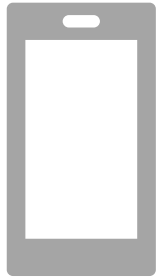


Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Einführung

Vorstellung | Workshopziele | Agenda

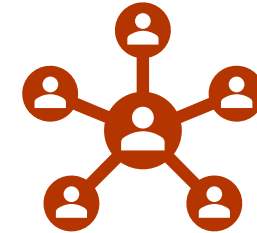
Ziele des Workshops



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:

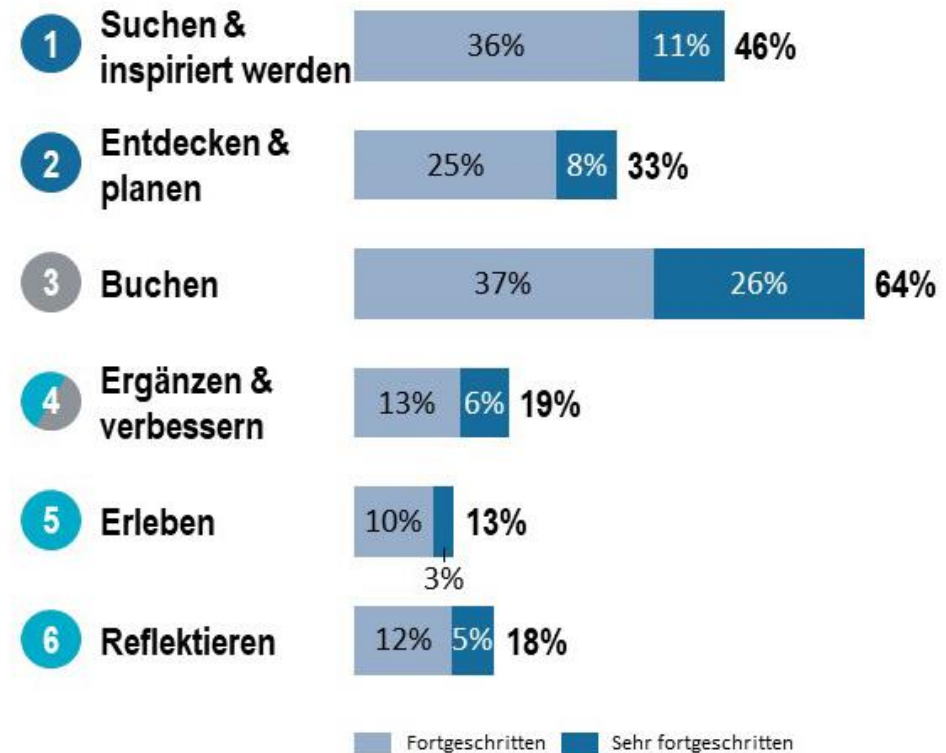
Die Rolle der Digitalisierung in der österreichischen Hotellerie

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

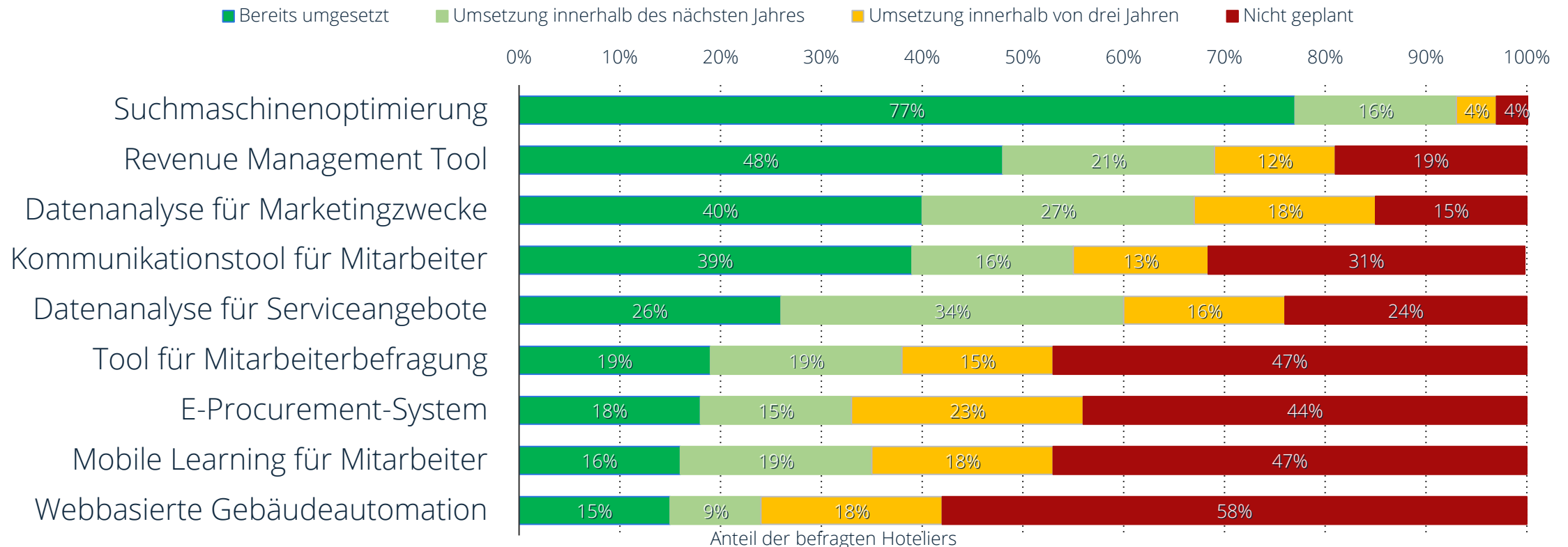
Umsetzungsgrad digitaler Lösungen in der österreichischen Hotellerie



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 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

Diskussion:
Die Rolle der Digitalisierung in der
österreichischen Hotellerie

Aus Sicht von KMU-Hotels und SchülerInnen

Geschäftsmodelle verstehen

Kurzvideo

in Teams:
Vorstellung der Geschäftsmodelle der
Betriebe

Jeder Hotelier mit einer SchülerInnengruppe

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

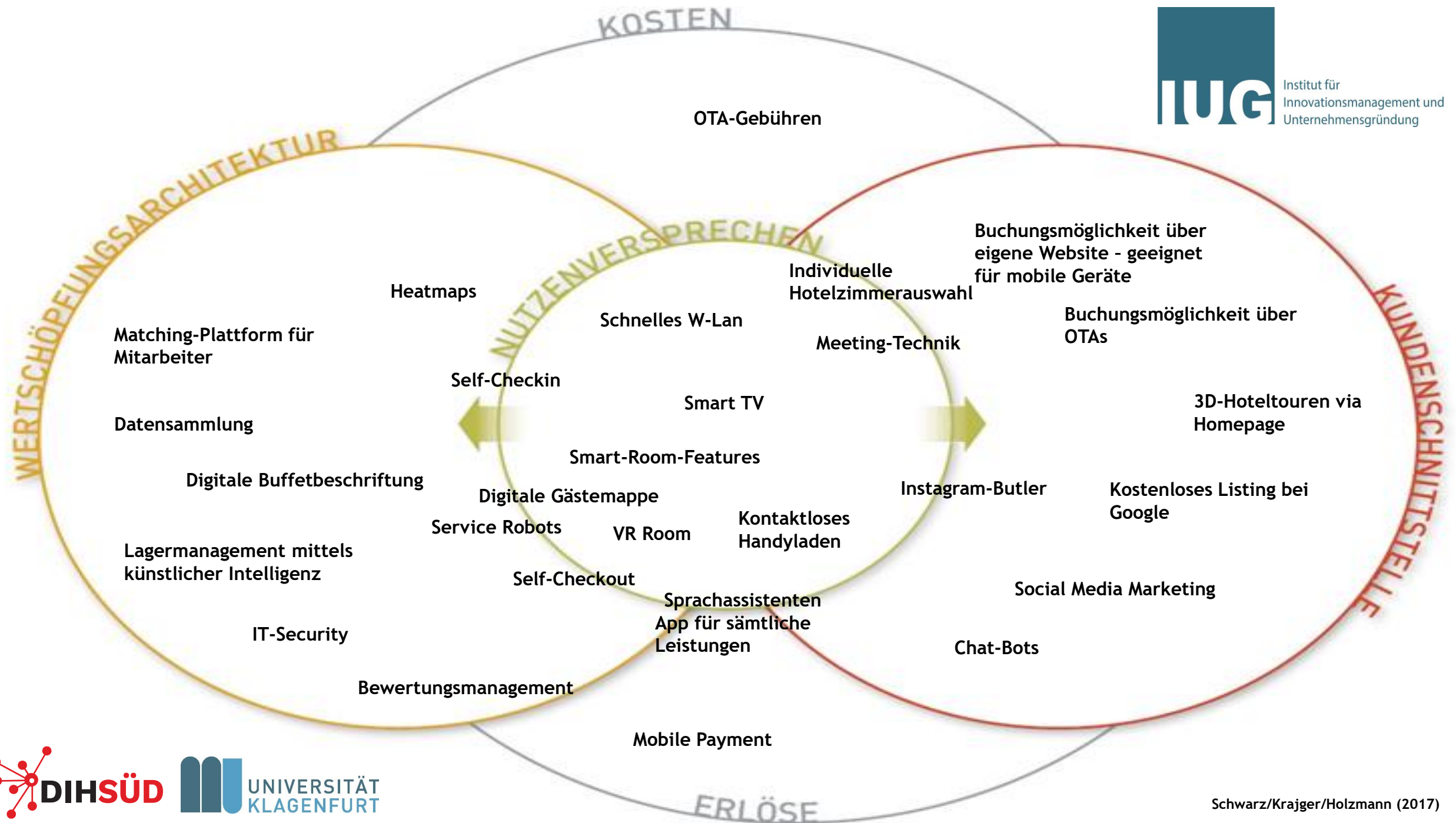
■ Hem na Hotel – Nagasaki

- 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

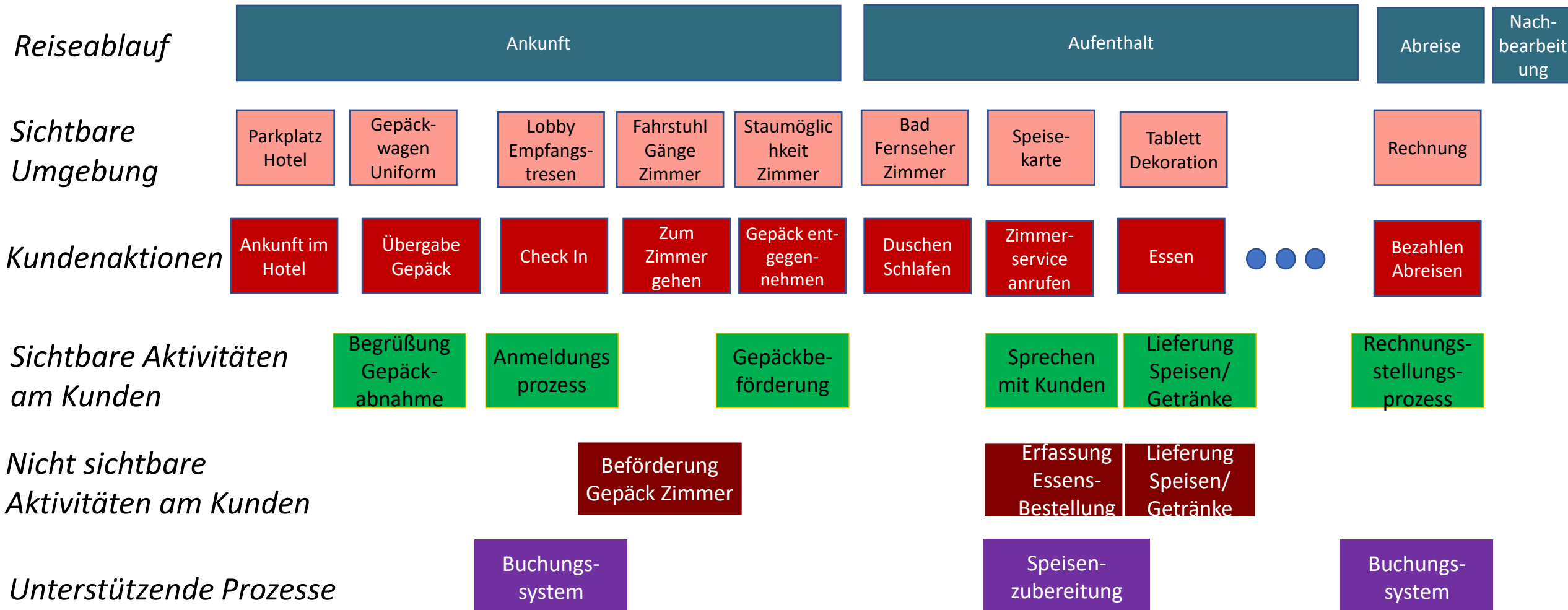
- Schreibmaschine, Schallplattenspieler, gedruckter Reiseführer, Polaroid-Kamera, Röhrenfernseher



Impuls: Service Blueprinting

Einführung

Beispiel Service Blueprint Hotellerie II



in Teams: Service Blueprinting

Ansätze für die Digitalisierung der konkreten Betriebe

Workshop-Abschluss

Feedback

Tools (Auszug)	Domain	Spezialeinsatz
Hotelsoftware	Hotel PMS	
Gastrodat	https://www.gastrodat.com/	
Easybooking	https://www.easybooking.eu/	
Elite	http://www.smart-systems.info/	Hotel
Webline	https://www.webline.com/systeme/software-technologie-hotels.html	
Smoobu	https://www.smoobu.com/	FEWO
HUGO	https://hugo-hotelsoftware.com/	PV/FeWo
Easybooking	https://www.easybooking.eu/	PV/FeWo
eviivo	https://eviivo.com/	PV/FeWo
Sirvoy	https://sirvoy.de/	Campingplatz
My Tourist	https://mytourist.cloud/nl	Kleinere Betriebe
Cannelmanager		
GASTROdat	https://www.gastrodat.com/produkte/	
Easybooking	https://www.easybooking.eu/	
Smoobu	https://www.smoobu.com/	FEWO
Kognitiv (ehemals Seekda)	https://kognitiv.com/	
Vioma	https://www.vioma.de/	
HUGO	https://hugo-hotelsoftware.com/	PV/FeWo
eviivo	https://eviivo.com/	PV/FeWo
Social Media		
Buffer		
Meta Webemanager		
Hootsuite		
HubSpot	https://www.hubspot.de/products/marketing	
Newsletter		
Mailchimp	https://mailchimp.com	
Cleverreach	https://www.cleverreach.com/	
Hubspot	https://www.hubspot.de/products/marketing	
Rapidmail	https://www.rapidmail.at/	
Send in Blue	https://de.sendinblue.com/preise/	
Tischreservierungssysteme		
Casona GastroManager	https://www.casona.com/de/gastro	
Elite® Frontoffice	http://www.smart-systems.info/	
gastronovi	https://www.gastronovi.com/at/	
Tablex	https://www.tablex.at/FUNKTIONEN	
Central Planner	https://centralplanner.de/reservierungssystem-gratis	
Buchungsendigine		
Smoobu	https://www.smoobu.com/	FEWO
Vioma	https://www.vioma.de/	
HUGO	https://hugo-hotelsoftware.com/	PV/FeWo
eviivo	https://eviivo.com/	PV/FeWo
Online CheckIn/PrecheckIn		
Elite® Frontoffice	http://www.smart-systems.info/	
GASTROdat	https://www.gastrodat.com/produkte/	
Wellnessplaner		

Casablanca	https://www.casablanca.at/erweiterungen	
GASTROdat	https://www.gastrodat.com/produkte/	
HUGO	https://hugo-hotelsoftware.com/	PV/FeWo
Gutscheinverwaltung		
GASTROdat	https://www.gastrodat.com/produkte/	
Vioma	https://www.vioma.de/	
Incert	https://www.incert.at/	
Online Meldewesen		
Elite® Frontoffice	http://www.smart-systems.info/	
HUGO	https://hugo-hotelsoftware.com/	PV/FeWo
Chekin	https://chekin.com/en/pricing/	PV/FeWo
Gästeapp		
Easybooking	https://www.easybooking.eu/produkte/sara	
Smoobu	https://www.smoobu.com/	
Gastfreund	https://www.gastfreund.net/digitale-gaestemappe/	
Staymate	https://getstaymate.com/	
Betterspace	https://betterspace360.com/	
eviivo	https://eviivo.com/	PV/FeWo
Anfragemanager / Korrespondenzmanager / Automatische Gästekommunikation		
Casablanca	https://www.casablanca.at/erweiterungen	
GASTROdat	https://www.gastrodat.com/produkte/	
websLINE	https://www.websline.com/systeme/software-technologie-hotels.html	
Easybooking Julia	https://www.easybooking.eu/	
Dailypoint	https://www.dailypoint.com/	
Onlinezahlung		
GASTROdat	https://www.gastrodat.com/produkte/	
eviivo	https://eviivo.com/	PV/FeWo
HUGO	https://hugo-hotelsoftware.com/	PV/FeWo
MICE / Seminar Konferenzmanagement		
GASTROdat	https://www.gastrodat.com/produkte/	
websLINE	https://www.websline.com/systeme/software-technologie-hotels.html	
HUGO	https://hugo-hotelsoftware.com/	PV/FeWo
Gastrokassensystem		
Elite® Frontoffice	http://www.smart-systems.info/	
Tipos	https://tipos.at/	
Vectron	https://www.vectron-systems.com/	
KirTec		
Kundenbindung/Bonussystem		
Elite® Frontoffice	http://www.smart-systems.info/	
Kunleisys	https://www.kunleisys.com/	
Dailypoint	https://www.dailypoint.com/	
Türschließsysteme		
Smart Systems	http://www.smart-systems.info/de/produkte/tac-tuerschliesssysteme.html	
Messerschmitt Systems	https://www.messerschmitt.com/	
Häfele	https://www.haefele.at/	
Organsiation		
Hotelkit	https://hotelkit.net/	

Ressourcenplanger		
Smart Systems	http://www.smart-systems.info/de/produkte/ressourcenplaner.html	