

Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Dr. Wolfgang Lattacher

Zielsetzung der heutigen Veranstaltung

- Gemeinsam Möglichkeiten für Digitalisierung besprechen und voneinander lernen
- Tools zur Geschäftsmodellinnovation und –digitalisierung kennenlernen

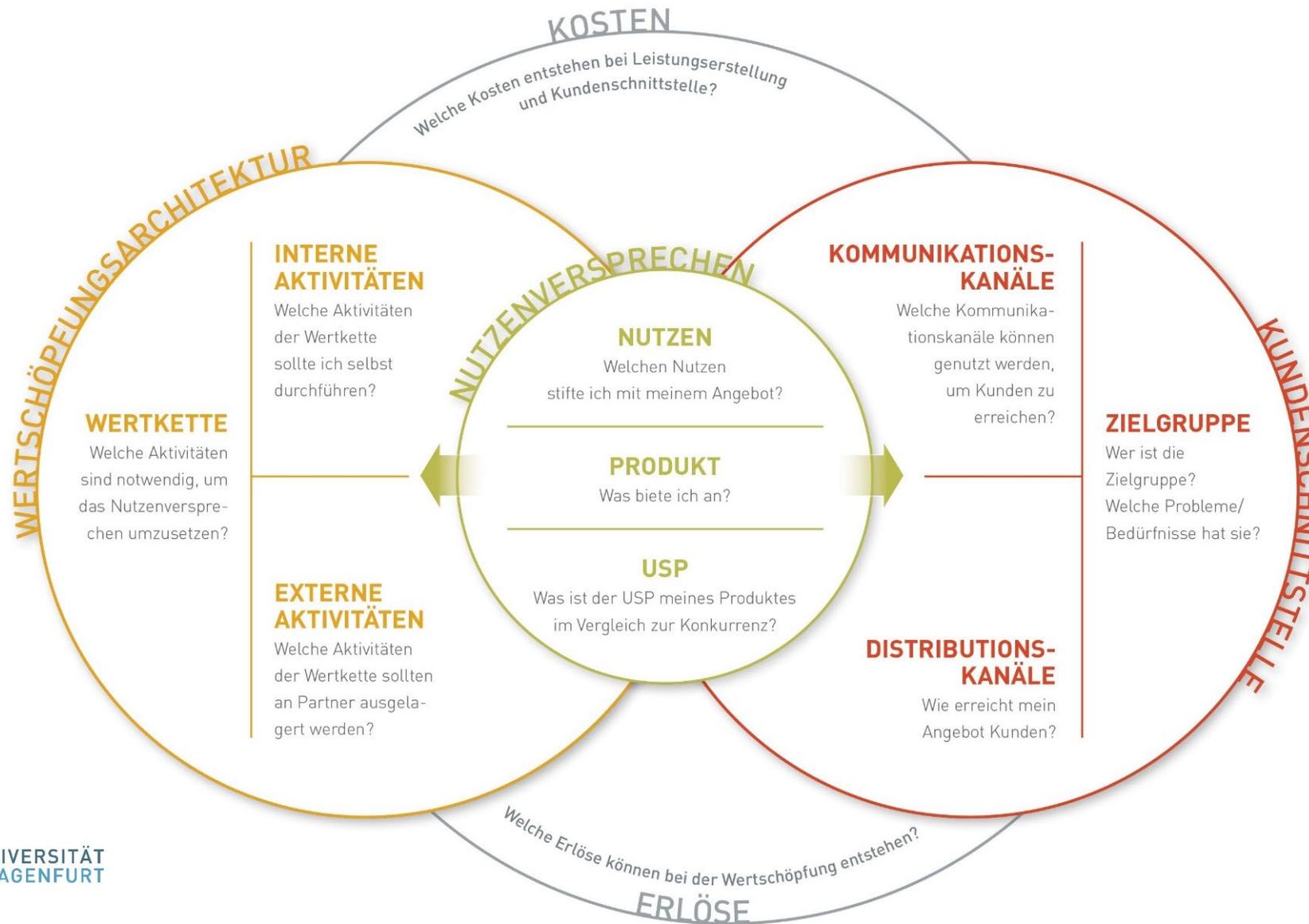
Ist das das Hotel der Zukunft?



Zielsetzungen



Geschäftsmodell als Innovationsinstrument



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
 - Inspiration durch Business Model Stresstests
 - Inspiration durch Value Innovation

Inspiration durch berühmte, erfolgreiche Geschäftsmodelle/Unternehmen

Wie würde ... das Geschäftsmodell anpassen?



THE RITZ-CARLTON®



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

Inspiration durch Geschäftsmodellmuster

- Es gibt in der Hotellerie rund 50 Wege, das Geschäftsmodell digitaler zu gestalten ...

Digitalisierungsansätze [Digitalisierungsgrad: *]

Präsenz auf Online Travel Agencies (OTAs)	<ul style="list-style-type: none"> • Letztlich fast unverzichtbar • Vorteile: Viele potenzielle Gäste werden erreicht; Daten • Nachteile: Provision • Wichtig: Strategie für Direktbuchungen, Bilder, Channel-Manager
Schnelles Gäste-WLAN	<ul style="list-style-type: none"> • 1/3 aller negativen Kundenbewertungen basieren auf schlechtem WLAN – Geschwindigkeit, Abdeckung -> Roboter • Bei Kleinbetrieben Repeater ausreichend; bei größeren kabelbasierte Lösungen
Eigener Web-Auftritt	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen zum Hotel (Lage, Anreise, Check-in-Modalitäten, Zimmer einschließlich Zimmerpläne, Kontaktmöglichkeiten) und seinen Leistungen (Kulinarik, Freizeitaktivitäten, Leistungen für Geschäftsreisende) • Mobiler Zugriff • Search-Engine-Optimization • Direktbuchungsmöglichkeit
Digitale Jobportale	<ul style="list-style-type: none"> • spezialisierte Job-Portale für den Hotelleriebereich: z.B. Hogastjob.com, Hotelcareer.at • Meta-Jobportale: z.B. indeed.com • Regionsseiten (z.B. Wörthersee) • Praktika-Angebote: ÖHV-Homepage • Social Media

Digitalisierungsansätze [Digitalisierungsgrad: **]

Buchungsmöglichkeit über eigene Homepage	<ul style="list-style-type: none"> • von Hotel-Management-Softwareanbietern als Teil des Softwarepaketes angeboten • Channel-Manager bei mehreren Buchungskanälen • Preise sollten nicht höher als bei OTAs sein -> Vergleichsanzeigen • Zusatzleistungen können geboten werden • Ggf. in Kombination mit virtuellen Zimmertouren
Newsletter	<ul style="list-style-type: none"> • Spezielle Tools, die auch Möglichkeit der Adressaten-Segmentierung sowie eine Reihe statischer Daten wie Öffnungsraten, Abonnentenabwanderung, und Klickraten bieten – allgemeine Tools: z.B. MailChimp, Brevo. • Tools als Teil von Hotelsoftwarepaketen: z.B. Casablanca • Unterstützung durch generative KI sinnvoll
Channel-Manager für Abstimmung von Buchungskanälen	<ul style="list-style-type: none"> • große Zahl an Anbietern solcher Channel-Manager; oft sind diese auch in Kombination mit einem Hotelmanagement-System (z.B. Casablanca, easybooking) verfügbar • Qualitätskriterien sind eine große Auswahl verknüpfbarer Vertriebskanäle, Nutzerfreundlichkeit, das Angebot von Statistiken zur Effektivität der einzelnen Vertriebskanäle und Warnfunktionen, falls Fehler bei der Aktualisierung von Verfügbarkeiten auftreten
IT-Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> • Vielzahl sensibler digitaler Daten (Persönlichkeitsdaten, Bank-/Kreditkartendaten) • Grundsätze: <ul style="list-style-type: none"> – sichere Website-Verbindung – Getrenntes Hotel- und Gäste-WLAN – Mitarbeiterschulung – IT-Systeme am aktuellsten Stand halten – Notfallplan und Backup bereithalten

Digitalisierungsansätze [Digitalisierungsgrad: **]

Digitale Bezahlssysteme	<ul style="list-style-type: none"> • Zahlungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten der Reise vorher, Anreise, währenddessen, Check-out, danach • auch: Autorisierungen • Lösungen: Terminals (Rezeption, Automaten) und Online-Payment-Center (eingebunden in Buchungsplattform; als Zahlungslinks); • Hinweis auf Zahlung via OTAs -> hier Zahlung direkt zwischen Kunde und OTA – Hotel erhält Guthaben auf virtueller Karte/Konto • Zahlungsdienste: AMEX, Diners, MC, Visa, Apple, Google-Pay, Klarna, Bankomatkarte, Kryptowährungen • Zu beachten: PMS-Integration & Sicherheit
Property-Management-System	<ul style="list-style-type: none"> • Hotel-Verwaltungssoftware, die zentrale Abläufe wie Zimmerreservierung, Check-in/Check-out und Rechnungsstellung samt Abrechnung unterstützt • Channel-Manager zur Vermeidung von Doppelbuchungen, Housekeeping-Verwaltung, Personalverwaltung, Wartungsmanagement, Verwaltung von Tagungen und Wellness-Anwendungen und Schlüsselsysteme als Zusatzfunktionen • In Österreich sind insbesondere die Systeme von Planet (vormals: protel), Oracle und gastrodat häufig im Einsatz. Für kleine Hotels bietet sich die Suche nach Anbietern für spezielle KMU-Systeme an – hierzu zählen beispielsweise easybooking, eviivo suite, igumbi und Lodgit Desk • Qualitätskriterien sind die Benutzerfreundlichkeit der Software, der Funktionsumfang, die Skalierbarkeit bei Betriebswachstum, die Schnittstellenoffenheit gegenüber anderen Systemen und der Kundenservice

Digitalisierungsansätze [Digitalisierungsgrad: ***]

Social Media Präsenz	<ul style="list-style-type: none">• Einsatz von Online-Plattformen wie Facebook, Instagram, Tiktok, X und Pinterest -> abhängig von anvisierter Zielgruppe• Wichtig: regelmäßiges Posten; muss nicht immer professionell sein• KI-Unterstützung und Social-Media-Posting-Apps als Unterstützung
Smart-TV	<ul style="list-style-type: none">• Zugriff auf Streamingdienste wie Amazon Prime, Netflix und Disney+ sowie das Ansehen privater Fotos und Videos• Privatgeräte vs. Professionelle Geräte• Achtung: Datenschutz
Digitale Vorabinfos für Gäste	<ul style="list-style-type: none">• Hotelrichtlinien, Check-in-Zeiten und Online-Check-in-Optionen• KI bietet Möglichkeit zur Individualisierung
Digitale Vernetzung mit lokalen/regionalen Angeboten	<ul style="list-style-type: none">• via Homepage – künftig immer mehr KI-basierte Möglichkeiten
Digitaler Gäste-Chat	<ul style="list-style-type: none">• via App oder allgemeine Kommunikationstools (z.B. Whatsapp)• KI-basierte Chatbots
Smartes Beleuchtungssystem	<ul style="list-style-type: none">• Vielzahl an Systemen; Beleuchtungsszenen, Nachtlicht, KI-Steuerung denkbar• Sensoren für Stromeinsparung
Feedback-Management	<ul style="list-style-type: none">• systematische Erfassung, Analyse und Beantwortung von Rückmeldungen der Gäste• Sammlung: Interne Befragungen, Online-Bewertungsplattformen, soziale Medien• selektive Weiterleitung von Feedback an Online-Bewertungsplattformen• Analyse und Beantwortung KI-unterstützt

Digitalisierungsansätze [Digitalisierungsgrad: ***]

Präsenz auf Short-Stay-Apps/Abomodell-Plattformen	<ul style="list-style-type: none">• Bei Unterauslastung zu überlegen• Diverse Apps – Schwerpunkte: Business-Meetings, Durchreise, Restaurant-Leistung
Digitale Gästemappe	<ul style="list-style-type: none">• Landingpage, App, Systemlösungen• tlw. in Verbindung mit Hardware mietbar• neben Informationen können Zusatzfunktionen wie Room-Service-Bestellungen, Klima-Regelung, TV-Steuerung und Spiele implementiert werden
Digitaler Sportgeräteverleih	<ul style="list-style-type: none">• Im Rahmen der digitalen Gästemappe
Digitaler Wetterbericht	<ul style="list-style-type: none">• Im Rahmen der digitalen Gästemappe bzw. des Smart-TV
Digitale Personalplanung	<ul style="list-style-type: none">• Im Rahmen von PMS, Personalmanagement-Tools oder durch generative KI

Digitalisierungsansätze [Digitalisierungsgrad: ****]

Virtual Reality Buchungsunterstützung	<ul style="list-style-type: none">• Virtuelle Roomtouren in Verbindung mit der Buchungsunterstützung
Digitale Gutscheine	<ul style="list-style-type: none">• Gutscheine für bestimmten Geldwert oder für spezielle Leistungen (z.B. Brunch)• Rabattierte Gutscheine oder Rabattcodes möglich• Diverse Tools – tlw. auch im Rahmen von Hotelsoftware-Bündel
Handy/Hotspot to go	<ul style="list-style-type: none">• Für Gäste aus Nicht-EU-Staaten interessant
Fitness-Wearables zur Miete	<ul style="list-style-type: none">• Ggf. in Form von Werbekooperation; für Aktivurlaube
Smartes Heizsystem	<ul style="list-style-type: none">• gleichzeitig Wohlfühlklima und Kosteneinsparungen• Ausstattung bestehender Heizkörper mit smarten Thermostaten• Verbindung mit PMS möglich
Self Check-in/Self-checkout	<ul style="list-style-type: none">• Kiosksysteme im Hotellobbypbereich, mobile Apps oder andere digitale Plattformen• Prozess umfasst in der Regel die Eingabe von Buchungsdetails, die Auswahl von Zimmern, die Bezahlung und gegebenenfalls den Erhalt eines digitalen oder physischen Zimmerschlüssels
Digitales Preismanagement	<ul style="list-style-type: none">• Im Gegensatz zu Festpreisen (z.B. Saisonpreise – Sommer, Winter, Hoch-/Nebensaison) werden – wie bei Fluggesellschaften bereits seit Jahrzehnten üblich – dynamische Preise für die Übernachtungsleistung verrechnet• Preis jedes Zimmertyps wird anhand von Parametern wie Nachfrage, Preise der Konkurrenz, verfügbare Zimmer, Zeit bis zum Aufenthalt so gebildet, dass Angebot und Nachfrage optimal aufeinander abgestimmt sind• Umsatzsteigerungen von 5-30 %• Tools z.B: roompricegenie, revolutionsystem und smartpricing an• automatische Preisanpassung möglich

Digitalisierungsansätze [Digitalisierungsgrad: ****]

Management von Gästepreferenzen	<ul style="list-style-type: none">• Wichtig: zentrale Erfassung• Tools für Vorabinfos: z.B. neednect
Digitales Loyalitätsprogramm	
VR-Entertainment	<ul style="list-style-type: none">• VR zur Entdeckung von Hotel und Region• VR für Kinderunterhaltung• VR für Sport
Konferenzausstattung	<ul style="list-style-type: none">• Konferenzraum-Tools vs. Formulare
Digitales Infoterminal in der Lobby	<ul style="list-style-type: none">• Digitale Gästemappe im „Großformat“
Digitalisierter Zimmerzutritt	<ul style="list-style-type: none">• Zimmerzutritt via Handy, Gesichtserkennung, Zimmerkarte/NFC-Chip• Wichtig: regelmäßige Softwareaktualisierung
Digitalisierungsunterstütztes Housekeeping	<ul style="list-style-type: none">• Apps vs. Simple Messenger-Lösungen
Mitarbeiterschulung mittels VR	<ul style="list-style-type: none">• Für standardisierte Mitarbeiterschulung können VR-Brillen verwendet werden
Roboterbasierte Rasenpflege	<ul style="list-style-type: none">• Moderne Mähroboter sind leise und dank satellitengestützter Navigation und künstlicher Intelligenz effizient im Mähverhalten. Die Abgrenzung der zu mähenden Flächen erfolgt digital• Abzuklären sind Sicherheitsgefahren
Roboter_Servicieren im Hotelrestaurant	<ul style="list-style-type: none">• Lieferung zum und vom Tisch möglich• Einsparung von Arbeitskraft ist aktuell noch unrealistisch

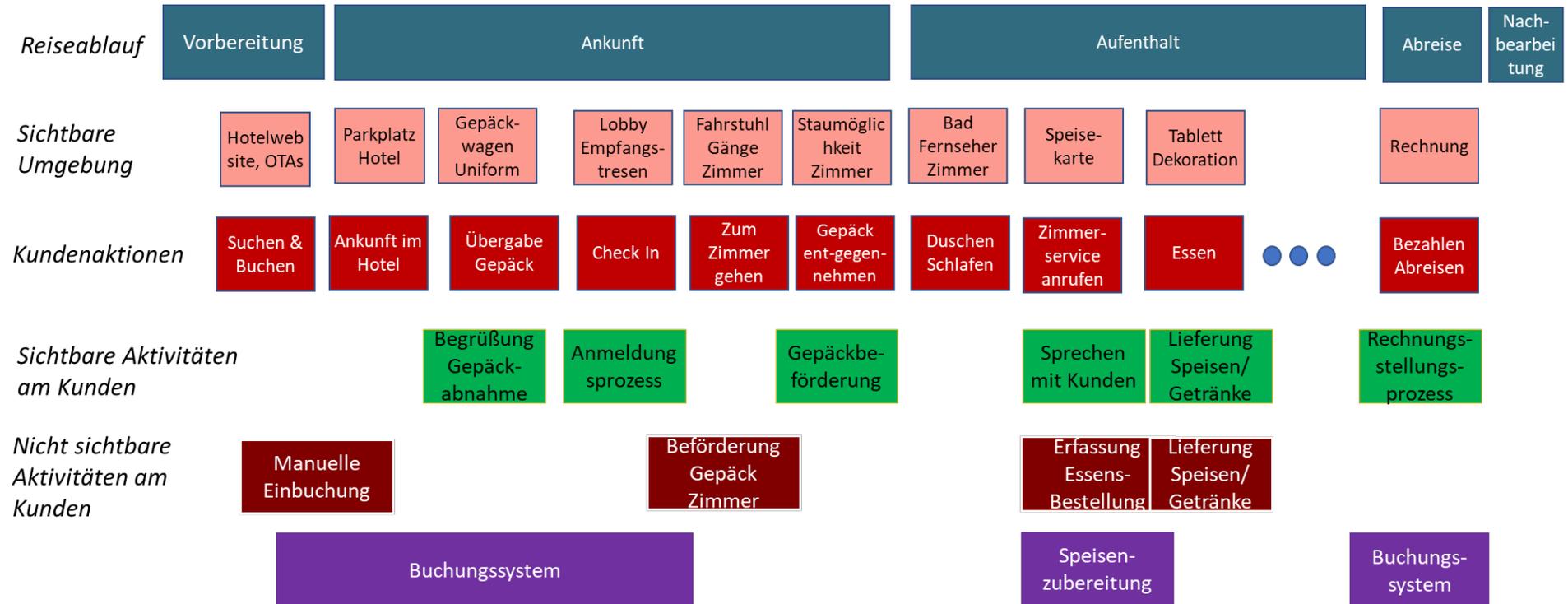
Digitalisierungsansätze [Digitalisierungsgrad: *****]

Digitales Trinkgeld	<ul style="list-style-type: none"> • Problem: Trinkgeldwegfall durch digitale Zahlungen • Tools, die die digitale Gabe und -verwaltung von Trinkgeldern ermöglichen. Gast kann auf unterschiedlichem Wege Trinkgelder vergeben: im Rahmen der Bezahlung mit Karte, indem er beim Zahlvorgang zwischen unterschiedlichen Trinkgeldhöhen auswählen kann. Andererseits mittels QR-Code, der beispielsweise beim Ausgang, an Tischen oder sonstigen gut sichtbaren Stellen angebracht ist. • Direktzuweisung und Pooling möglich • Feedback-Optionen und Analysemöglichkeiten
Roboterbasierte Reinigung öffentlicher Bereiche	<ul style="list-style-type: none"> • Wischen, Saugen möglich – allerdings Einschränkungen bei unterschiedlichen Ebenen
Digitalisierungsunterstützte Warenbeschaffung	<ul style="list-style-type: none"> • Warenmanagement kann teilautomatisiert werden; Sensorik zur Überwachung von Lagerständen
Digitales Abfallmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • KI-basierte Nutzungsvorhersage • Verkauf von Lebensmitteln über Apps
Roboter_Roomservice	<ul style="list-style-type: none"> • Als Minibar-Ersatz • Bauliche Anforderungen hoch
Chatbots	<ul style="list-style-type: none"> • KI-basiert; wichtig ist kontinuierliches Lernen
Digitaler Hotelshop	<ul style="list-style-type: none"> • Minibar-Ersatz; Technologien für automatische Bezahlung
Interaktiver Butler/Concierge	<ul style="list-style-type: none"> • KI-basiert – z.B. in Roboterform
Metaverse	<ul style="list-style-type: none"> • Virtuelle Hotelbesichtigungen (digitaler Zwilling), Virtuelle Meetings

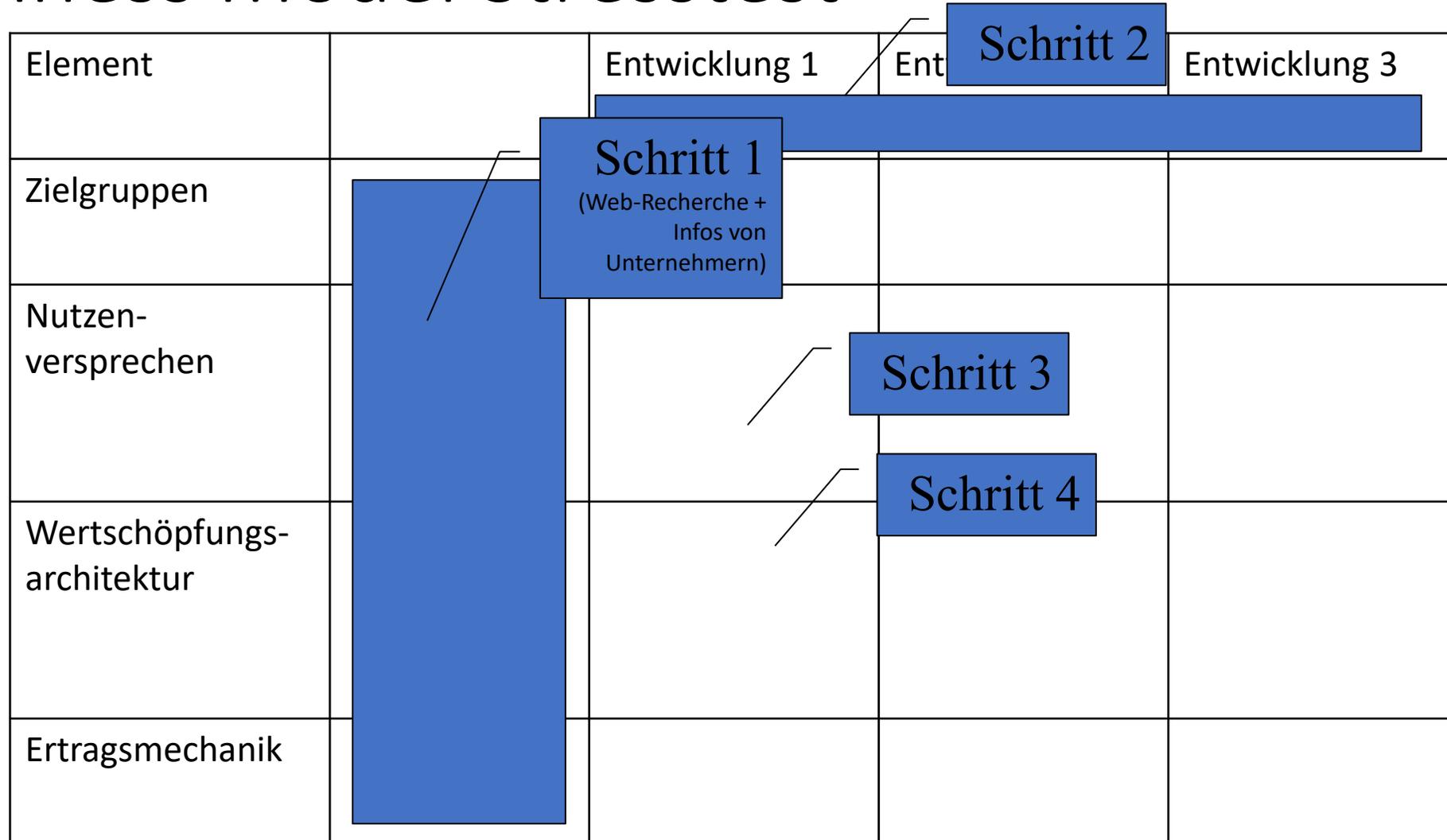
Digitalisierungsansätze [Digitalisierungsgrad: *****]

<p>Künstliche Intelligenz</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hinweis -> kurzfristig überschätzt, langfristig unterschätzt; Wesen mit Strom vergleichbar • Künftig vmtl. zwei Arten von Betrieben – hoch automatisiert vs Erlebnisbetriebe mit viel Personal • Achtung: Datenschutz <ul style="list-style-type: none"> – Preismanagement – Online-Werbung – Suchmaschinenoptimierung – Bewertungsmanagement – Belegungsplanung – Personalplanung – Anti-Partybuchung (Airbnb) – WLAN-Roboter – Hotline (Nummer bei Check-in) – Poolüberwachung – Bezahlung 	<ul style="list-style-type: none"> – Lebensmittel-Planung – Social Media – Menüplanung – Conciergeroboter – Passvalidierung – Bilder-Retouchierung – Chatbots – Predictive Maintenance – Zimmerpersonalisierung – Individualisierte Gästetexte – Preisgestaltung – KI-Agenten (Zukunft) – KI-Hotelsuche (Zukunft)
-------------------------------	--	--

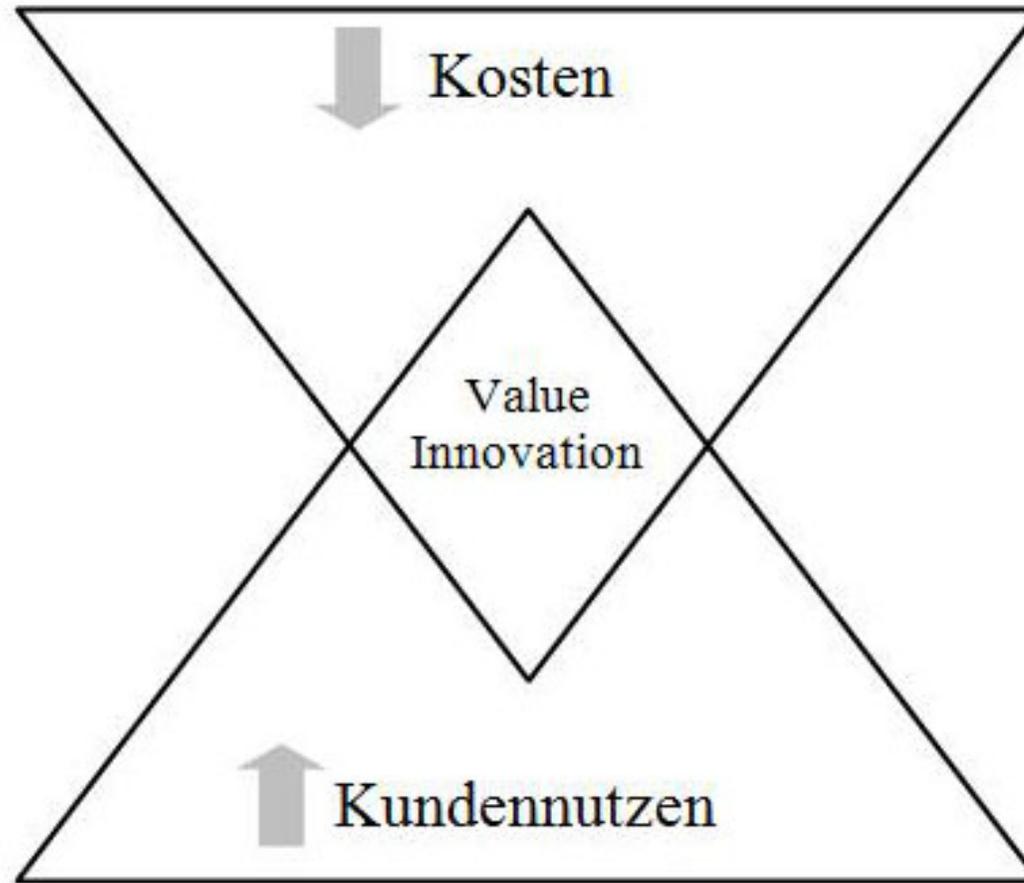
Service Blueprinting



Business Model Stresstest

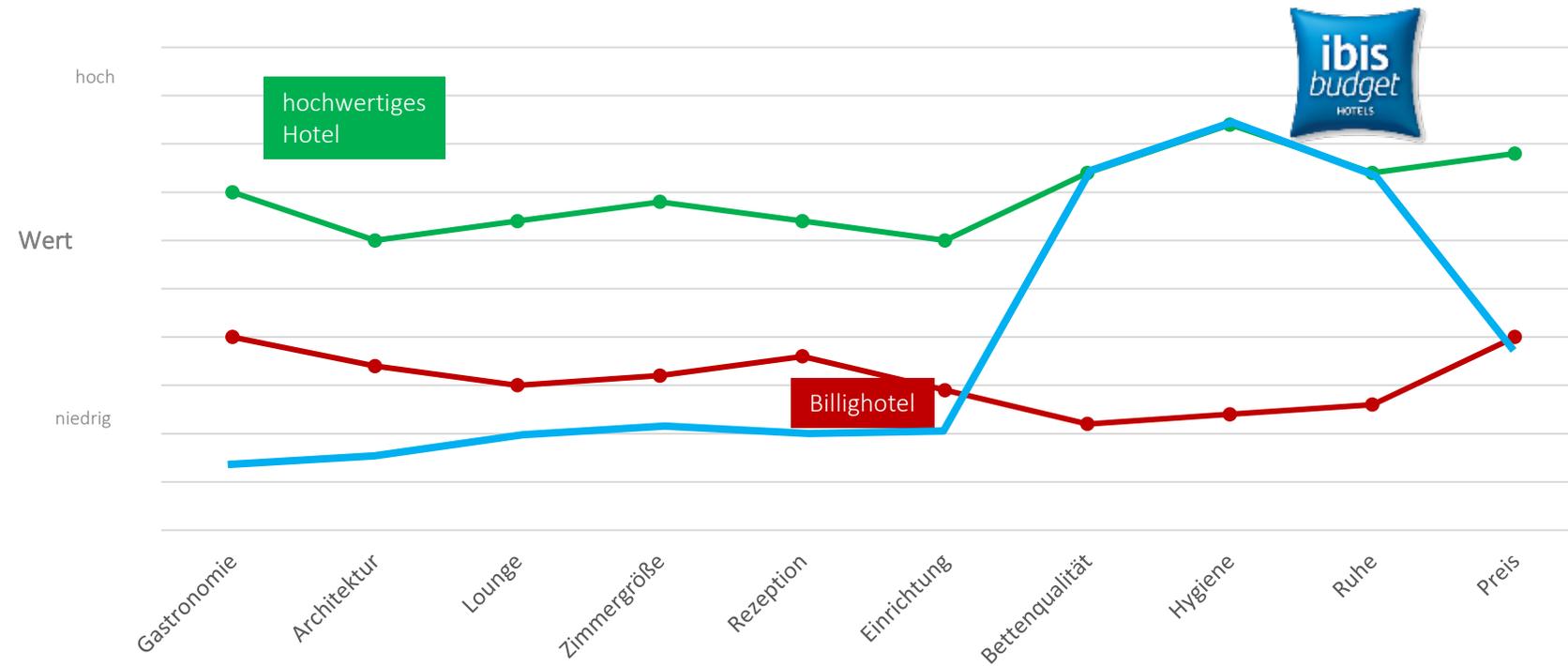


Value Innovation



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

Value Innovation Ibis Budget Hotels



Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Dr. Wolfgang Lattacher