

Geschäftsmodellinnovation und - digitalisierung in der Hotellerie

Workshop 4. Mai 2023

Einführung

Vorstellung | Workshopziele | Agenda

Ziele & Agenda

Ziel 1: Kennenlernen des Geschäftsmodellkonzeptes als Analyse- und Innovationstool

Ziel 2: Bewusstsein für die Rolle und Möglichkeiten der Digitalisierung in der Hotellerie

Ziel 3: Anwendung des Know-Hows auf einen Real-Case



Begrüßung &
erstes
Kennenlernen



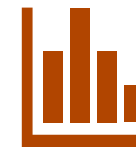
Geschäftsmodell
e als Analyse-
instrumente



Geschäftsmodell-
innovation mittels
Value Innovation



Digitalisierung von
Geschäftsmodellen
– Status quo



Digitale
Lösungen &
Best Practices



Service Blue
Printing

Kennenlernen

Vorstellung -> Ausbildung, praktische Erfahrungen in der Hotellerie, berufliche Ziele

Frage: Welches ist das Hotel, das euch selbst als Gast am meisten beeindruckt hat und warum?

Geschäftsmodelle verstehen

Kurzvideo

inspire!
BUILD YOUR
BUSINESS

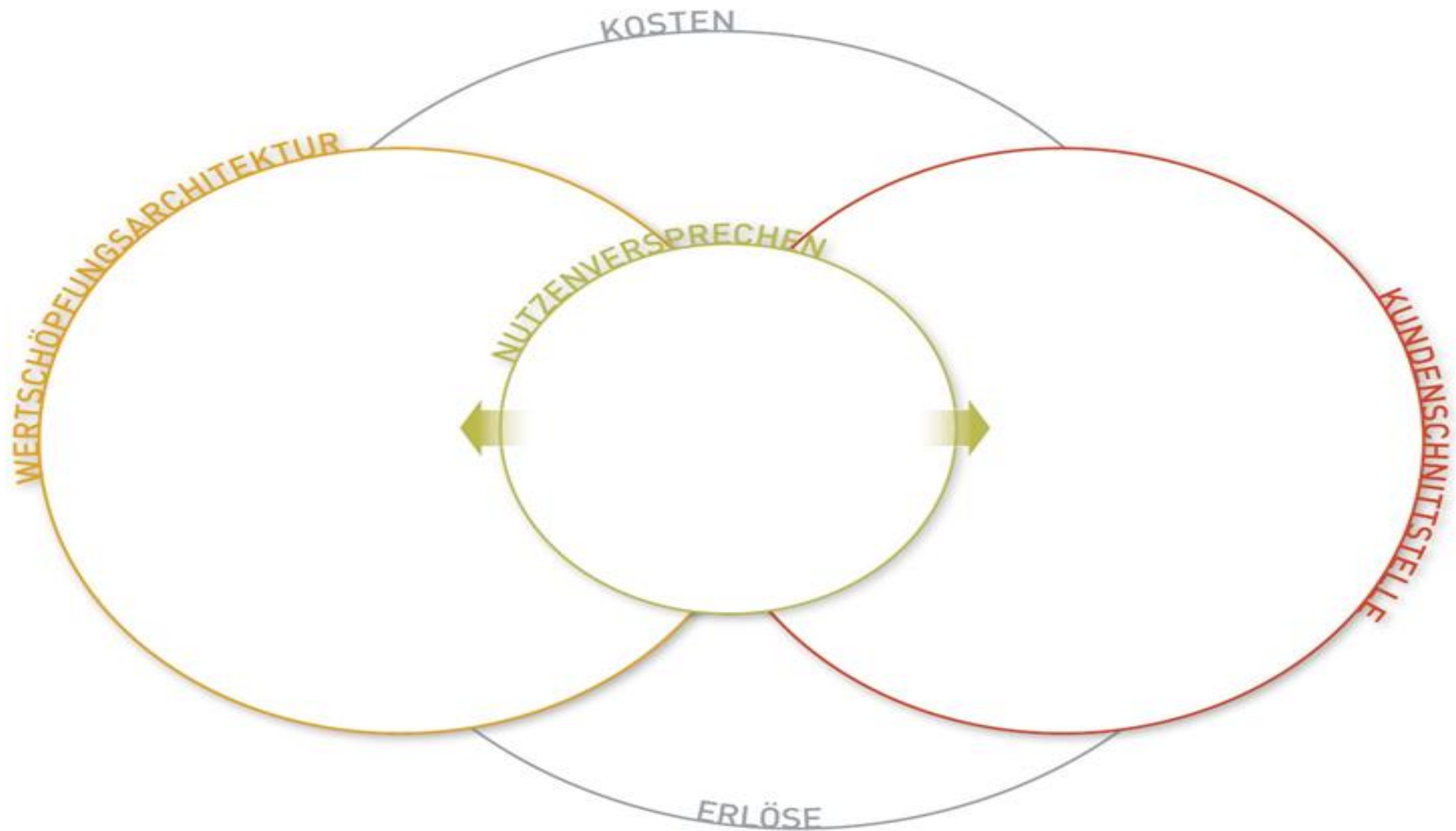
Praxiscase

- Das Wirtshaus Greiner

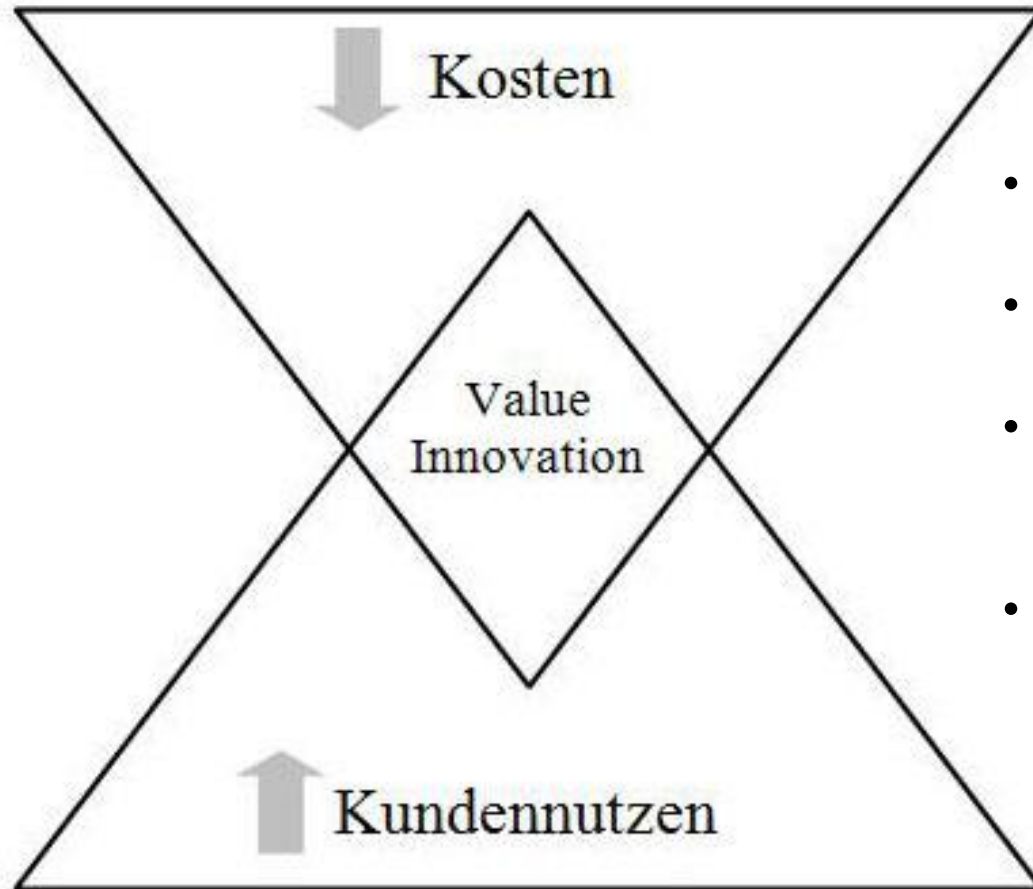
(1) Analyse der Homepage: www.wirtshaus-greiner.at/hotel.htm

(2) Zuordnung zum Geschäftsmodell

(3) Beurteilung Geschäftsmodell



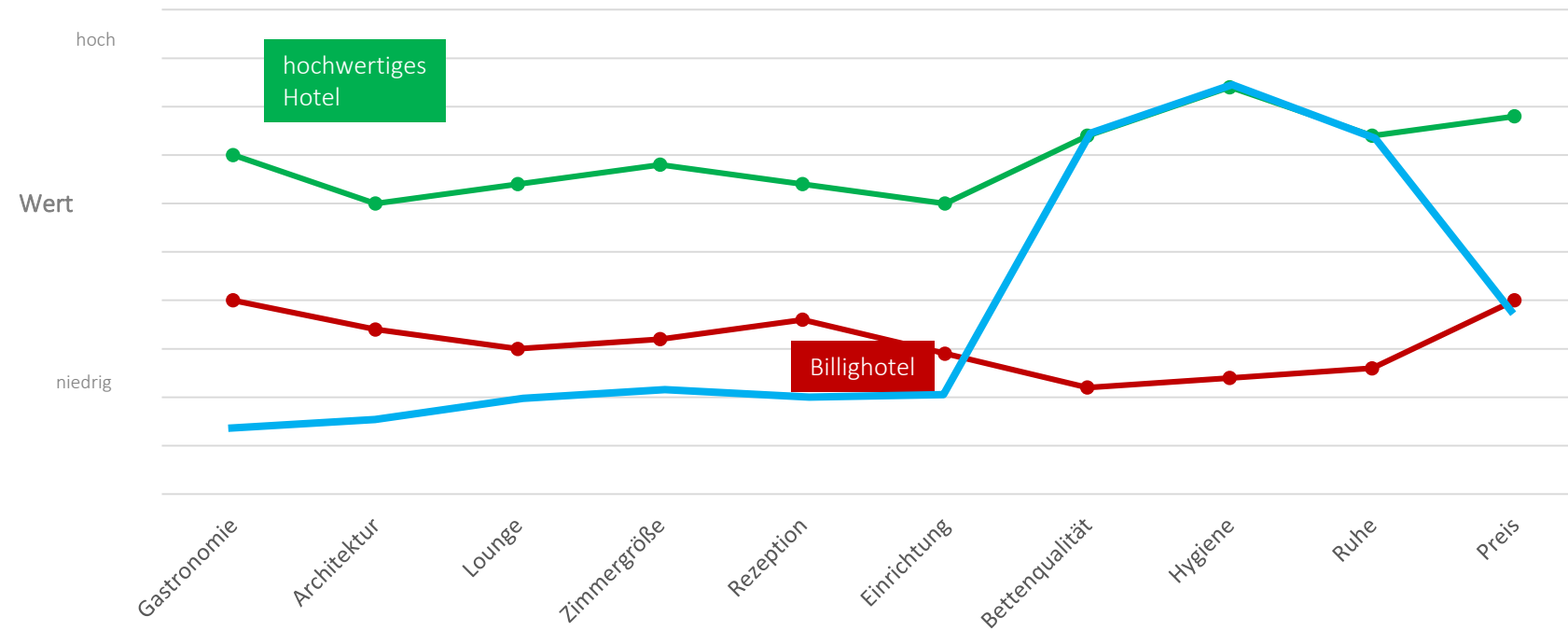
Value Innovation



- Which values, that are seen to be industry standards are irrelevant and therefore can be eliminated?
- Which values that are seen to be industry standards only have limited relevance and therefore can be reduced?
- Which values that are important to the customer are only partly fulfilled by current industry and therefore should be improved?
- Which values that are important to the customer are currently unfulfilled by industry and therefore should be introduced?

(Modifiziert) entnommen aus: Kim, W. Chan /Mauborgne, Renée: (2005), S. 15.

Value Innovation Ibis Budget Hotels



Impuls:

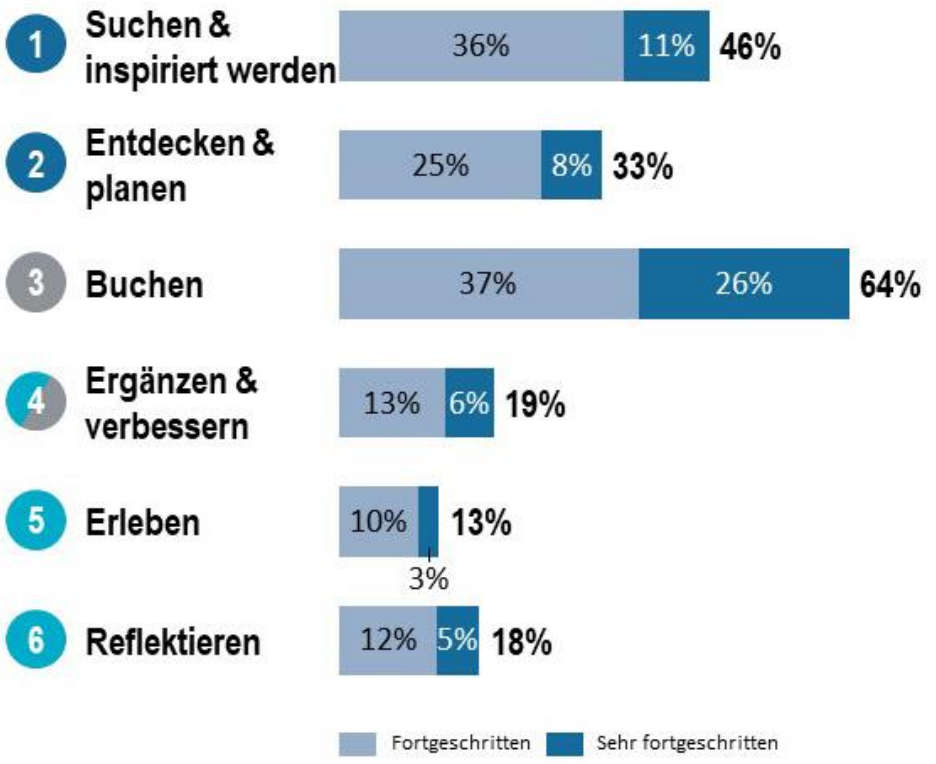
Die Rolle der Digitalisierung in der österreichischen Hotellerie

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

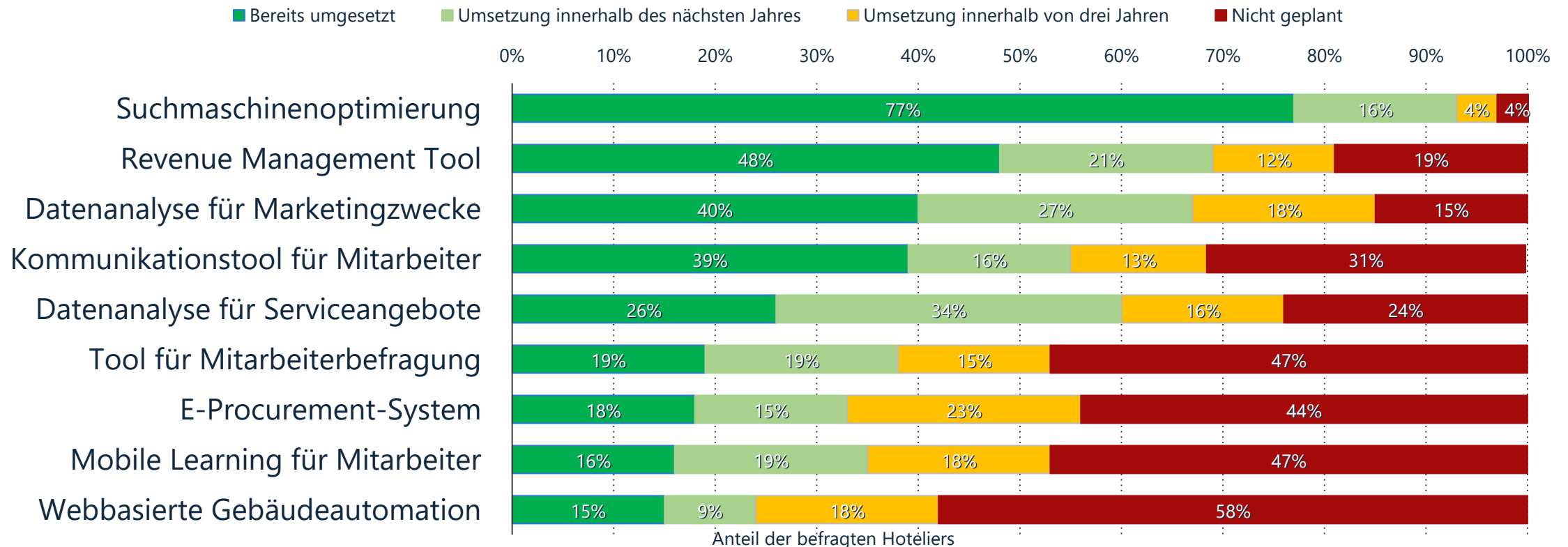
Umsetzungsgrad digitaler Lösungen in der österreichischen Hotellerie



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 Hoteliers; 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:
Wie steht ihr zur Digitalisierung?

Impuls:

Digitale Lösungen & Best Practices in der Hotellerie

Ein Blick auf alle Geschäftsmodellelemente

Extrembeispiele

■ Extrembeispiele

■ Hem na Hotel – Nagasaki

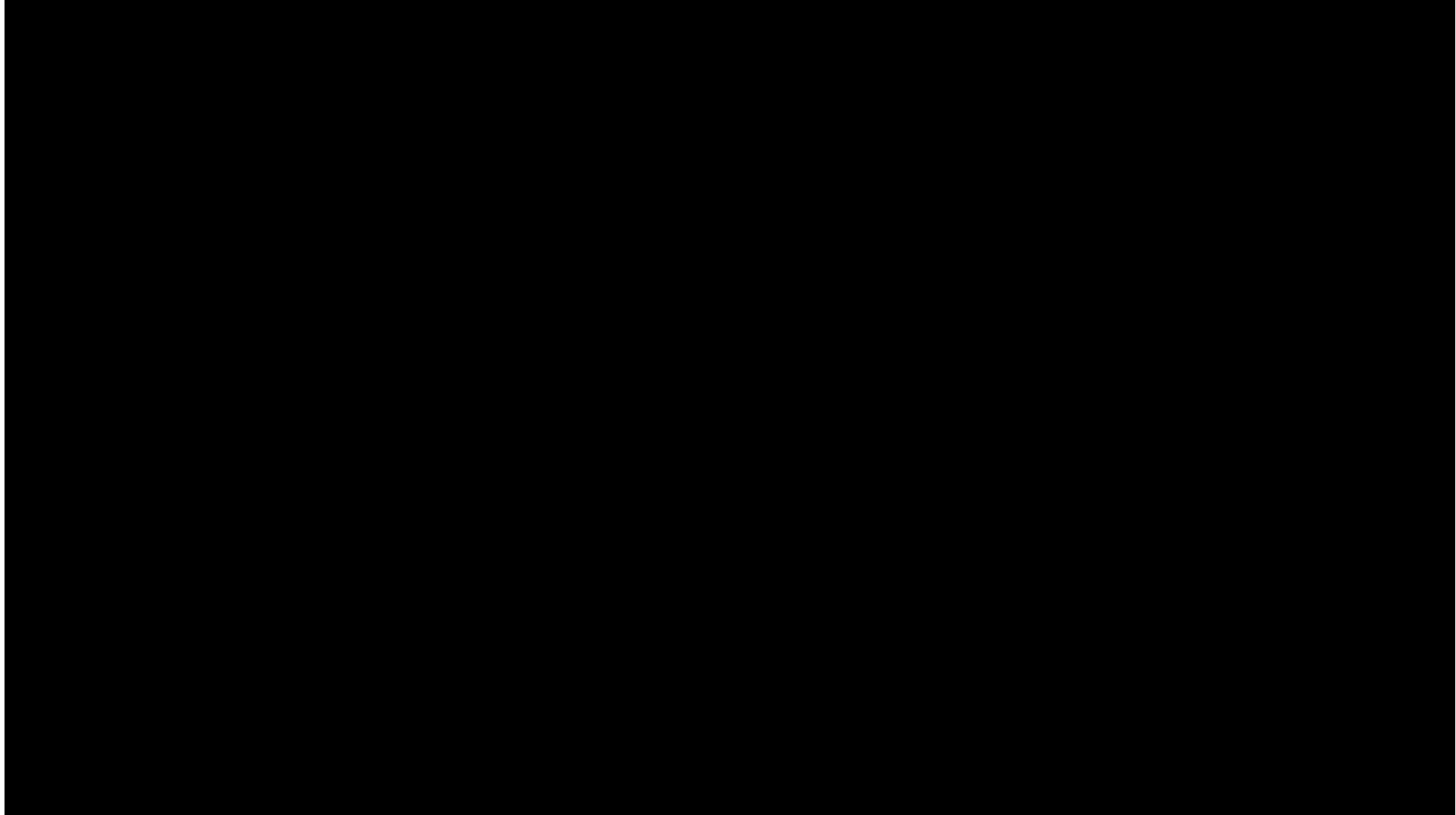
- 100 Zimmer, 7 Personen, 140 Roboter
- Rezeption, Koffertransport, Concierge, Restaurant durch Roboter
- Diverse Probleme

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

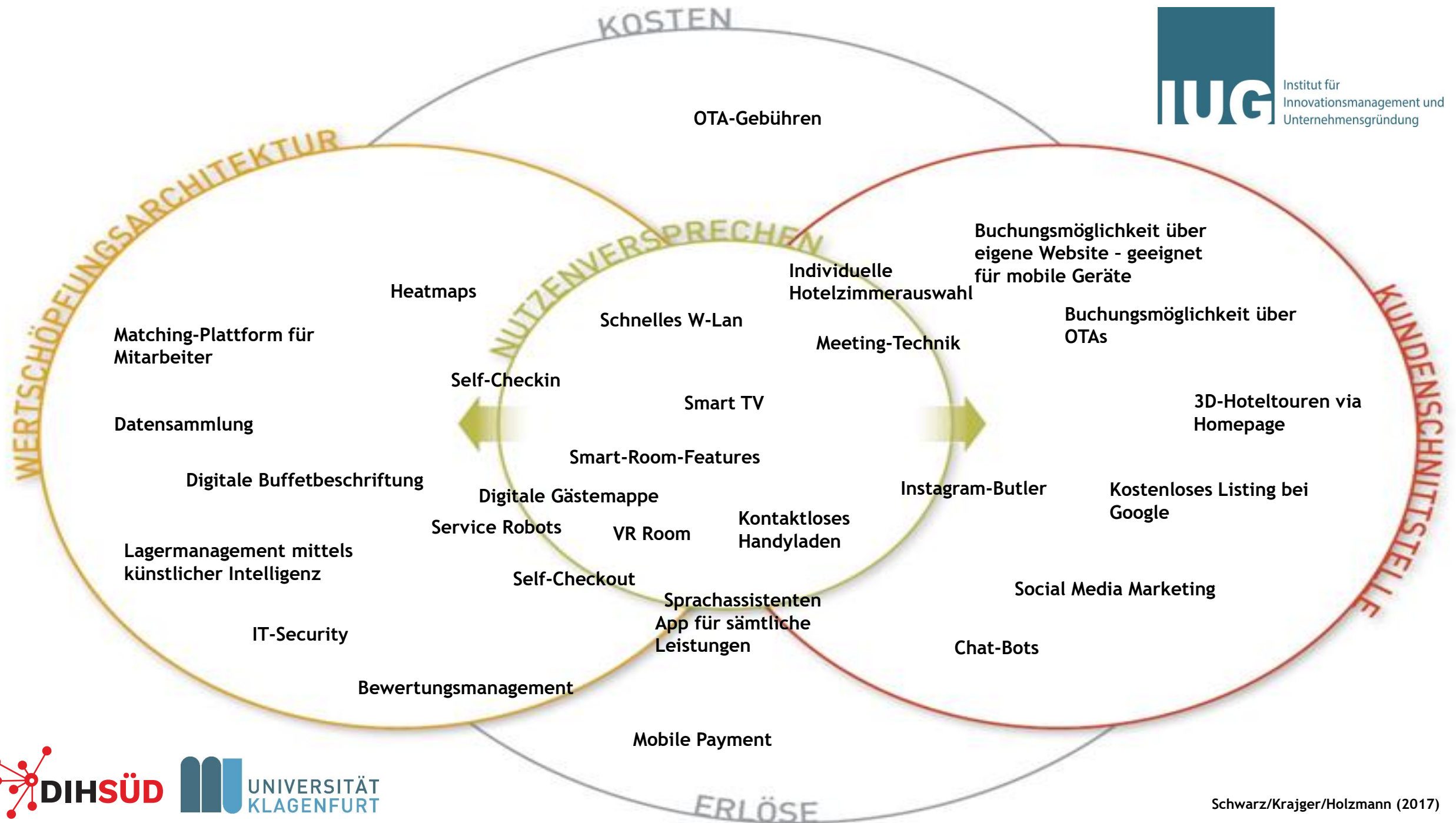
■ Hem na Hotel – Nagasaki

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

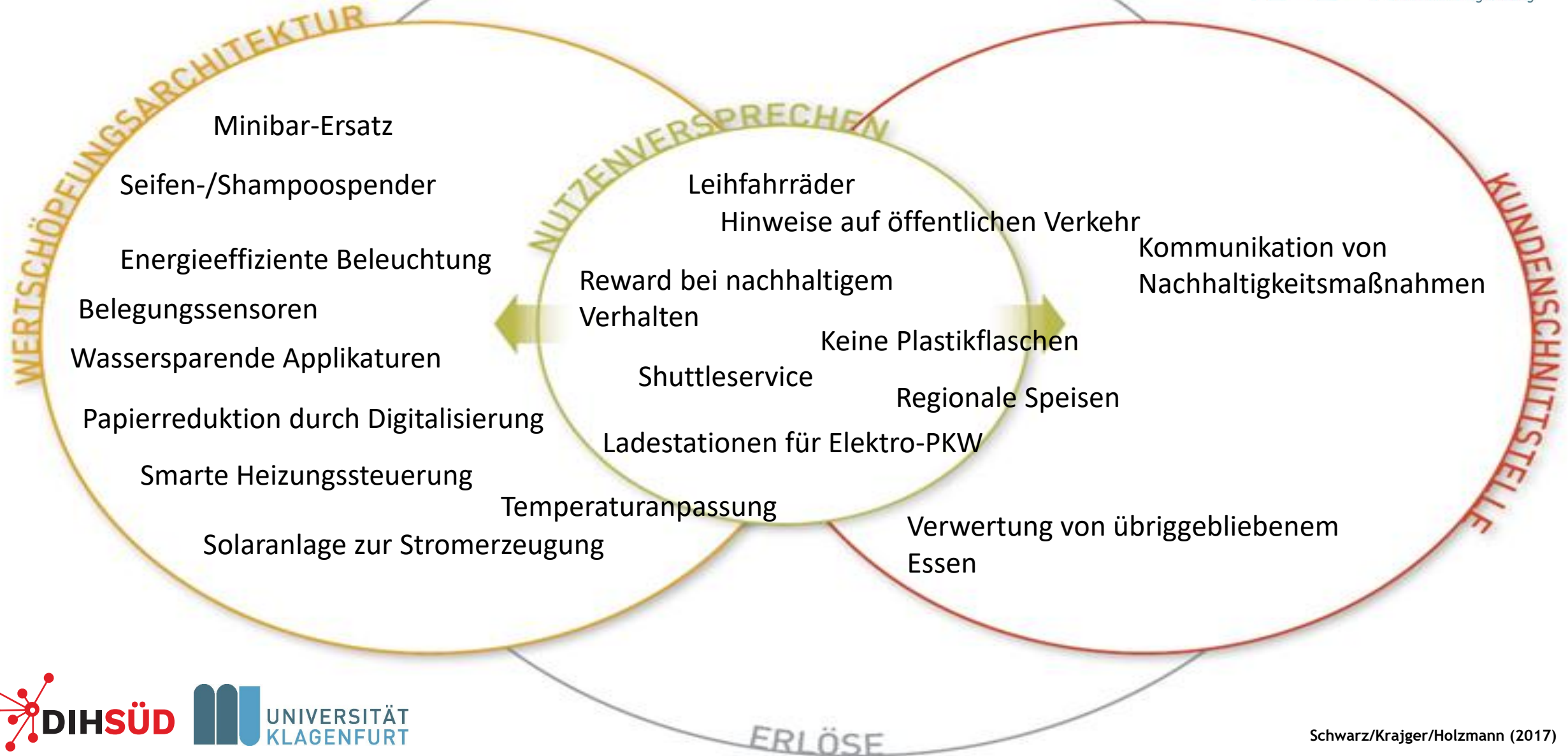
Neuer: FlyZoo Hotel - Alibaba Future Hotel

■ 25hours – Analogstes Hotelzimmer der Welt

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



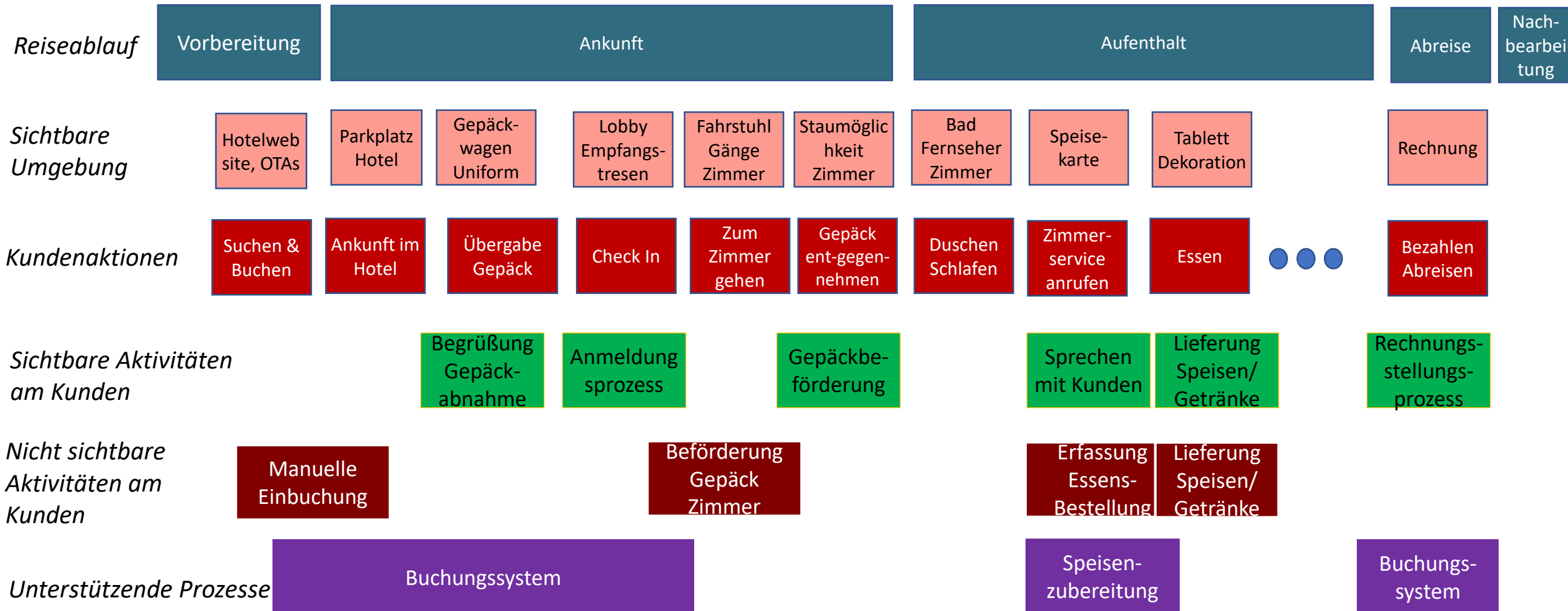
Trends in der Hotellerie



Impuls: Service Blueprinting

Einführung

Beispiel Service Blueprint Hotellerie



in Teams: Service Blueprinting

Für die Beherbergungsbetriebe

Workshop-Abschluss

Feedback, Weitere Schritte

Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Workshop 4. Mai 2023