



Wo stehe ich? Wo will ich hin? Die Online-Plattform hotel.digital gibt Antworten.

Pixabay/123RF/Montage htr

# Guide durchs digitale Dickicht

**Beim Thema Digitalisierung ist die Verunsicherung oft genauso gross wie der Handlungsbedarf. Ein neues Online-Tool inklusive Workshops bietet Hotels jetzt Hilfestellung.**

PATRICK TIMMANN

Nach gut drei Jahren Entwicklungszeit lanciert der Branchenverband hotelleriesuisse heute offiziell die neue Online-Plattform «Digitalisierung in der Hotellerie». Hinter der Bezeichnung verbirgt sich die Website [www.hotel.digital](http://www.hotel.digital), die Hoteliers eine Reihe von Informationen und Instrumenten rund um das Thema Digitalisierung bereitstellt. «Die digitale Transformation ist eine Reise. Die Tools auf der Plattform sollen die Hotels auf dieser Reise unterstützen», erklärt Stella Gatzju Grivas, Professorin am Institut für Wirtschaftsinformatik der FHNW, welches gemeinsam mit der Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur am Projekt beteiligt ist.

Als Einstieg ins Thema erwarten den Website-Besucher sieben Kurzvideos, die verschiedene Best-Practice-Beispiele von in- und ausländischen Hotels präsentieren. Anschliessend beginnt der eigentliche Praxisteil: Mit dem sogenannten «Digital Backpack» kann der Hotelier selbstständig eine Standortbestimmung vornehmen. Anhand der Beantwortung von 60 Fragen erhält er einen Eindruck davon, wie gut er in den unterschiedlichen Bereichen aufgestellt ist, aber auch, welche Bedeutung er diesen jeweils beimisst. Aus den Antworten erstellt das Tool eine Gesamtschau, welches den Ist-Zustand des Hotels abbildet. Dort, wo Wunsch und Realität beson-

ders weit auseinanderklaffen, besteht der grösste Handlungsbedarf.

## Workshops unter fachkundiger Anleitung

Einmal erkannt gilt es, diesen Handlungsbedarf in konkrete strategische Ziele zu übersetzen. An dieser Stelle kommt der sogenannte «Transformation Compass» ins Spiel. Ursprünglich hätte auch dieses Tool auf der Online-Plattform zur Nutzung in Eigenregie zur Verfügung gestellt werden sollen. Im Laufe von mehreren Probe-Workshops habe sich dieser Compass jedoch als relativ schwierig zu bedienen erwiesen, sagt Barbara Friedrich, Leiterin Erfahrungsgruppen bei hotelleriesuisse und auf Verbandsseite verantwortlich für das Digitalisierungsprojekt. Darko Bosnjak, General Manager im Olten Swiss Quality Hotel, kann diesen Eindruck bestätigen. Im vergangenen Herbst nahm er persönlich an einem Workshop teil. «Es hatte viele Akademiker am Workshop. Der «Transformation Compass» ist noch etwas zu theoretisch», erinnert er sich zurück. Bei hotelleriesuisse nimmt man seine Kritik ernst. Zukünftig wolle

man den «Transformation Compass» in erster Linie im Rahmen der Workshops (siehe unten) einsetzen, verspricht Barbara Friedrich. In Kleingruppen und unter Anleitung von geschulten Guides sollen dort die Hoteldirektoren definieren, in welche Richtung sie ihre Betriebe weiterentwickeln wollen.

Am Schluss, wenn die konkreten Ziele bestimmt sind, kommt das dritte Hauptelement der Online-Plattform zum Zug, welches wiederum in Eigenregie genutzt werden kann: die Suche nach der individuellen Beratung und passenden Software. Bei der Software-Su-

che kooperiert hotelleriesuisse mit dem jungen Branchen-Startup Hotelhero. Dessen Browser-basierter Software-Assistent unterstützt die Hotels dabei, aus der unübersichtlichen Vielzahl von Anbietern und Lösungen die passenden Werkzeuge für den eigenen Betrieb herauszufiltern. Die Suche nach einem geeigneten Berater erfolgt dagegen direkt auf der Plattform [hotel.digital](http://hotel.digital). Dazu wurde eigens ein Such-Tool entwickelt. Durch die Eingabe von Stichworten werden dem Nutzer

**«Anders als in der Taxi-Branche ist es in der Hotellerie noch nicht zu spät.»**

Darko Bosnjak  
Olten Swiss Quality Hotel

## Workshop Hilfestellung bei der digitalen Transformation

Nicht alles, was digital machbar ist, ist für jedes Hotel sinnvoll. Der hotelleriesuisse-Workshop Digitale Transformation will Hoteliers Hilfe bieten bei der Definition der eigenen Ziele und der Auswahl der geeigneten Instrumente. An jeweils einem Tag durchleuchten die Teilnehmenden in Kleingruppen unter Leitung von Fachexperten ihren Hotelbetrieb, und bestimmen ihren Handlungsbedarf.

Der Preis für Mitglieder beträgt 750 Franken. Zielpublikum

sind General Manager und andere Entscheidungsträger. Die Workshops finden in Bern statt.

Durchführungsdaten:  
 ▶ Montag, 3. Juni 2019, 09.00–16.00 Uhr  
 ▶ Dienstag, 11. Juni 2019, 09.00–16.00 Uhr  
 ▶ Mittwoch, 11. September 2019, 09.00–16.00 Uhr

Anmeldung unter:  
[beratung@hotelleriesuisse.ch](mailto:beratung@hotelleriesuisse.ch)  
 Ansprechperson ist Sonja Schenk.

jene Partnerunternehmen aufgelistet, die dem Hotel am besten helfen können. Die Probe auf Exempel offenbart hier indes noch Spielraum für Verbesserungen. Aktuell ergibt die Suche je nach Eingabe eine unübersichtliche Anzahl Treffer (Beratungsunternehmen) in alphabetischer Reihenfolge, was dem Nutzer die Auswahl nicht unbedingt erleichtert. «Wir werden die Suchergebnisse noch besser kanalisieren, damit am Ende vielleicht drei und nicht zwanzig Empfehlungen herauskommen», verspricht Sonja Schenk von hotelleriesuisse. Sie hat die Plattform grösstenteils entwickelt.

Insgesamt beläuft sich der Projektaufwand auf gut eine halbe Million Franken. Knapp die Hälfte, rund 233 000 Franken, steuert das Tourismus-Förderprogramm Innoutour des Staatssekretariats für Wirtschaft Seco bei. «Das Projekt setzt dort an, wo Handlungsbedarf besteht. Die Plattform zeigt exemplarisch, wie die Hotellerie mittels Inspiration, Information und Schulung bei der Bewältigung der digitalen Transformation unterstützt und befähigt werden kann. Das Projekt deckt Kernthemen der Digitalisierung ab und entspricht damit auch wesentlichen Zielen der Tourismusstrategie des Bundes sowie von Innoutour in beispielhafter Weise», rechtfertigt Innoutour-Leiter Christoph Schlumpf die Investition.

Auch Hotelier Darko Bosnjak ist vom Nutzen des neuen Online-Tools überzeugt: «Die OTAs haben bereits einen grossen Vorsprung. Die Hotellerie sollte die digitale Transformation in Angriff nehmen. Anders als in der Taxi-Branche ist es noch nicht zu spät.»

hotel.digital

ANZEIGE



**Frischfleisch.** Nutzen Sie die Kompetenzen unserer Fleischfachberatung bezüglich Auswahl, Lagerung und Zubereitung des Fleisches.

Unser umfassendes Sortiment.  
 Ausgerichtet auf Ihre Bedürfnisse. [pistor.ch](http://pistor.ch)