

La numérisation met tout snossəp snussəp suəs

Matthias Kaiserswerth
matthias.kaiserswerth@haslerstiftung.ch

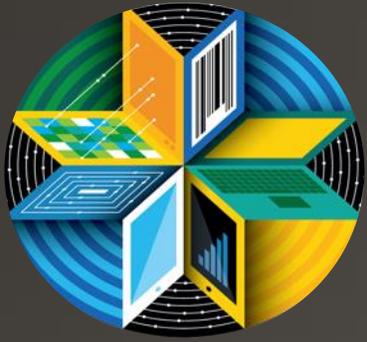
Sommaire

1. Numérisation 2.0
2. Numérisation et tourisme
3. Facteurs de réussite critiques

Sommaire

- 1. Numérisation 2.0**
2. Numérisation et tourisme
3. Facteurs de réussite critiques

Un raz-de-marée numérique



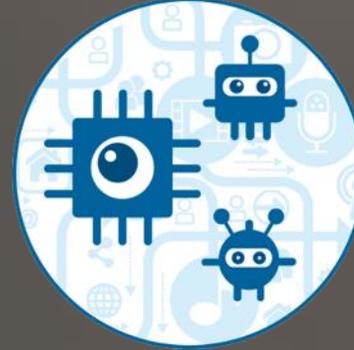
Téléphonie mobile

Plus de personnes possèdent des téléphones mobiles que l'eau courante ou l'électricité



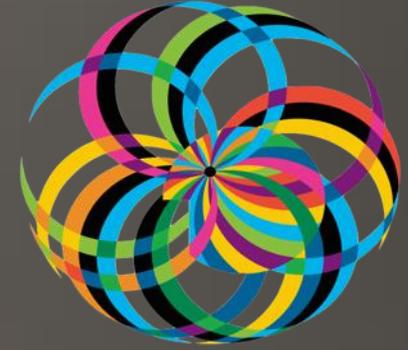
Cloud

Les nouvelles applications sont généralement déployées dans le cloud, le big data ne peut être utilisé que dans le cloud



L'internet des objets

Tout est équipé de capteurs, des moteurs d'avion aux smartphones



Médias sociaux

2,3 milliards d'utilisateurs actifs de médias sociaux, 300 heures de vidéos sont téléversées chaque minute sur YouTube

Destruction des industries traditionnelles



Destruction des industries traditionnelles

- Pas d'investissement de capitaux
- Rapidité inédite
- Échelle internet
- Économie de plateforme
- Écosystème

Intelligence artificielle (AI)



Big data

Information

Connaissances

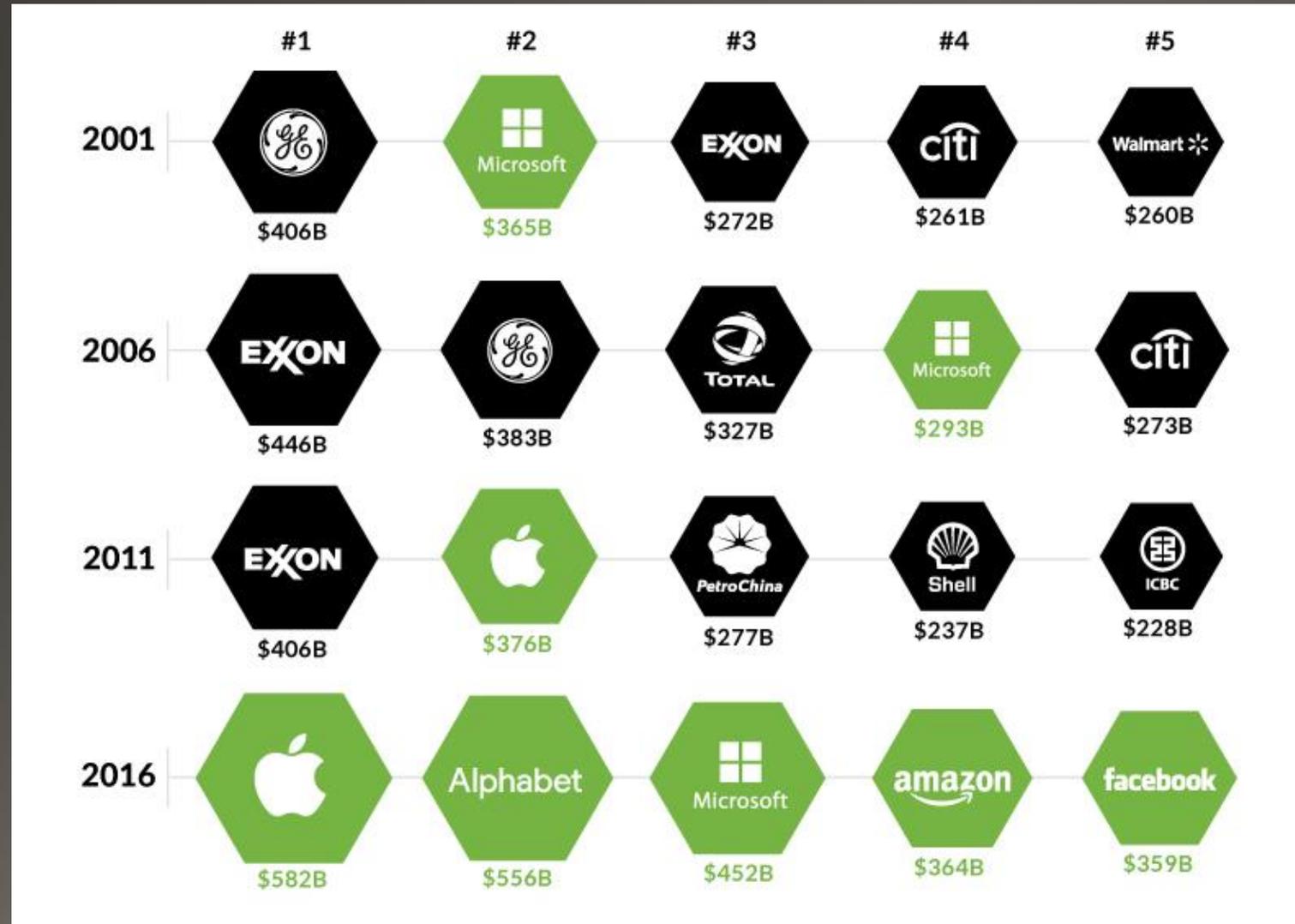


Henn na Hotel

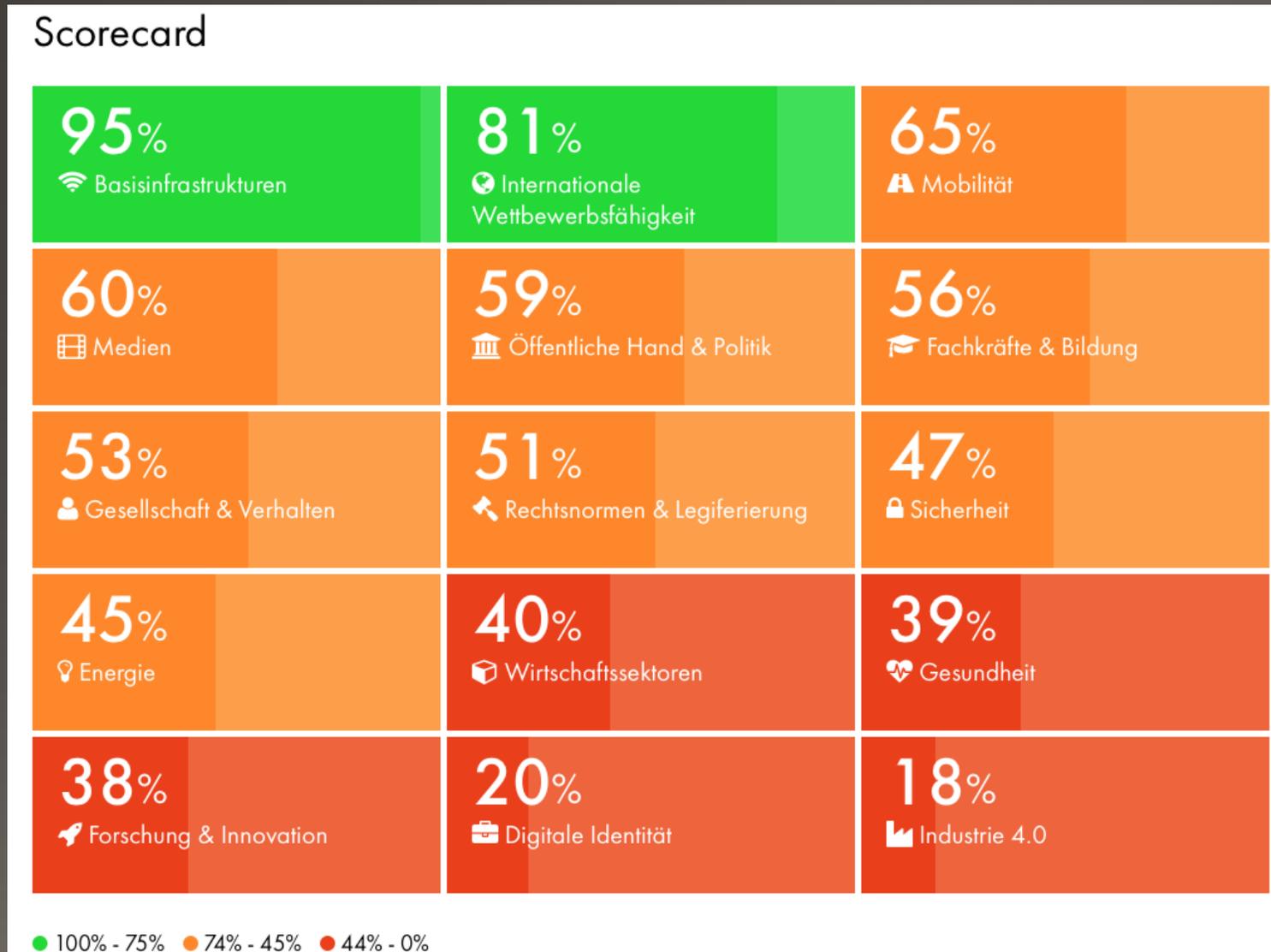
Henn na Hotel



Le big data et les logiciels sont le nouvel or noir



Et la Suisse ?



Sommaire

1. Numérisation 2.0
2. **Numérisation et tourisme**
3. Facteurs de réussite critiques

Conséquences pour le tourisme

Hotels sind unter Druck

ZÜRICH Eine Alternative zu Hotelzimmern wird insbesondere in den grossen Städten immer häufiger genutzt: die Vermietungsplattform Airbnb. In Zürich ist das Angebot an privaten Logiernächten von knapp 5000 im Juli 2015 auf knapp 18000 im Juni 2017 gestiegen. Tatsächlich wurden 12377 Übernachtungen getätigt; multipliziert man es mit der Anzahl der Betten pro Zimmer, sind es sogar über 25000 Übernachtungen. Im Durchschnitt

bezahlt man 125 Franken pro Wohneinheit. Damit hat sich die Konkurrenz zum konventionellen Gästezimmer in zwei Jahren mehr als verdreifacht.

Jörg Arnold von der Verbandsleitung Hotelleriesuisse sieht einen Wandel, der nicht mehr umkehrbar sei. Denn mit der Zustimmung des Vermieters dürfen Mieter ihre Räumlichkeiten anbieten. Auch neue Budgethotels bedrängen vor allem das Mittelklassesegment. *red* **SEITE 13**

Conséquences pour le tourisme

The screenshot shows the trivago website interface for a hotel search in Pontresina. The search parameters are: Destination: Pontresina; Check-in: Donnerstag, 24.08.17; Check-out: Freitag, 25.08.17; Room type: Einzelzimmer. The results are sorted by popularity (Sortiert nach Beliebtheit) and show 21 out of 84 hotels.

Station
Pontresina, 0.5 km bis Zentrum
83 **Sehr gut** (386 Bewertungen)
Booking.com: 110 CHF
Expedia: 110 CHF
otel.com: 122 CHF
ebookers.ch: ~~122 CHF~~ 110 CHF
Gratis Frühstück
Mehr Angebote: 9
zum Angebot

Hotel Rosatsch
Pontresina, 0.4 km bis Zentrum
89 **Hervorragend** (934 Bewertungen)
Gratis WLAN
Hotels.com: 99 CHF
Expedia: 99 CHF
otel.com: 118 CHF
Booking.com: ~~118 CHF~~ 99 CHF
Gratis Frühstück
Mehr Angebote: 11
zum Angebot

Hotel Schweizerhof
Pontresina, 0.6 km bis Zentrum
81 **Sehr gut** (1475 Bewertungen)
Gratis WLAN
Booking.com: 125 CHF
Hotels.com: 112 CHF
Hotelsclick: 160 CHF
Amoma.com: ~~160 CHF~~ 94 CHF
Gratis Frühstück
Mehr Angebote: 16
zum Angebot

Walther
Pontresina, 0.9 km bis Zentrum
92 **Hervorragend** (438 Bewertungen)
Expedia: 427 CHF
ebookers.ch: 427 CHF
otel.com: 428 CHF
Booking.com: ~~428 CHF~~ 194 CHF
Gratis Frühstück
zum Angebot

Filters:
Top-Filter: Mehr Filter
Sterne: 1-5 stars
Bewertung: 0+, 70+, 75+, 80+, 85+
Preis: 71 CHF - 305 CHF (max. 305 CHF)
Nur verfügbare Hotels anzeigen (checked)
Top Deals anzeigen (unchecked)
Entfernung bis: Zentrum (dropdown), 0.5 km - 20 km (max. 20 km)
Adresse: (input field)
Beliebtesten Filter: (checkboxes)

Conséquences pour le tourisme



leeromfin
Zurich,
Switzerland
30 11



Reviewed February 18, 2017 via mobile

Enttäuschend

[Google Translation](#)

Das Preis-Leistungsverhältnis stimmt nicht. Wir hatten ein Standard-Zimmer gebucht und empfehlen allen eine höhere Kategorie zu buchen. Das Zimmer war extrem klein und entsprach nicht unseren Erwartungen. Es war aber gepflegt und sauber. Man hört alles aus den Zimmern nebenan. Die Reinigung war sehr gut. Herzlichen Dank an das freundliche Personal. Das Frühstück war ok, entspricht aber nicht ****. Standardmässig gibt es Filterkaffee, auf Wunsch ist aber Capuccino etc. erhältlich. Und dieser ist wirklich lecker. Der Service im Restaurant ist unaufmerksam. Wer aber Italienisch beherrscht, wird sehr gut und freundlich bedient. Für uns war es deshalb ok.

Wir hätten von diesem Hotel viel mehr erwartet und waren deshalb enttäuscht.

[Show less](#)

Stayed: February 2017, traveled as a couple

[Ask leeromfin about Hotel Schloss Pontresina Family & Spa](#)

[Thank leeromfin](#)

This review is the subjective opinion of a TripAdvisor member and not of TripAdvisor LLC.

CastellaniElena, General Manager at Hotel Schloss Pontresina Family & Spa, responded to this review

Responded February 22, 2017

[Google Translation](#)

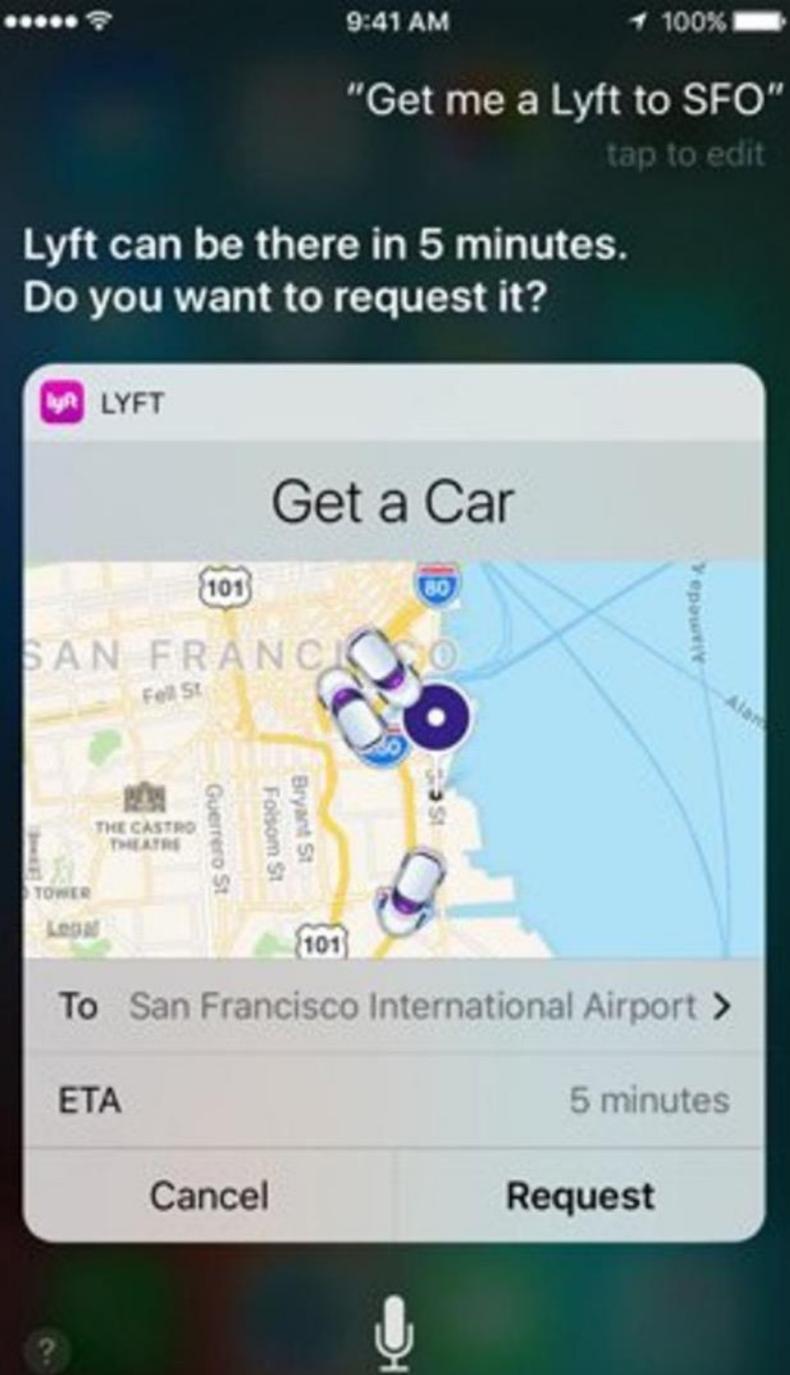
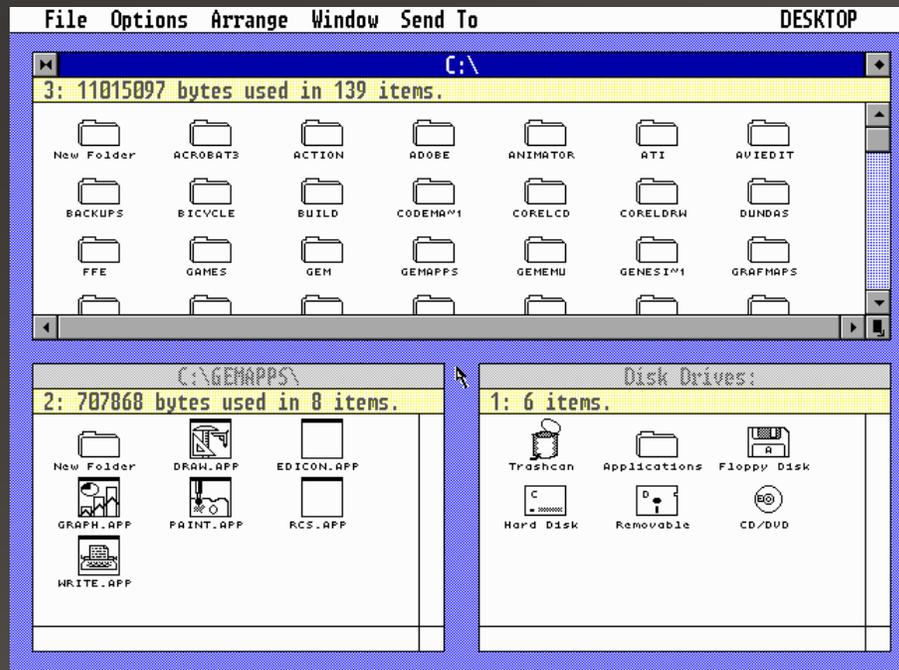
Sehr geehrter Leeromfin,

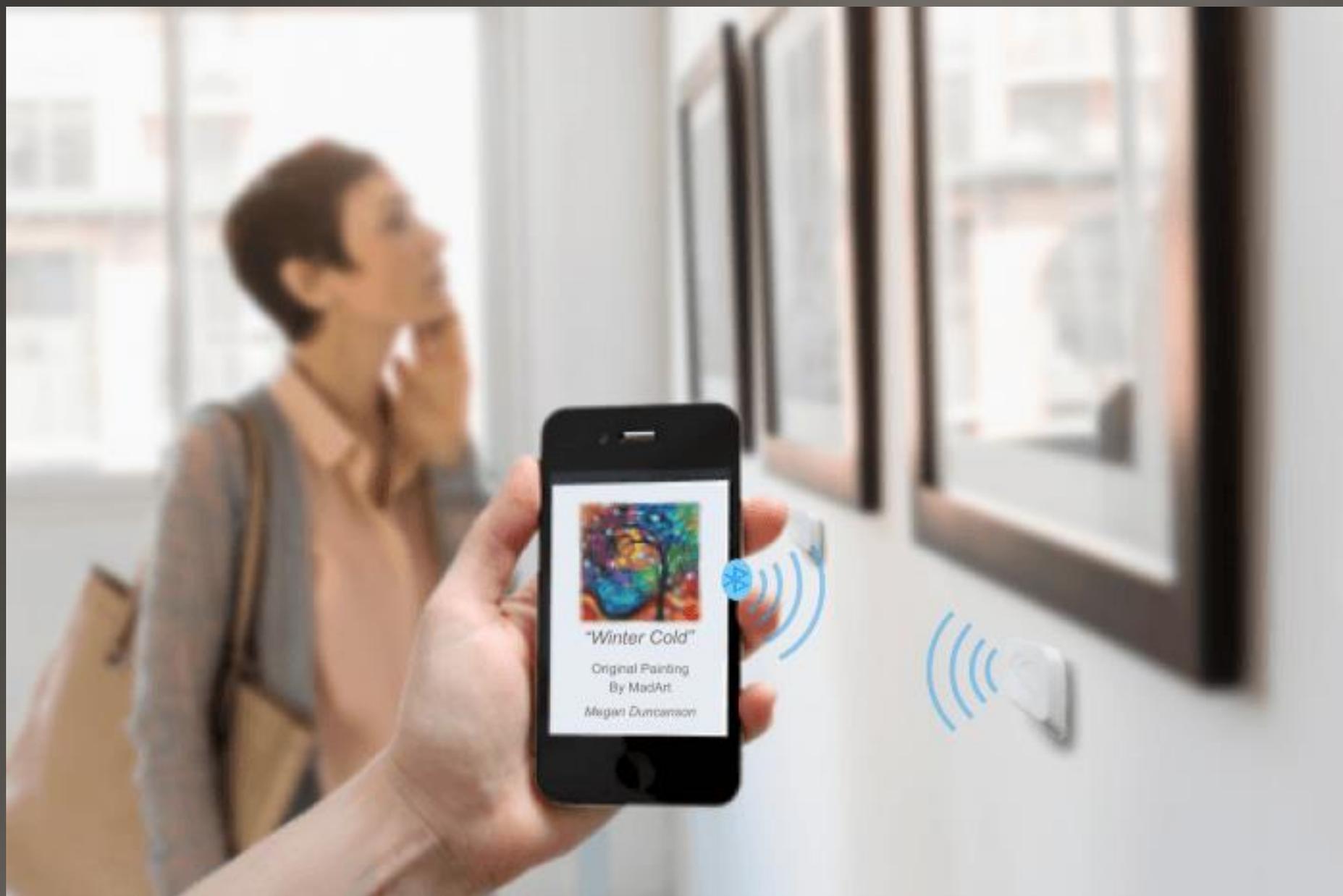
Ich bedanke mich dass Sie sich die Zeit genommen haben, eine persönliche Rezension zu schreiben.

Es freut mich,dass Sie unser Personal gut geschätzt haben.

Es tut mir aber leid, dass das Zimmer für Sie klein war. Das Hotel verfügt über mehrere Zimmer-Kategorie mit verschiedenen Größen und sind alle bei der

Conséquences pour le tourisme







Attentes générales des clients

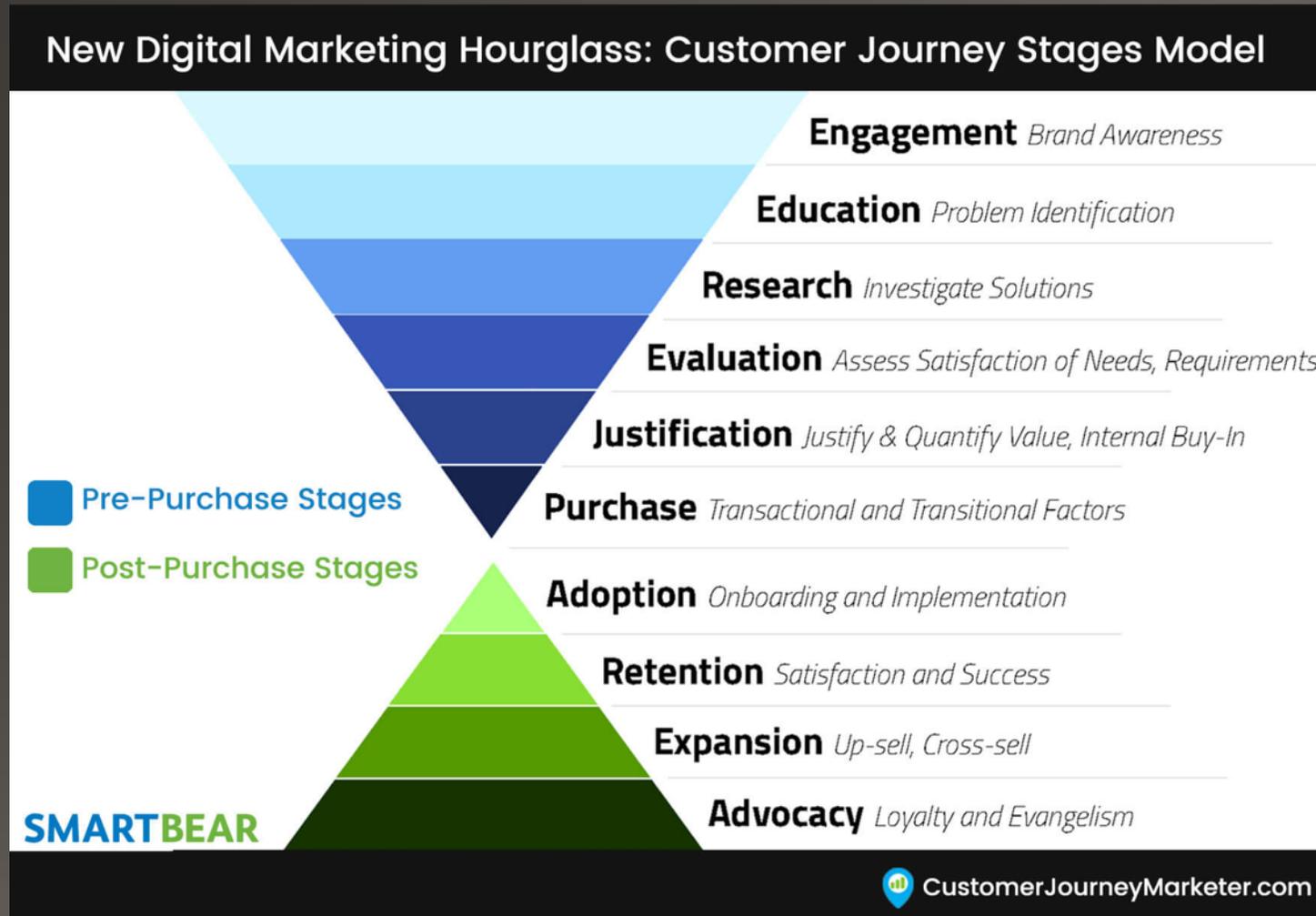
- Personnalisation
- Simplicité
- Rapidité
- Disponibilité partout, tout le temps
- Adéquation au contexte
- Options
- Transparence

	Maturists (geboren vor 1945)	Baby Boomers (1945–1960)	Generation X (1961–1980)	Generation Y (1981–1995)	Generation Z (nach 1995 geboren)
Prägende Erfahrungen	Zweiter Weltkrieg Rationierungen Starr definierte Geschlechterrollen Rock'n'Roll Kernfamilie Festgelegtes Frauenbild	Kalter Krieg Wirtschaftswunder Swinging Sixties Mondlandung Jugendkultur Woodstock Familienorientierung Zeitalter der Teenager	Ende des Kalten Kriegs Mauerfall Reagan – Gorbatschow Thatcherismus Live Aid Der erste PC Anfänge mobile Technologie Schlüsselkinder Zunahme von Scheidungen	Terroranschläge 9/11 Playstation Social Media Invasion im Irak Reality TV Google Earth	Wirtschaftlicher Abschwung Erderwärmung Globalisierung Mobile Devices Energiekrise Arabischer Frühling Eigene Medienkanäle Cloud Computing Wikileaks
Anteil an arbeitender Bevölkerung in % (in UK)	3 %	33 %	35 %	29 %	Teilweise in befristeten Arbeitsverhältnissen oder in Ausbildung
Ziel	Eigenheim	Jobsicherheit	Work-Life-Balance	Freiheit und Flexibilität	Sicherheit und Stabilität
Haltung zu Technologie	Weitgehend uninteressiert	Erste IT-Erfahrungen	Digital Immigrants	Digital Natives	„Technoholics“ abhängig von der IT, nur begrenzte Alternativen
Haltung zu Karriere	Lebenslange Jobgarantie	Karriere im Unternehmen, wird von den Angestellten mitgestaltet	Karriere bezieht sich auf den Beruf, nicht mehr auf den Arbeitgeber	Digitale Unternehmer Arbeit „mit“ Organisationen, nicht „für“ Organisationen	Multitasking-Karriere Übergangsloser Wechsel zwischen Unternehmen und „Pop-up“-Business
Typisches Produkt	 Auto	 Fernseher	 PC	 Tablet / Smartphone	Google Glass Nanocomputer 3-D-Drucker Fahrerlose Autos
Medien Kommunikation	 Brief	 Telefon	 E-Mail und SMS	 Text oder Social Media	Mobile oder in die Kleidung integrierte Kommunikationsmedien
Bevorzugte Kommunikation	 Face-to-Face Meetings	 Face-to-Face, zudem Telefon und E-Mail	 Text Messaging oder E-Mail	 Online und Mobile (SMS)	 Facetime

Tourisme et hébergement



Parcours client



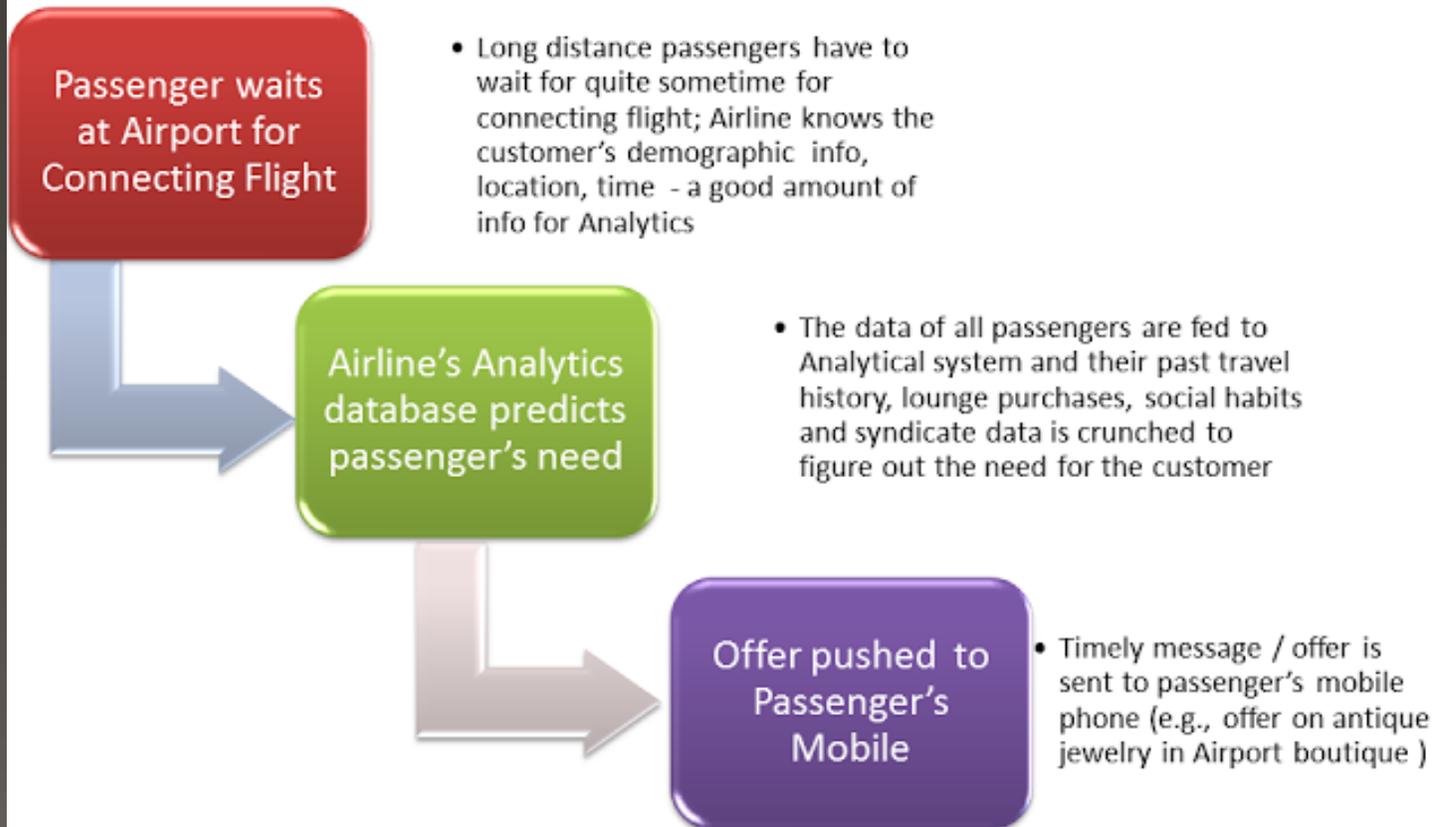
Rail Europe Touchpoints by Channel

Stage	Research & Planning	Shopping	Booking	Pre-Travel (Documents)	Travel	Post-Travel
Channels						
Website	Maps Test itineraries Timetables Destination Pages FAQ General product & site exploration	Schedule look-up Price look-up Multi-city look-up Pass comparison	Web booking funnel - Pass - Trips - Multiple Trips	Select document option (from available options) - station e-ticket - home print e-ticket - mail ticket	Contact page for email or phone	
Call Center	Order brochure Planning (Products) Schedules General questions	Site navigation help	Automated booking payment Cust. Rep booking Site navigation help	Call re: ticket options Request ticket mailed Resolve problems (info, payment, etc.)	Call with questions regarding tickets General calls re: schedules, strikes, documents	
Mobile	Trip ideas	Schedules	Mobile trip booking		Access itinerary Look up schedules Buy additional tickets	
Communication Channels (social media, email, chat)	Chat for web nav help	FB Comparator Email questions Chat for website nav help	Chat for booking support	Email confirmations Email for general help Hold ticket	Ask questions or resolve problems re: schedules and tickets	Complaints or compliments Survey
Customer Relations						Request for refund, escalation from call center.
Non-REI Channels	Trip Advisor Travel blogs Social Media General Google searching	Airline comparison Kayak Direct rail sites	Expedia		Travel Blogs Direct rail sites Google searches	Trip Advisor Review sites Facebook



Next Best Action

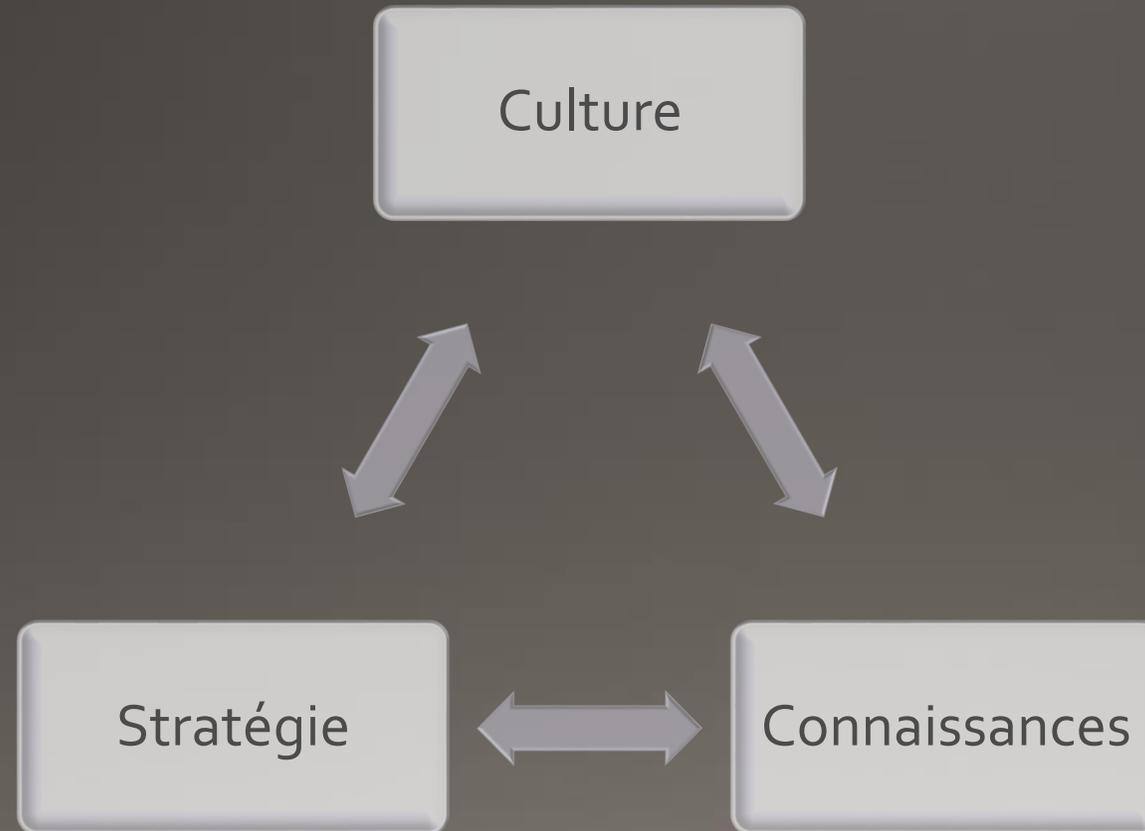
Real-time Next Best Offer /Action (at Airport)



Sommaire

1. Numérisation 2.0
2. Numérisation et tourisme
3. **Facteurs de réussite critiques**

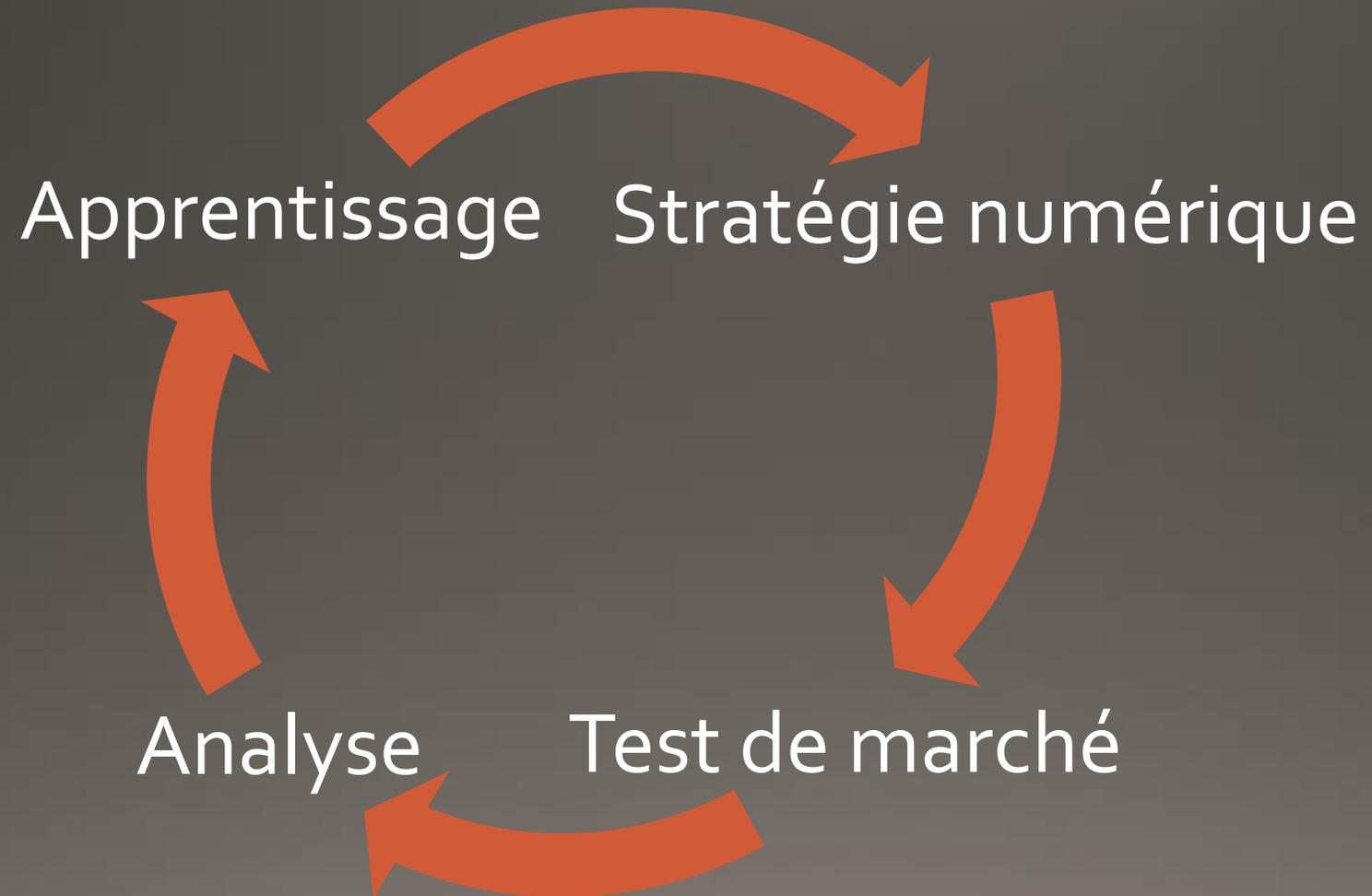
Toute entreprise qui rencontrera plus tard du succès devra aussi devenir une **entreprise de logiciels**



Connaissances

- Compétences numériques
- Développement de logiciels
- Partenariats

Stratégie et mise en œuvre



Culture

Règles

Valeurs

Comportement