

# Digitalisierungsumfrage

Ergebnisdokumentation – Deutschland



# Aufbauend auf der Studie von Jänner 2016 wurden erneut die **Auswirkungen der Digitalisierung auf die Hotellerie** analysiert

2016



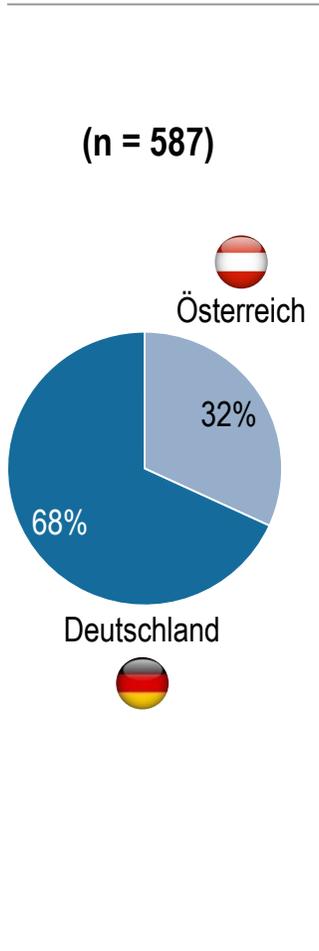
Die im Jänner 2016 veröffentlichte Studie analysiert den Status der Digitalisierung in der Hotelindustrie und leitet neun Handlungsempfehlungen ab  
**Teilnehmer:** D, CH, A (667 Teilnehmer)

2019



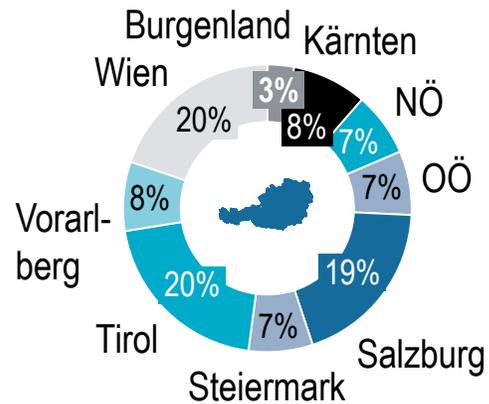
Die im Mai 2019 veröffentlichte Studie untersucht erneut die Auswirkungen der Digitalisierung und die Entwicklung seit dem Jahr 2016  
**Teilnehmer:** D, A (587 Teilnehmer)

# An der Umfrage im April 2019 nahmen **587 Hoteliers** teil

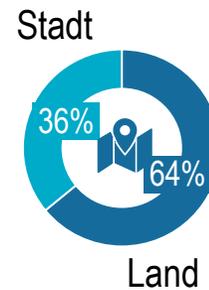


**In welchem Bundesland befindet sich Ihr Betrieb?**

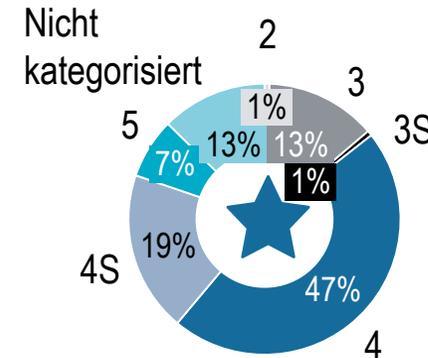
**AUT**  
(n = 187)



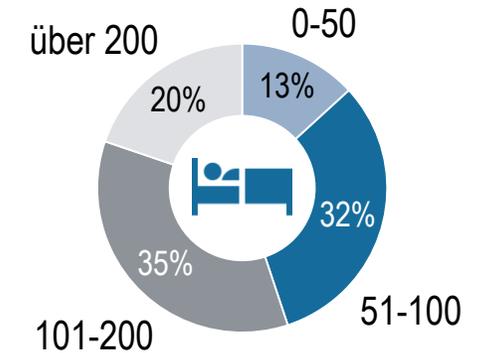
**Befindet sich Ihr Betrieb in einer Stadt?**



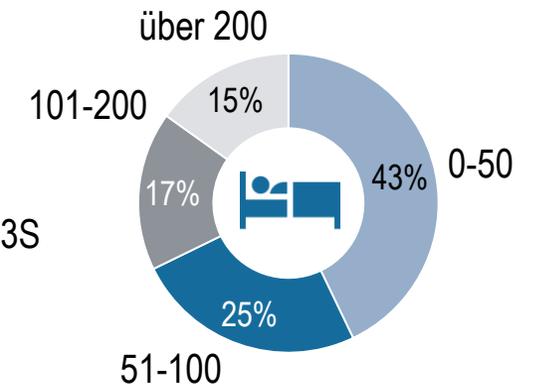
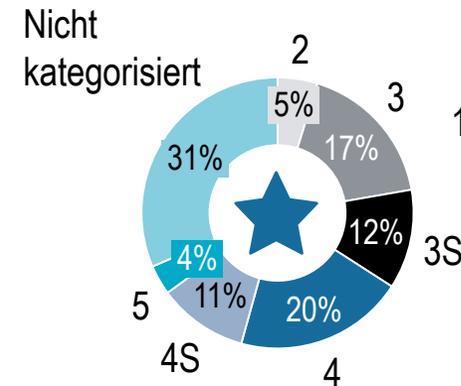
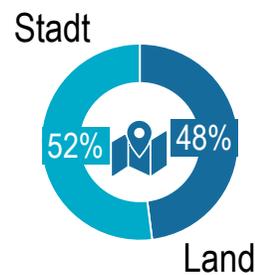
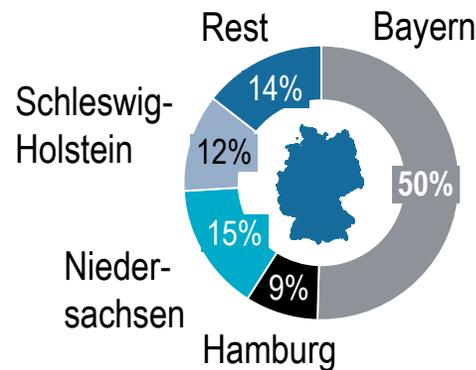
**Wie ist Ihr Betrieb kategorisiert?**



**Wie viele Betten hat ihr Betrieb?**



**GER**  
(n = 400)



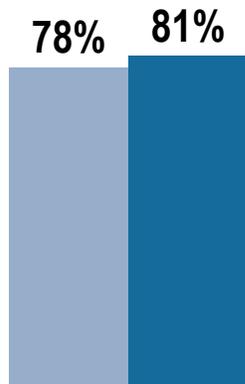
## Inhalt

	Page
A. Allgemeine Einschätzung	5
B. Cybersecurity, Chancen und Gefahren	10
C. Anwendungen im Betrieb	15

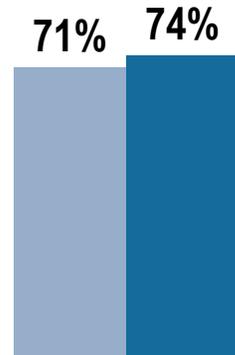
## A. Allgemeine Einschätzung



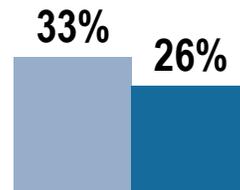
# Es besteht nach wie vor erheblicher **Schulungsbedarf**



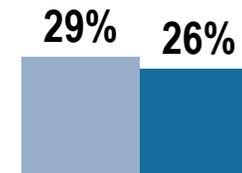
Wie weitreichend schätzen Sie die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Hotelbranche ein?



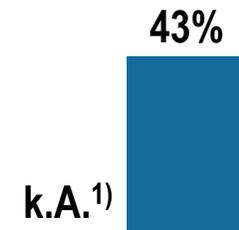
Wie wichtig ist Digitalisierung für Ihren Betrieb?



Als wie "digital fortgeschritten" würden Sie Ihren eigenen Betrieb einstufen?



Wie würden Sie den Wissenstand Ihrer wichtigsten Mitarbeiter hinsichtlich Digitalisierung bewerten?



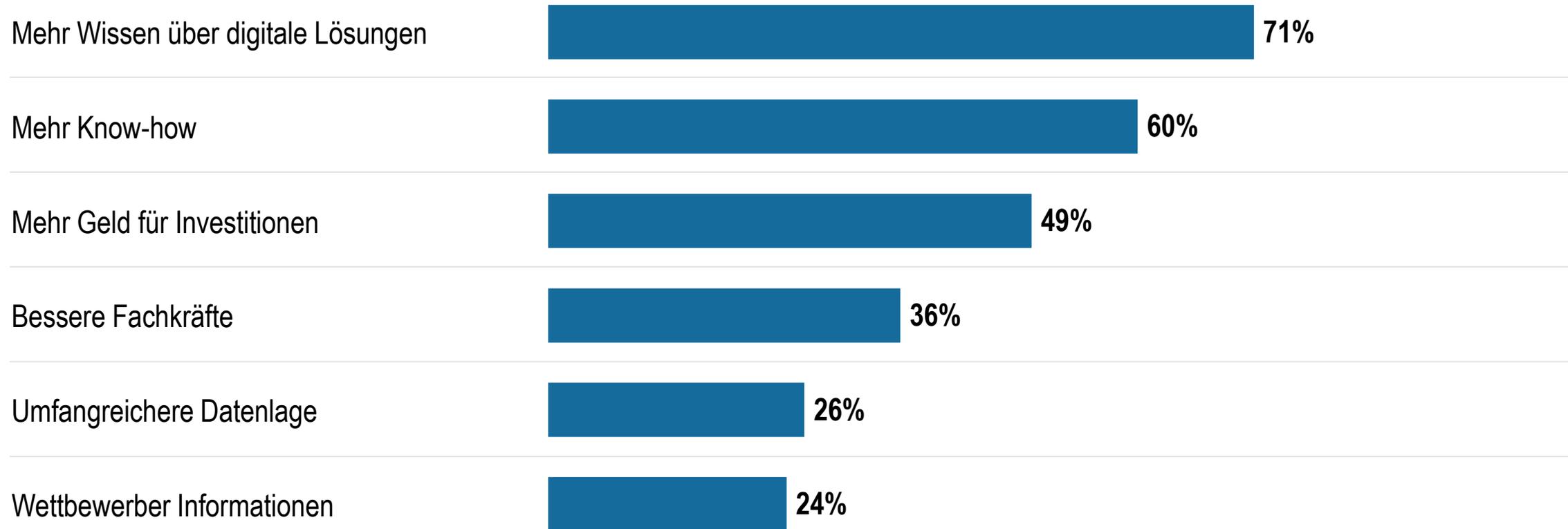
Wie schätzen Sie sich selbst bei der Umsetzung neuer digitaler Trends ein?

■ 2016 ■ 2019

1) 2016er Datenpunkt nicht verfügbar  
 Prozentzahlen entsprechen den Nennungen von 4 und 5 auf einer 5-teiligen Skala mit 1=kaum (gut) und 5=sehr (gut)

# Ein Großteil der Hoteliers fühlt sich noch **nicht fit** für die Digitalisierung und es besteht **großer Informationsbedarf**

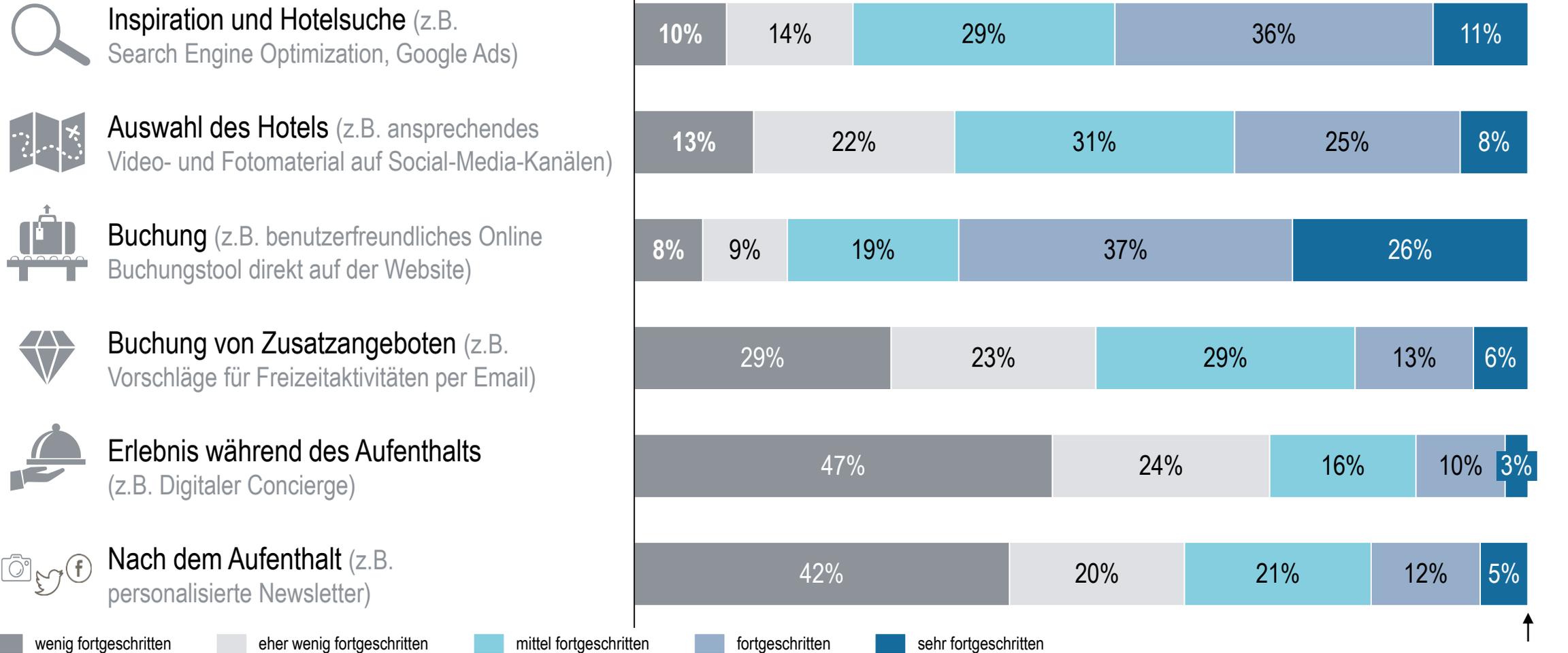
Was benötigen Sie, um in Bezug auf die Digitalisierung noch fitter zu werden?



Prozentzahlen entsprechen den Nennungen

↑  
100%

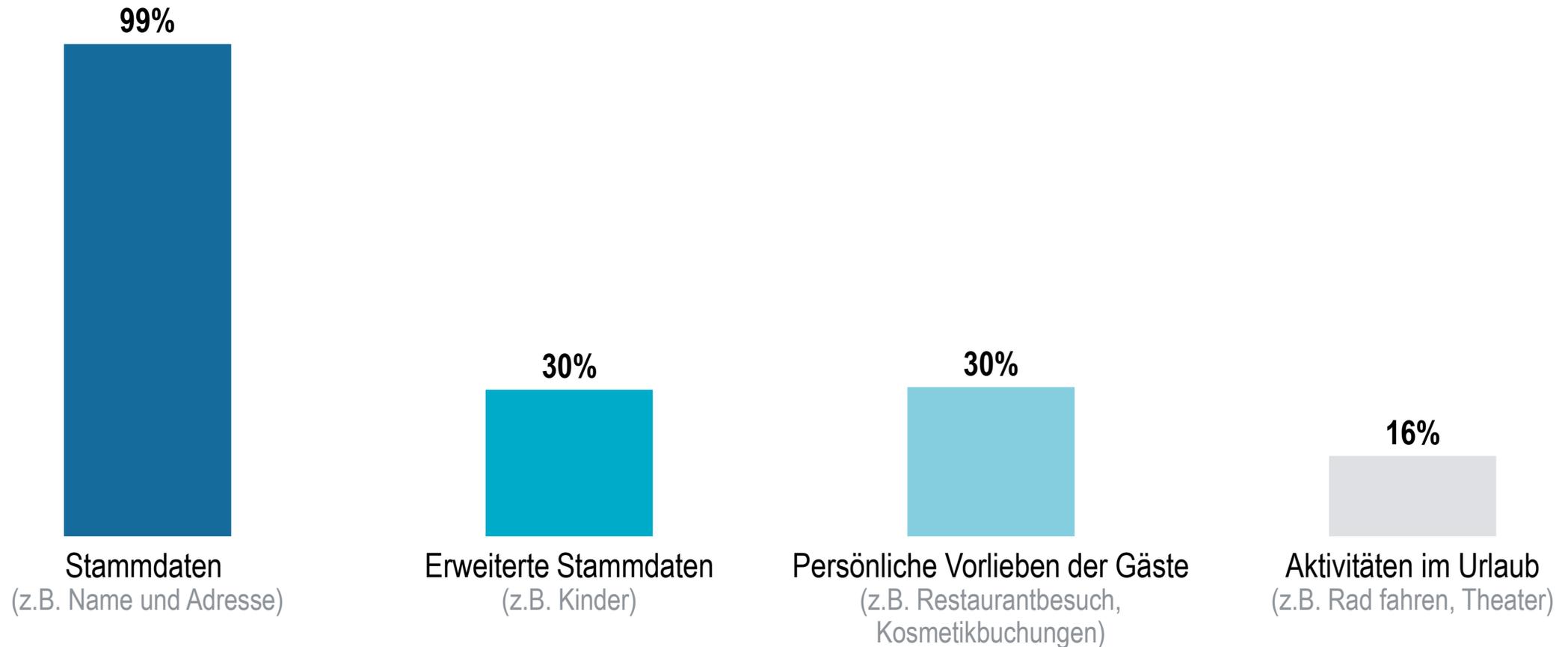
# Ein Großteil der Hoteliers schätzt ihr **digitales Angebot** im Hinblick auf die **Customer Journey mäßig** ein



↑  
100%

# Nahezu jedes Hotel erhebt die **Stammdaten** der Gäste während nur 30% die **persönlichen Vorlieben** der Gäste speichern

Welche Daten erheben und nutzen Sie von Ihren Gästen (gemäß DSGVO)?

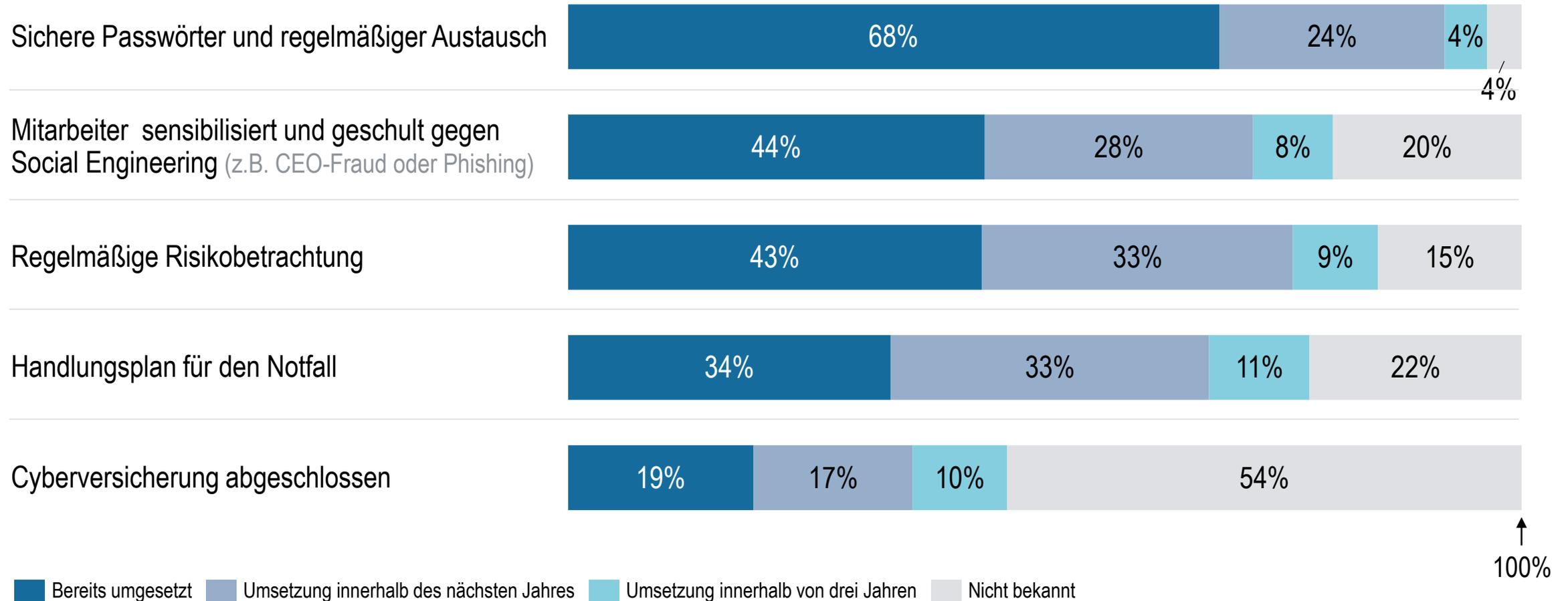


Prozentzahlen entsprechen den Nennungen

## B. Cybersecurity, Chancen und Gefahren

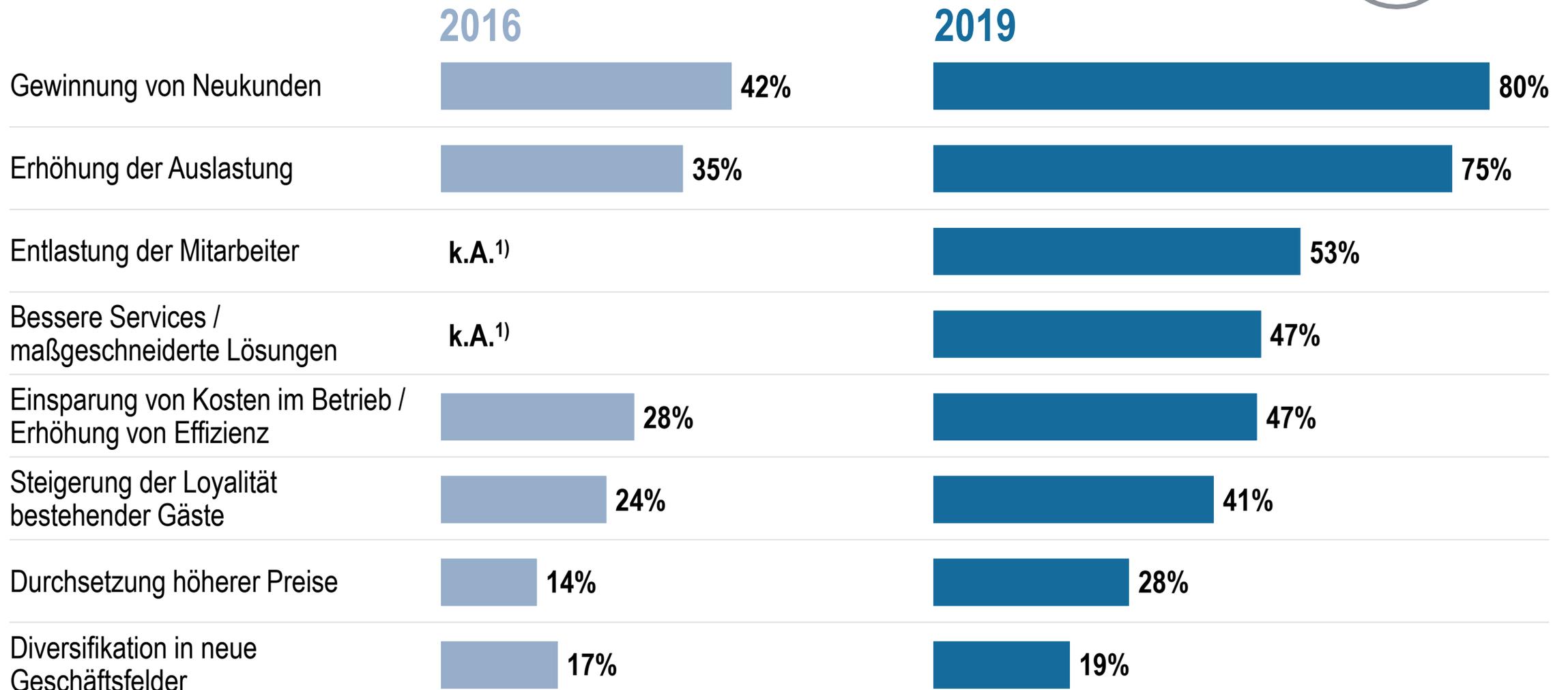


# Welche der folgenden Punkte wollen Sie umsetzen um Ihre Gäste und Ihre Hotel vor **Cyberangriffen zu schützen?**





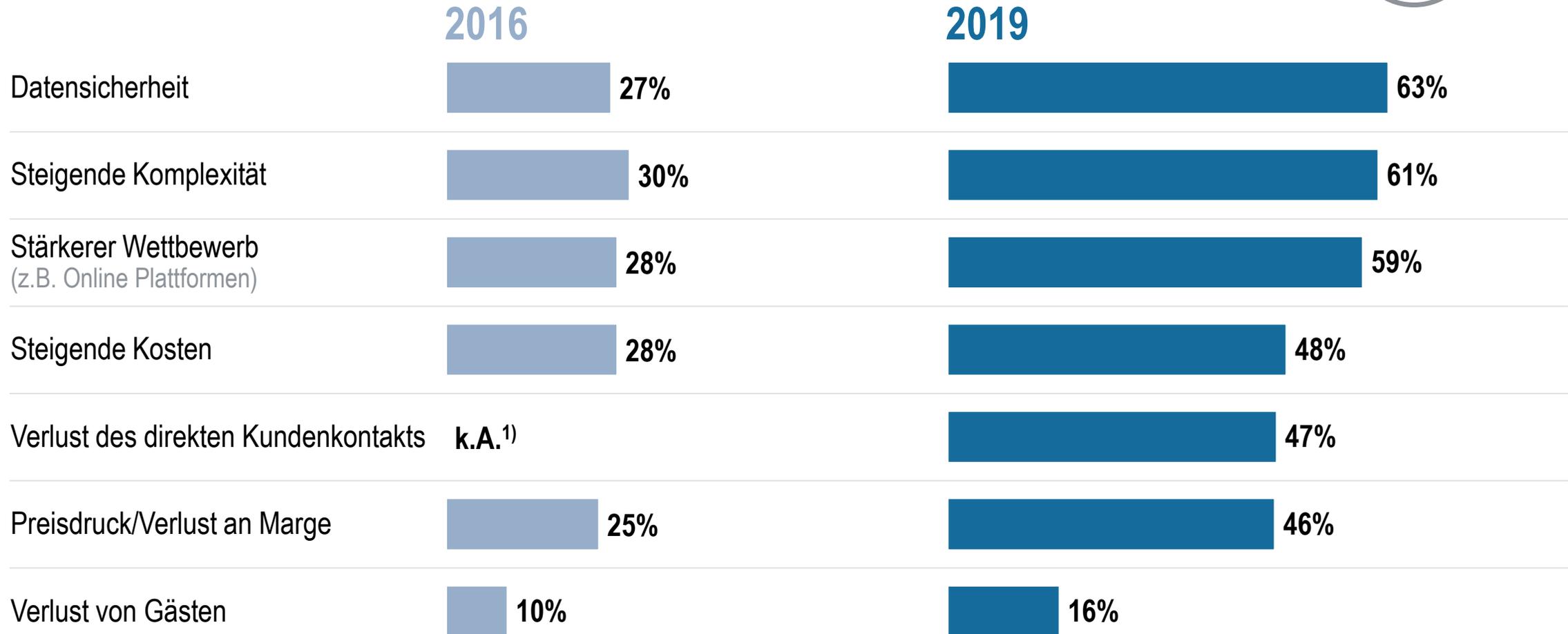
# Welche Chancen sehen Sie durch die Digitalisierung?



1) 2015er Datenpunkt nicht verfügbar



# Welche **Gefahren** sehen Sie durch die Digitalisierung?



1) 2015er Datenpunkt nicht verfügbar

# Weitere Chancen und Gefahren



-  Komfort & Effizienz für Gäste
-  Vereinfachung von Abläufen
-  Automatische und effiziente Bündelung von Arbeitsschritten
-  Vernetzen der Systemlandschaft für 'Golden Data-Set'
-  Schneller am Markt sein
-  Ausweitung des Serviceangebotes, Zeit für den Gast
-  Verschiebung der Buchungskanäle von Indirect (Booking & Co) auf Direct (Eigene Plattformen)
-  Neue Zielgruppen erschließen
-  Persönliche Betreuung unter Ausnutzung digitaler Unterstützung im administrativen Bereich
-  Markenidentifikation und Entertainment
-  Mitarbeiterentlastung
-  Passgenauere Angebote für die Gäste

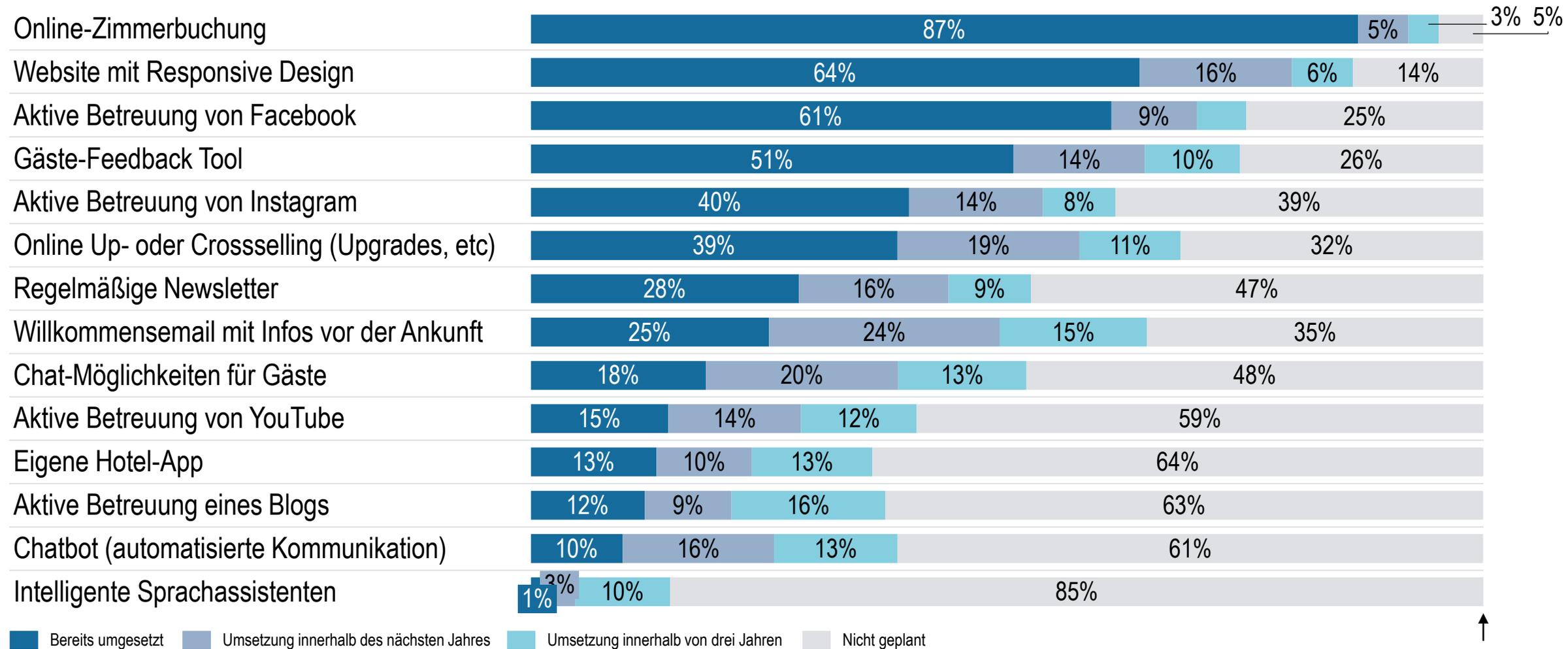


-  Längere Reaktionszeiten
-  Keine optimale Verfügbarkeit der öffentlichen Infrastruktur des Internets – ländlicher Raum
-  Neue Gesetze können Umsetzung blockieren
-  Zu langsame Umsetzung durch den Softwarepartner – dadurch kann es zu Wettbewerbsnachteil kommen
-  Hoher Schulungsbedarf
-  Neuer Arbeitertyp wird benötigt
-  Einschränkungen durch Unsicherheit im Umgang mit den Tools & Möglichkeiten
-  Gefakte Bewertungen oder gehässige Bewertungen einzelner unzufriedener Gäste
-  Mehr Arbeit in die Pflege der Systeme
-  Abhängigkeit von Spezialisten
-  Persönlichen Zugangshindernissen zu digitalen Organisations-Hilfsmitteln

## C. Anwendungen im Betrieb

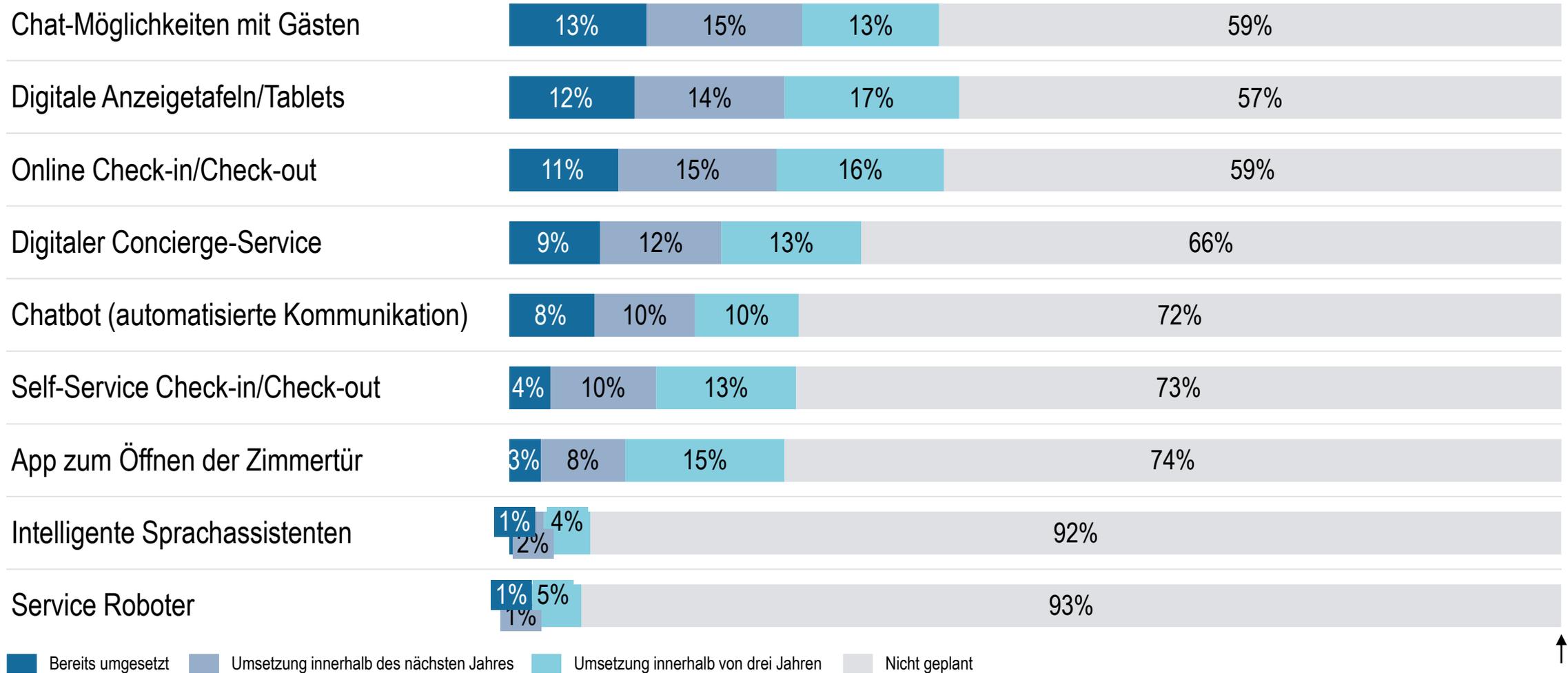


# Welche der folgenden digitalen Maßnahmen wollen Sie umsetzen um **vor bzw. nach der Buchung** näher am Kunden zu sein?



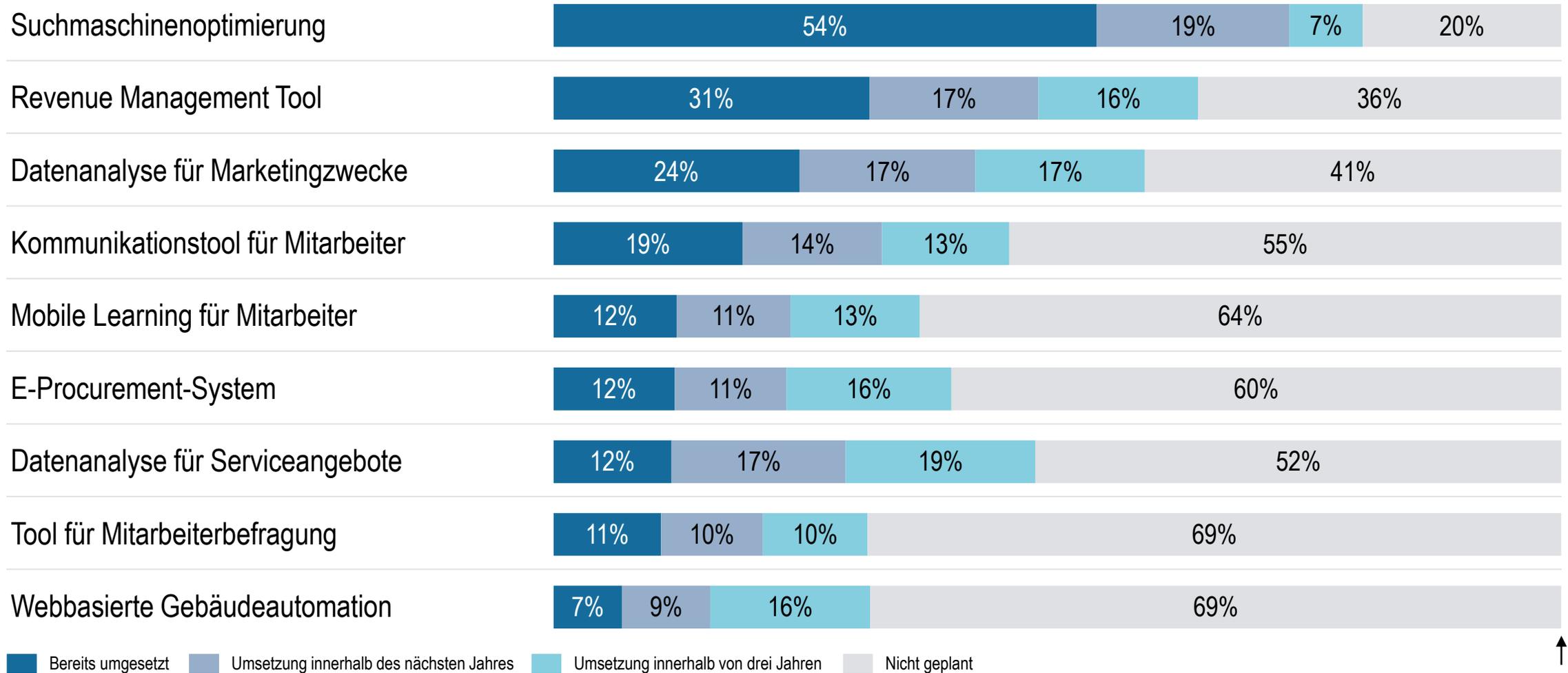
↑  
100%

# Welche der folgenden digitalen Maßnahmen möchten Sie umsetzen um **während des Aufenthalts** näher am Kunden zu sein?



↑  
100%

# Welche der folgenden Punkte haben sie bereits umgesetzt oder wollen Sie umsetzen um den **operativen Betrieb** in Ihrem Hotel zu verbessern?



↑  
100%



Roland  
Berger

THINK:ACT

