



# 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



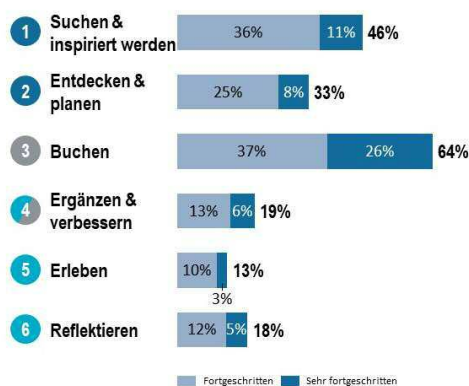
### **Bewusstsein und Wahrnehmung von Digitalisierung**



- 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



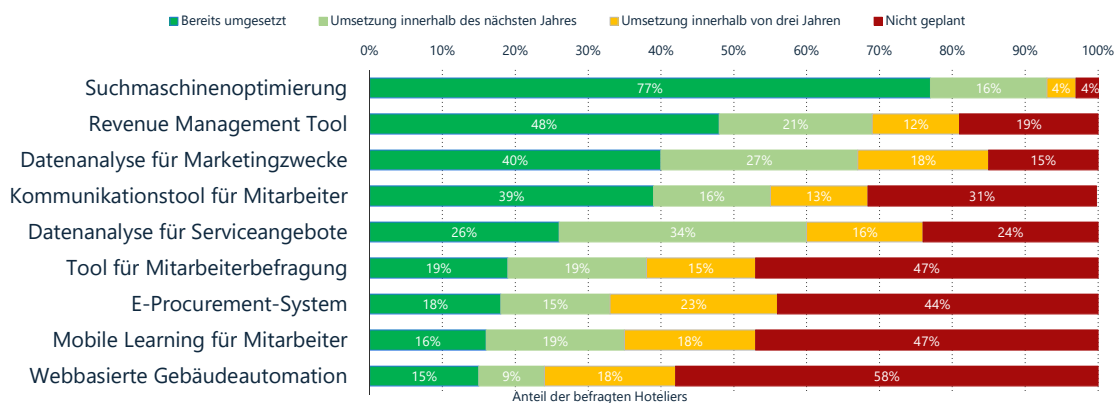
"Hotellerie 4.1": Update zur großen Digitalisierungsstudie (oehv.at)

## 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 (d.h. in dahinterliegenden Prozessen effizienter machen); des Weiteren könnten aber auch einzelne Lösungen direkten Kundennutzen bieten (etwa ein VR-Raum für Tage mit schlechtem Wetter).



## *Diskussion:*

# Die Rolle der Digitalisierung in der österreichischen Hotellerie

Aus Sicht von KMU-Hotels und SchülerInnen der KTS



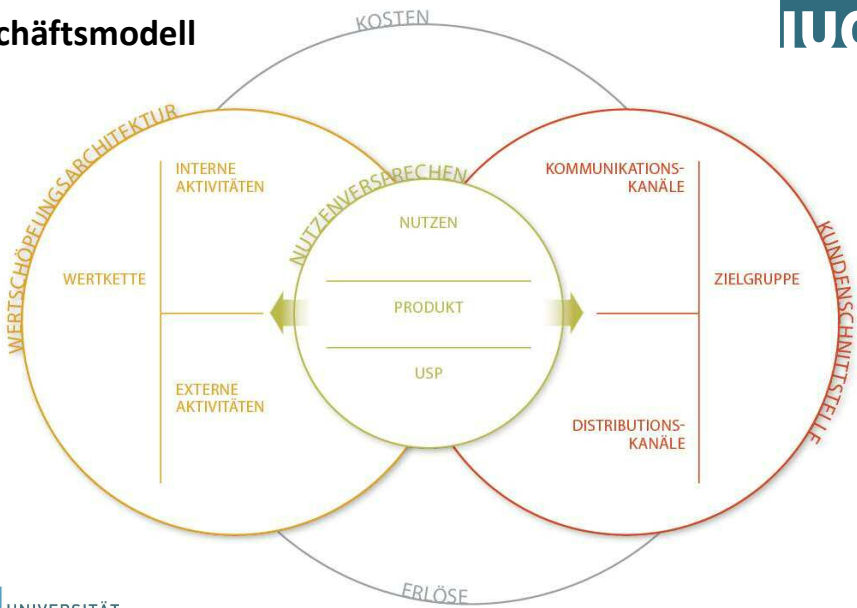


# Geschäftsmodelle verstehen

Kurzvideo



## Das Geschäftsmodell





*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



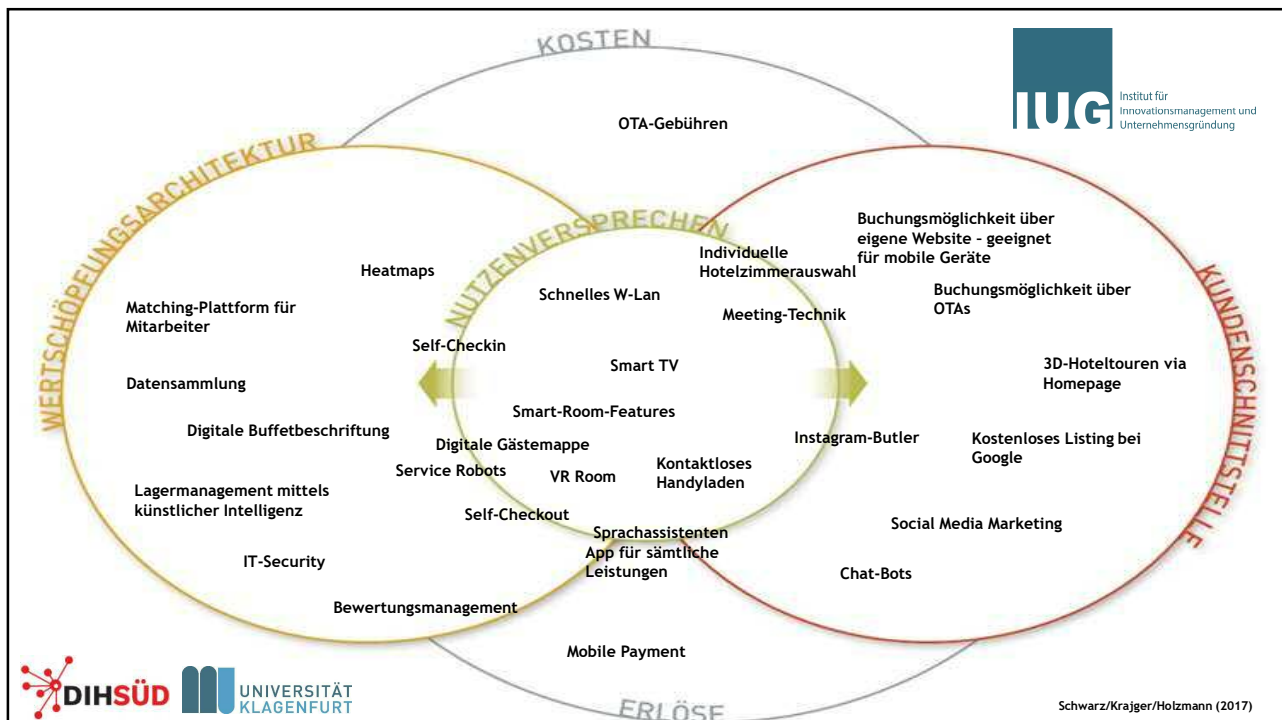
## Extrembeispiele

### 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





# Impuls: Service Blueprinting

Einführung

## Beispiel Service Blueprint Hotellerie (I)

Reiseablauf

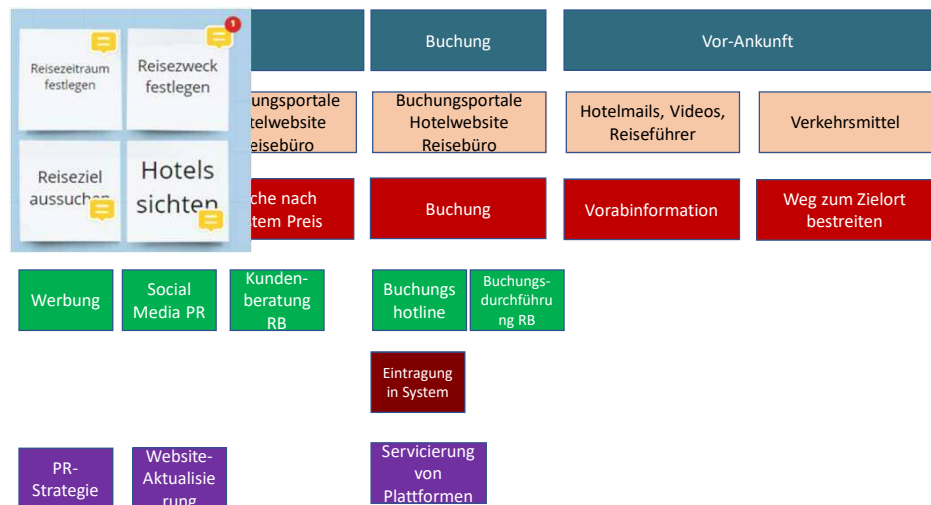
Sichtbare  
Umgebung

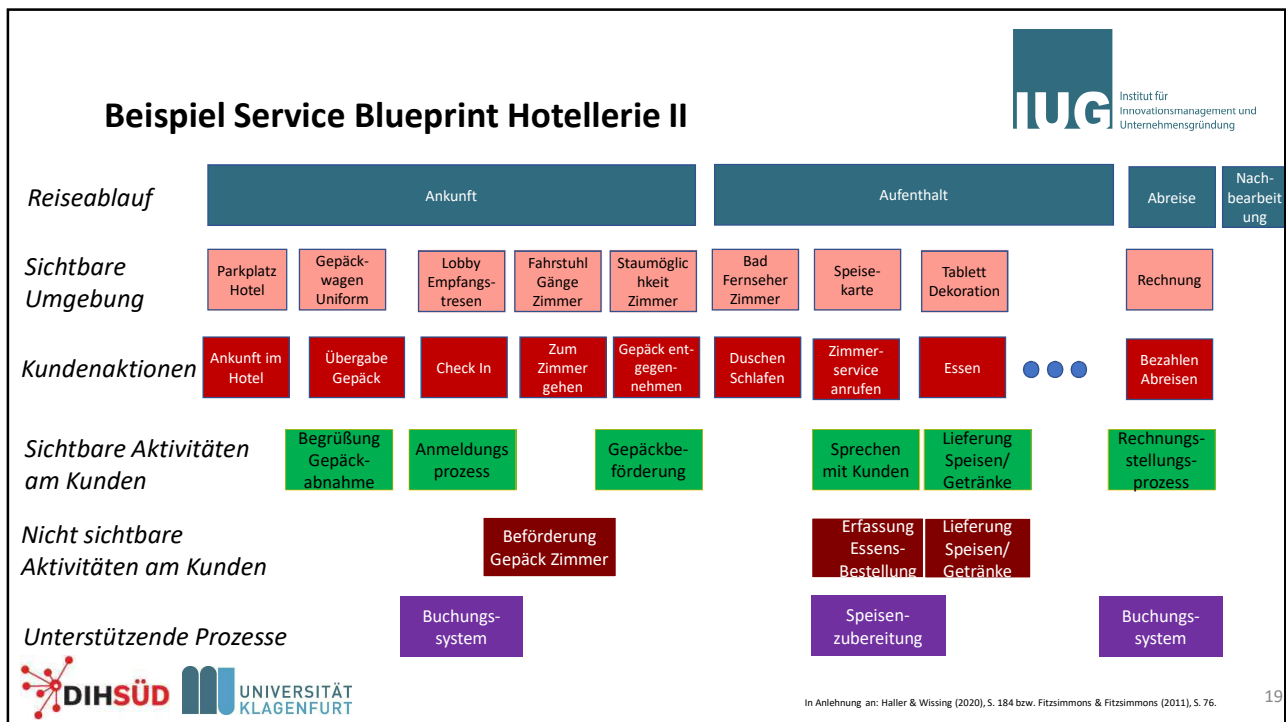
Kundenaktionen

Sichtbare Aktivitäten  
am Kunden

Nicht sichtbare  
Aktivitäten am Kunden

Unterstützende Prozesse





## in Teams: Service Blueprinting

Adaption für Ihren Hotelbetrieb