

# Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

**Workshop**  
**3. Mai 2024**

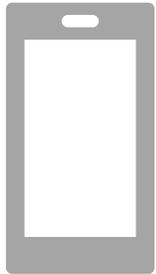
# Einführung

Vorstellung | Workshopziele | Agenda

## Impuls:

- Habt ihr bereits selbst (Arbeits-)Erfahrung im Tourismus gesammelt?
- In welchen Bereichen wurde Digitalisierung schon im eigenen Urlaub erlebt?

# 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:*

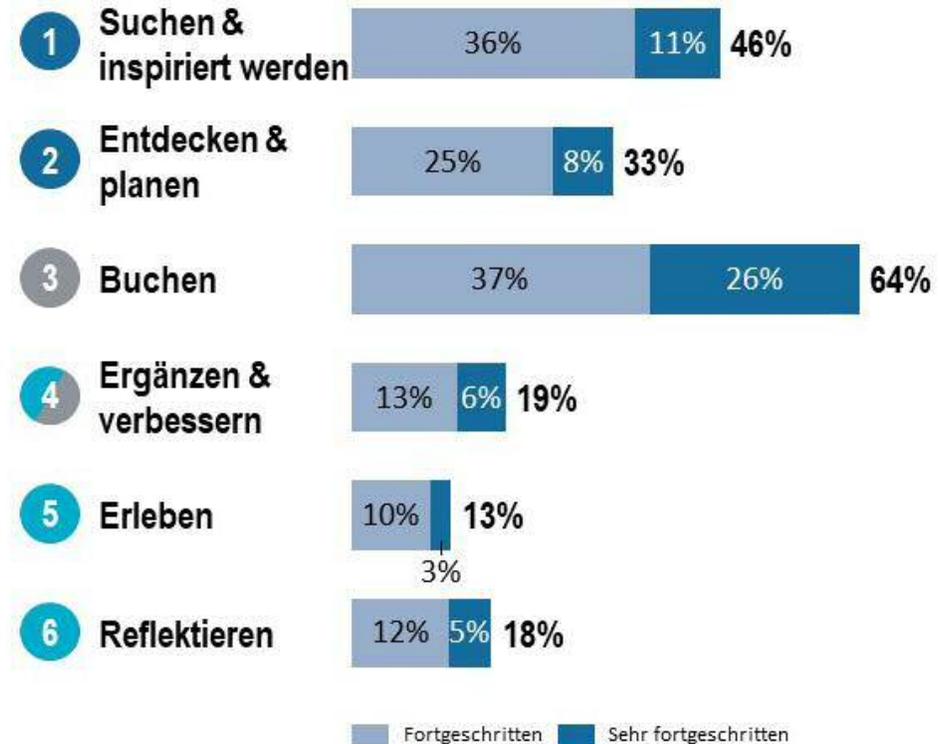
# Die Rolle der Digitalisierung in der österreichischen Hotellerie

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

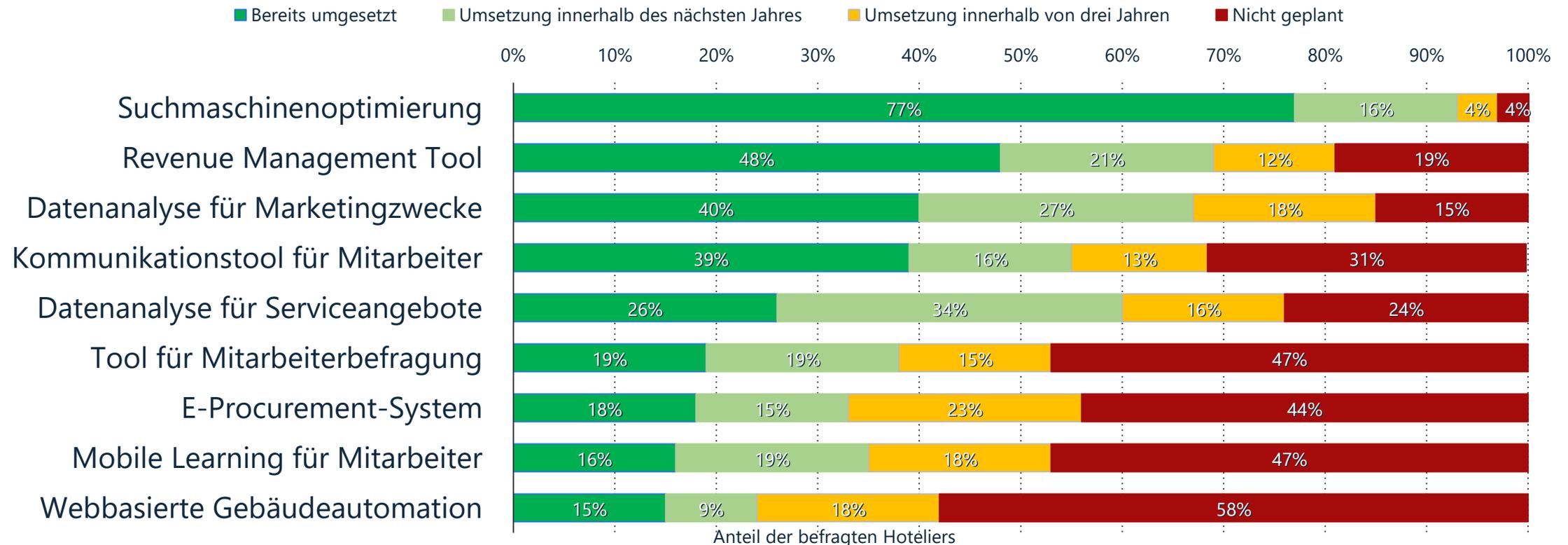
# Umsetzungsgrad digitaler Lösungen in der österreichischen Hotellerie



# 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 Hoteliere; 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

- Digitalisierung von KMU-Hotelbetrieben im Bereich Pre- und Post-Stay fortgeschrittener als betreffend den eigentlichen Aufenthalt
    - Kunden wollen Digitalisierung (Gegentrend „Analog“ erkennbar, aber relativ unbedeutend)
    - Digitalisierung kann Prozesse effizienter machen und Nachhaltigkeit fördern
  - Spezifische Rahmenbedingungen für die Digitalisierungsstrategie
    - Kunden- und Mitarbeiternähe als besonderes Asset
    - Ressourcenknappheit, andere infrastrukturelle Rahmenbedingungen als große Hotels
- > Ansatz: Digitalisierung soll primär Kundennähe stärken und das Kundenerlebnis noch besser gestalten

*Diskussion:*  
Die Rolle der Digitalisierung in der  
österreichischen Hotellerie

Aus Sicht von KMU-Hotels und Studierenden der AAU

# Geschäftsmodelle verstehen

Kurzvideo

*in Teams:*  
Vorstellung der Geschäftsmodelle der  
Betriebe

Jeder Hotelier mit einer Studierendengruppe

*Impuls:*

# Digitale Lösungen & Best Practices in der Hotellerie

Ein Blick auf alle Geschäftsmodellelemente

# Extrembeispiele

## ■ Extrembeispiele

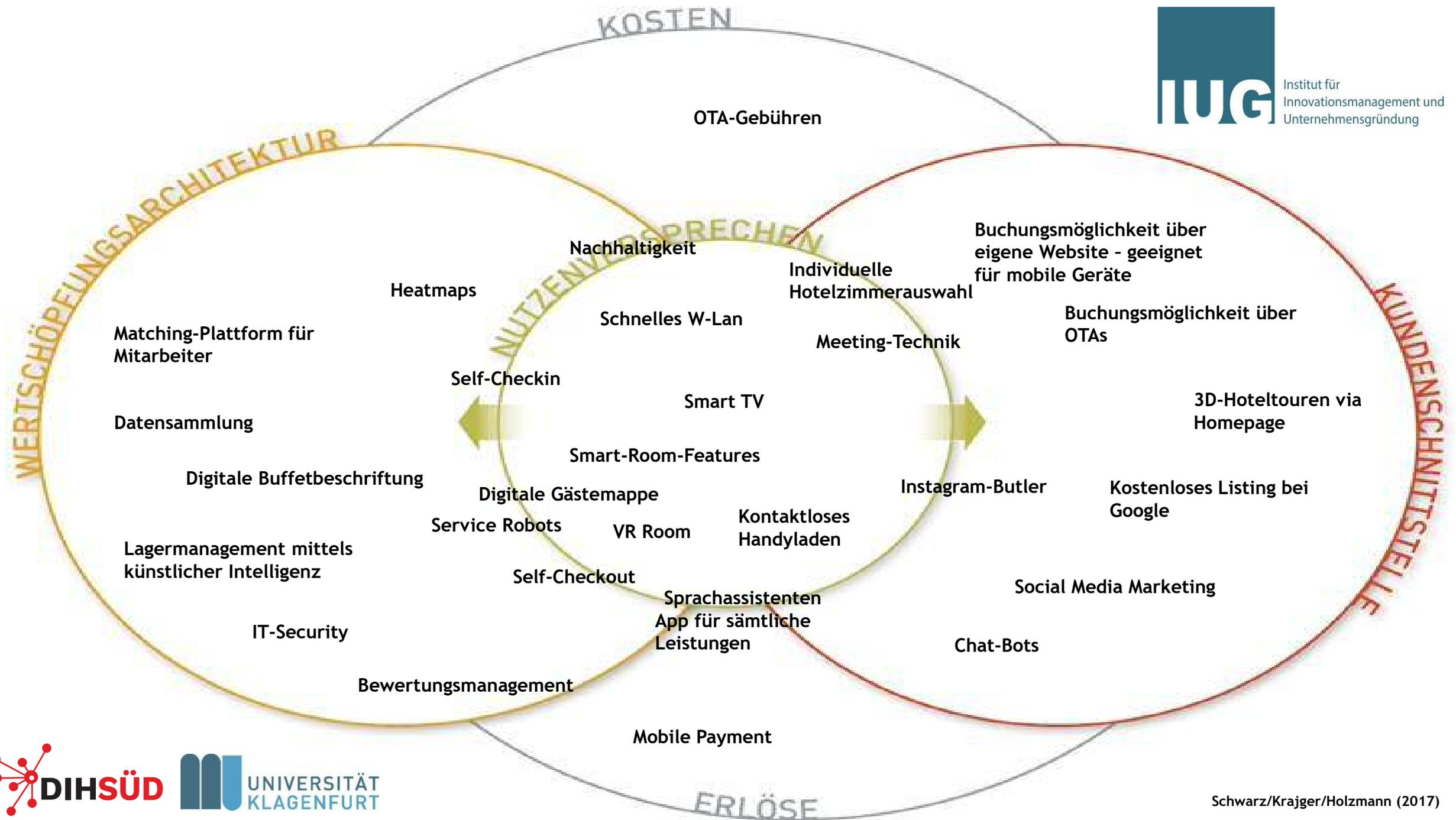
### ■ Hem na Hotel – Nagasaki

- 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

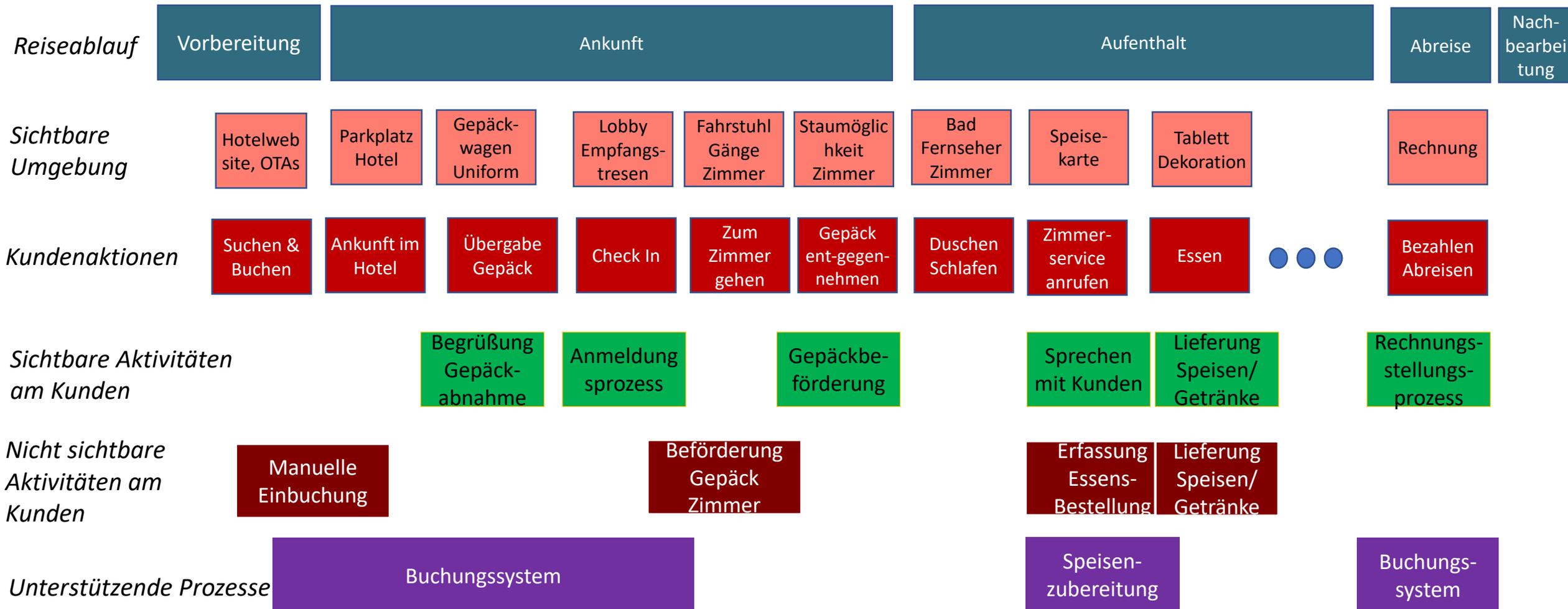
- Schreibmaschine, Schallplattenspieler, gedruckter Reiseführer, Polaroid-Kamera, Röhrenfernseher



# Impuls: Service Blueprinting

Einführung

# Beispiel Service Blueprint Hotellerie



# in Teams: Service Blueprinting

Für die Beherbergungsbetriebe

# Workshop-Abschluss

Feedback

# Digitalisierung in Beherbergungsbetrieben

**Workshop**  
**3. Mai 2024**