

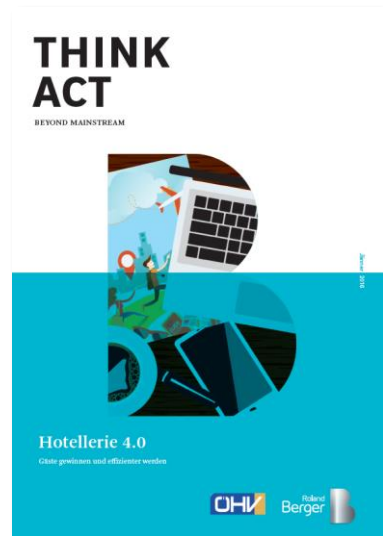
# Digitalisierungsumfrage

Ergebnisdokumentation – Österreich



# 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)

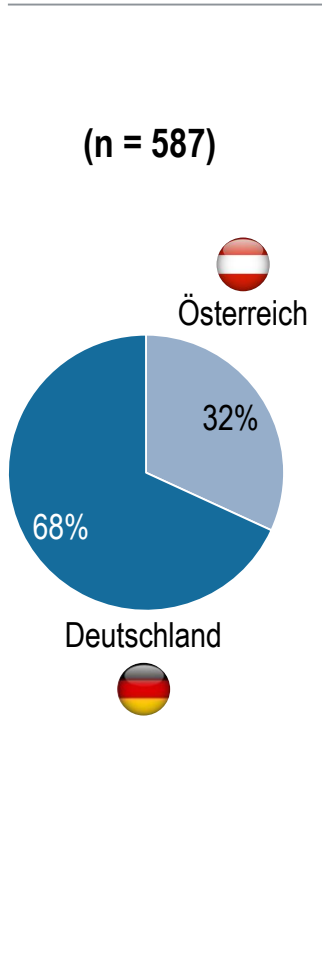
2019



Die im Mai 2019 veröffentlichte Studie untersucht erneut die Auswirkungen der Digitalisierung und die Entwicklung seit dem Jahr 2016

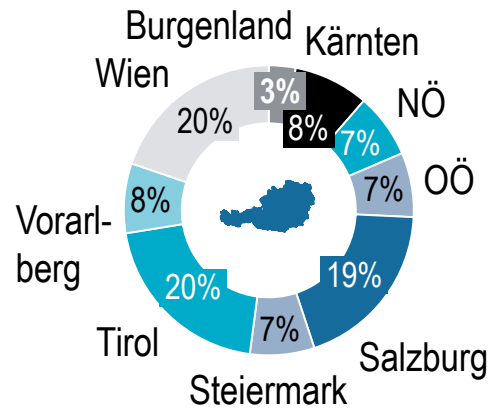
**Teilnehmer:** D, A (587 Teilnehmer)

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

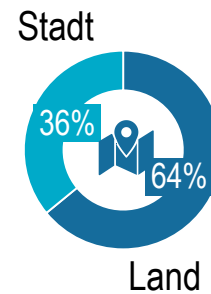


**In welchem Bundesland befindet sich Ihr Betrieb?**

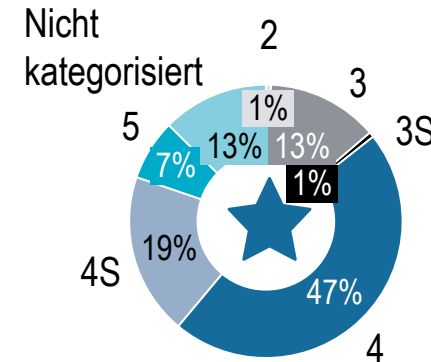
**AUT**  
(n = 187)



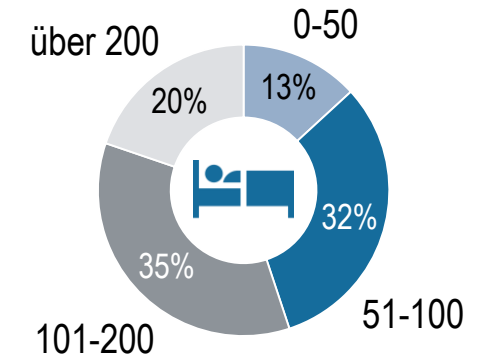
**Befindet sich Ihr Betrieb in einer Stadt?**



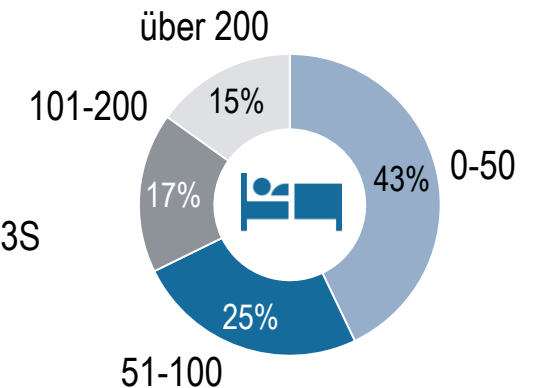
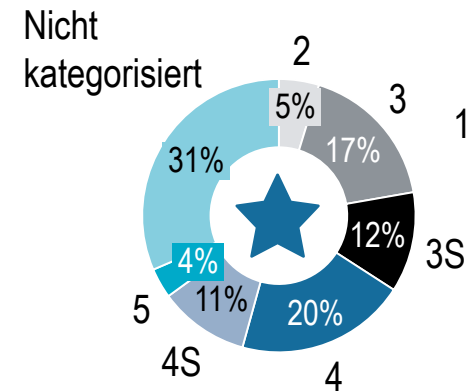
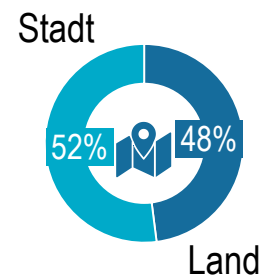
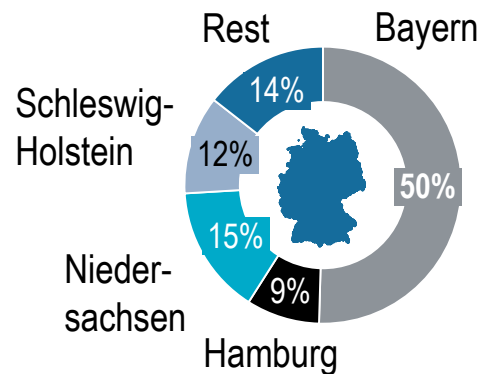
**Wie ist Ihr Betrieb kategorisiert?**



**Wie viele Betten hat ihr Betrieb?**



**GER**  
(n = 400)



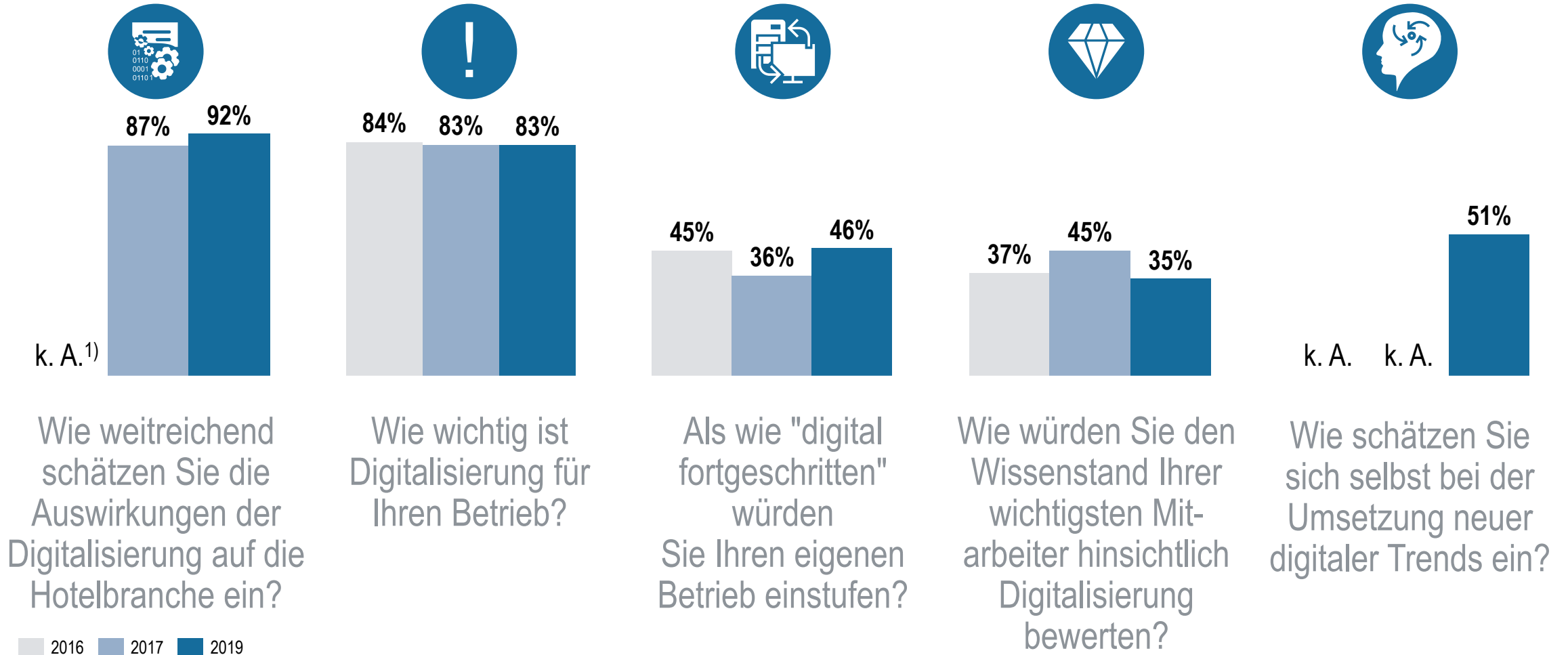
## Inhalt

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

# A. Allgemeine Einschätzung



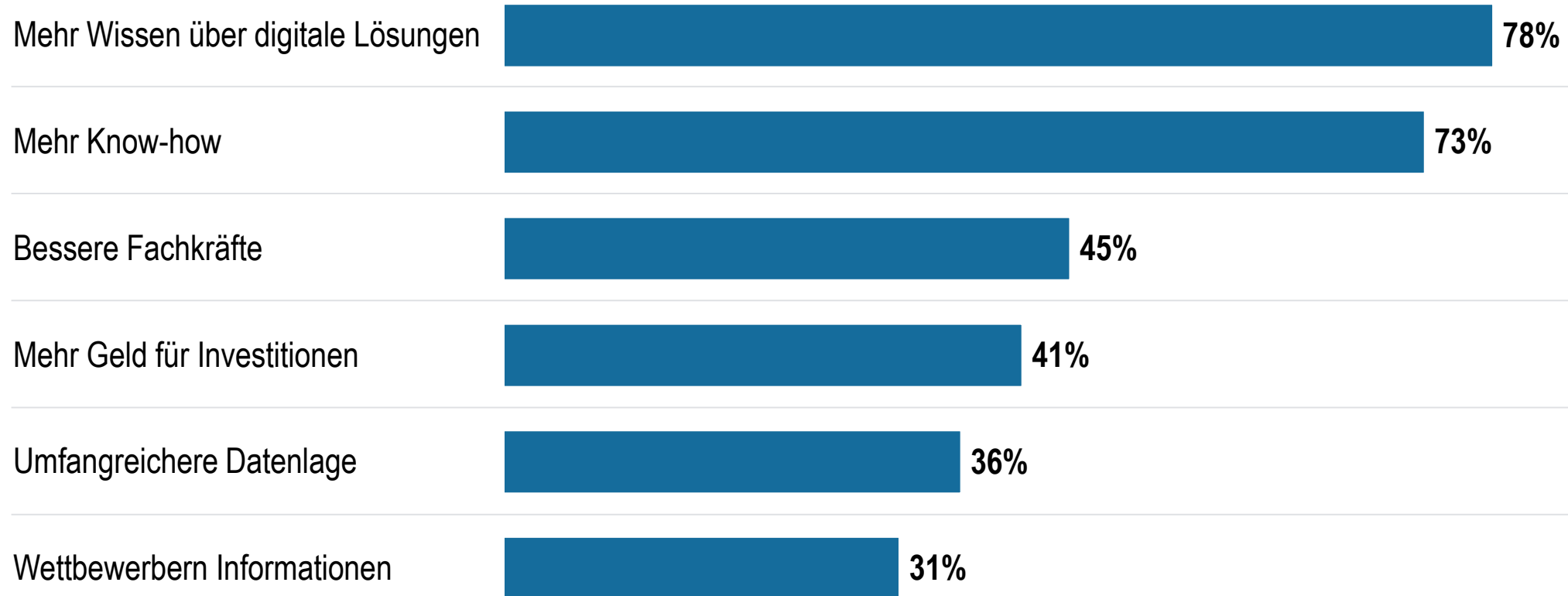
# Es besteht nach wie vor erheblicher **Schulungsbedarf**



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**

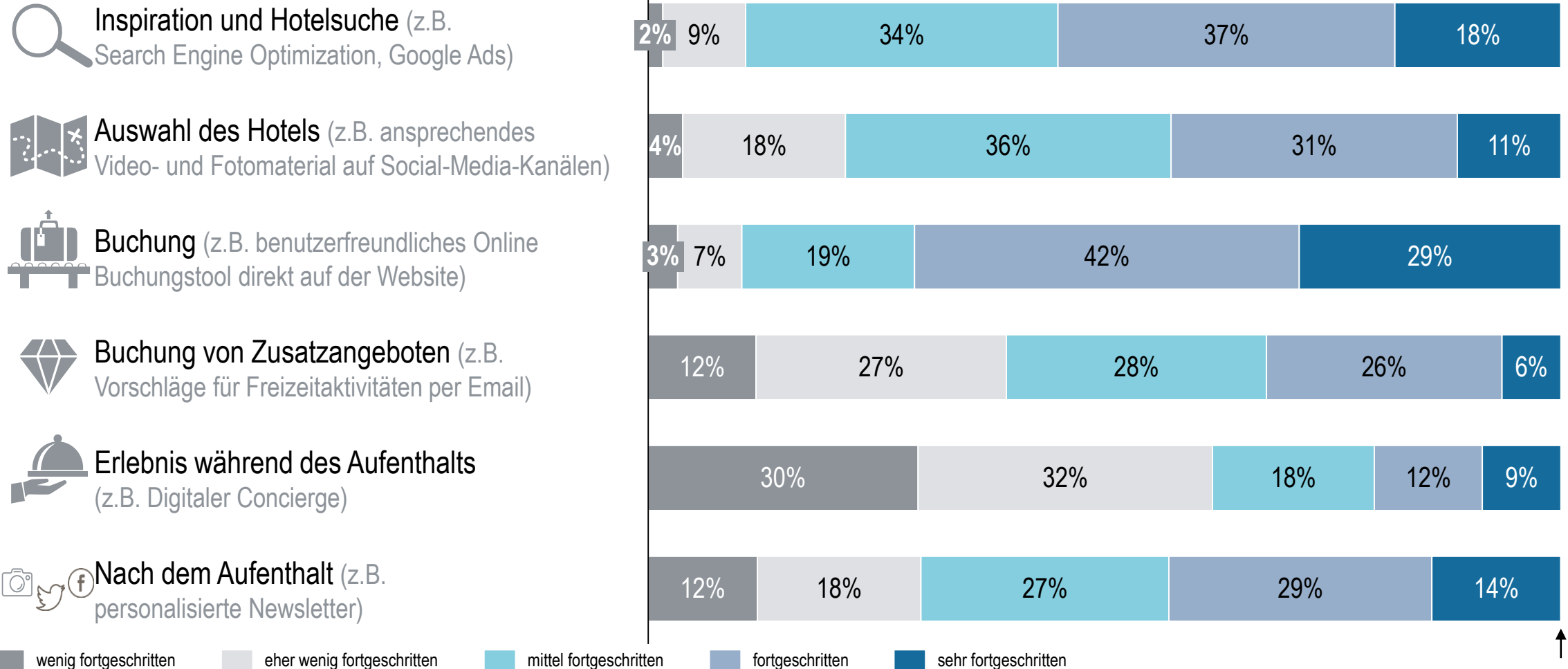
Was benötigen Sie, um in Bezug auf die Digitalisierung noch fitter zu werden?



Prozentzahlen entsprechen den Nennungen

↑  
100%

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

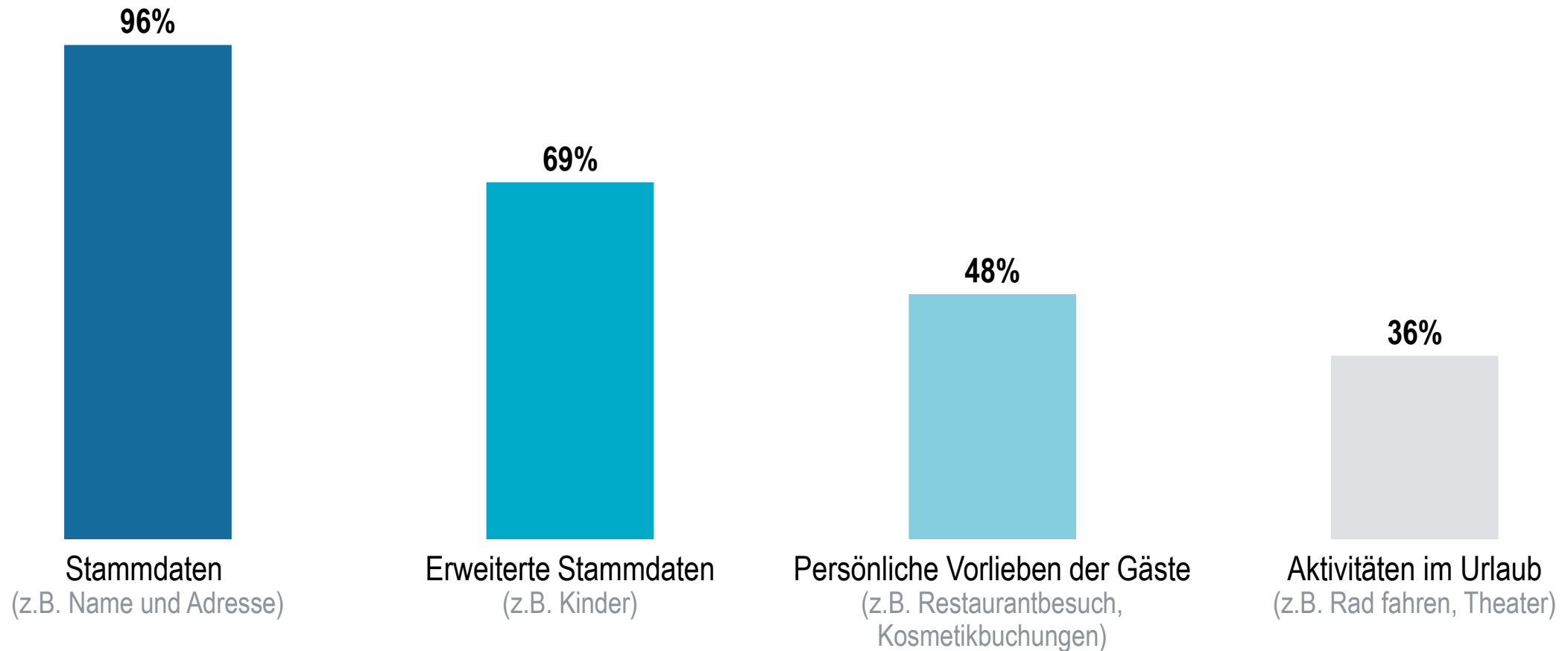


↑  
100%



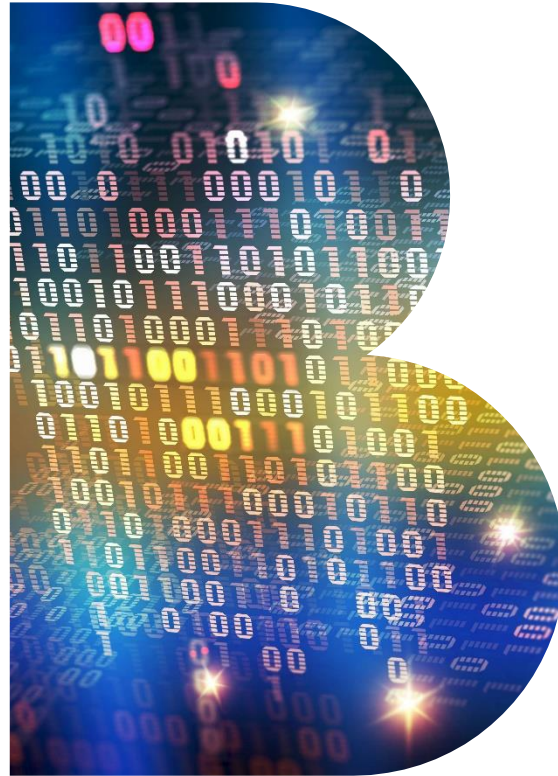
# Nahezu jedes Hotel erhebt die **Stammdaten** der Gäste während nur 30% die **persönlichen Vorlieben** der Gäste speichern

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

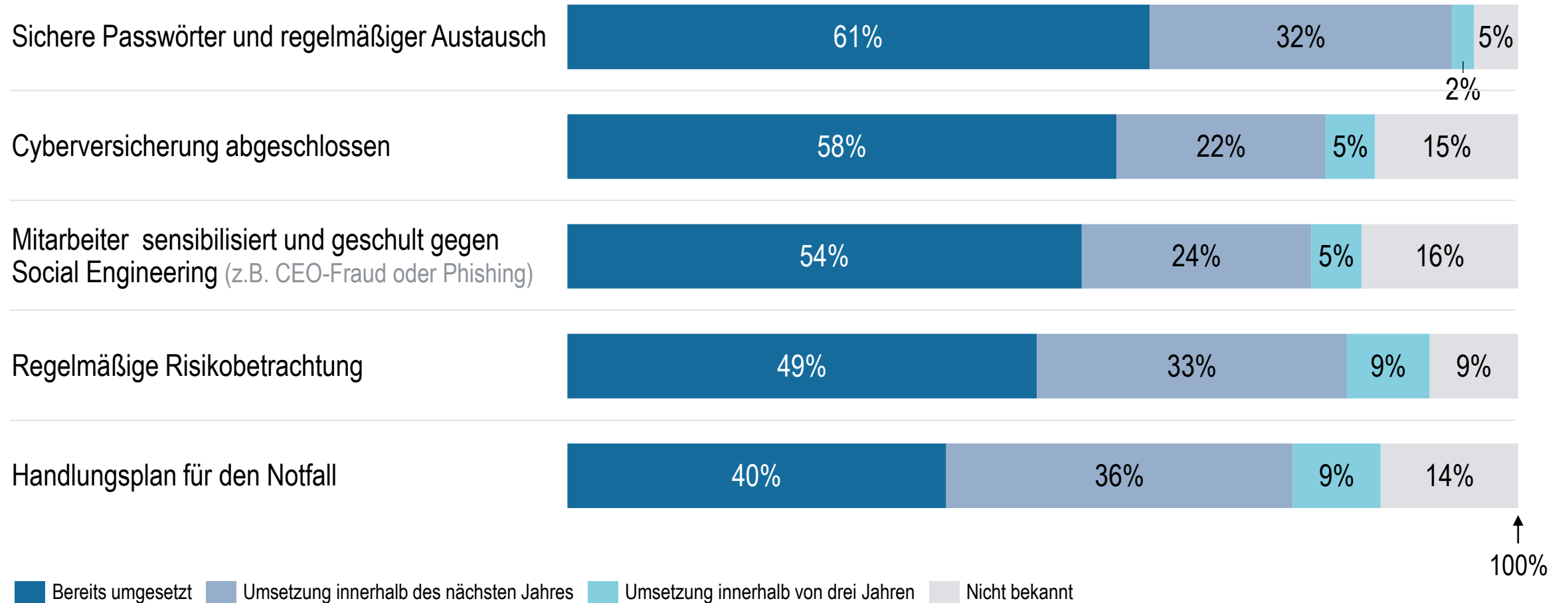


Prozentzahlen entsprechen den Nennungen

## B. Cybersecurity, Chancen und Gefahren

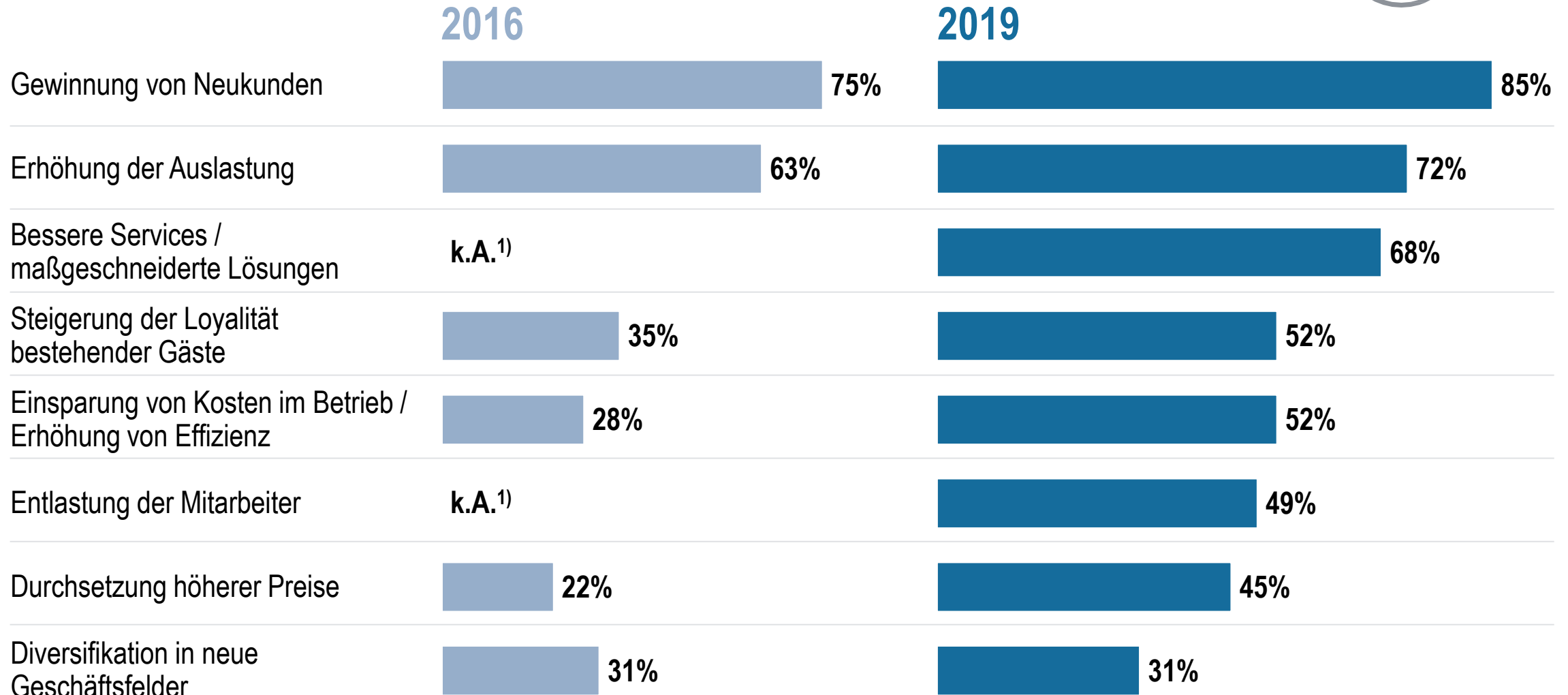


# Welche der folgenden Punkte wollen Sie umsetzen um Ihre Gäste und Ihre Hotel vor **Cyberangriffen zu schützen**?





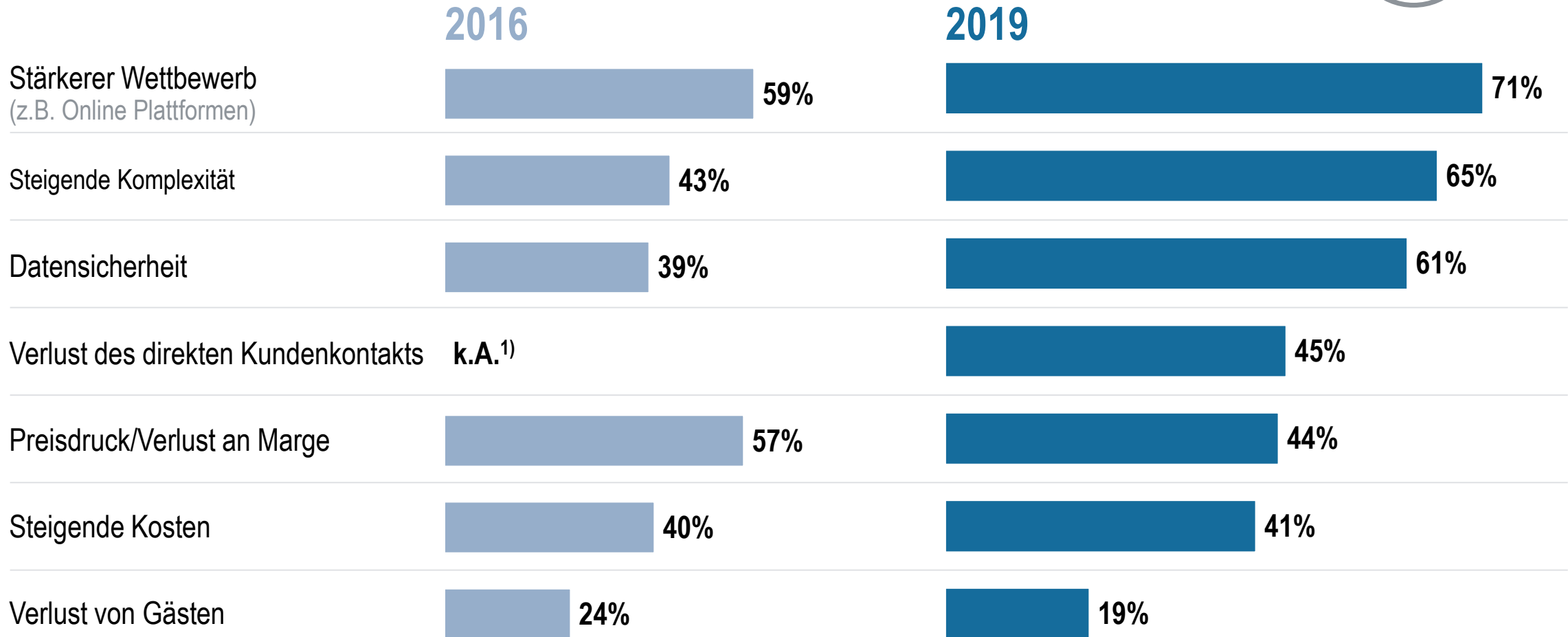
# Welche Chancen sehen Sie durch die Digitalisierung?



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

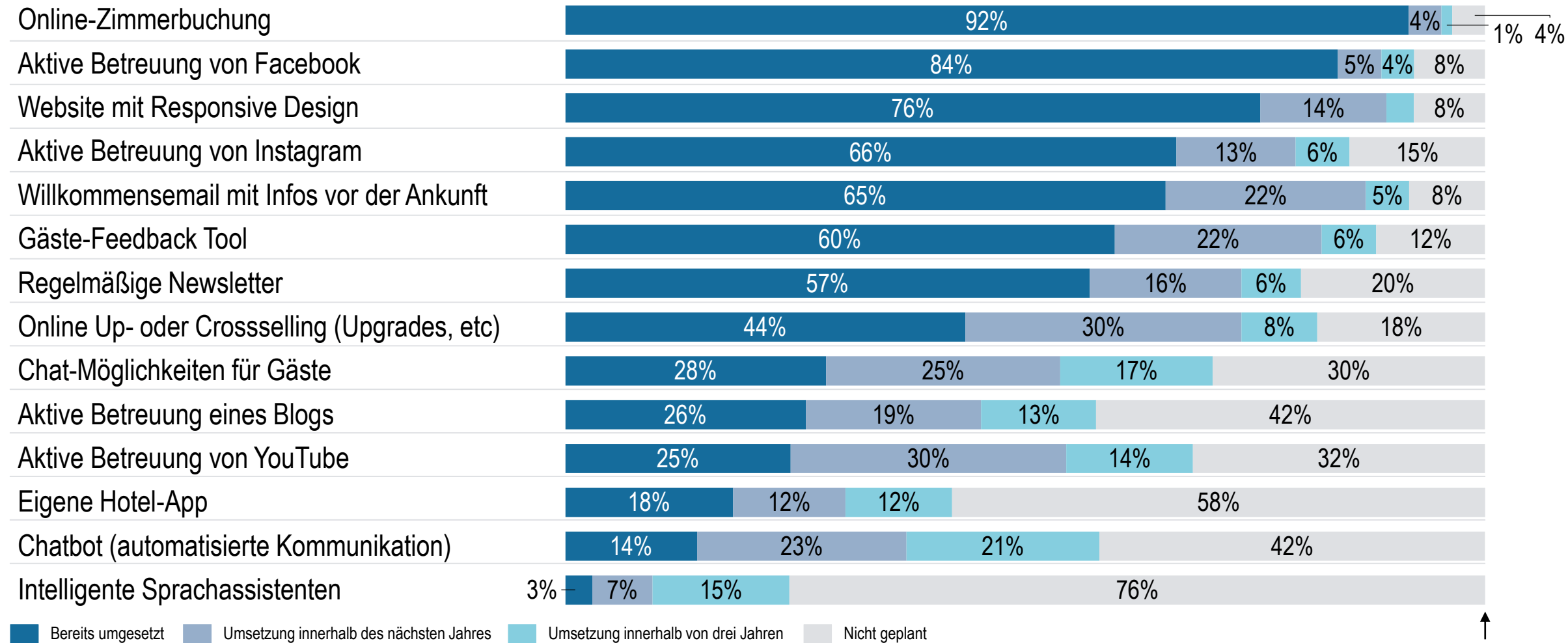


-  Längere Reaktionszeiten
-  Keine optimale Verfügbarkeit der öffentlichen Infrastruktur des Internets – ländlicher Raum
-  Neue Gesetze können Umsetzung blockieren
-  Zu langsame Umsetzung durch den Softwarepartner – dadurch kann es zu Wettbewerbsnachteil kommen
-  Hoher Schulungsbedarf
-  Neuer Arbeitertyp 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



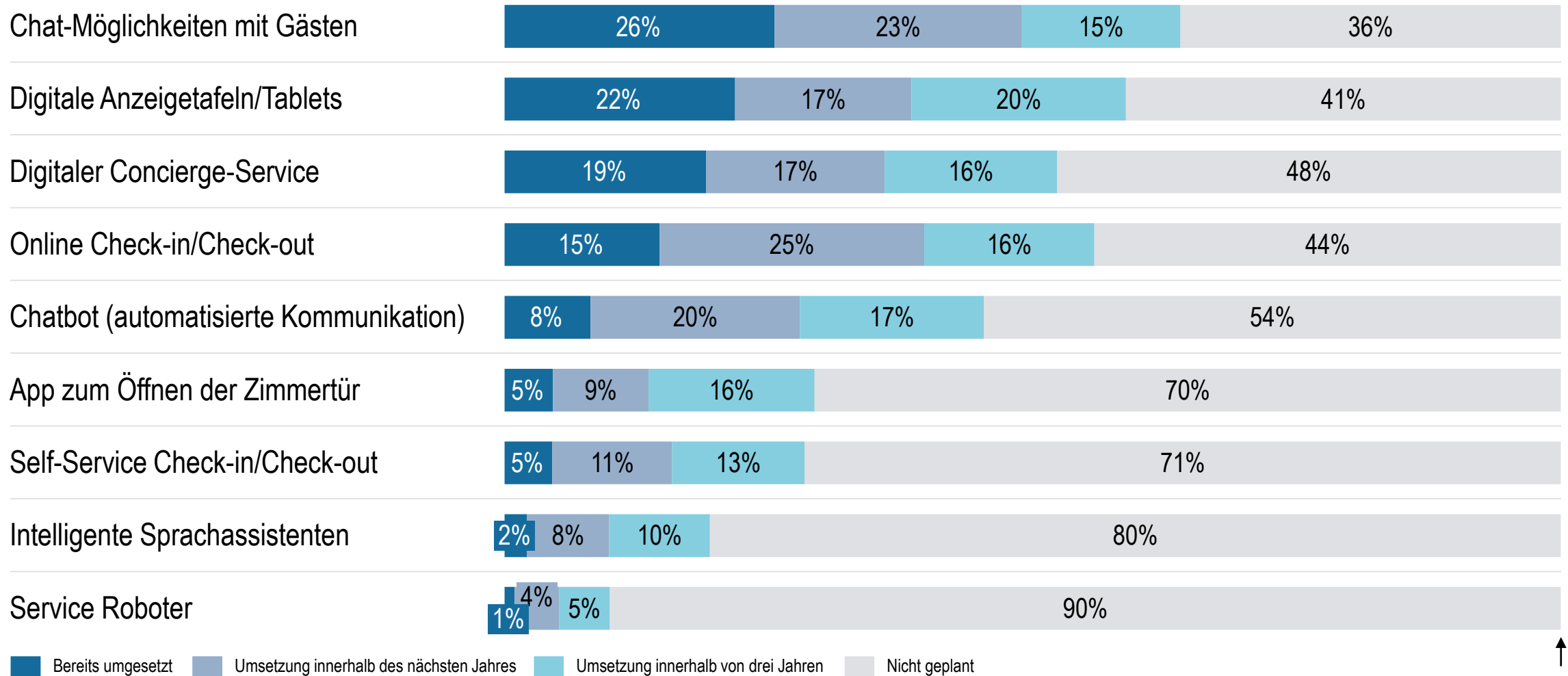
# Welche der folgenden digitalen Maßnahmen wollen Sie umsetzen um **vor bzw. nach der Buchung** näher am Kunden zu sein?



↑  
100%

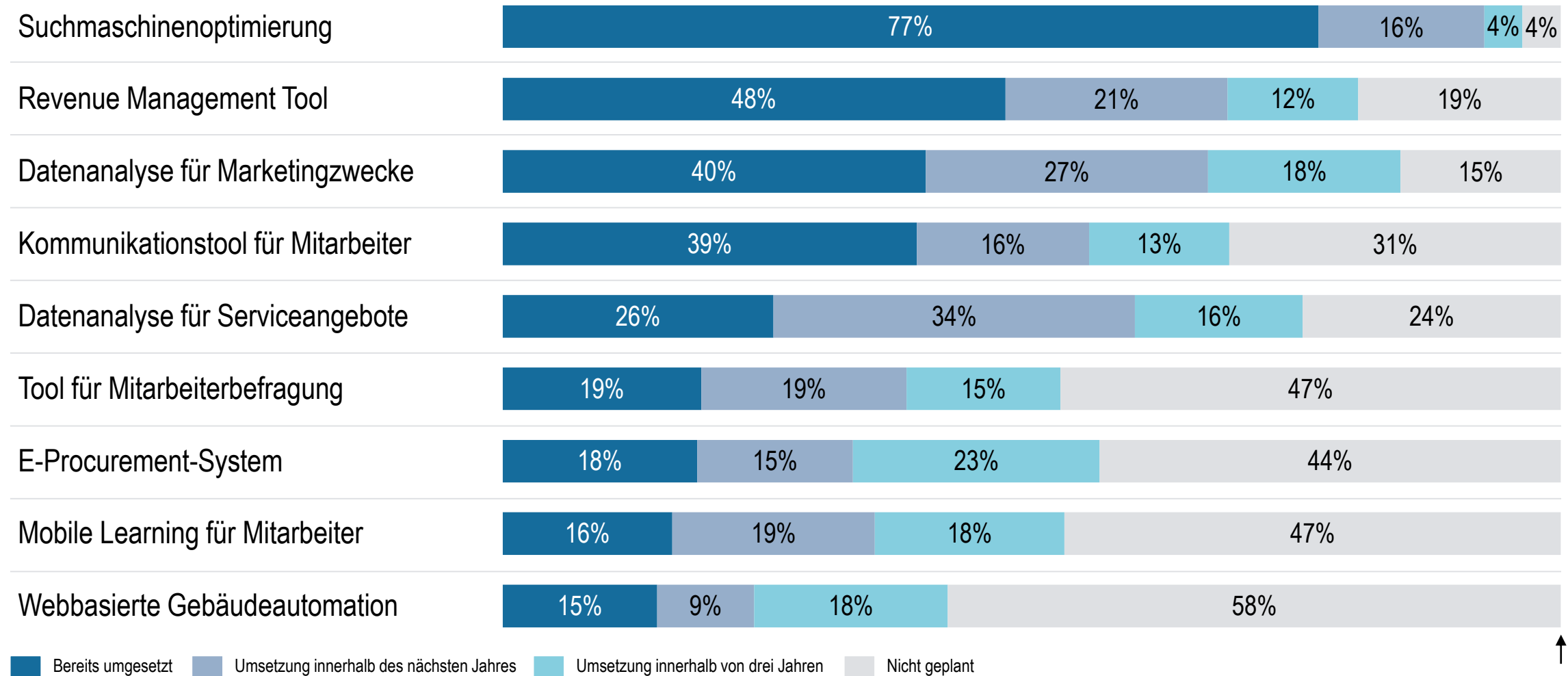


# Welche der folgenden digitalen Maßnahmen möchten Sie umsetzen um **während des Aufenthalts** näher am Kunden zu sein?



↑  
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

