Institut für Innovationsmanagement und Unternehmensgründung

UNIVERSITÄT KLAGENFURT

Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Dr. Wolfgang Lattacher

DIHSÜD

FFG Forschung wirkt.

Das Land Steiermark

LAND KÄRNTEN

Teilnehmende Betriebe

HOTEL SeeRose

See-Villa
seit 1884
imperial feeling at the lake

Überblick

Zentrale Themen: Geschäftsmodelle & Digitalisierung

Kontext: Beherbergungswirtschaft

Denkweise: Holistisch:

Digitale Transformation und Digitale Geschäftsmodelle

- „Bei der Innovation von Geschäftsmodellen, werden einzelne Geschäftsmodell-Elemente (z. B. Kundensemente, Leistungen) bzw. das gesamte Geschäftsmodell (Schallmo 2014, S. 13) allgemein verändert.

- Die Digitale Transformation von Geschäftsmodellen zielt darauf ab, Enabler innerhalb des Geschäftsmodells einzusetzen, um digitale Potenziale zu heben und ein digitales Wertschöpfungsnetzwerk sowie digitale Kundenerfahrungen zu gestalten.

- Ferner baut die Digitale Transformation von Geschäftsmodellen auf bestehenden Geschäftsmodellen auf, indem bestehende Geschäftsmodell-Elemente verändert, oder neu geschaffen werden.“

Schallmo & Rusnjak in Schallmo et al. (2017), S. 7

Digitalisierung ist nicht nur “nice to have”

- Digitalisierung als Voraussetzung für die erfolgreiche Gestaltung der Unternehmenszukunft
  - Wenn sog. Tipping Points bei Trends überschritten werden, Gefahr der Disruption („Digitaler Darwinismus“)

Kodak BLOCKBUSTER NOKIA Connecting People

Kreutzer in Schallmo et al. (2017)

- Etablierte Unternehmen versuchen, Schritt zu halten

Hospitality: Hotels vs Airbnb

Marriott HOTELS · RESORTS · SUITES

98 Jahre seit Gründung

1.600.000 Hotelzimmer

131 Länder

airbnb

17 Jahre seit Gründung

8.000.000 Inserate

220 Länder

Quelle: Unternehmenshomepages

Branchenüberblick: Hotellerie

- Beherbergungsfunktion als Wesensmerkmal; tlw. Verpflegung

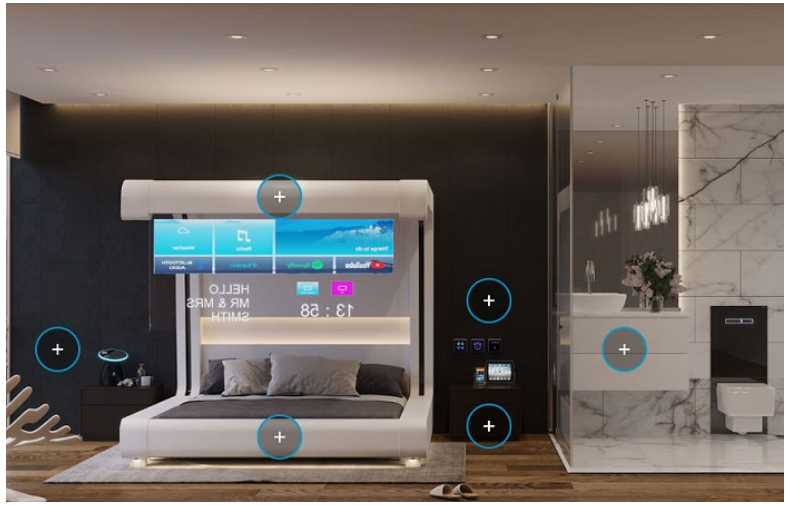
- Einteilung in Klassische Hotellerie (Hotel, Gasthof, Pension, Motel) und Parahotellerie (Appartement, Ferienwohnung, Camping, Jugendherbergen, sonstige Kollektivunterkünfte)

- Langfristig stabiler Wirtschaftszweig mit hoher Empfindlichkeit ggü kurzfristigen Störungen
  - Vgl. Pandemie, schneearmer Winter, Schlechtwetterperiode

- Fünf zentrale Herausforderungen
  - Mitarbeitermangel
  - Digitalisierung
  - Energieknappheit
  - Teuerung
  - Klimawandel

-> Beherbergungsbetriebe müssen ihre Geschäftsmodelle überdenken

Ist das das Hotel der Zukunft?



Institut für Innovationsmanagement und Unternehmensgründung

DIHSÜD

UNIVERSITÄT KLAGENFURT

Digitale Innovation

- Herangehensweise: Einsatz verschiedener Werkzeuge/Ansätze zur Geschäftsmodelldigitalisierung
  - Geschäftsmodellelementbasierte Implementierung digitaler Technologien
  - Inspiration durch berühmte, erfolgreiche Geschäftsmodelle/Unternehmen
  - **Inspiration durch Geschäftsmodellmuster**
  - Inspiration durch Service Blueprinting

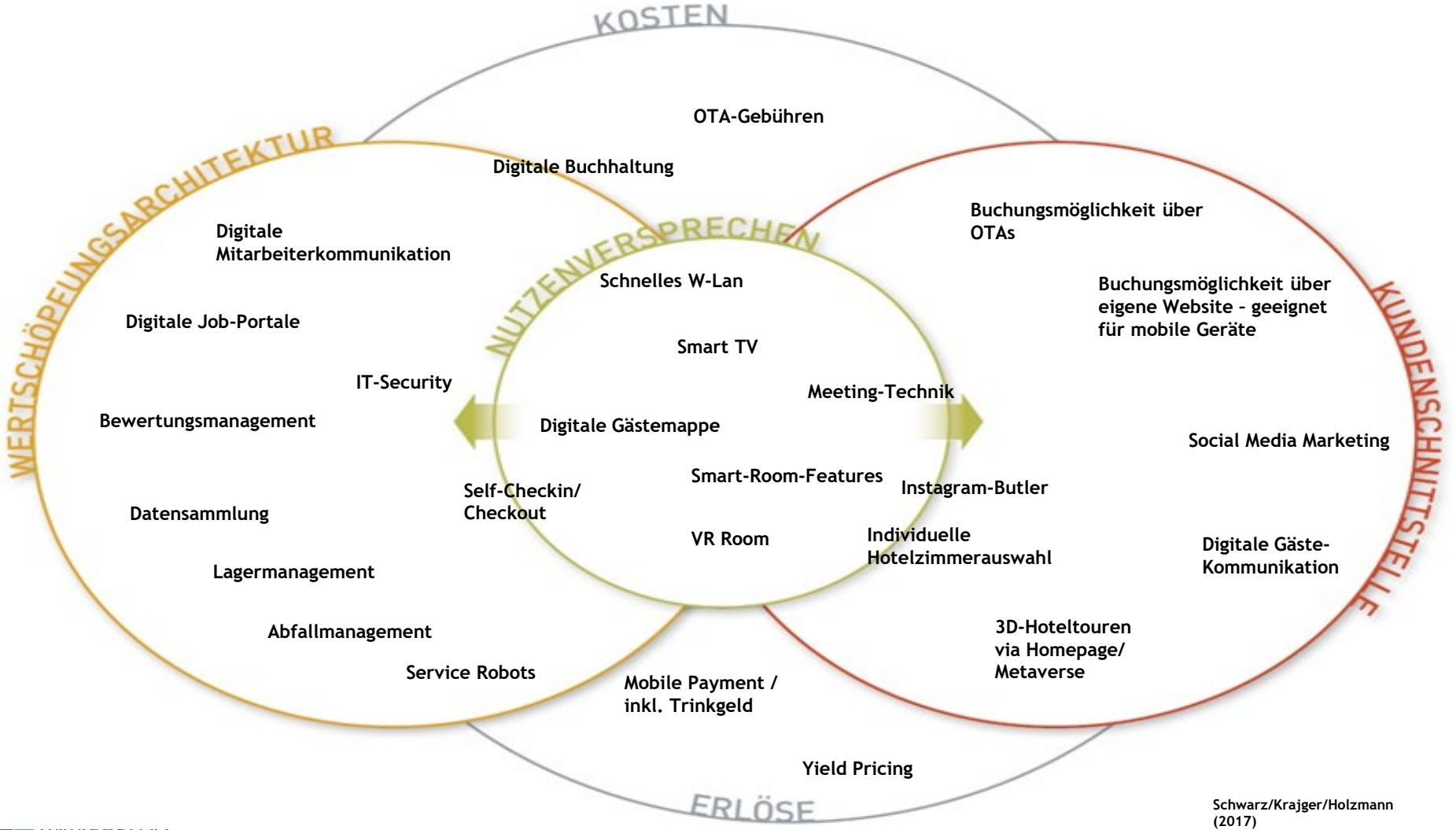
Extrembeispiele

- 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

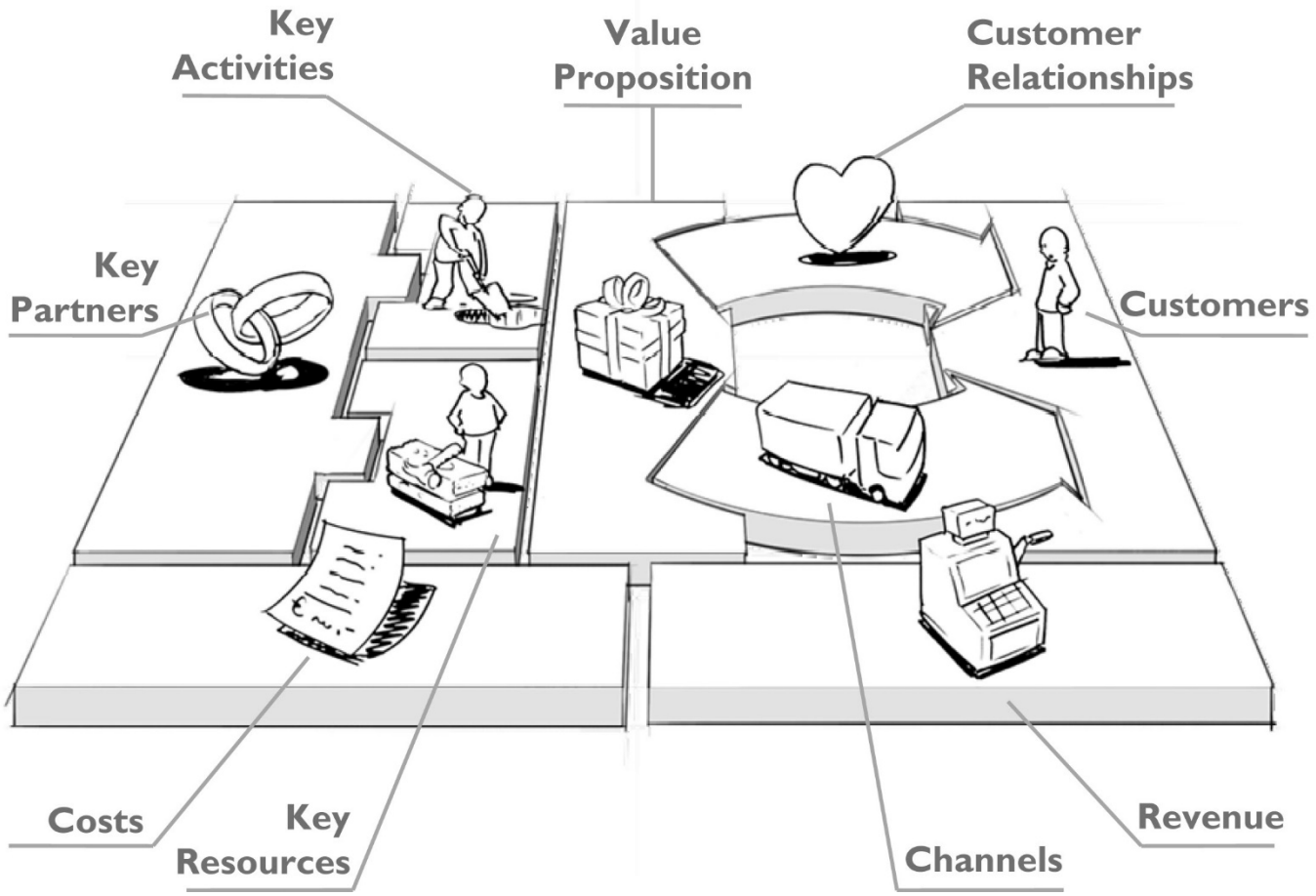
  - 25hours – Analogstes Hotelzimmer der Welt
    - Schreibmaschine, Schallplattenspieler, gedruckter Reiseführer, Polaroid-Kamera, Röhrenfernseher

Trend-Themen der Digitalisierung in der Hotellerie



Schwarz/Krajger/Holzmann (2017)

Schritt 1: Geschäftsmodellelementbasierte Implementierung digitaler Technologien



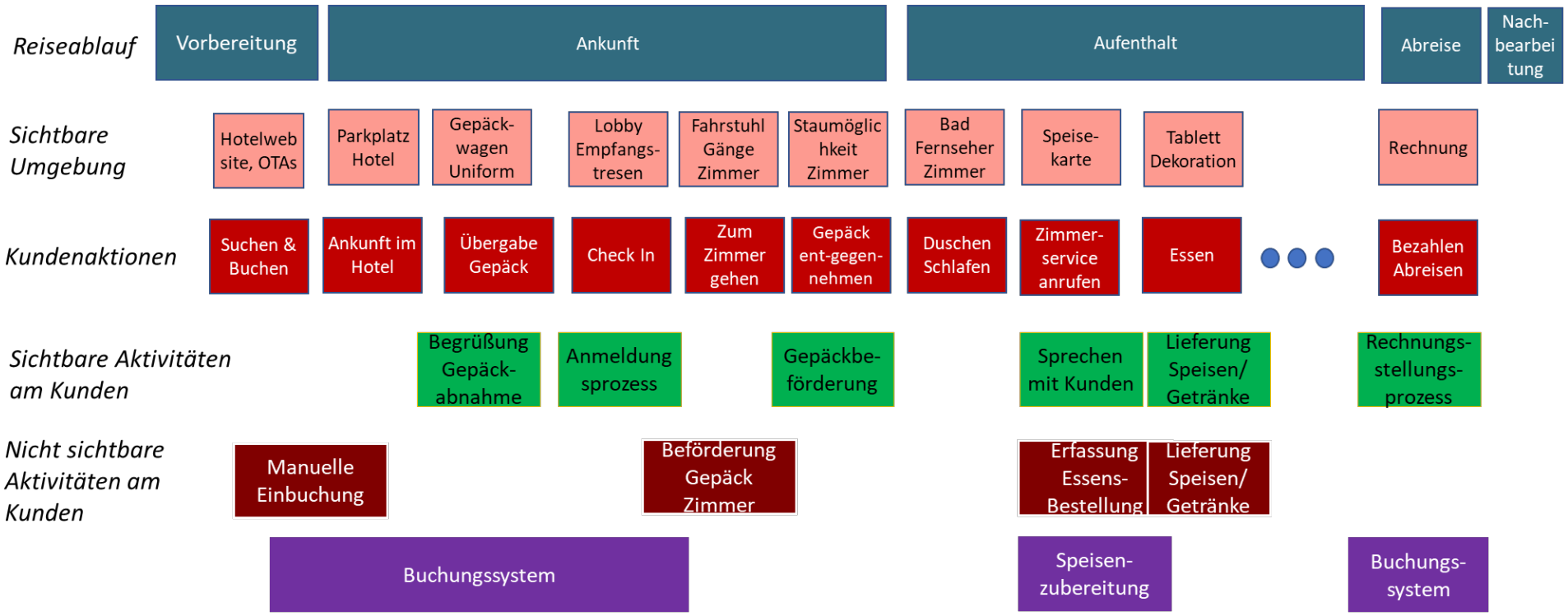
Schritt 2: Inspiration durch berühmte, erfolgreiche Geschäftsmodelle/Unternehmen

Wie würde … das Geschäftsmodell anpassen?

Schritt 3: Inspiration durch Geschäftsmodellmuster

- Anwendung von Digitalisierungsmusterkarten

Schritt 4: Service Blueprinting



Debriefing

- Feedback zum Ergebnis
- Feedback zum Prozess
  - Welche Tools waren sinnvoll, welche waren weniger sinnvoll?
  - Welche weiteren Tools hätten Sie angewendet?