



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





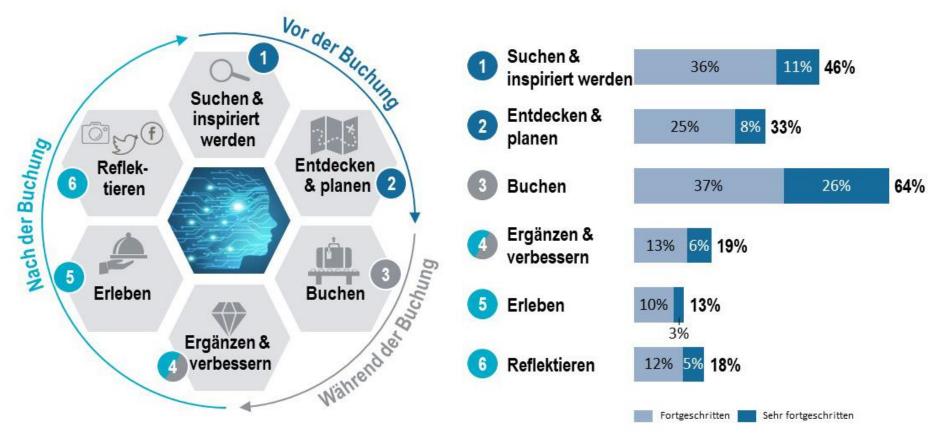
Bewusstsein und Wahrnehmung von Digitalisierung

- 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

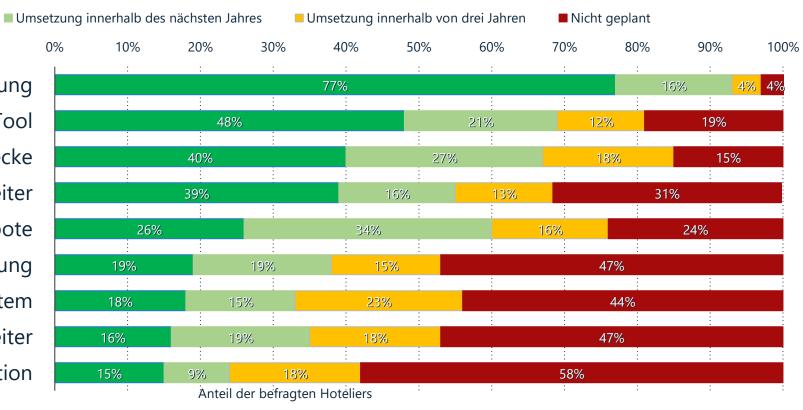


Forschungsfrage:

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

Suchmaschinenoptimierung
Revenue Management Tool
Datenanalyse für Marketingzwecke
Kommunikationstool für Mitarbeiter
Datenanalyse für Serviceangebote
Tool für Mitarbeiterbefragung
E-Procurement-System
Mobile Learning für Mitarbeiter
Webbasierte Gebäudeautomation

■ Bereits umgesetzt





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





- 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 f\u00f6rdern
- 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
 - 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



Institut für Innovationsmanagement und Unternehmensgründung

FlyZoo Hotel - Alibaba Future Hotel











- 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







OTA-Gebühren

Nachhaltigkeit

Schnelles W-Lan

Individuelle

Buchungsmöglichkeit über eigene Website - geeignet

für mobile Geräte

Hotelzimmerauswahl

Meeting-Technik

Buchungsmöglichkeit über

OTAs

Matching-Plattform für Mitarbeiter

Lagermanagement mittels künstlicher Intelligenz

Self-Checkin

Smart TV

3D-Hoteltouren via

Homepage

Datensammlung

Smart-Room-Features

VR Room

Digitale Buffetbeschriftung

Digitale Gästemappe

Kontaktloses Handyladen

Service Robots

Heatmaps

Self-Checkout

Sprachassistenten App für sämtliche

Leistungen

Instagram-Butler

Kostenloses Listing bei

Google

Social Media Marketing

Chat-Bots

IT-Security

Bewertungsmanagement

Mobile Payment







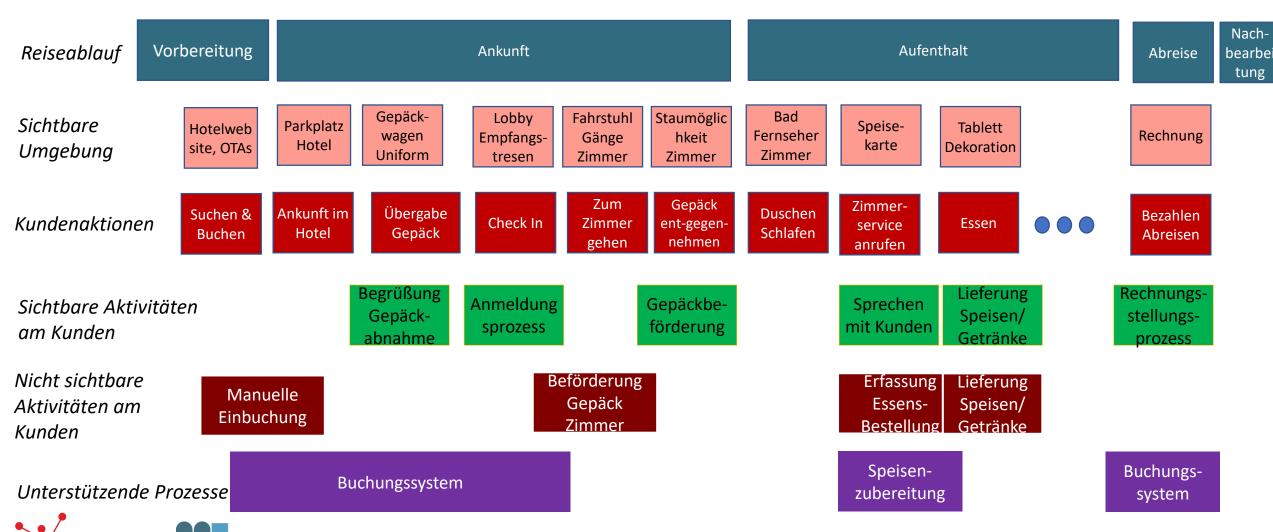
Impuls: Service Blueprinting

Einführung





Beispiel Service Blueprint Hotellerie





in Teams: Service Blueprinting

Für die Beherbergungsbetriebe





Workshop-Abschluss

Feedback







Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Workshop 19. Dezember 2022







