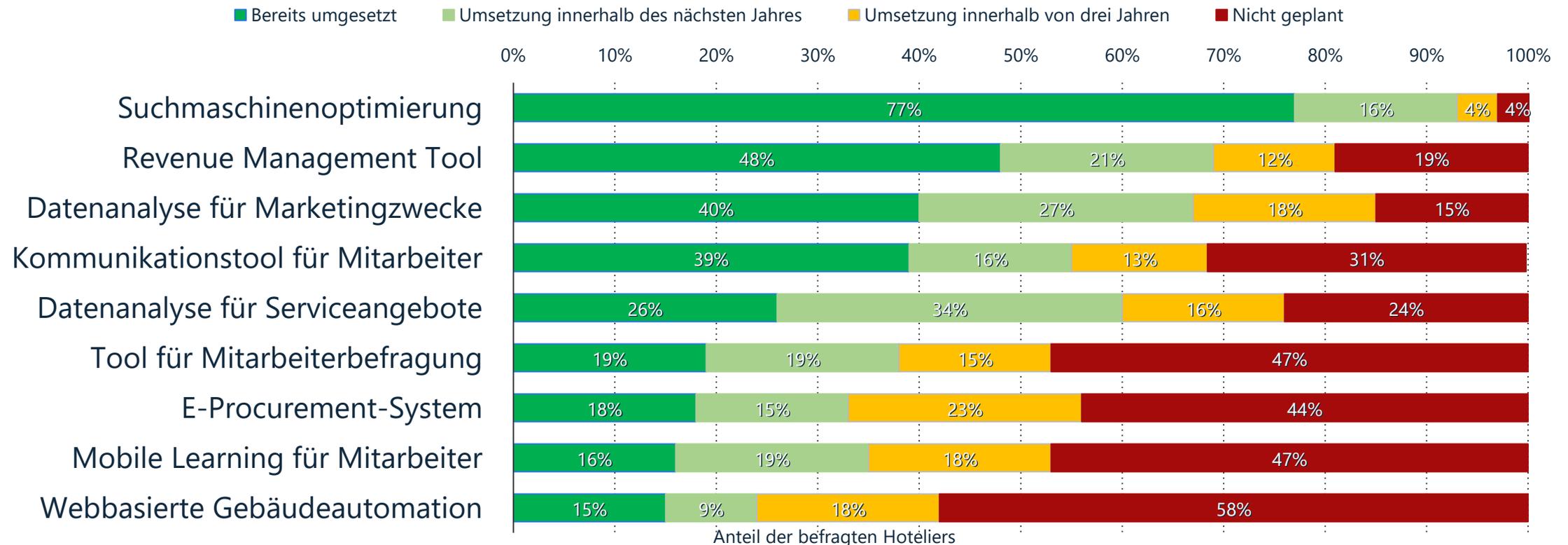
Umsetzungsgrad digitaler Lösungen in der österreichischen Hotellerie



Umsetzungsgrad digitaler Lösungen in der österreichischen Hotellerie

Forschungsfrage:

Welche der folgenden Punkte haben Sie bereits umgesetzt oder wollen Sie umsetzen, um den operativen Betrieb in Ihrem Hotel zu verbessern?



Hinweis(e): Österreich; April 2019; 187 Hoteliere; Ergebnisse der Österreichischen Teilnehmer
 Weitere Angaben zu dieser Statistik, sowie Erläuterungen zu Fußnoten, sind auf [Seite 8](#) zu finden.
Quelle(n): Roland Berger; ÖHV; Hotelverband Deutschland; ID 1126314; Bereitgestellt durch statista

Bedeutung der Digitalisierung für den KMU- Beherbergungsbereich

- Kundenanforderungen ändern sich – dies gilt auch für den KMU-Sektor
 - Kunden wollen Digitalisierung (Gegentrend „Analog“ erkennbar, aber relativ unbedeutend)
 - Digitalisierung von KMU-Hotelbetrieben im Bereich Pre- und Post-Stay fortgeschrittener als betreffend den eigentlichen Aufenthalt
 - Spezifische Rahmenbedingungen für die Digitalisierungsstrategie
 - Kunden- und Mitarbeiternähe als besonderes Asset
 - Ressourcenknappheit, andere infrastrukturelle Rahmenbedingungen als große Hotels
- > Ansatz: Digitalisierung soll primär Kundennähe stärken und das Kundenerlebnis noch besser gestalten

Diskussion:
Die Rolle der Digitalisierung in der
österreichischen Hotellerie

Aus Sicht von KMU-Hotels und Studierenden der AAU

Geschäftsmodelle verstehen

Kurzvideo

inspire!
BUILD YOUR
BUSINESS

in Teams:
Vorstellung der Geschäftsmodelle der
Betriebe

Jeder Hotelier mit einer Studierendengruppe

Impuls:

Digitale Lösungen & Best Practices in der Hotellerie

Ein Blick auf alle Geschäftsmodellelemente

Extrembeispiele

■ Extrembeispiele

■ Hem na Hotel – Nagasaki

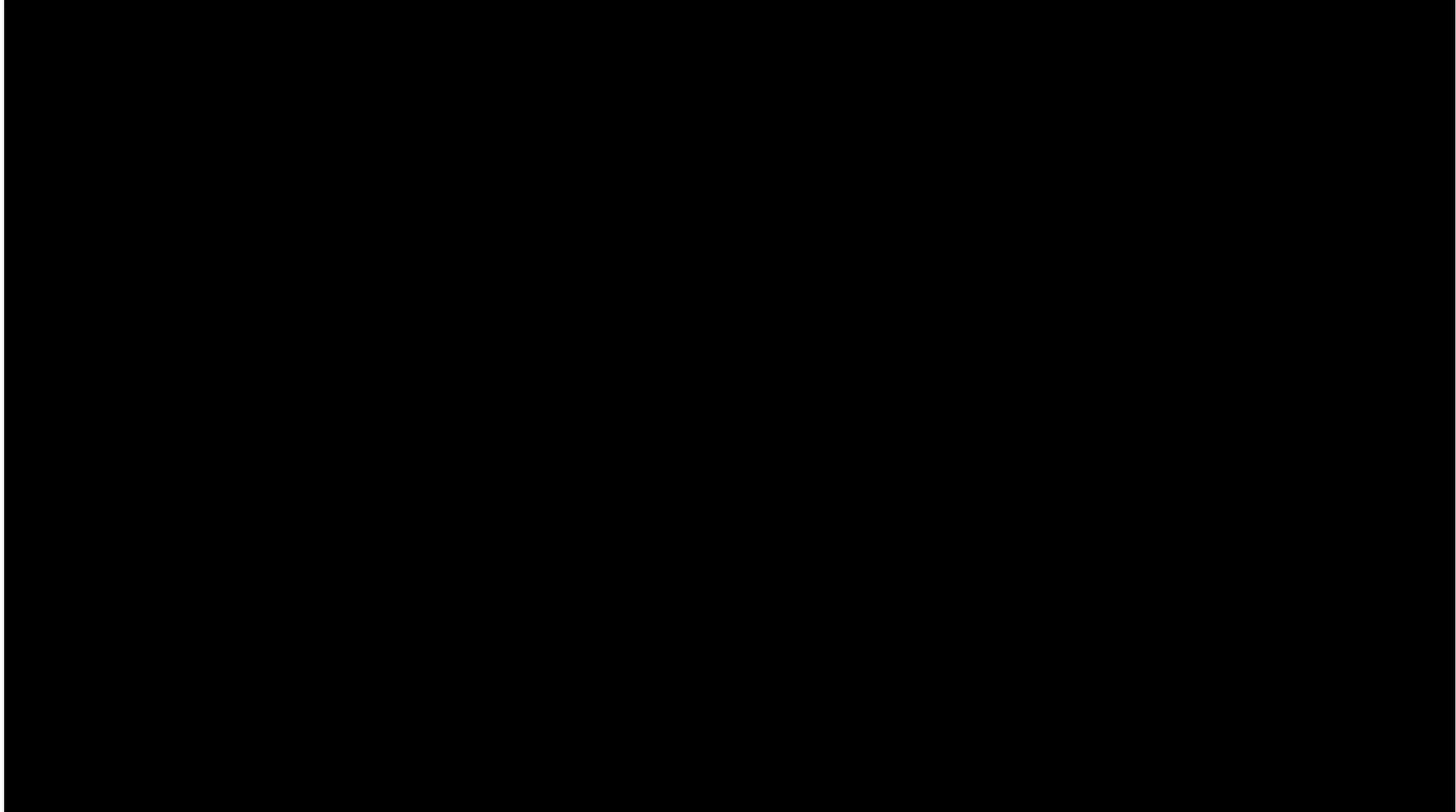
- 100 Zimmer, 7 Personen, 140 Roboter
- Rezeption, Koffertransport, Concierge, Restaurant durch Roboter
- Diverse Probleme

Neuer: FlyZoo Hotel - Alibaba Future Hotel

■ 25hours – Analogstes Hotelzimmer der Welt

- Schreibmaschine, Schallplattenspieler, gedruckter Reiseführer, Polaroid-Kamera, Röhrenfernseher

FlyZoo Hotel - Alibaba Future Hotel



Extrembeispiele

■ Extrembeispiele

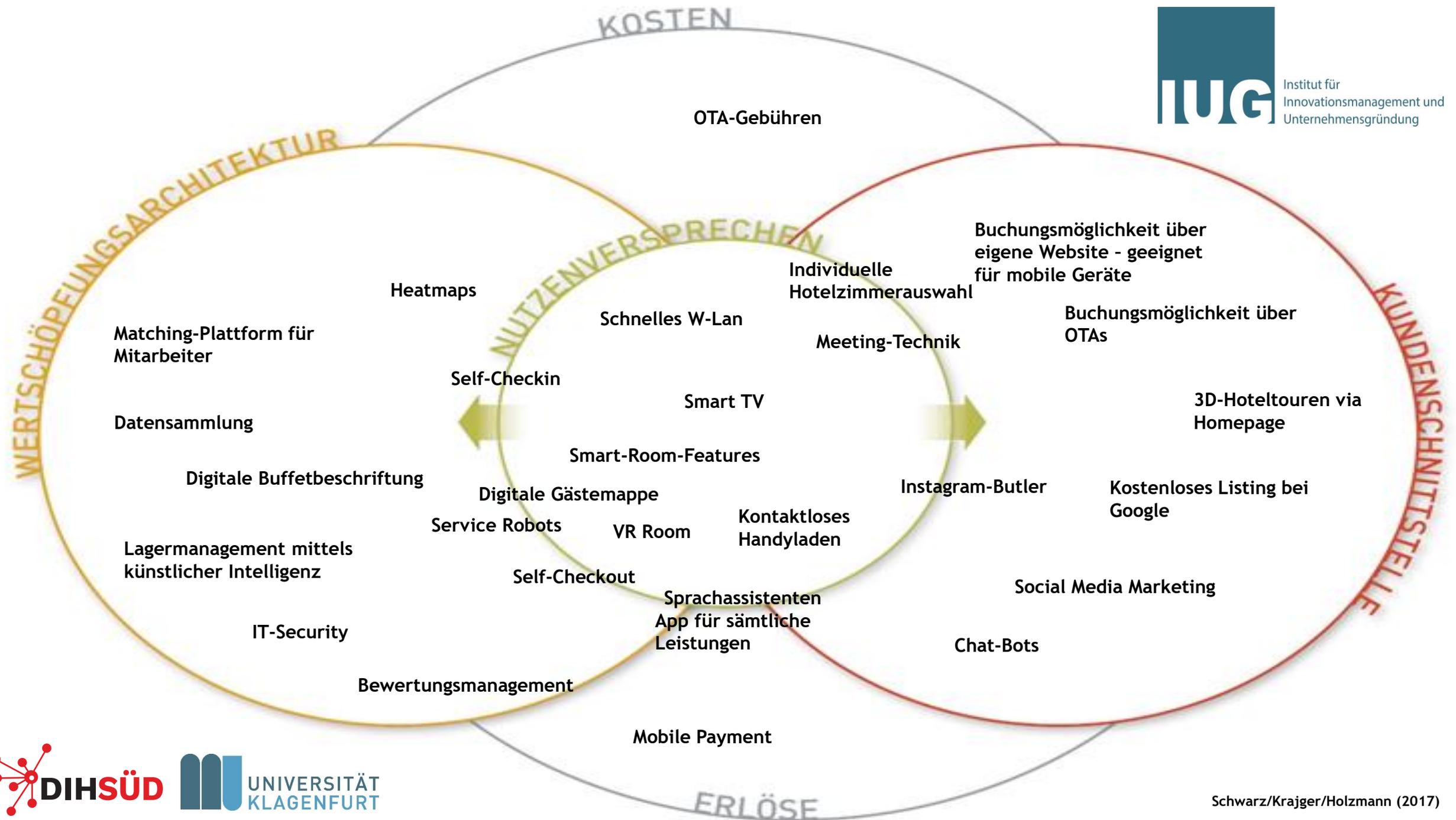
■ Hem na Hotel – Nagasaki

- 100 Zimmer, 7 Personen, 140 Roboter
- Rezeption, Koffertransport, Concierge, Restaurant durch Roboter
- Diverse Probleme

Neuer: FlyZoo Hotel - Alibaba Future Hotel

■ 25hours – Analogstes Hotelzimmer der Welt

- Schreibmaschine, Schallplattenspieler, gedruckter Reiseführer, Polaroid-Kamera, Röhrenfernseher



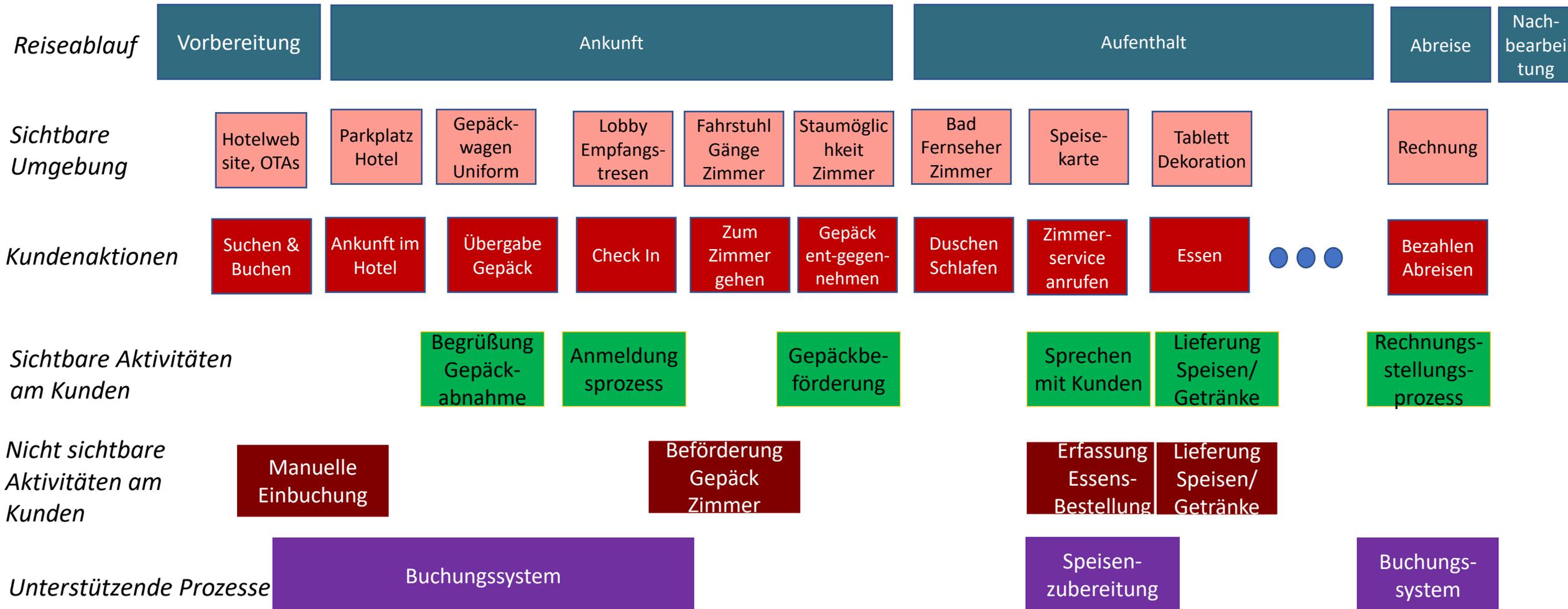
Trends in der Hotellerie



Impuls: Service Blueprinting

Einführung

Beispiel Service Blueprint Hotellerie



in Teams: Service Blueprinting

Für die Beherbergungsbetriebe

Workshop-Abschluss

Feedback

Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Workshop 3. Mai 2023