

Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Workshop 19. Dezember 2022

Einführung

Vorstellung | Workshopziele | Agenda

Impuls:

In welchen Bereichen wurde Digitalisierung schon im eigenen Urlaub erlebt?

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:

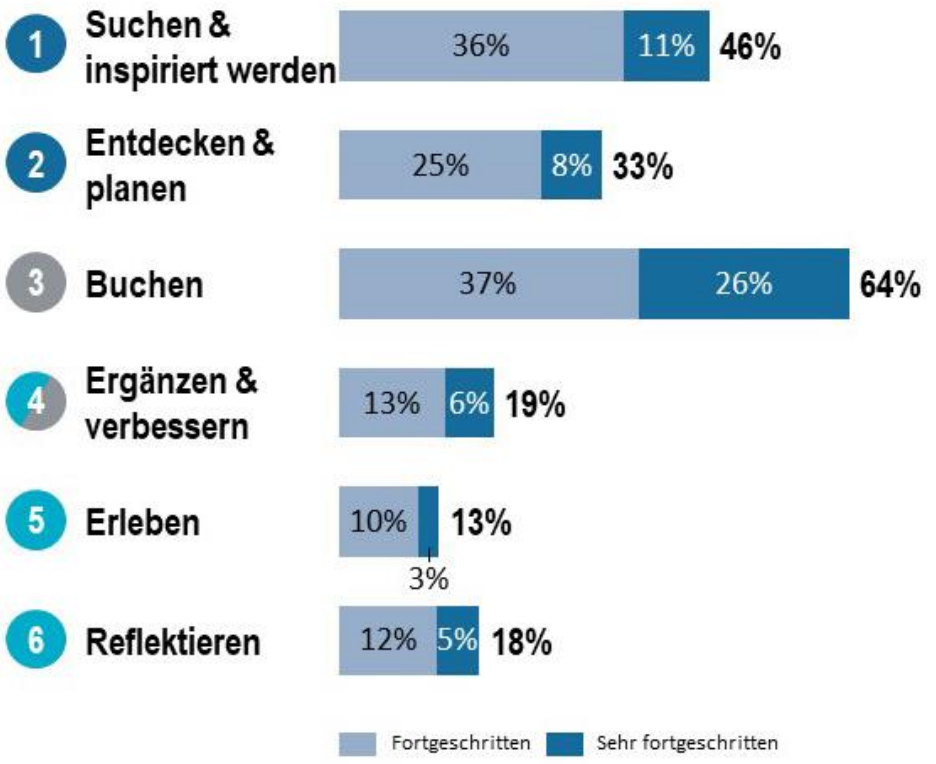
Die Rolle der Digitalisierung in der österreichischen Hotellerie

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

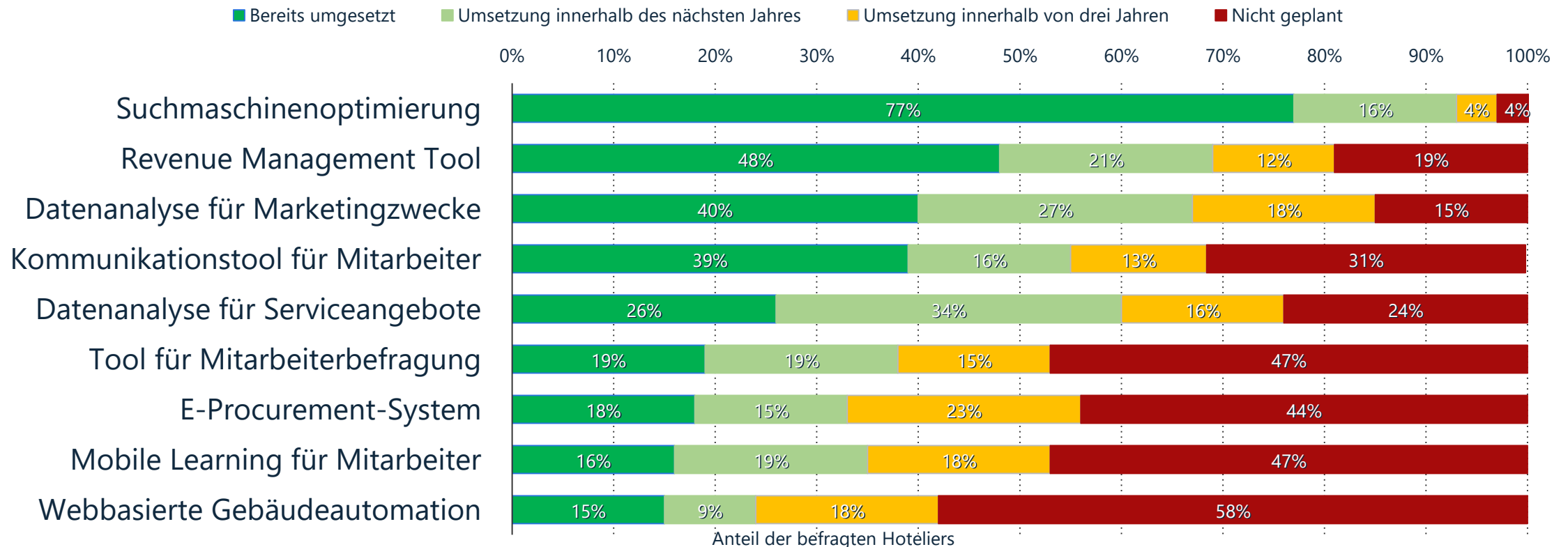
Umsetzungsgrad digitaler Lösungen in der österreichischen Hotellerie



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

- Digitalisierung von KMU-Hotelbetrieben im Bereich Pre- und Post-Stay fortgeschrittener als betreffend den eigentlichen Aufenthalt
 - Kunden wollen Digitalisierung (Gegentrend „Analog“ erkennbar, aber relativ unbedeutend)
 - Digitalisierung kann Prozesse effizienter machen und Nachhaltigkeit fördern
 - 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

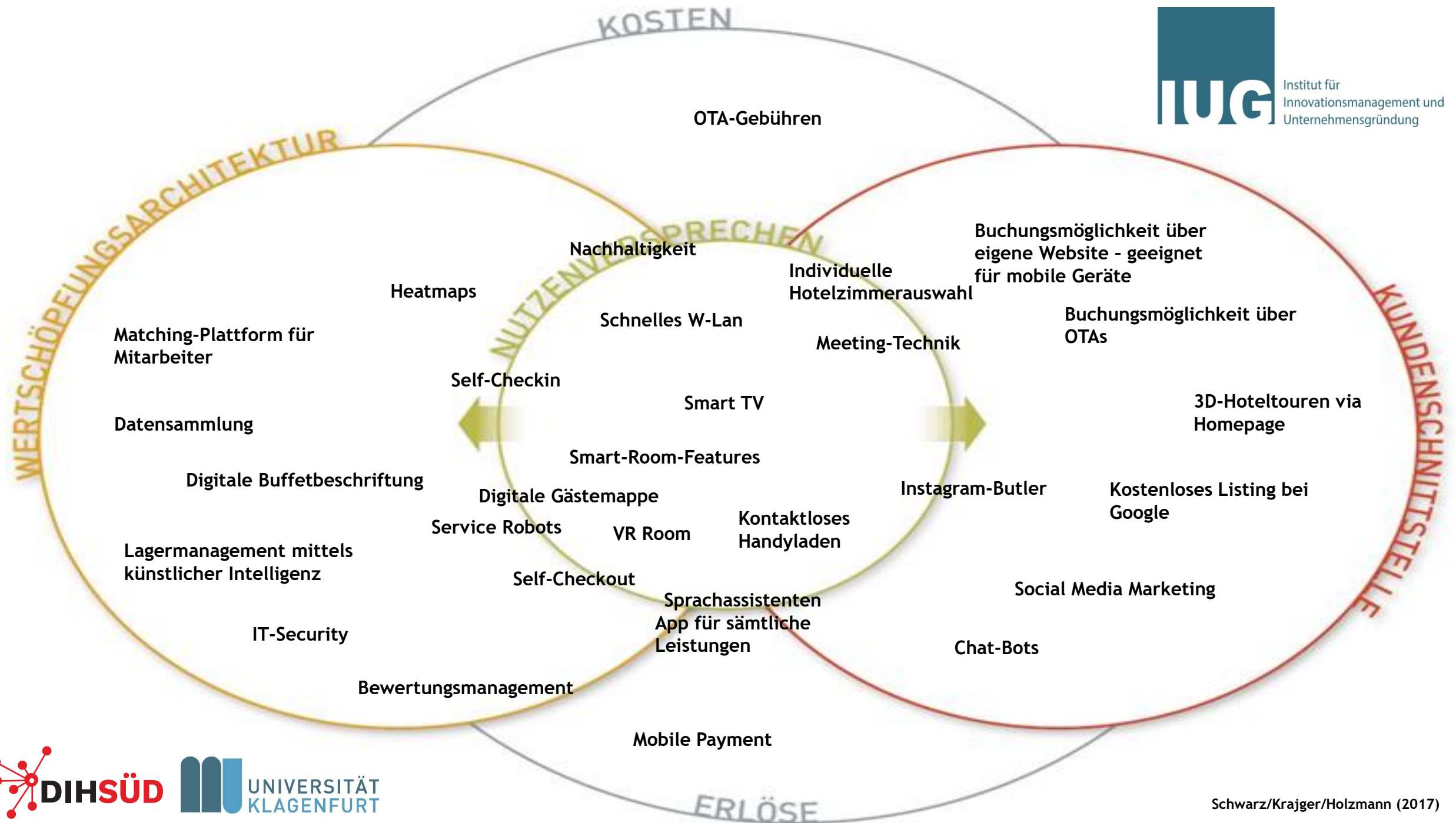
■ Hem na Hotel – Nagasaki

- 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

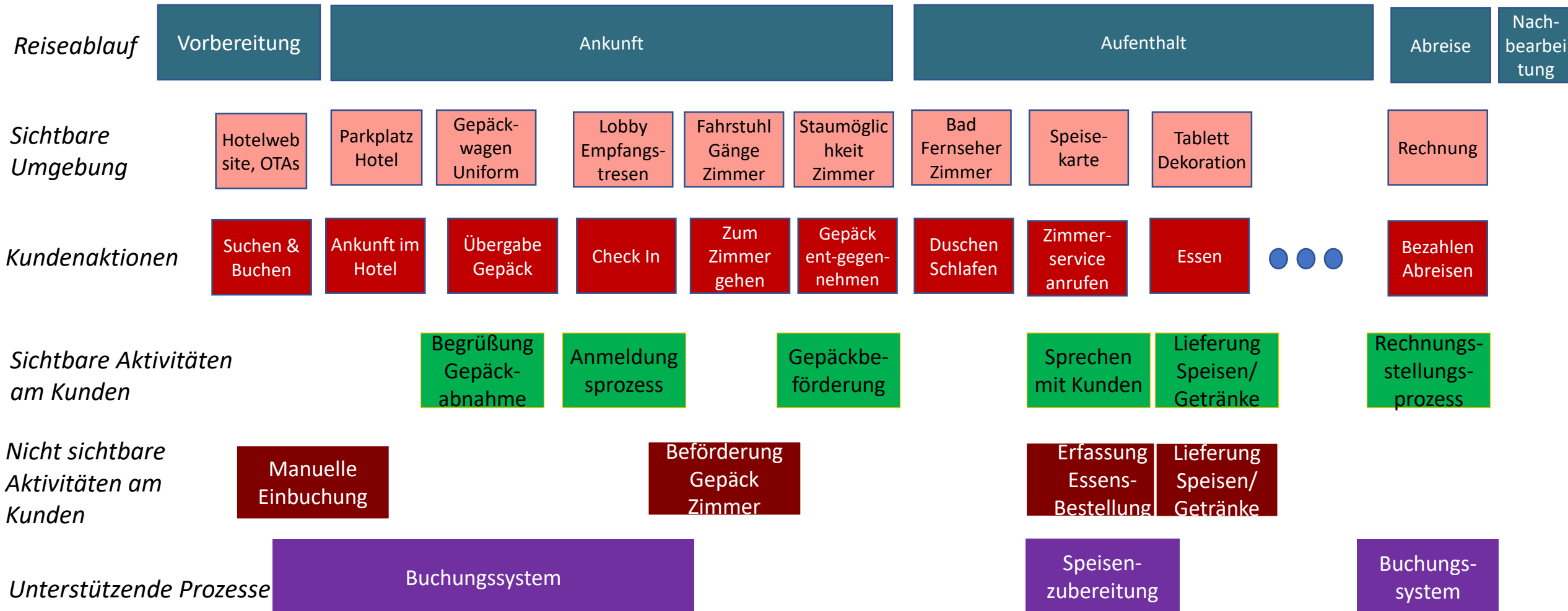
- Schreibmaschine, Schallplattenspieler, gedruckter Reiseführer, Polaroid-Kamera, Röhrenfernseher



Impuls: Service Blueprinting

Einführung

Beispiel Service Blueprint Hotellerie



in Teams: Service Blueprinting

Für die Beherbergungsbetriebe

Workshop-Abschluss

Feedback

Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Workshop 19. Dezember 2022