



Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

Workshop 11. Februar 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



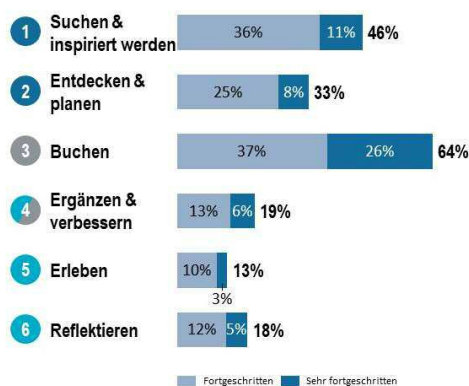
Bewusstsein und Wahrnehmung von Digitalisierung



- 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



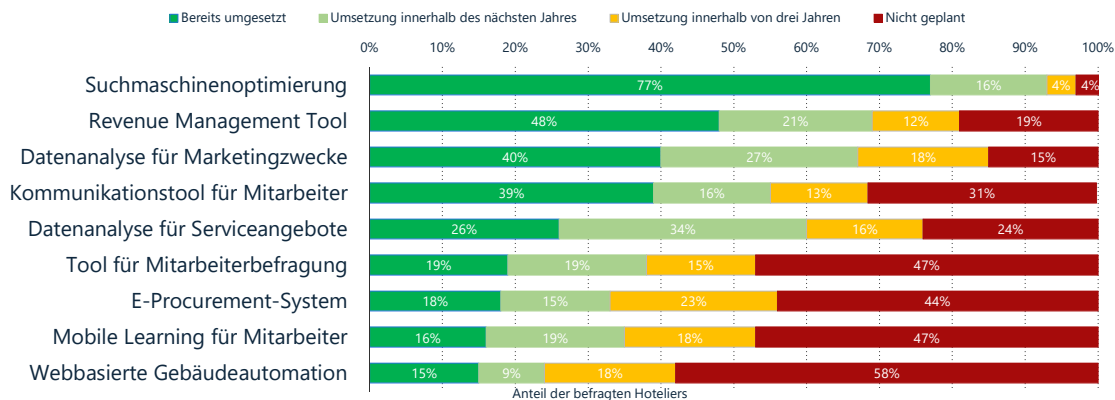
"Hotellerie 4.1": Update zur großen Digitalisierungsstudie (oehv.at)

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



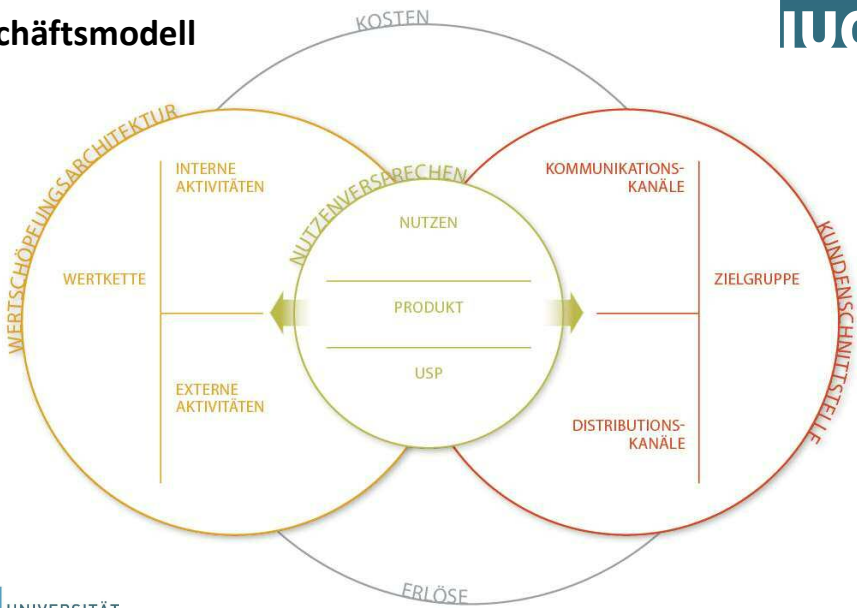


Geschäftsmodelle verstehen

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



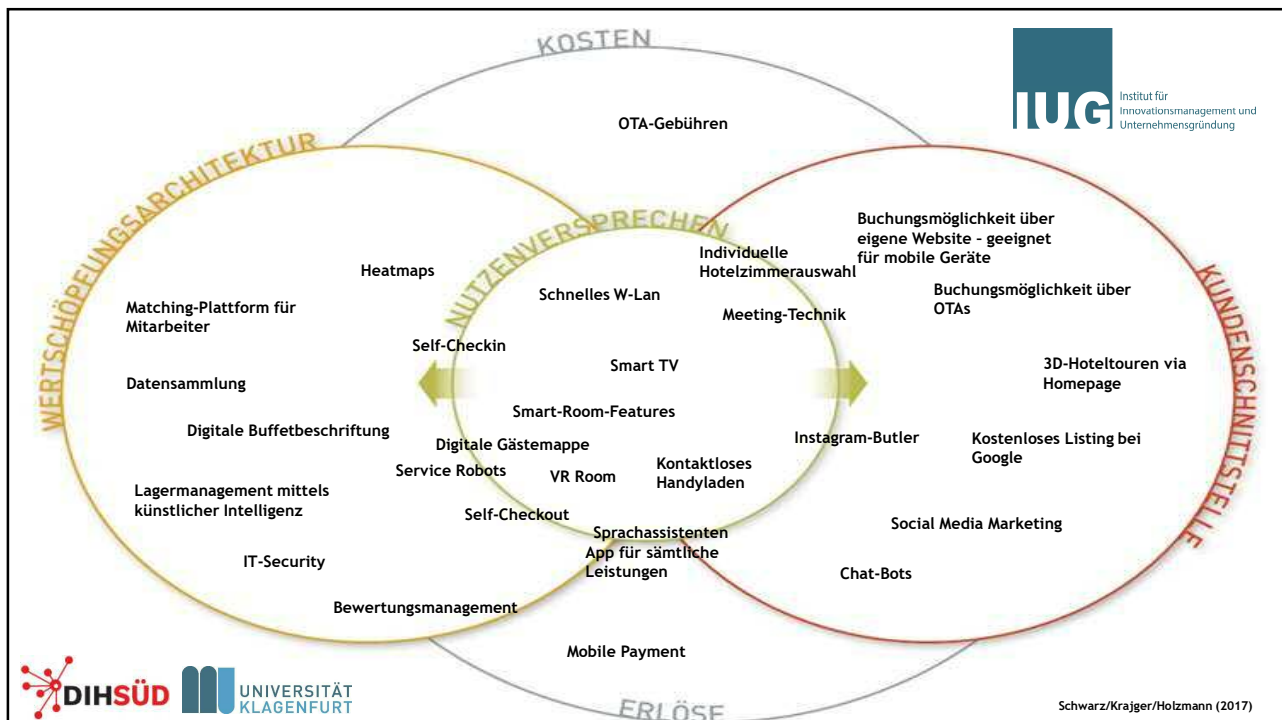
Extrembeispiele

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

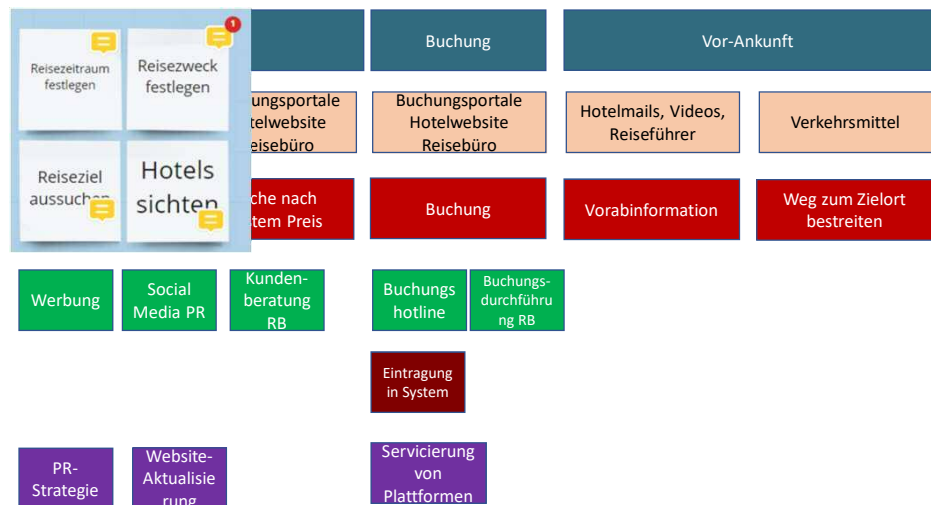
Sichtbare
Umgebung

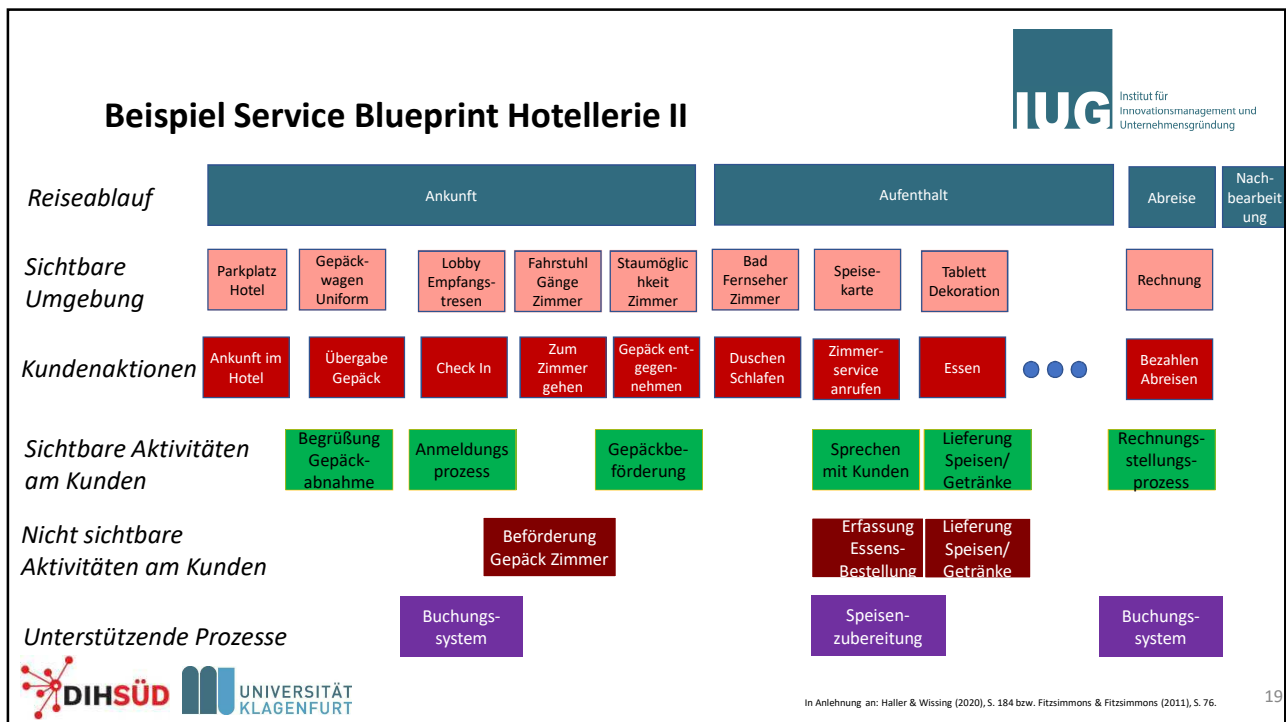
Kundenaktionen

Sichtbare Aktivitäten
am Kunden

Nicht sichtbare
Aktivitäten am Kunden

Unterstützende Prozesse





in Teams: Service Blueprinting

Adaption für Ihren Hotelbetrieb

DIHSÜD UNIVERSITÄT KLAGENFURT