



E-Commerce im Tourismus: Entwicklung und Status-Quo
Alexander Fritsch . St. Moritz . 15. März 2024

Anno dazumal

Erinnern Sie sich noch?

- Fast 1 kg schwer
- Gesprächsdauer: 1 Stunde
- 30 Nummern Speicher



Heute: Digitalisierung in allen Bereichen

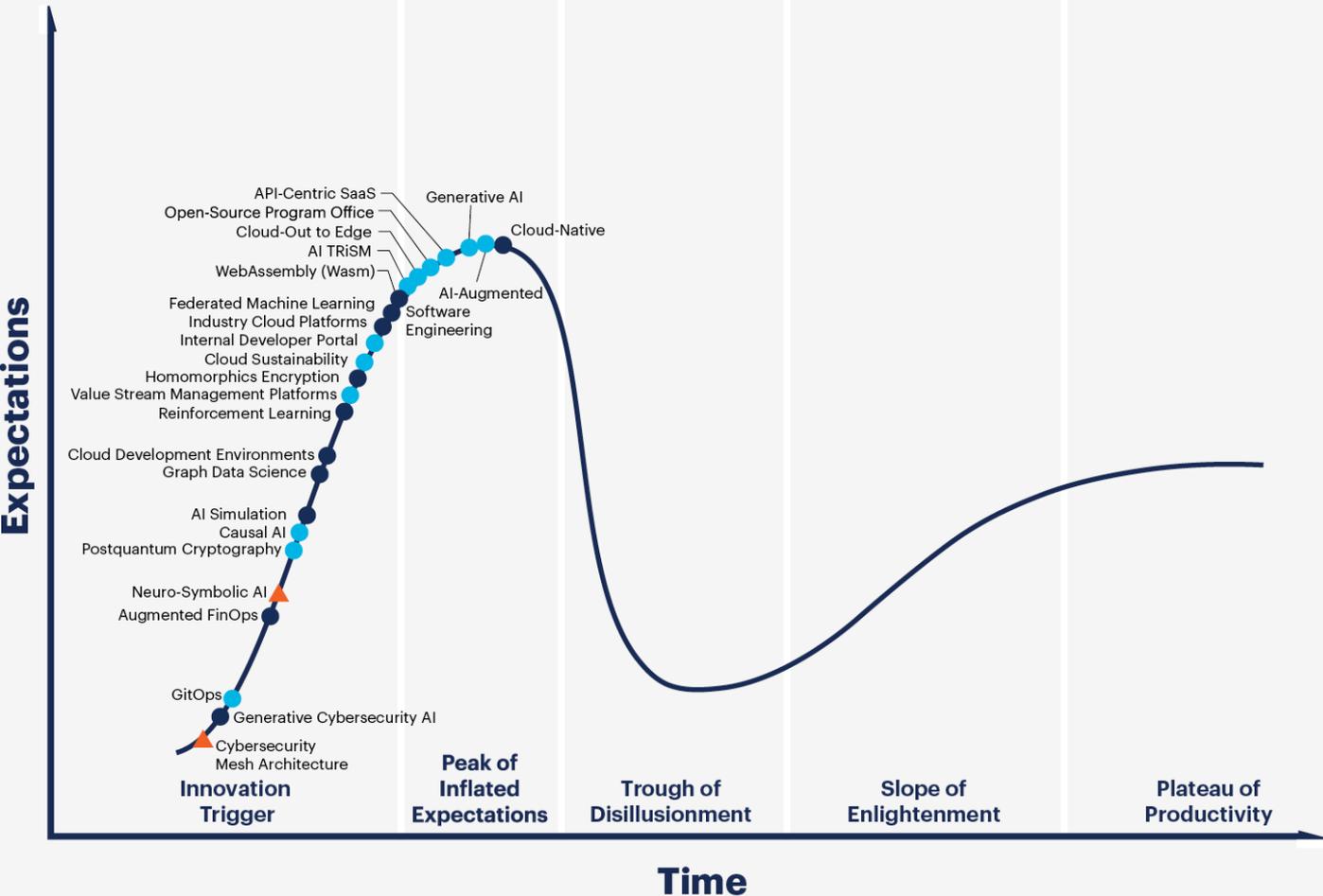
Digital iPotty 2-in-1-Töpfchen mit iPad-Halterung



Dazwischen: Einige „Unfälle“



Hype Cycle for Emerging Technologies, 2023



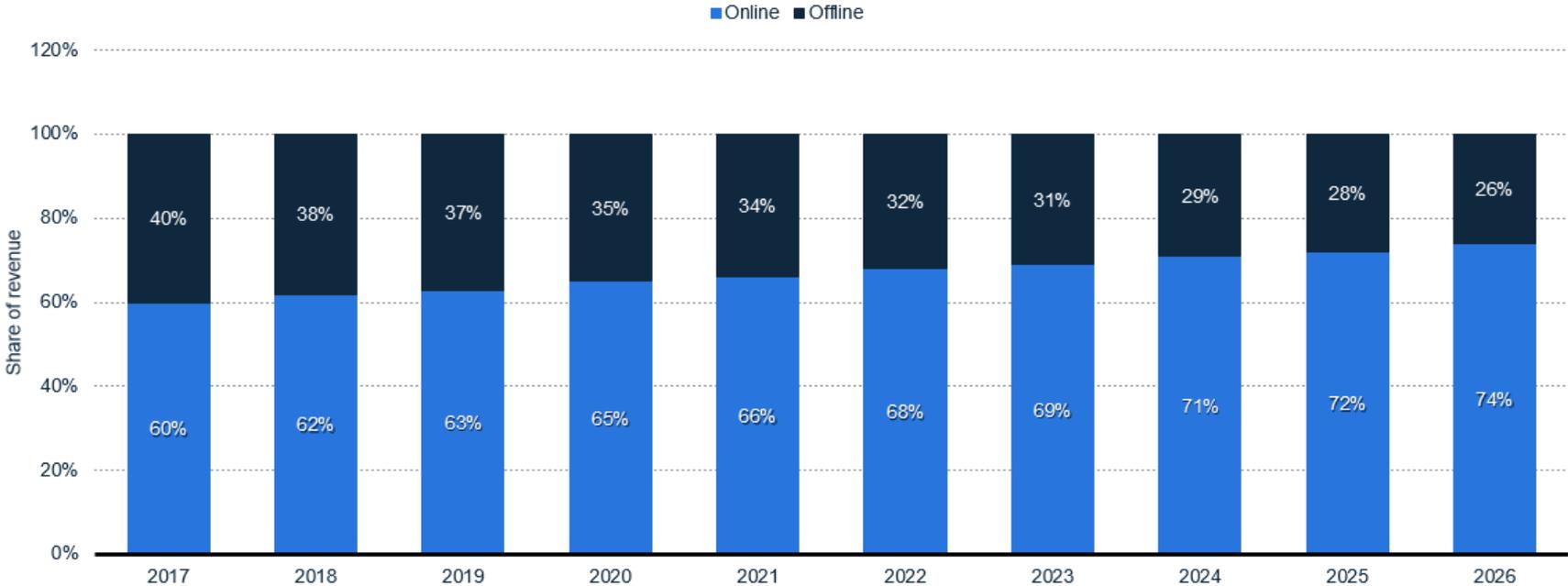
Plateau will be reached:

- less than 2 years
- 2 to 5 years
- 5 to 10 years
- ▲ more than 10 years

As of August 2023

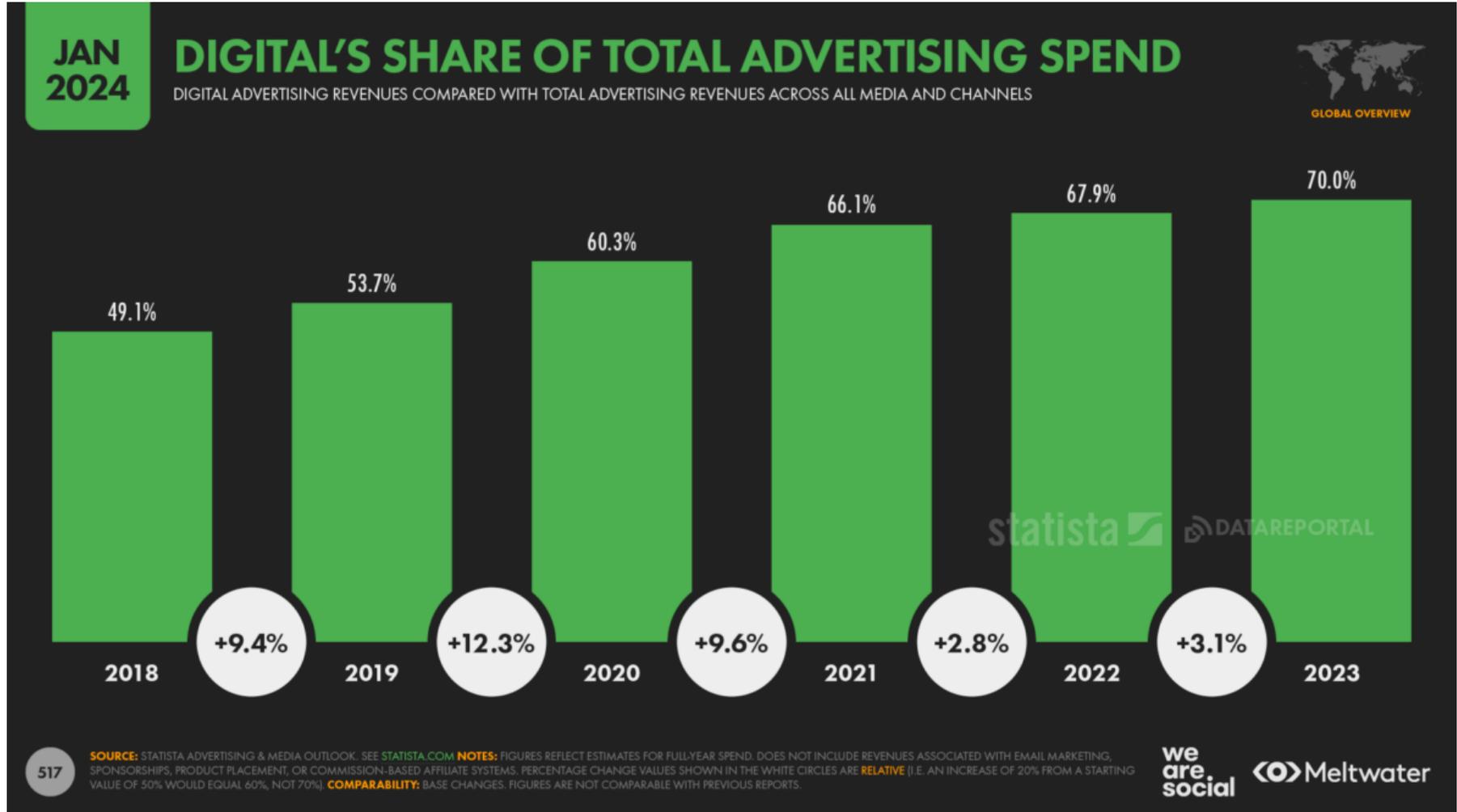
Quelle: <https://www.gartner.com/en/articles/what-s-new-in-the-2023-gartner-hype-cycle-for-emerging-technologies>

Travel: Online vs. Offline Sales

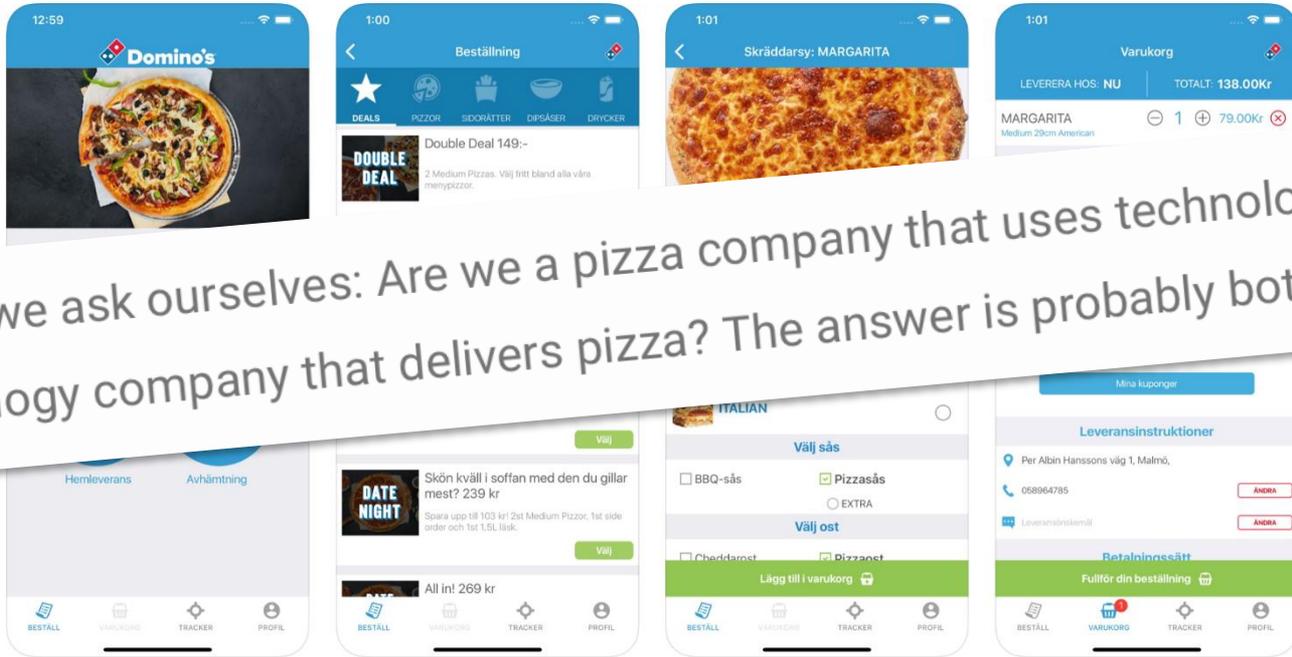


Source: Statista (2022), <https://www.statista.com/outlook/mmo/travel-tourism/worldwide#sales-channels>

Digital-Anteil an Werbeausgaben



Digitalisering: Eine Herausforderung



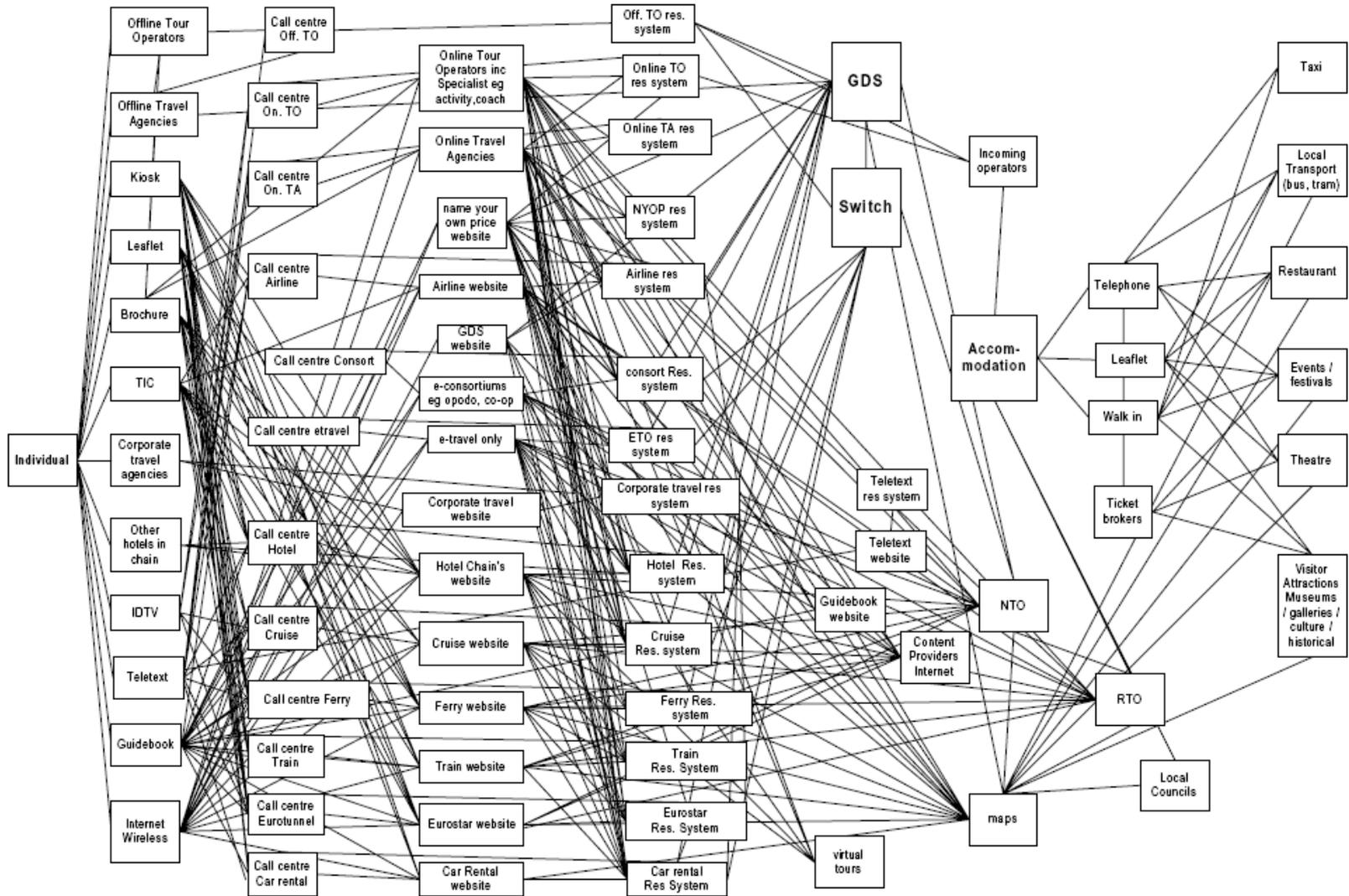
Today, we ask ourselves: Are we a pizza company that uses technology, or a technology company that delivers pizza? The answer is probably both.

Sources: Screenshots from <https://apps.apple.com/se/app/dominos-pizza-sweden/id1183760013?l=en> and

<https://www.thinkwithgoogle.com/marketing-resources/experience-design/dominos-customer-expectations-mobile-experience/>

„Wie findet ein potenzieller Gast eigentlich zu Ihnen?“





A man with dark hair and a beard, wearing a white jacket, is leaning back against a wall of horizontal wooden planks. He has his eyes closed and appears to be asleep. A silver laptop is open on his lap. The text '303 Minuten' is printed on the back of the laptop.

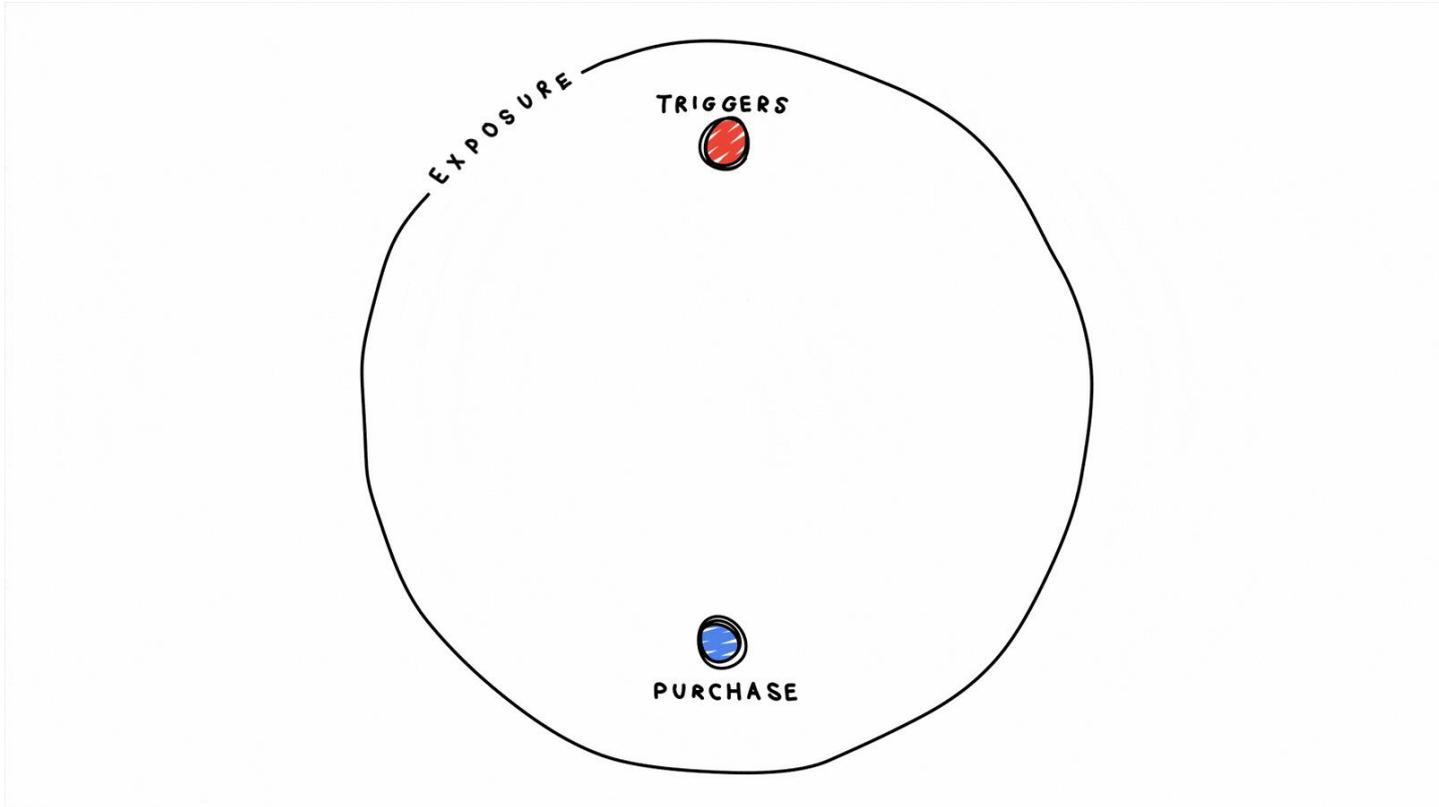
303 Minuten

„**Net Lag**“: 42% sehen die Online-Reiserecherche als „einen ihrer größten Stressfaktoren im Leben“

Wie Gäste entscheiden



Kaufentscheidungen in einer digitalen Welt



Google Travel

Google Reisen Erkunden Flüge Hotels Ferienunterkünfte

Hin- und ... 1 Economy Class

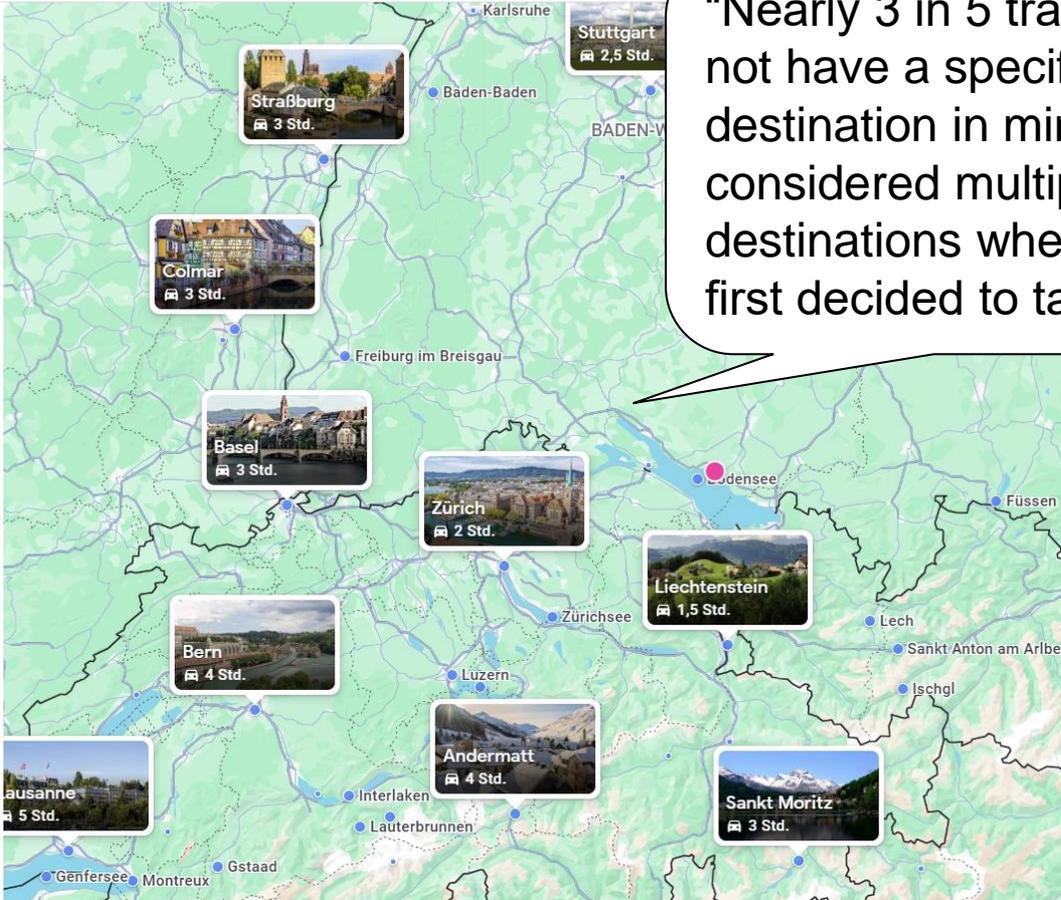
Friedrichshafen Wohin?

Einwöchige Reise innerhalb der nächsten sec...

Alle Filter Stops Mobilitätsform

Über diese Ergebnisse ⓘ

-  **München**
29. Feb. – 6. März
2,5 Std.
100 €
-  **Zürich**
29. Feb. – 6. März
2 Std.
205 €
- 



“Nearly 3 in 5 travelers did not have a specific destination in mind or considered multiple destinations when they first decided to take a trip”

Google Travel

Google

Reisen

Erkunden

Flüge

Hotels

Ferienunterkünfte



Anmelden

Pontresina



Fr., 15. März



Sa., 16. März



2

Alle Filter

Wellness-Center

Unter 150 €

Bewertungen über 4

Preis

Property-Typ



Beste Reisezeit

Durchschnittspreise



2-Sterne-Hotels

Es wurden keine 2-Sterne-Hotels mit deinen Suchkriterien gefunden

3-Sterne-Hotels

263 €

Normal

Normalerweise 201 €–300 € pro Nacht im März

6+ Hotels

4-Sterne-Hotels

318 €

Teur...

Normalerweise 154 €–311 € pro Nacht im März

3+ Hotels

5-Sterne-Hotels

571 €

Normal

Normalerweise 324 €–854 € pro Nacht im März

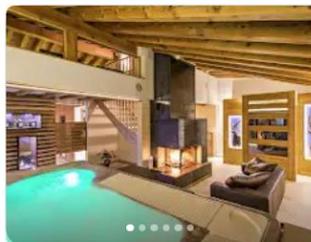
1+ Hotels

Preise gelten für die angewandten Filterergebnisse

Übernehmen

Pontresina · 30 Ergebnisse

Über diese Ergebnisse



Palü

4,7 ★ (333)

3-Sterne-Hotel

Kostenloses Frühst...

Kostenloses WLAN

Kostenloser Parkpl...

Whirlpool

Haustiere gestattet

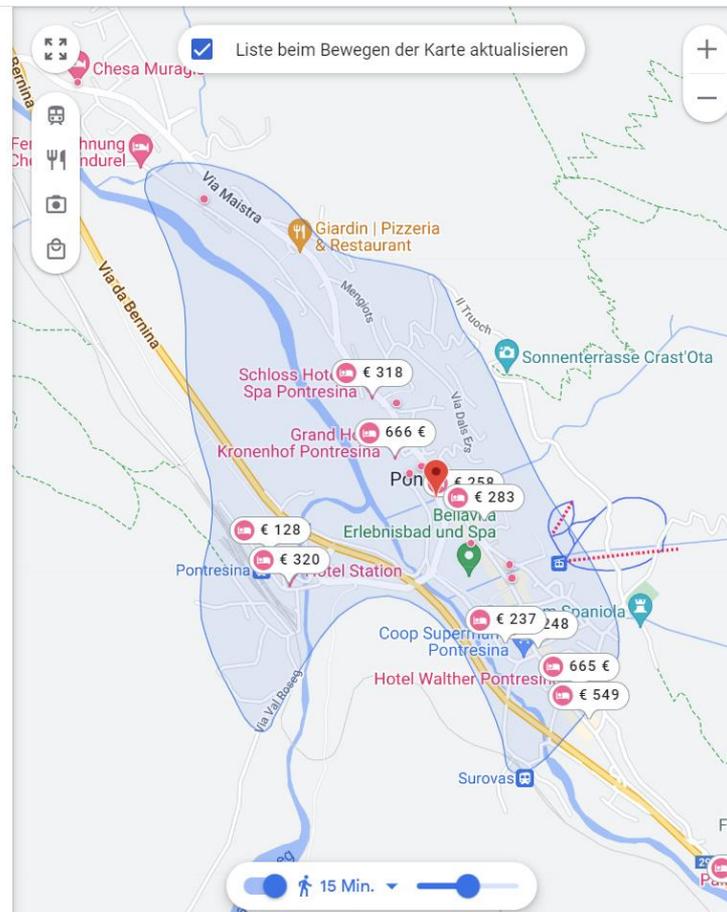
Fitnessraum

Wellness-Center

Bar

€ 268

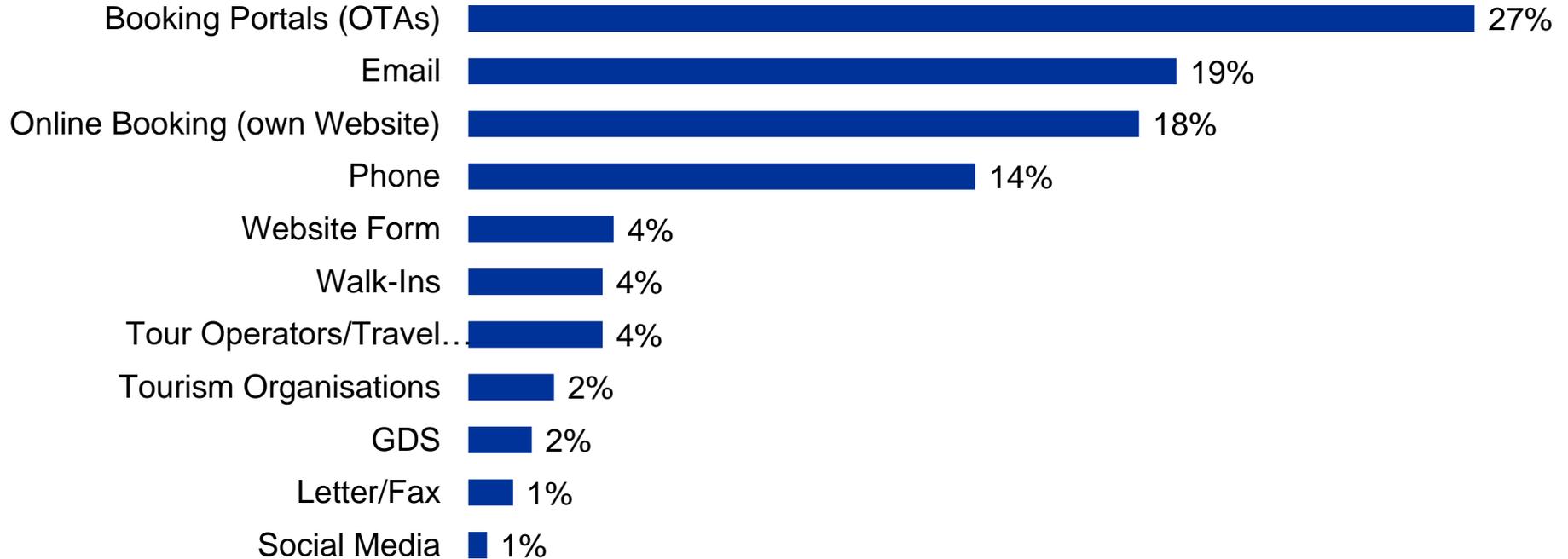
Preise ansehen



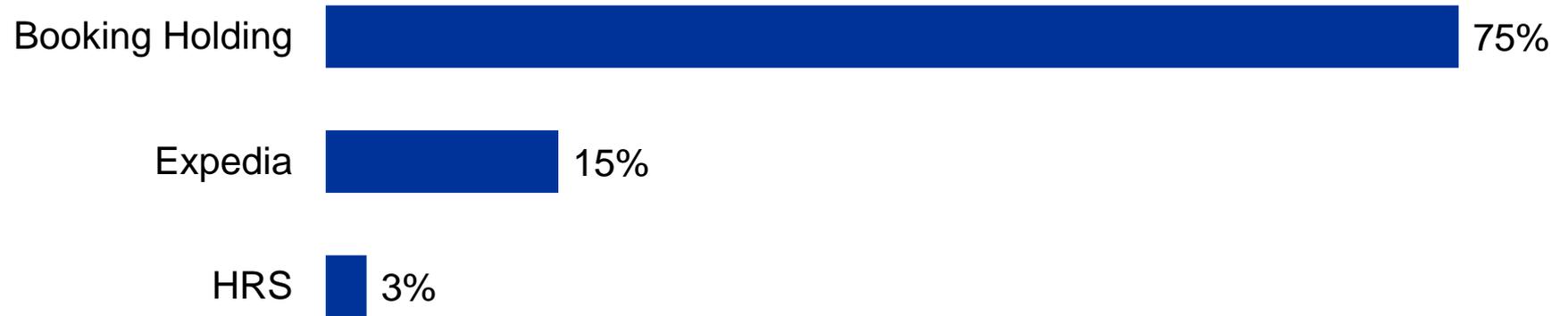
DISTRIBUTION

**What if the only website
you ever need for travel
booking was Google?**

Buchungskanäle in der Schweizer Hotellerie



Relative Marktanteile in der Schweiz



Was macht Booking & Co. so erfolgreich?



The screenshot shows the Booking.com interface for a search in Pontresina, Switzerland, for the dates March 15-16. The search results are sorted by 'Best selection for solo travelers'. Two hotels are visible:

- Hotel Rosatsch** (4 stars, Genius):
 - Rating: **Sehr gut 8,5** (687 Bewertungen)
 - Price: ~~€246~~ **€ 222** (Einschließlich Steuern und Gebühren)
 - Room: **Classic Doppelzimmer** (1 Doppelbett)
 - Includes breakfast and free cancellation.
 - Availability: **Verfügbarkeit anzeigen**
- Sporthotel Pontresina** (3 stars, Genius):
 - Rating: **Fabelhaft 8,7** (433 Bewertungen) **Lage 9,4**
 - Price: ~~€241~~ **€ 190** (Einschließlich Steuern und Gebühren)
 - Room: **Budget Zimmer mit Queensize-Bett** (1 Doppelbett)
 - Includes breakfast and free cancellation.
 - Availability: **Verfügbarkeit anzeigen**

Filters on the left include: 'Ihre vorherigen Filter' (Hotels: 58, Pensionen: 3, etc.), 'Ihr Budget (pro Nacht)' (€ 40 - € 700+), and 'Beliebte Filter'.

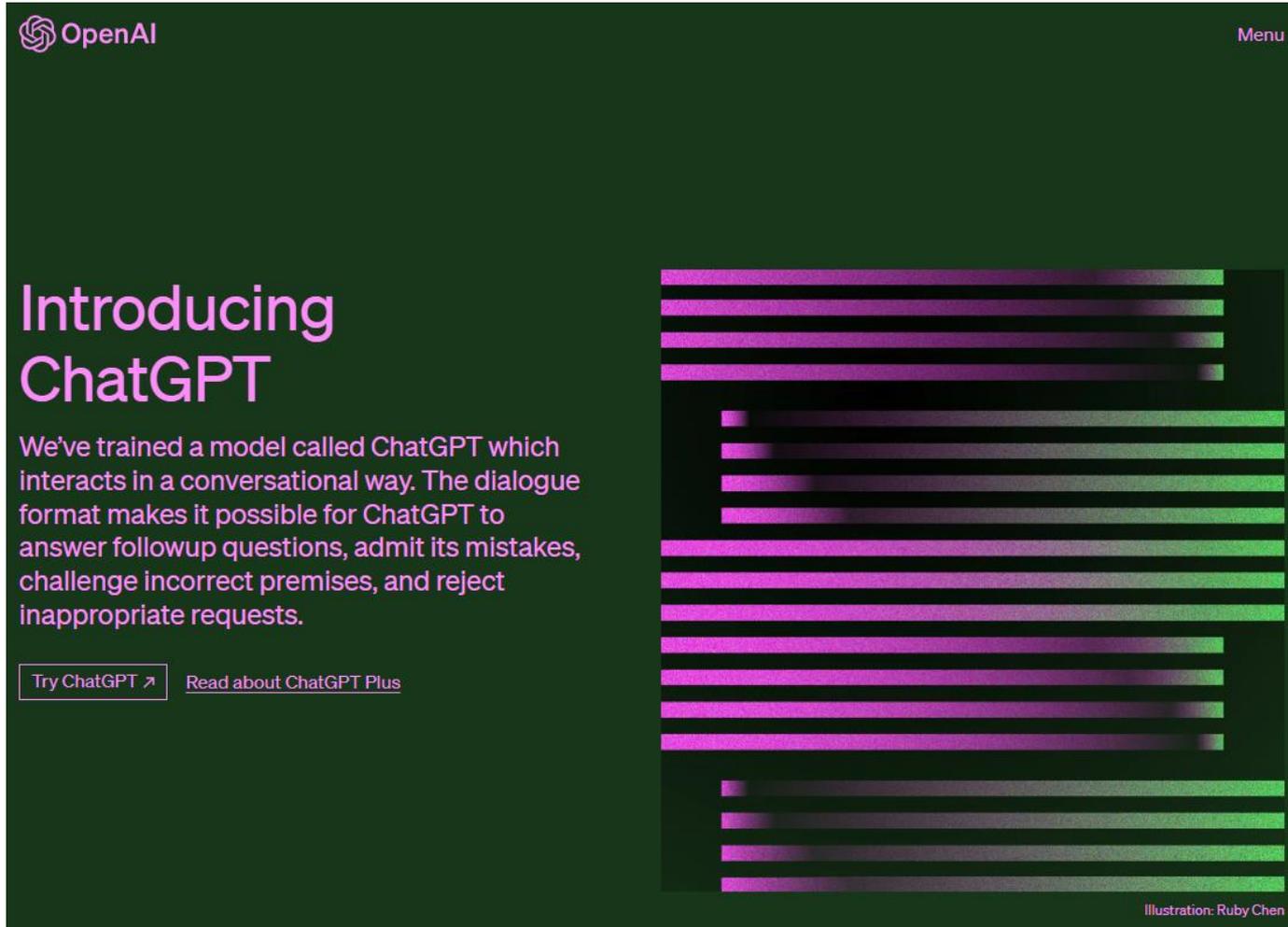
„Warum haben Sie Ihre Reise über eine OTA gebucht?“



Woran die Grossen gerade basteln

The image shows the Booking.com logo in white text centered on a solid blue rectangular background. The text is in a clean, sans-serif font.

„Zeitenwende“: 30. November 2022



Heygen-“Avatar“



HeyGen

Faktor Mensch: Unersetzbar

Verärgerte Gäste durch Chatbots und der Faktor Mensch im „Emotions-Business“

Bei Haubers Naturresort in Oberstaufen/Allgäu genießt KI den Status als Neuheit mit Vor- und Nachteilen. Simple Abläufe etwa ließen sich gut digitalisieren, auch beim Thema der Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit von Informationen für Gäste dominierten die Pro-Argumente. Doch je individueller die Anfrage, desto größer auch die potenzielle Fallhöhe, sagt Geschäftsführerin Eva Hauber: „Ein unangenehmes Szenario sind für mich verärgerte Gäste, die im Buchungsprozess den persönlichen Kontakt suchen und sich durch die Fragen eines Chatbots kämpfen, um schließlich frustriert die Urlaubssuche abzubrechen oder gar bei einem Wettbewerber zu buchen.“

ChatGPT zur Ideenfindung



You

Verhalte Dich wie ein Manager eines 3-Sterne Hotels in den Alpen. Wir haben zuwenig Mitarbeitende. Gib mir Ideen, wie man Ressourcen sparen kann, ohne dass Gäste dies als Service-Einschränkung empfinden.



ChatGPT

Natürlich, ich verstehe Ihre Situation und werde Ihnen gerne einige Ideen geben, wie Sie in Ihrem 3-Sterne Hotel in den Alpen Ressourcen sparen können, ohne dass die Gäste dies als Service-Einschränkung empfinden:

1. **Cross-Training der Mitarbeiter:** Stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter in verschiedenen Bereichen geschult sind, sodass sie flexibel eingesetzt werden können. Zum Beispiel kann ein Kellner auch bei Bedarf an der Rezeption aushelfen. Dies ermöglicht es Ihnen, flexibler auf Schwankungen in der Auslastung zu reagieren, ohne zusätzliches Personal einzustellen.
2. **Einsatz von Technologie:** Investieren Sie in effiziente Hotelmanagement-Software, die Ihnen dabei hilft, Arbeitsprozesse zu optimieren. Dies kann dazu beitragen, die Arbeitsbelastung Ihrer Mitarbeiter zu reduzieren und gleichzeitig den Service für die Gäste zu verbessern.
3. **Verbesserte Planung:** Implementieren Sie eine effiziente Dienstplanung, um sicherzustellen, dass Sie zu Stoßzeiten ausreichend Personal haben und in ruhigeren Zeiten Personal einsparen können. Dies kann dazu beitragen, Überstunden zu vermeiden und Ressourcen effizienter zu nutzen.
4. **Gäste-Feedback nutzen:** Bitten Sie Gäste um Feedback zu ihrem Aufenthalt und berücksichtigen Sie deren Meinungen bei der Ressourcenplanung. So können Sie sicherstellen, dass Sie die wichtigen Bereiche für den Gästeservice nicht vernachlässigen.
5. **Outsourcing von Dienstleistungen:** Erwägen Sie die Auslagerung von bestimmten Dienstleistungen wie Reinigung, Wäsche oder Gartenservice an externe Unternehmen. Dies kann kosteneffizienter sein als die Beschäftigung eigener Mitarbeiter für diese Aufgaben.
6. **Energieeffizienz steigern:** Investieren Sie in energieeffiziente Geräte und Technologien, um die

Google's AI: „Gemini“

Gemini ▾



Ich möchte, dass du mein hilfreicher Reiseberater für einen Wochenend-Trip nach Pontresina bist. Bitte starte mit einigen Vorschlägen für Aktivitäten im Juni.

Show drafts ▾ 



„Gerne helfe ich dir bei der Planung deines Wochenendausflugs nach Pontresina!

Pontresina ist ein wunderschönes Dorf im Engadin im Kanton Graubünden in der Schweiz. Es liegt auf einer Höhe von 1805 Metern über dem Meeresspiegel und ist umgeben von Bergen, Wäldern und Seen. Pontresina ist ein beliebter Ferienort für Wanderer, Radfahrer, Kletterer und Skifahrer.

Hier sind einige Vorschläge für Aktivitäten in Pontresina im Juni:

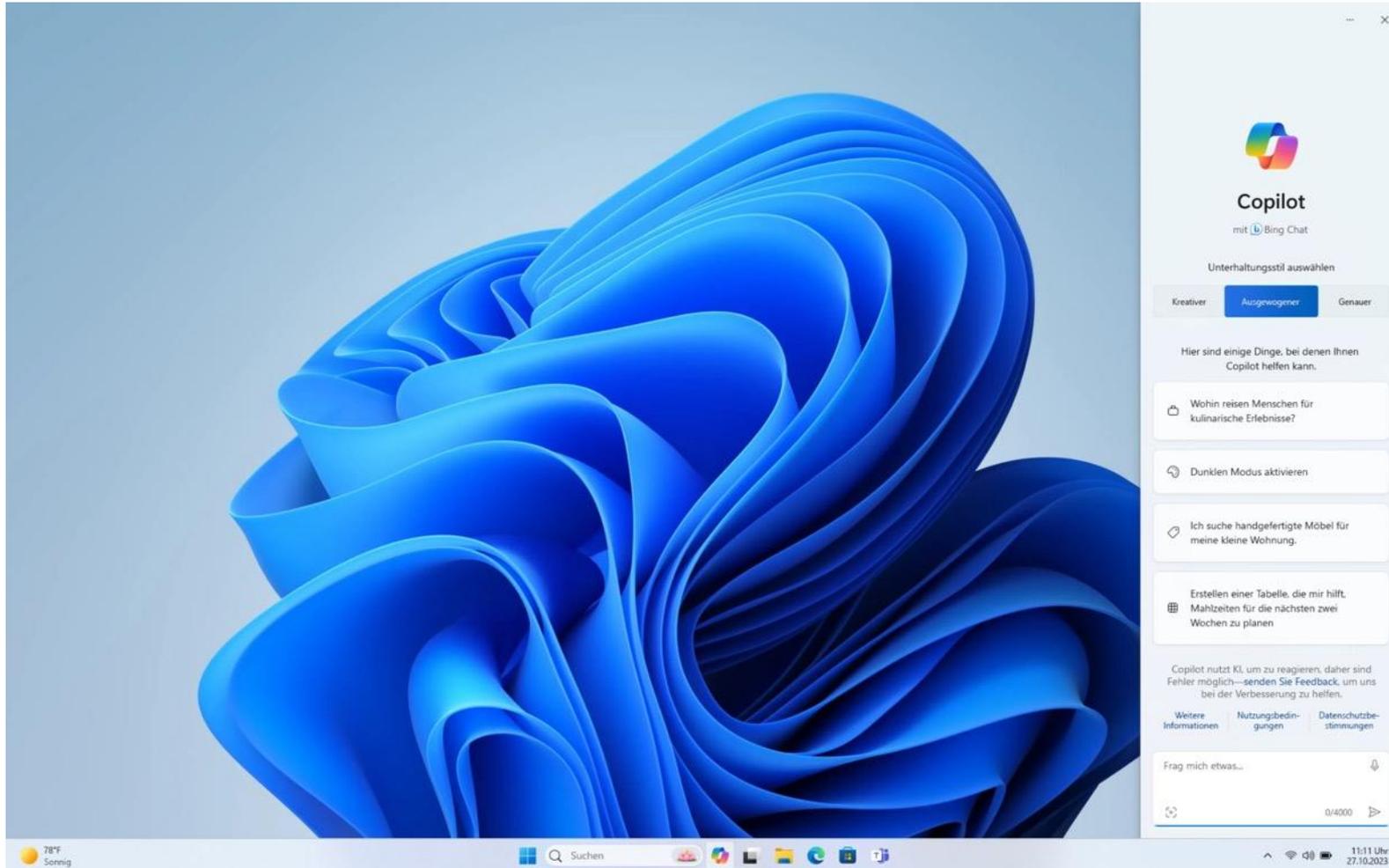
- **Wandern:** Pontresina verfügt über ein großes Netz von Wanderwegen, die durch die Berge und Wälder der Umgebung führen. Einige beliebte Wanderungen sind die Wanderung zum Morteratschgletscher, die Wanderung zum Lej Languard und die Wanderung zum Piz Bernina.



Enter a prompt here



Microsoft „Copilot“

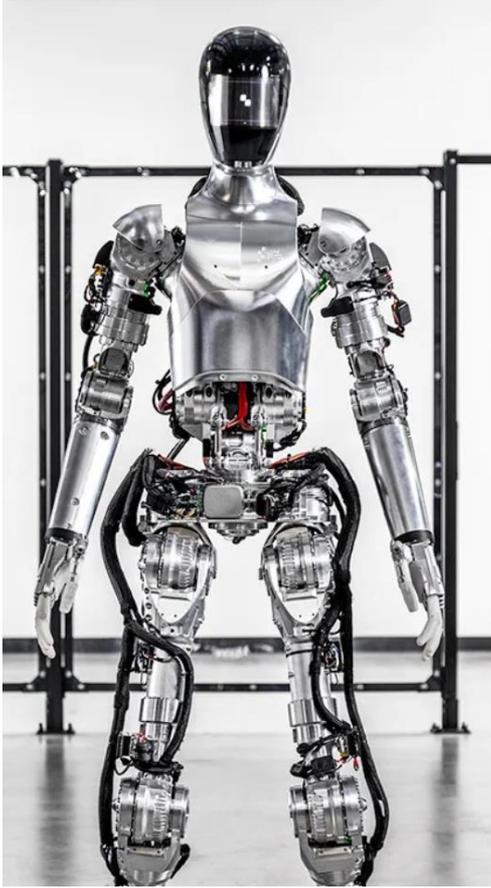


What's

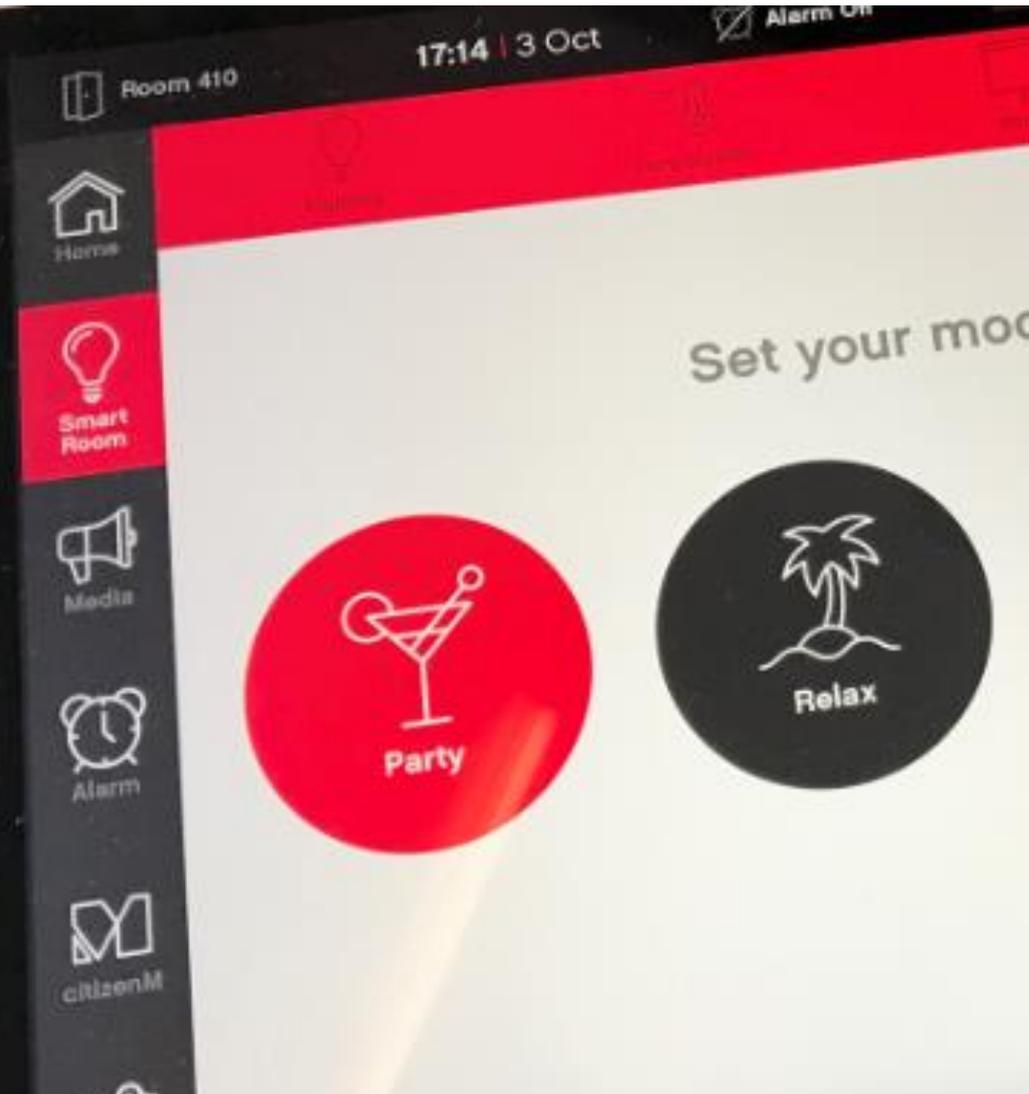
NEXT



Robots als Mitarbeitende?



Ein Trend: Mehr Digitalisierung



Gegentrend

OFFTOBER OFFLINE DORF

THE **Offline**
Institute

DIGITAL BALANCE BASED ON SCIENCE

ÜBER UNS

ABSCHALTEN UND AUFLADEN

**Mehr Lebenszeit.
Weniger Bildschirmzeit.
Offline Dorf 2024**

JETZT VORMERKEN →

GANZES
VIDEO
ABSPIELEN

A person is holding a lit sparkler, which is glowing brightly with many sparks. The person's face is partially visible in the background, but they are out of focus. The background is dark, making the sparkler stand out.

**“People will forget what you said,
people will forget what you did,
but people will never forget
how you made them feel.”**

Maya Angelou

Kontakt:

Alexander Fritsch
alexander.fritsch@fhgr.ch
T +41 81 286 37 13

Die an dem Inhalt dieses Dokuments bestehenden Urheber- und Nutzungsrechte bleiben bei den genannten Autoren. Die Weitergabe der Präsentationsschrift an Dritte, sowie eine Veröffentlichung, Vervielfältigung, Nachbildung oder sonstige Verwendung der präsentierten Ideen und Lösungen ist ohne die vorherige Zustimmung der Autoren nicht zulässig.

