



# Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

**Workshop 30. November 2021**



## 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

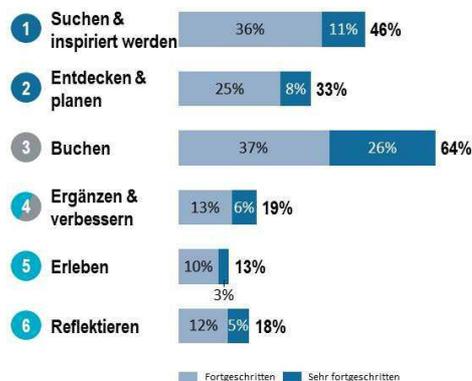


- Bedeutung der Digitalisierung ist bewusst (92%)
  - stärker als bspw. in Deutschland
- Digitalisierung eher mit Chancen als mit Risiken assoziiert
  - Insb. Neukundengewinnung, bessere Services, mehr Loyalität der Gäste, Kostenersparnis
  - Gefahren: Infrastrukturelle Mängel, langsame Umsetzung, hoher Schulungsbedarf, mehr Pflegeaufwand, gehässige Kundenbewertungen
- Großteil der Hoteliers fühlt sich noch nicht fit für Digitalisierung
  - Wunsch nach Schulungen
  - Wunsch nach eigenständigen digitalen Lösungen



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

## Umsetzungsgrad digitaler Lösungen in der österreichischen Hotellerie



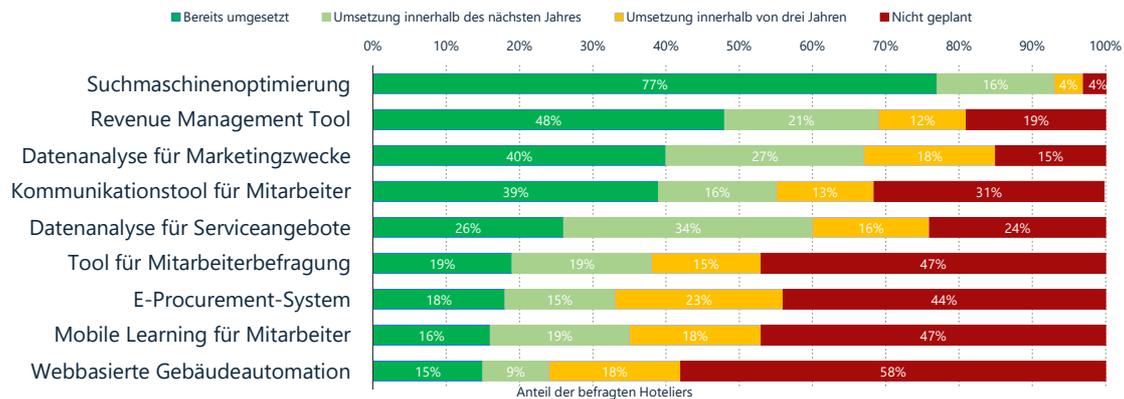
"Hotellerie 4.1": Update zur großen Digitalisierungsstudie (oehv.at)

## 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



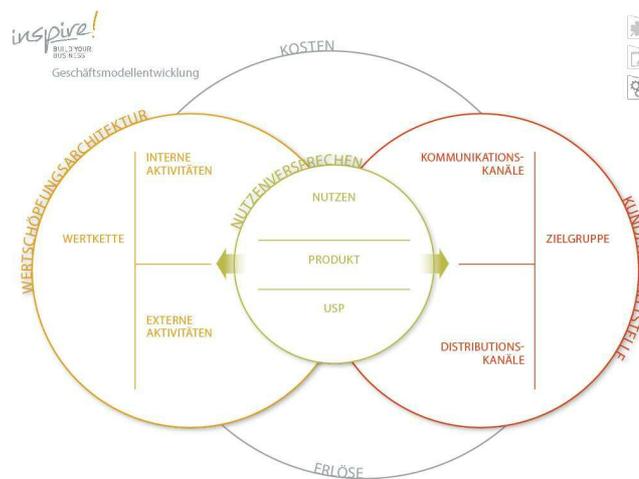
- Kundenanforderungen ändern sich – dies gilt auch für den KMU-Sektor
    - Kunden wollen Digitalisierung (Gegentrend „Analog“ erkennbar, aber relativ unbedeutend)
  - Digitalisierung von KMU-Hotelbetrieben im Bereich Pre- und Post-Stay fortgeschrittener als betreffend den eigentlichen Aufenthalt
  - 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).



# Geschäftsmodelle verstehen

Kurzvideo

## Das Geschäftsmodell





# *Impuls:* Digitale Lösungen & Best Practices in der Hotellerie

Ein Blick auf alle Geschäftsmodellelemente



## Extrembeispiele

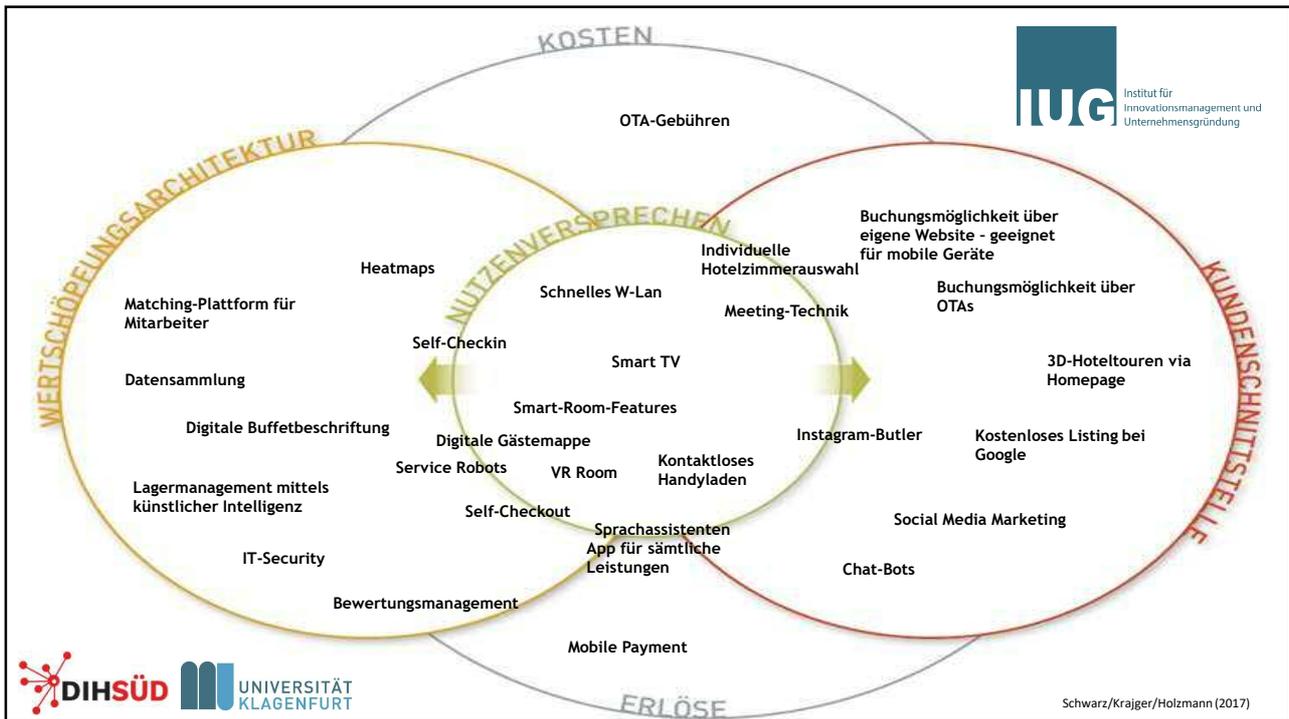
### ▪ Extrembeispiele

- 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

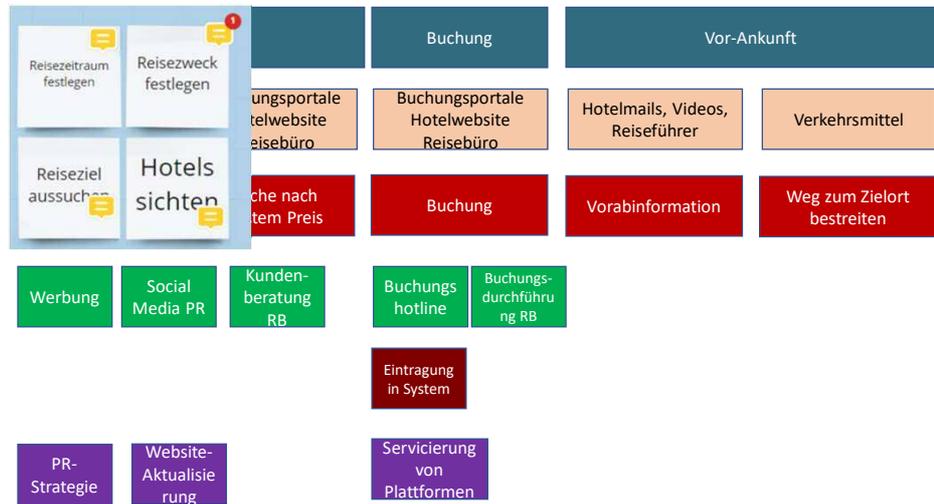
Sichtbare Umgebung

Kundenaktionen

Sichtbare Aktivitäten am Kunden

Nicht sichtbare Aktivitäten am Kunden

Unterstützende Prozesse



### Beispiel Service Blueprint Hotellerie II

Reiseablauf

Sichtbare Umgebung

Kundenaktionen

Sichtbare Aktivitäten am Kunden

Nicht sichtbare Aktivitäten am Kunden

Unterstützende Prozesse

