



Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Workshop 11. Januar 2022



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



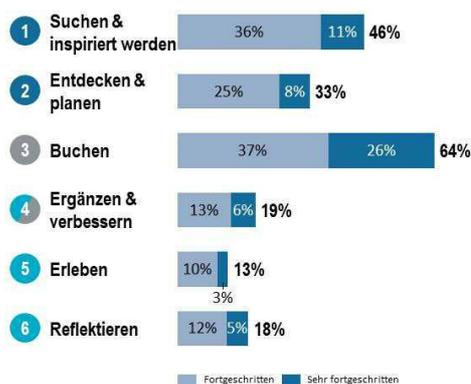
Bewusstsein und Wahrnehmung von Digitalisierung



- 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



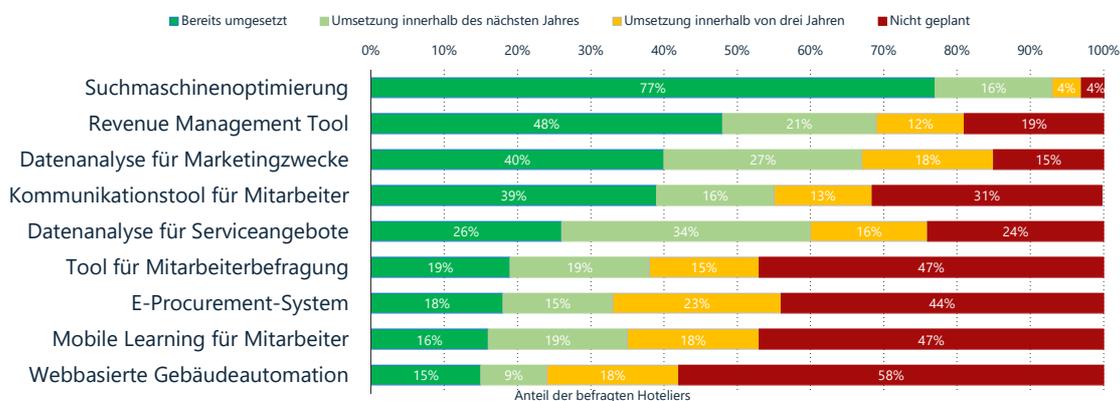
"Hotellerie 4.1": Update zur großen Digitalisierungsstudie (oehv.at)

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



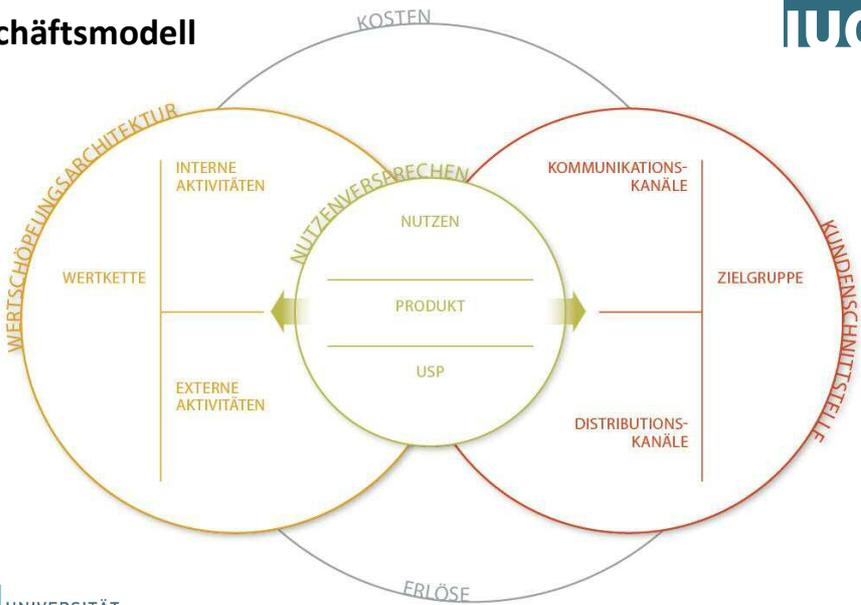


Geschäftsmodelle verstehen

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



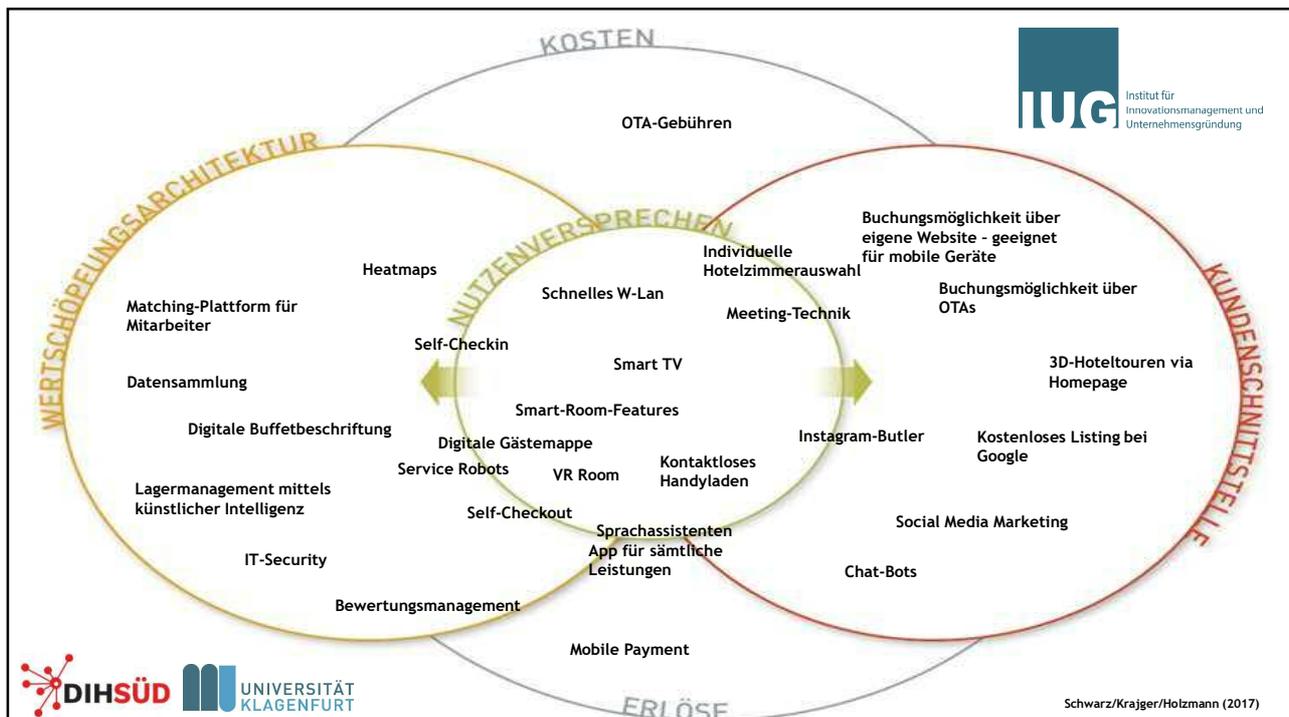
Extrembeispiele

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

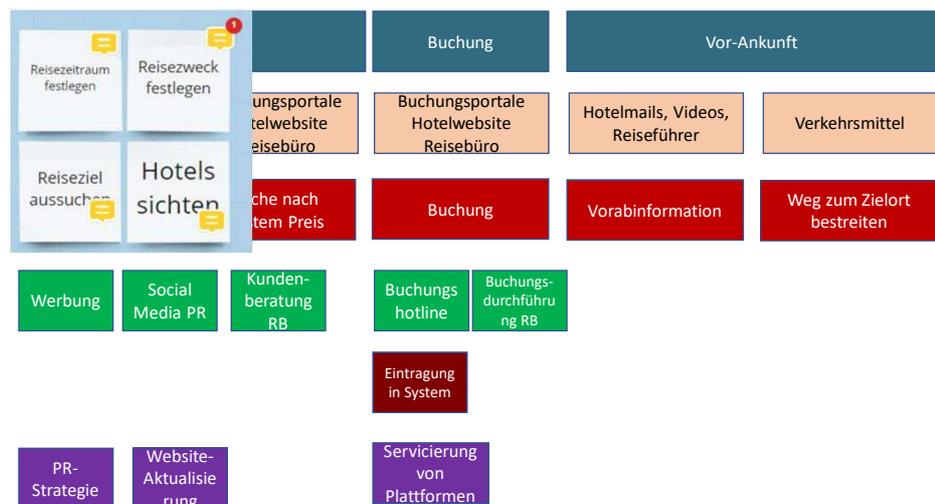
Sichtbare
Umgebung

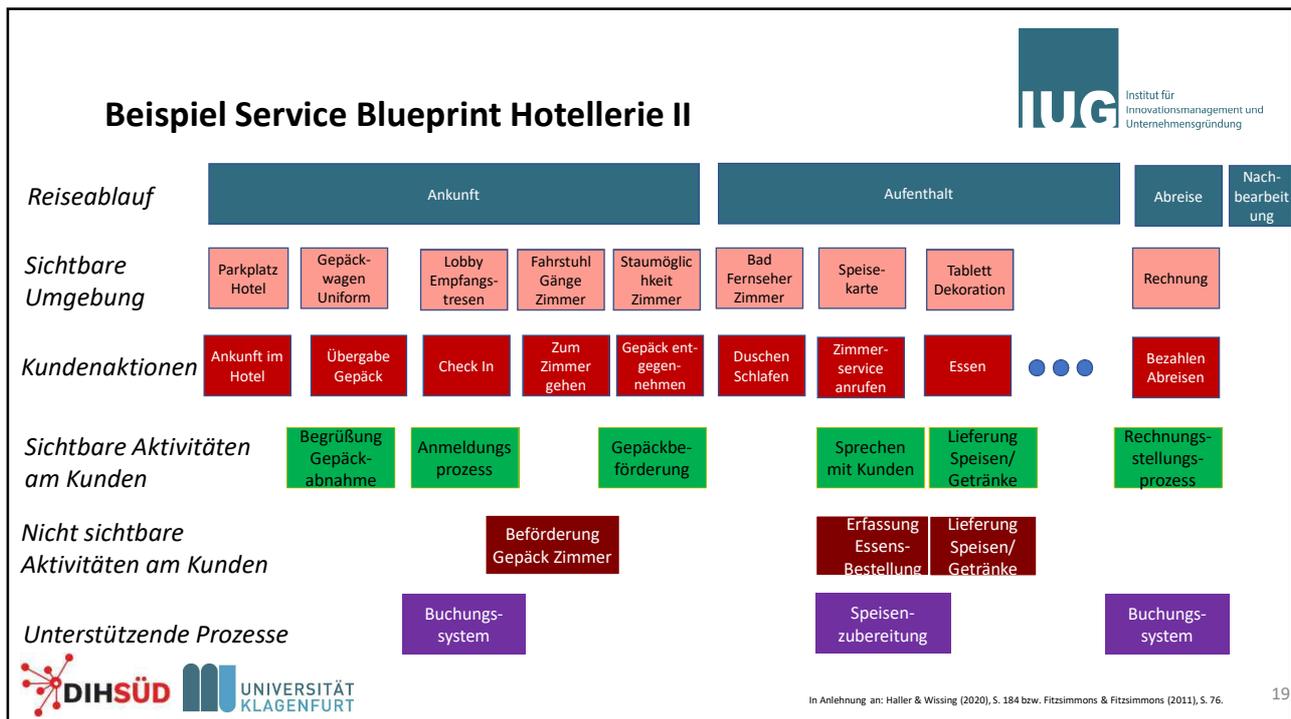
Kundenaktionen

Sichtbare Aktivitäten
am Kunden

Nicht sichtbare
Aktivitäten am Kunden

Unterstützende Prozesse





IUG Institut für Innovationsmanagement und Unternehmensgründung

in Teams: Service Blueprinting

Adaption für Ihren Hotelbetrieb

DIHSÜD UNIVERSITÄT KLAGENFURT