

Digitalisierungsgrad Nordsee e.V.



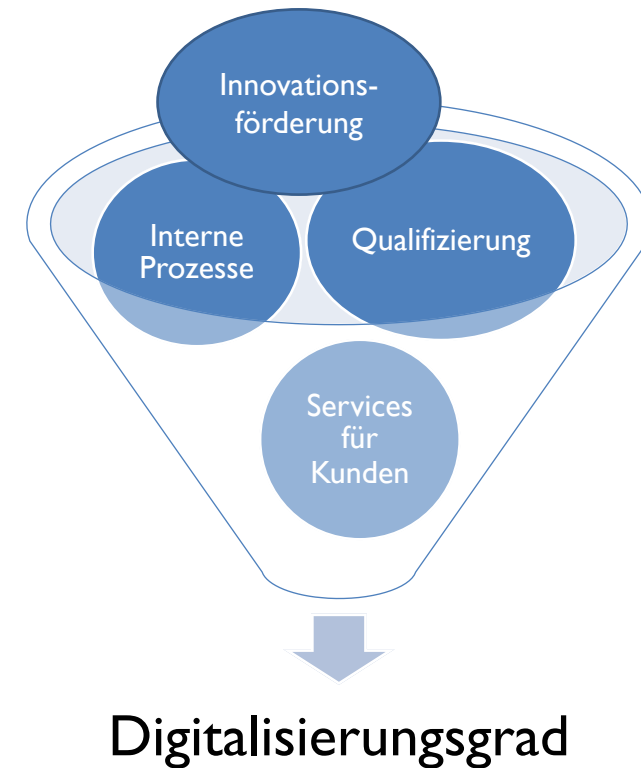
*Kurzform als Vortrag für den Tourismustag!
Die Charts sind in Ergänzung zum Vortrag zu verstehen.*

Der ausführliche Chartband wird der Nordsee GmbH zur Verfügung gestellt

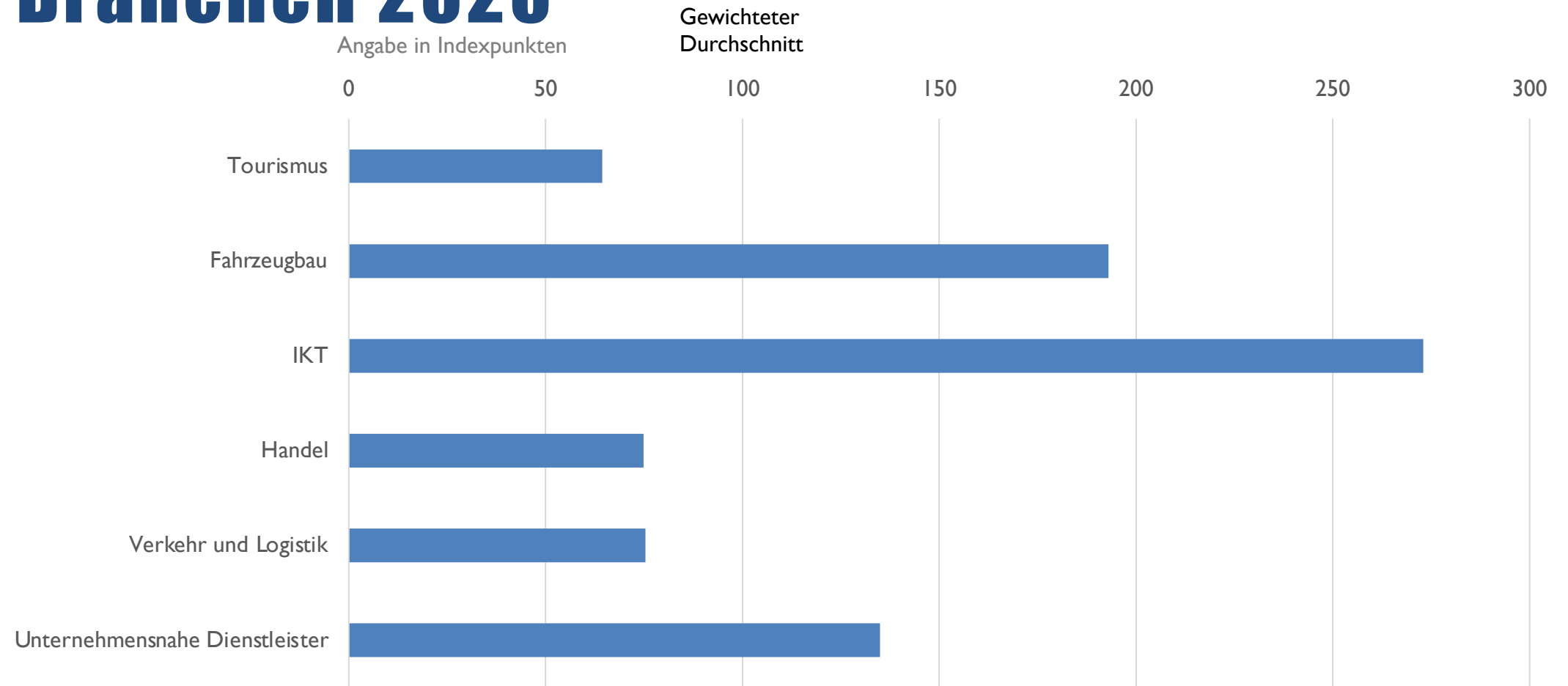
05.02.2021

Prof. Dr. Claudia C. Brözel

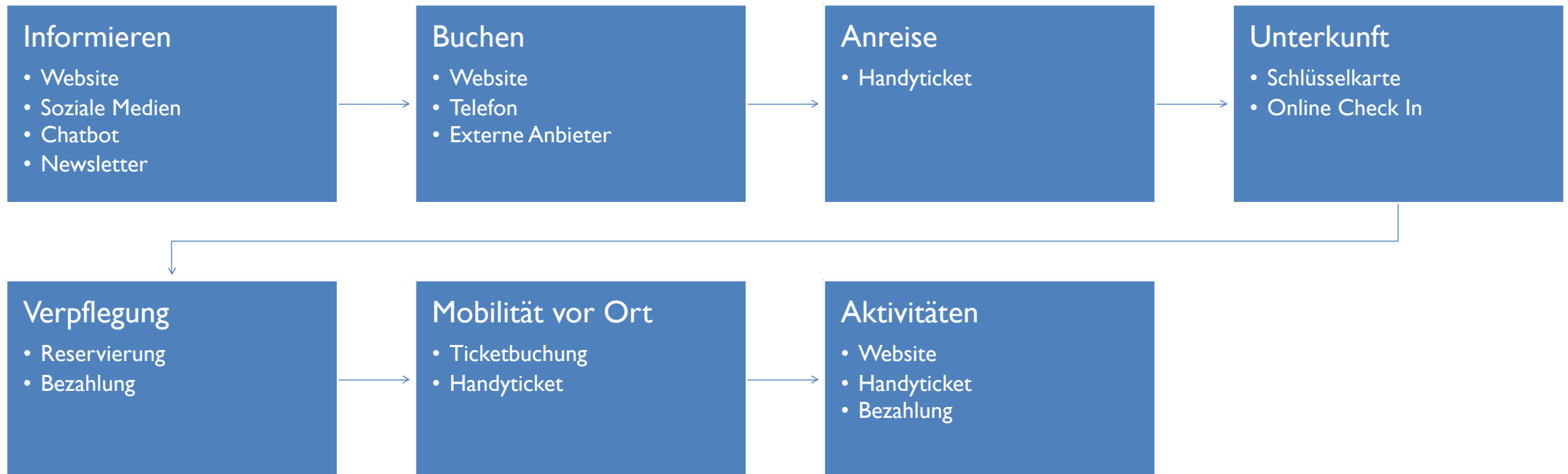
Warum diese Kurzstudie? Digitalisierungsgrad



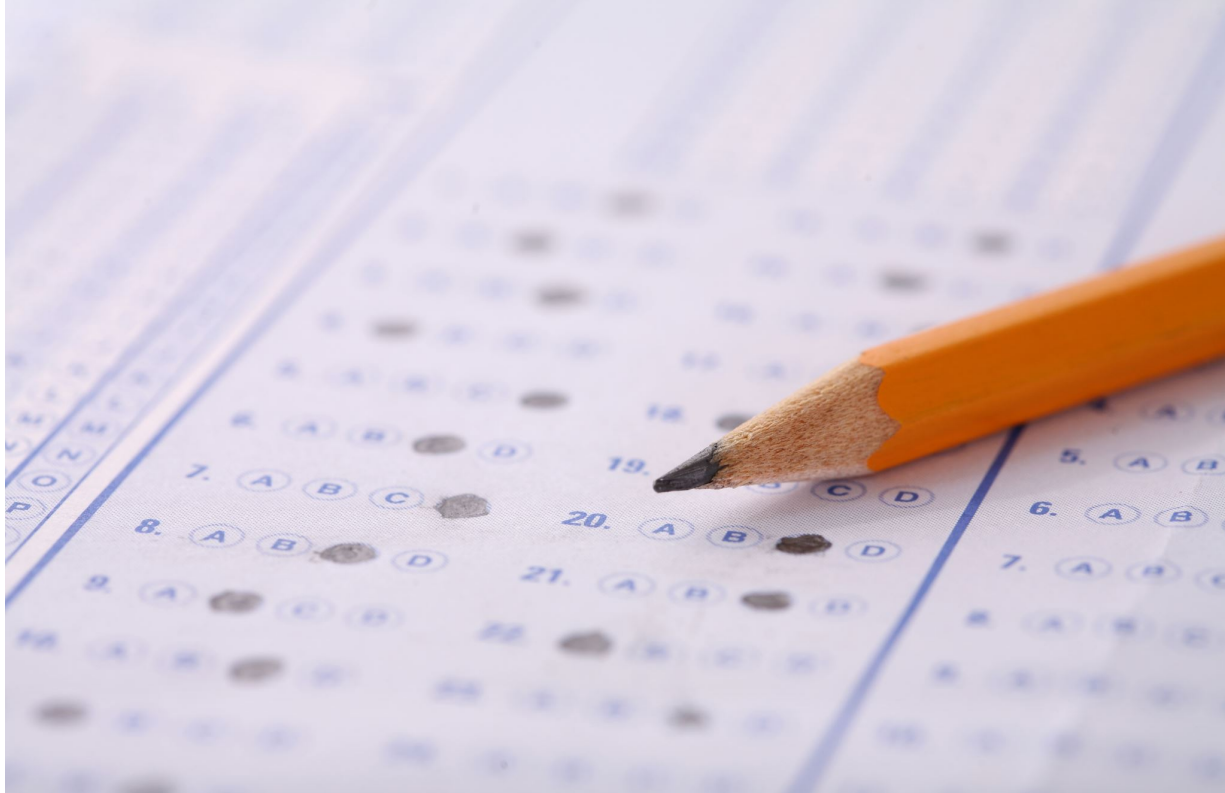
Auszug Digitalisierungsindex nach Branchen 2020



Digitalisierung anhand der Customer Journey



Digitalisierungsstrategie, -konzept → interne Prozesse → Basis



AUSWERTUNG BEFRAGUNG

Studiensteckbrief

Grundgesamtheit 197 Mitglieder des Tourismusverbandes Nordsee e.V.

Methode Online Befragung

Untersuchungszeitraum 06.01.2021-19.01.2021

Stichprobe 178 Teilnehmer haben den Fragebogen begonnen

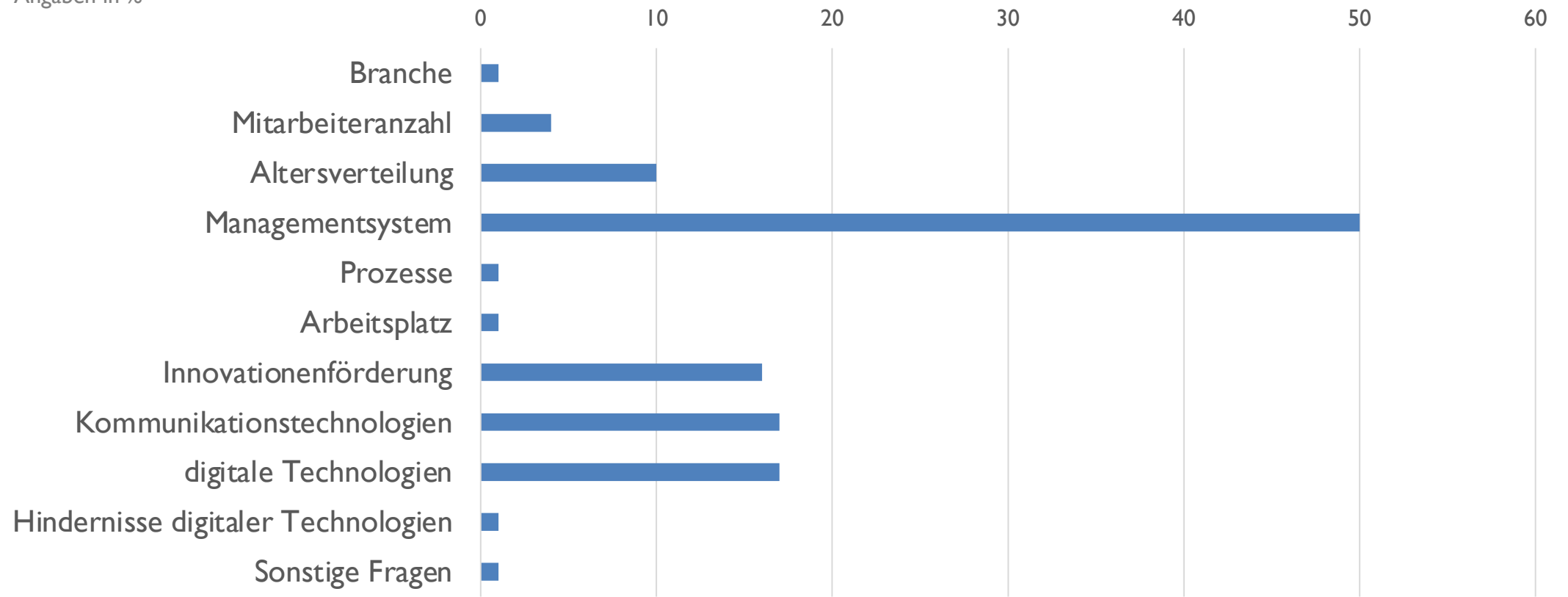
86 komplett ausgefüllte Fragebögen

92 abgebrochene Fragebögen

HOHE ZAHL AN ABBRECHERN

Jede*r Zweite der Abbrecher bricht bei Frage zu Managementsystem ab

Angaben in %

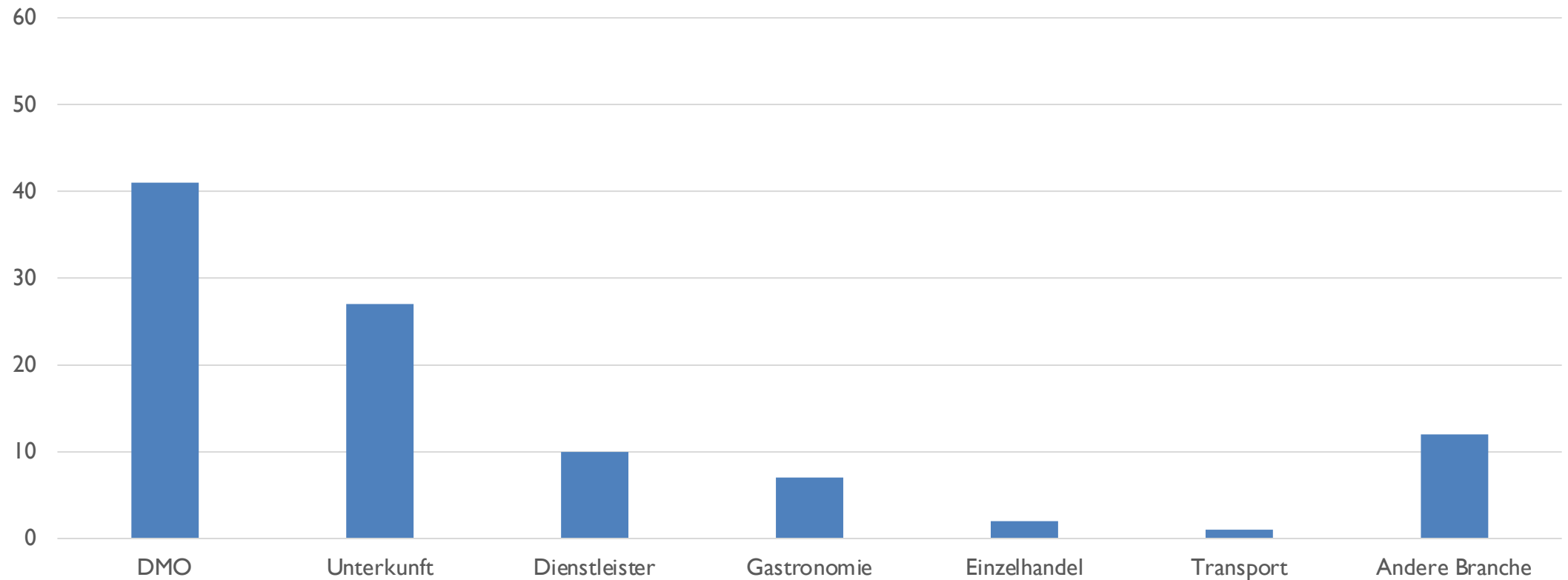


Gründe für Abbruch können vielfältig sein

- Zeitraum
- Mitglieder Arten
- Interesse ?

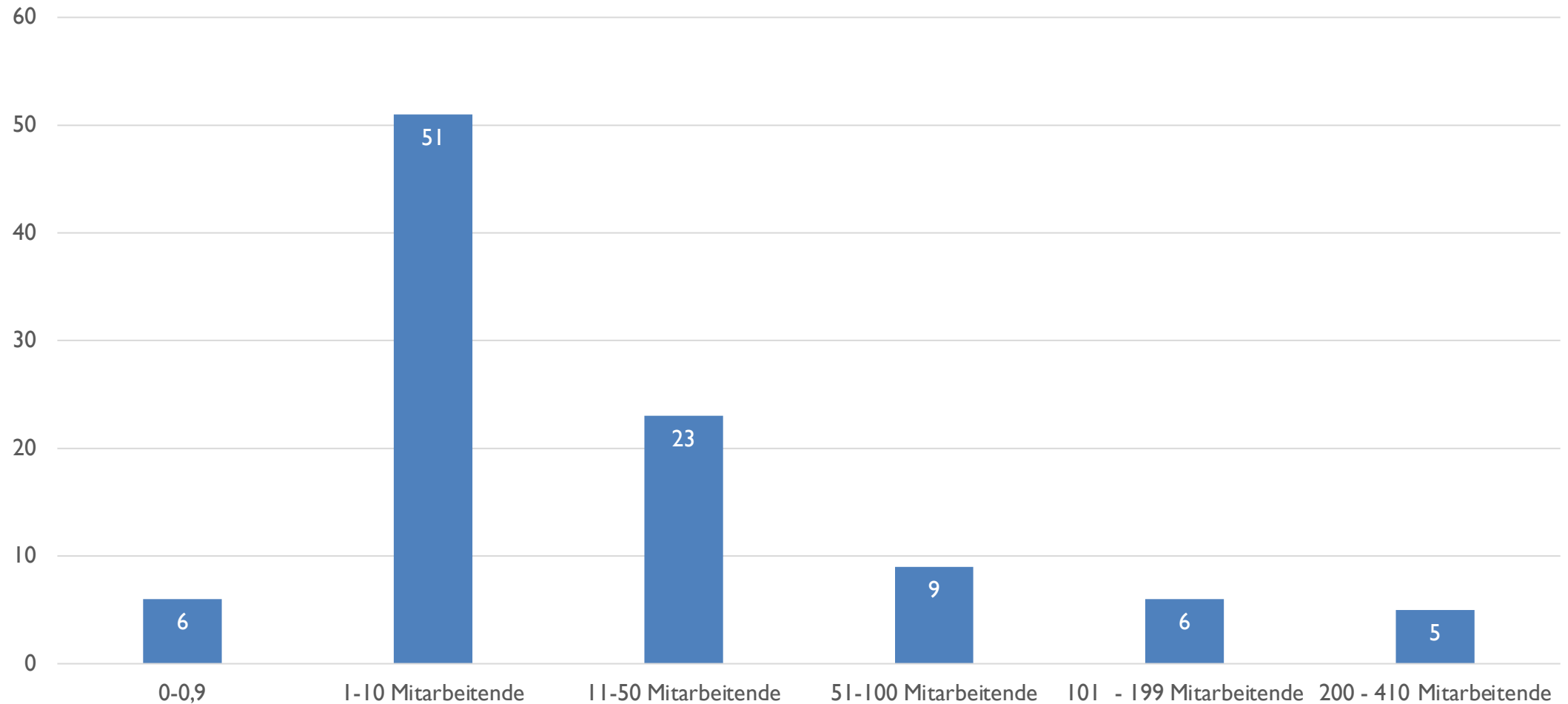
Teilnehmer sind hauptsächlich Destinationsmanagementorganisation (DMO) und Unterkünfte

Angaben in %



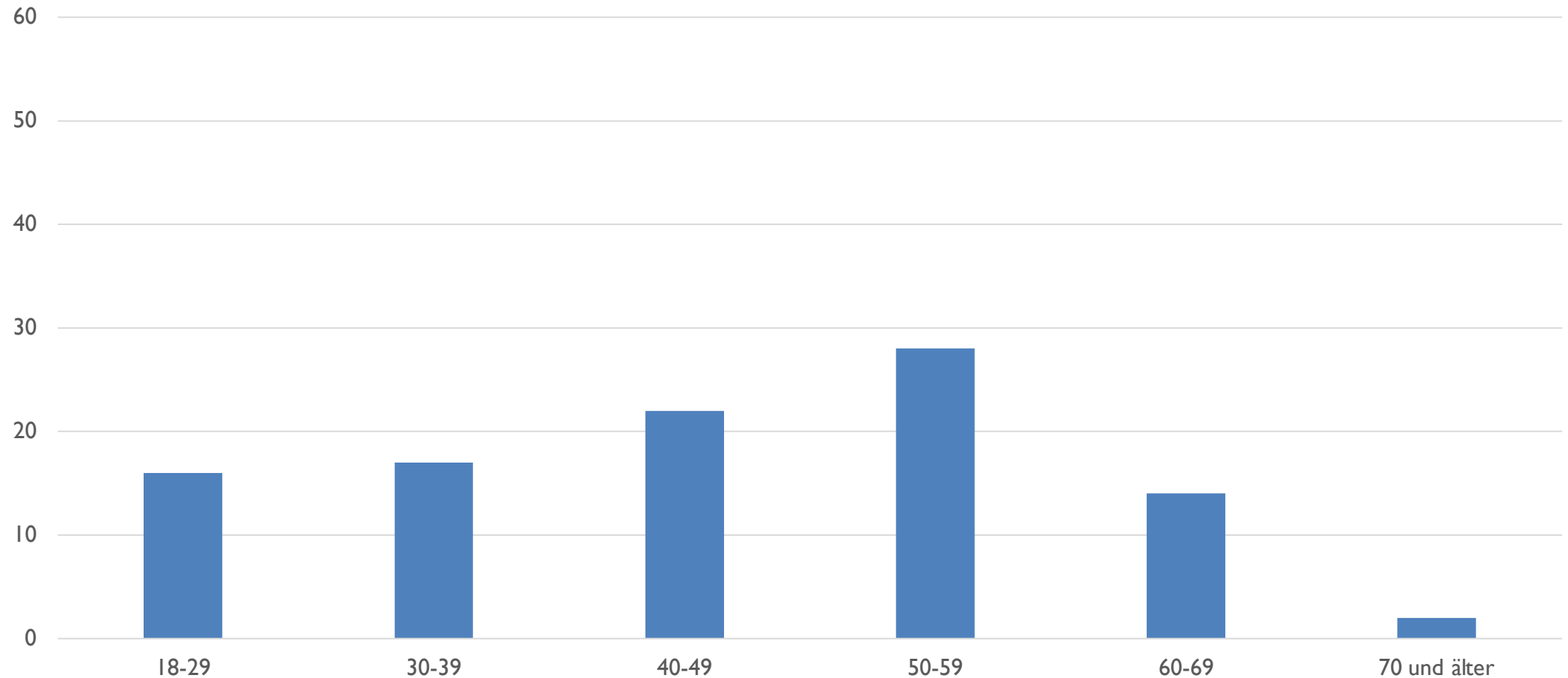
Kleine Organisationseinheiten überwiegen

Angaben in %



Jüngere Beschäftigte: seltener

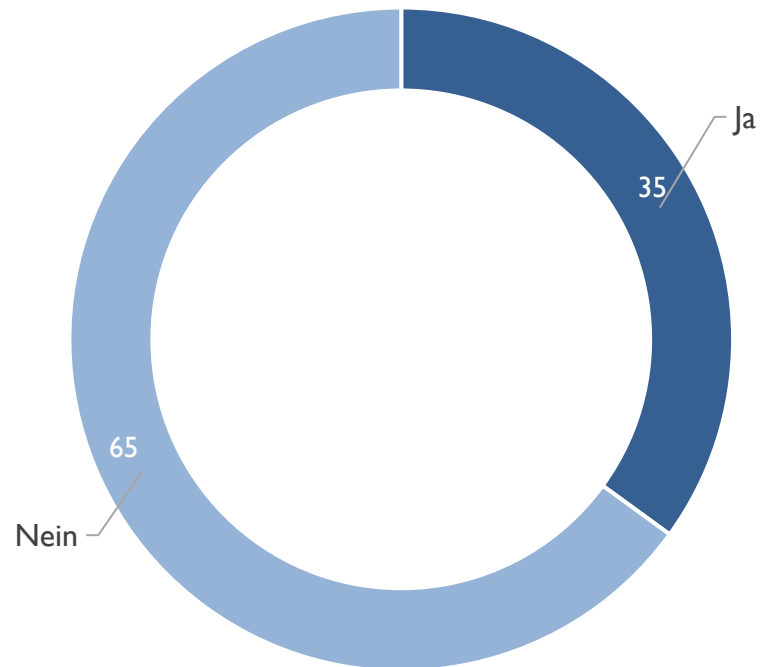
Angaben in %



Rund 1/3 der Unternehmen nutzen ein Managementsystem

Angaben in %

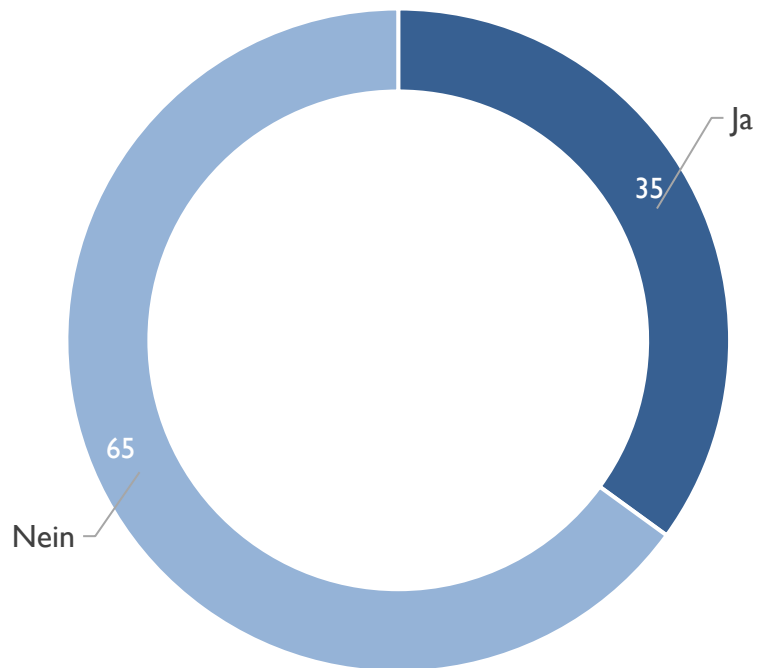
Management System



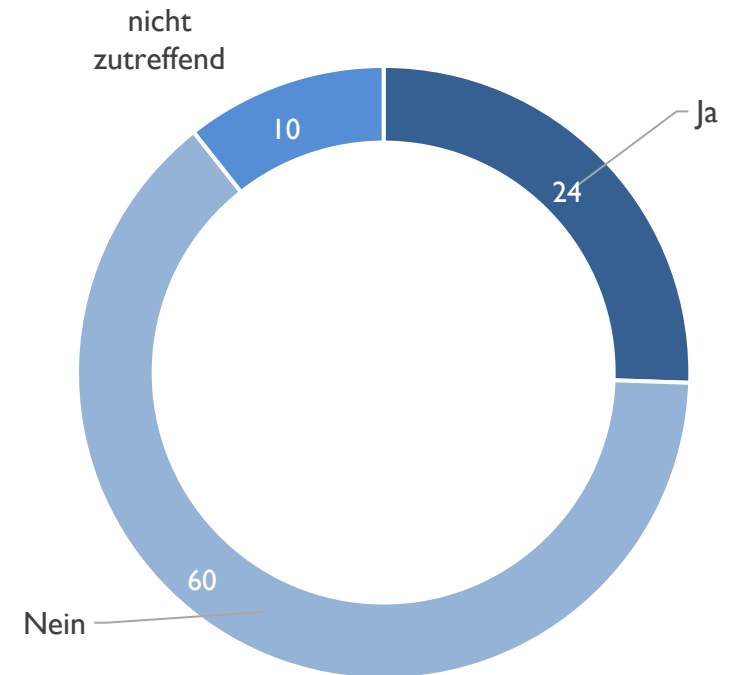
Rund 1/3 der Unternehmen nutzen ein Managementsystem

Angaben in %

Management System

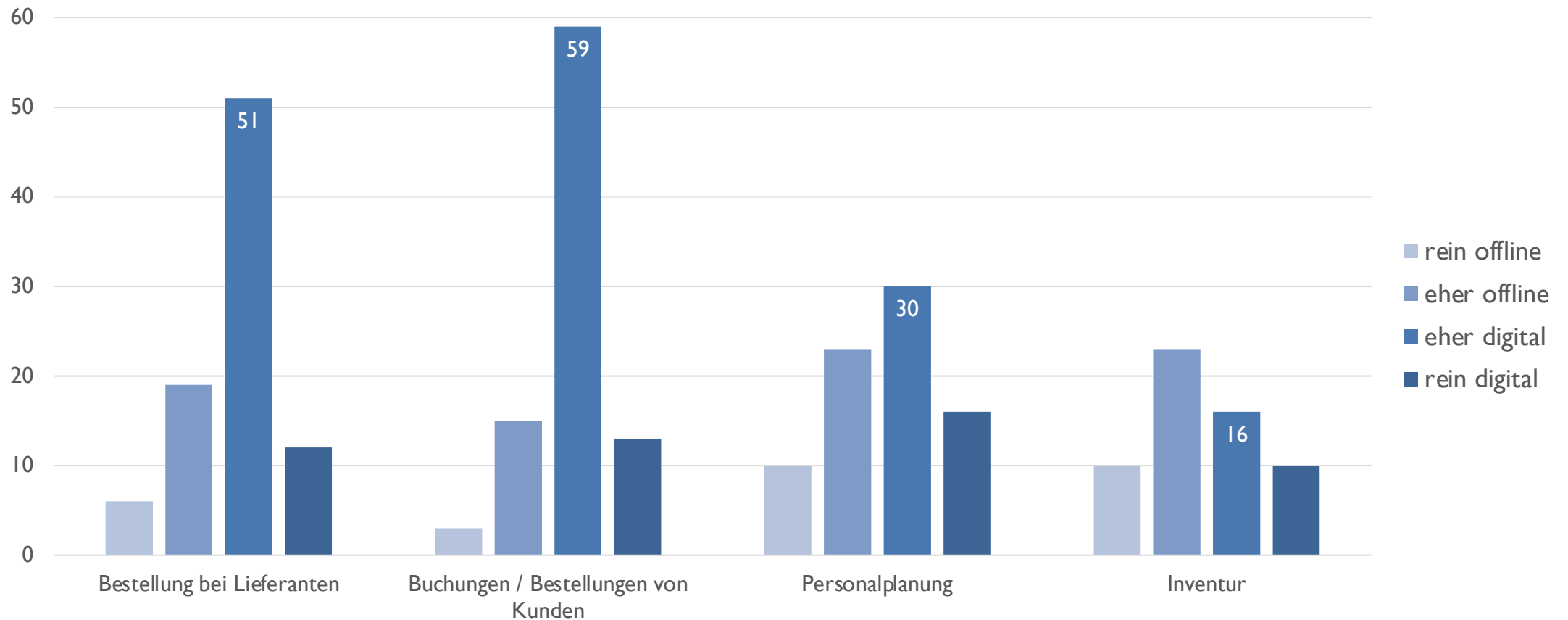


Customer Relationship Management System



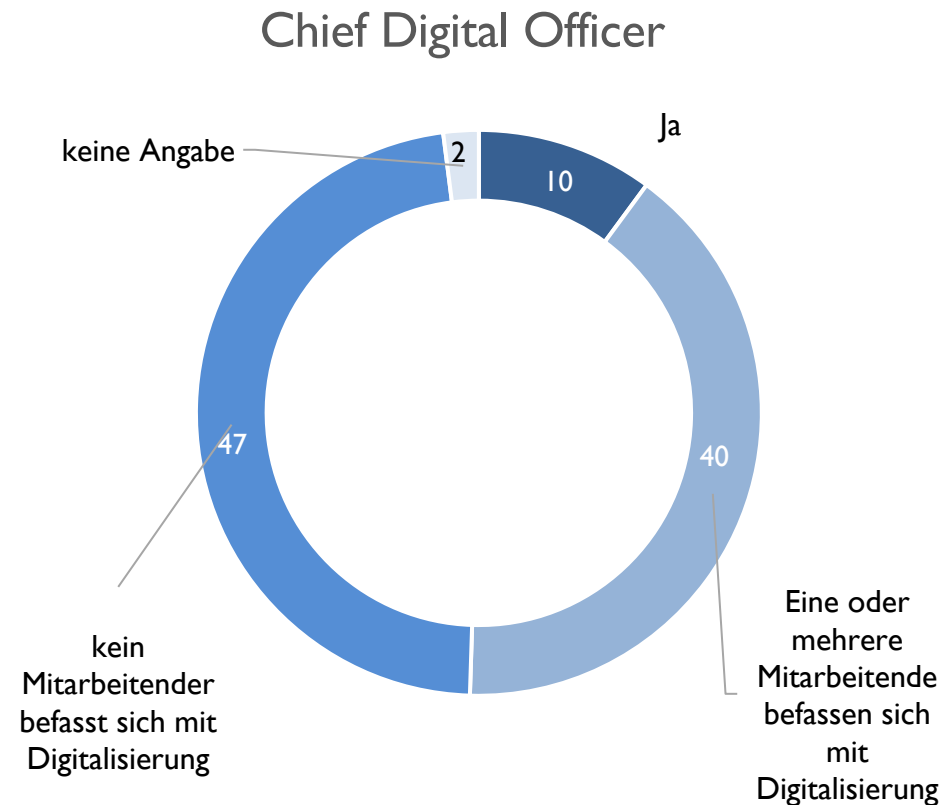
Kunden- und Lieferantkontakte eher digital

Angaben in %



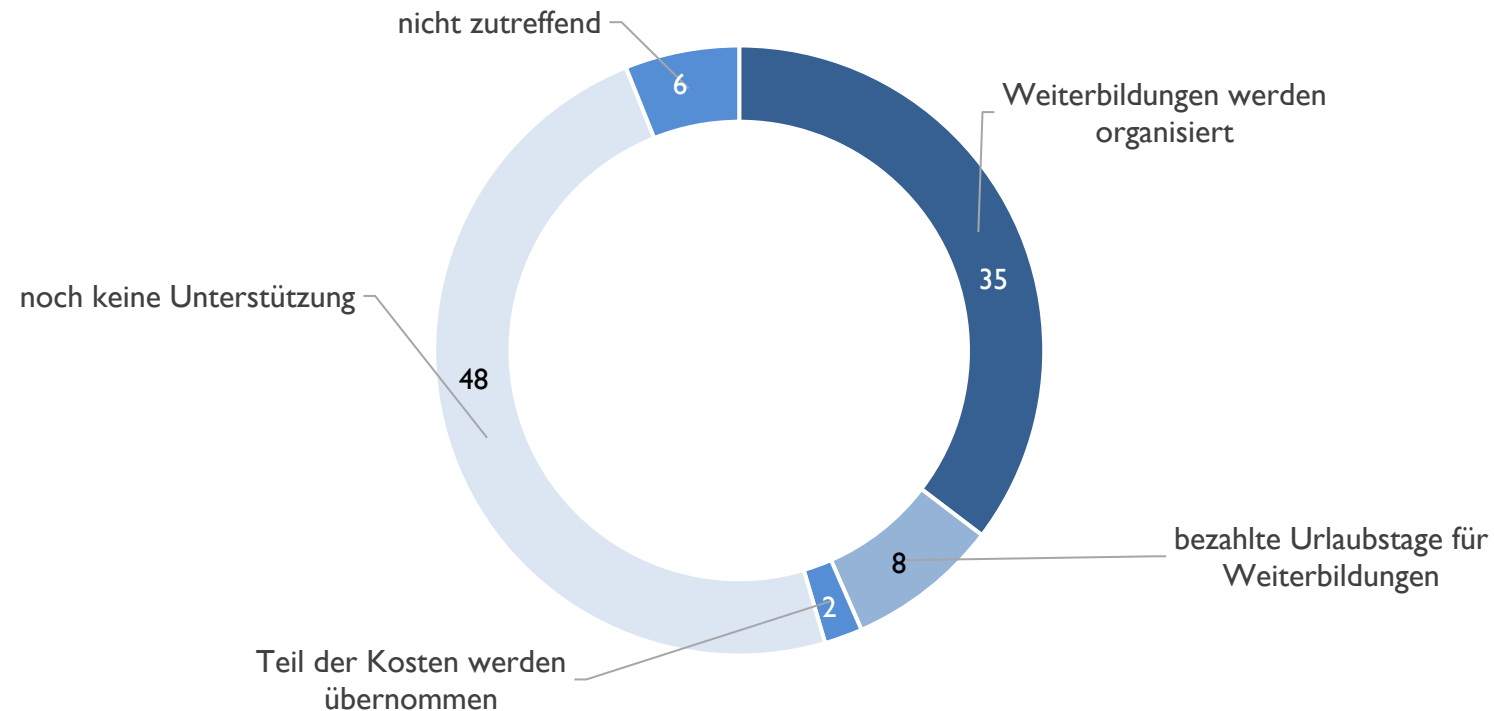
Jeder 2. gibt an eine definierte Person für Digitalisierung zu haben

Angaben in %



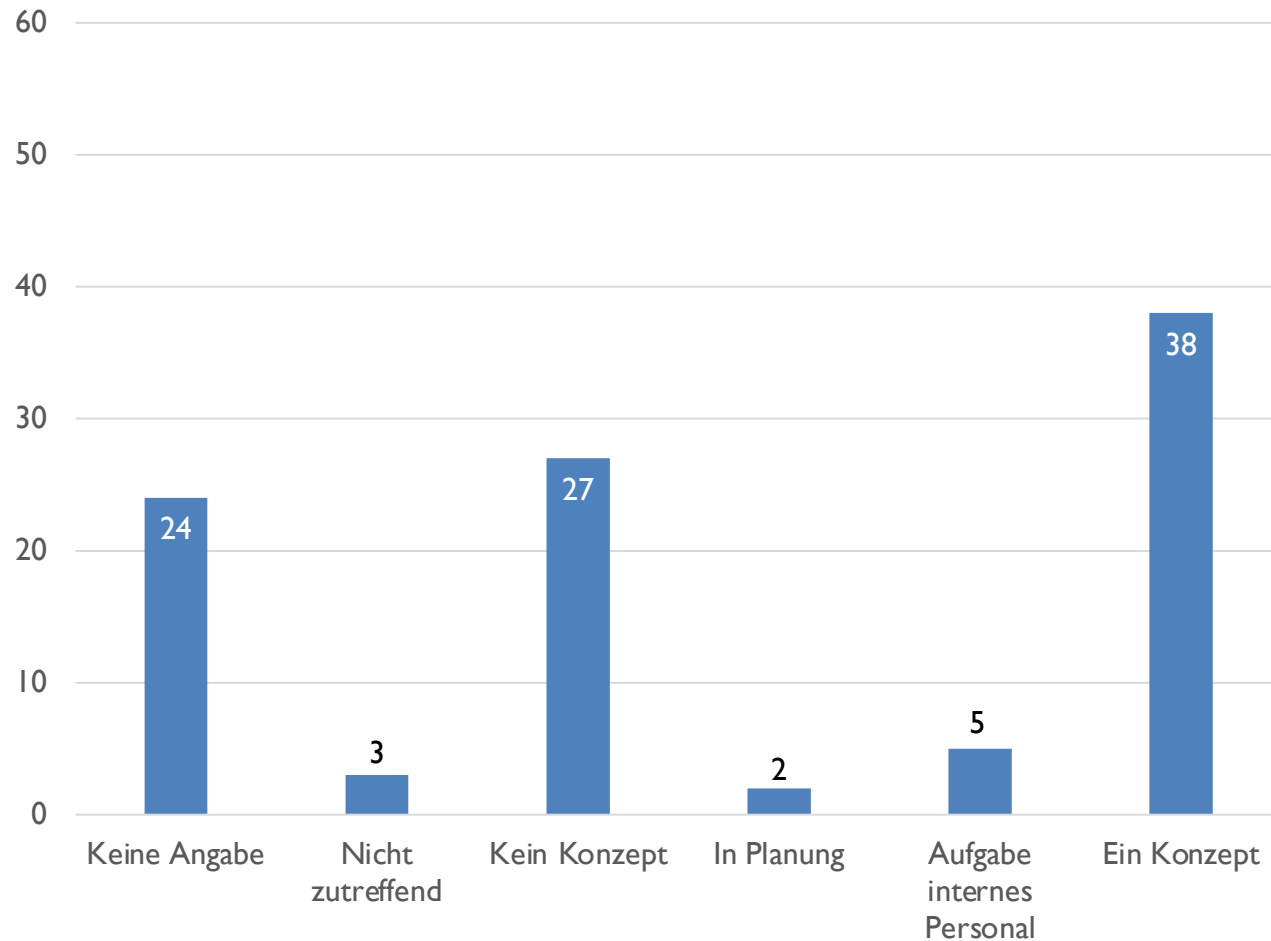
48% bieten keine Unterstützung für Weiterbildungen zum Thema Digitalisierung

Angaben in %



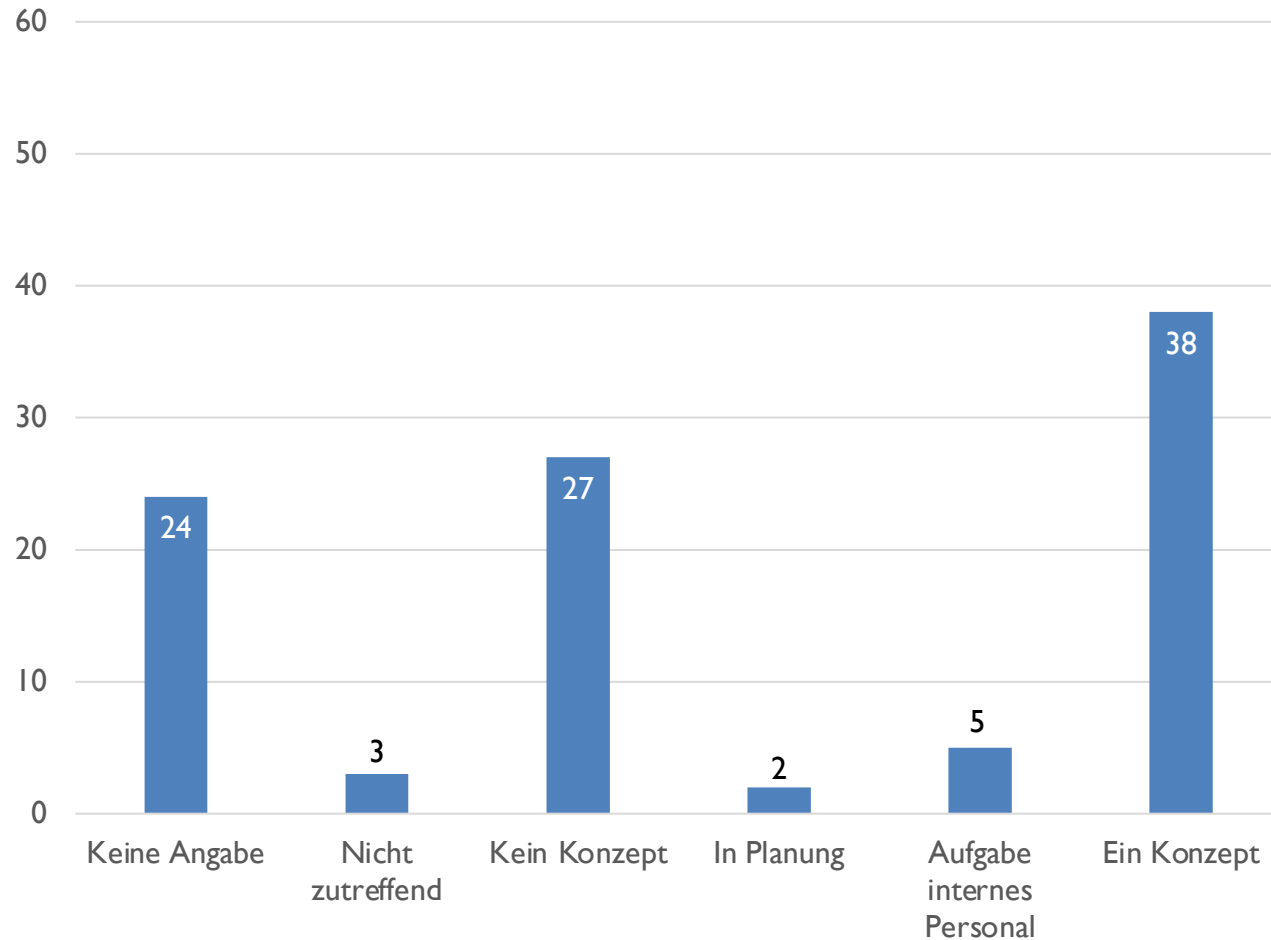
1/3 haben ein Sicherheitskonzept

Angaben in %



1/3 haben ein Sicherheitskonzept

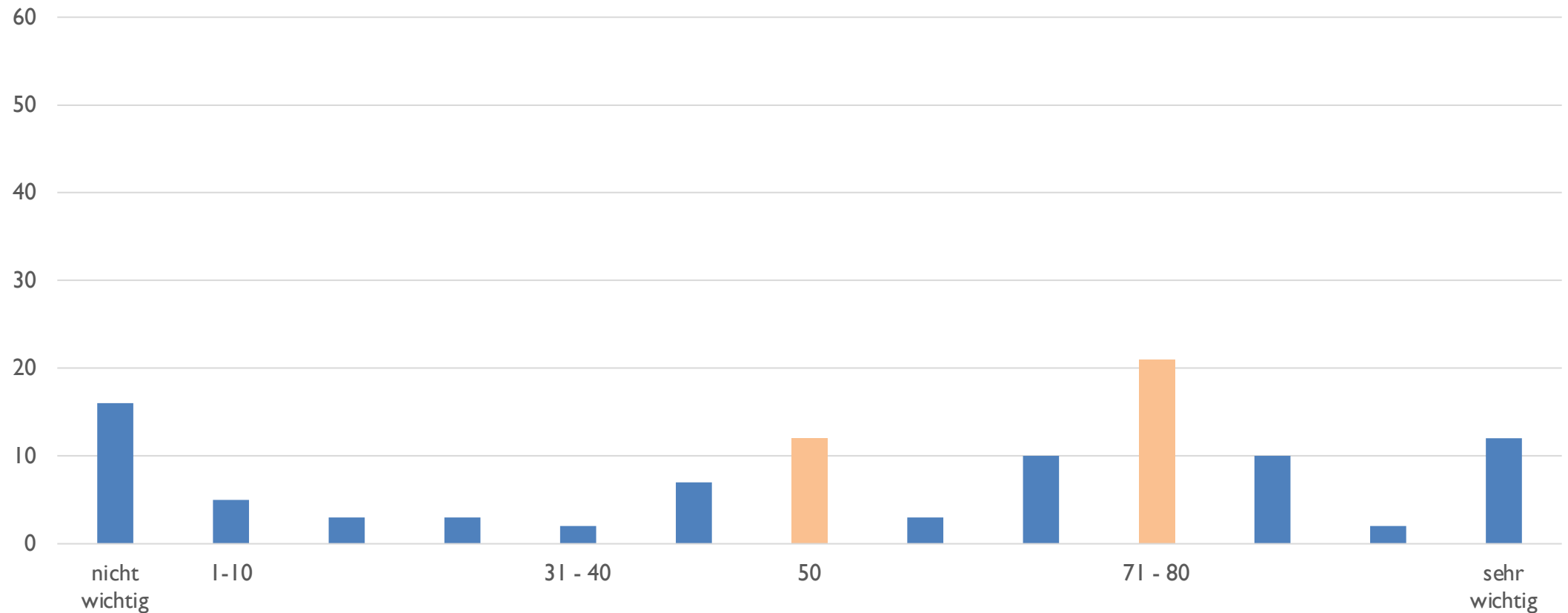
Angaben in %



DSGVO Konfirmität
Schulung der Mitarbeiter
Daten in abgeschlossenem Raum
Redundanz
Sicherheitssoftware
externe Firma / Dienstleister
Standardsicherheitskonzept
Firewall
Cookie-Policy
Einverständniserklärung der Kunden
Online-Daten auf deutschem Server
Speicher- und Löschkonzepte
Passwort Verwaltung
Datensicherung

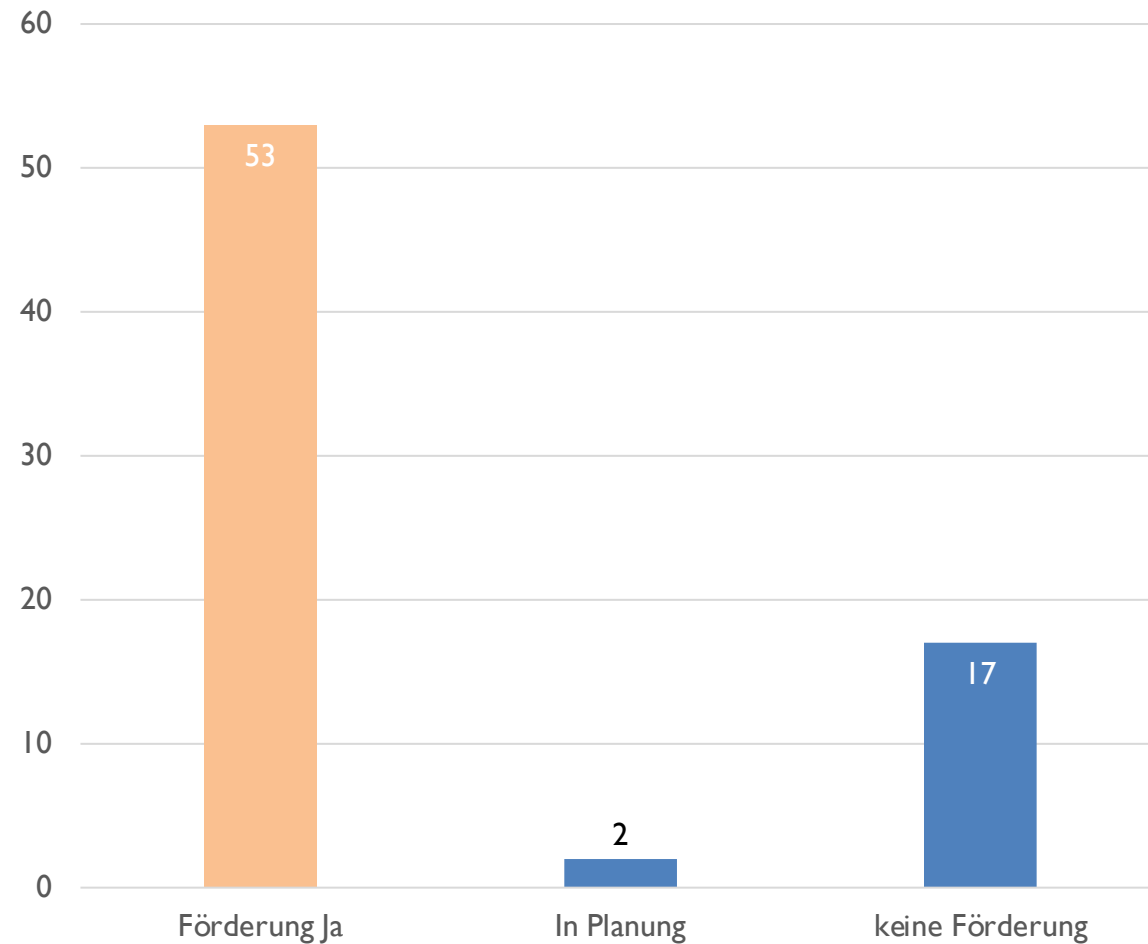
Digitale Kompetenzen sind wichtig: Personal

Angaben in %



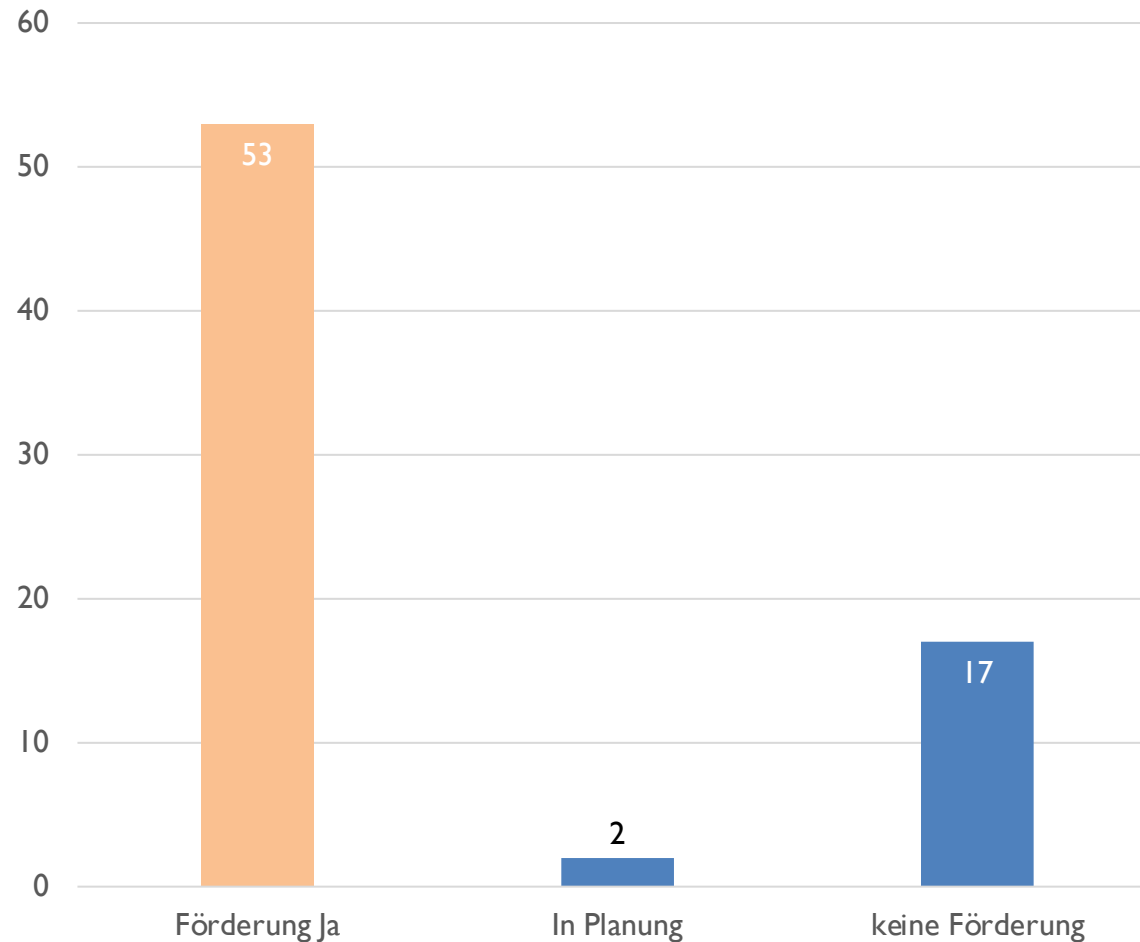
Innovationsförderung ist vielfältig

Angaben in %



Innovationsförderung ist vielfältig

Angaben in %



Förderprojekte
Fachzeitung, -literatur
Umsetzung von Ideen
finanziell
Mitarbeiterbeteiligung
externe Impulse
Prämie
Team Meetings
Individuell
Förderung von Innovationen
selbst informieren
Ablauf- und Prozessüberprüfung
wenig
Ausprobieren von Dingen
nicht ausreichend

Zwischenfazit

- Managementsystem und CRM – Einsatz kann deutlich erhöht werden
- Kunden und Lieferantenkontakte sind *eher* digital
- Die Hälfte der Befragten hat *mindestens* ein*e Mitarbeitende*r der sich mit Digital. beschäftigt
- Die Hälfte der Befragten unterstützt Weiterbildungen (*noch*) nicht
- Innovationsförderung ist gut – kann vertieft werden
- Etwas mehr als 1/3 haben ein Sicherheitskonzept (unterschiedlich geartetes Konzept)
aber auch 27 % KEIN Konzept!
- Digitale Kompetenzen bei der Personalauswahl für rund 20% der Befragten wichtig



KUNDEN- KOMMUNIKATION

Über welche
Kanäle
kommunizieren
sie mit ihren
Kunden?

Nutzung von Kommunikationskanäle

- **DMO** nutzt oft: Telefon, Email und Website
nutzt fast gar nicht: Chatbot
- **Unterkunft** nutzt oft: Persönliches Gespräch, Telefon und Website
nutzt nicht: Instagram und Chatbot
- **Gastronomie** nutzt hauptsächlich: persönliche Gespräch, Telefon und Website
nutzt nicht: Chatbot

Nutzung von Medien

- **DMO** nutzt oft: Texte, Bilder, Videos und Live Webcam
nutzt wenig: 360° Videos
- **Unterkunft** nutzt immer: Text und Bild
nutzt häufig: Videos
- **Gastronomie** nutzt immer: Bilder und Videos
nutzt hauptsächlich: Texte
nutzt nicht: 360° Bild/Video und Live Webcam



KUNDEN SERVICE

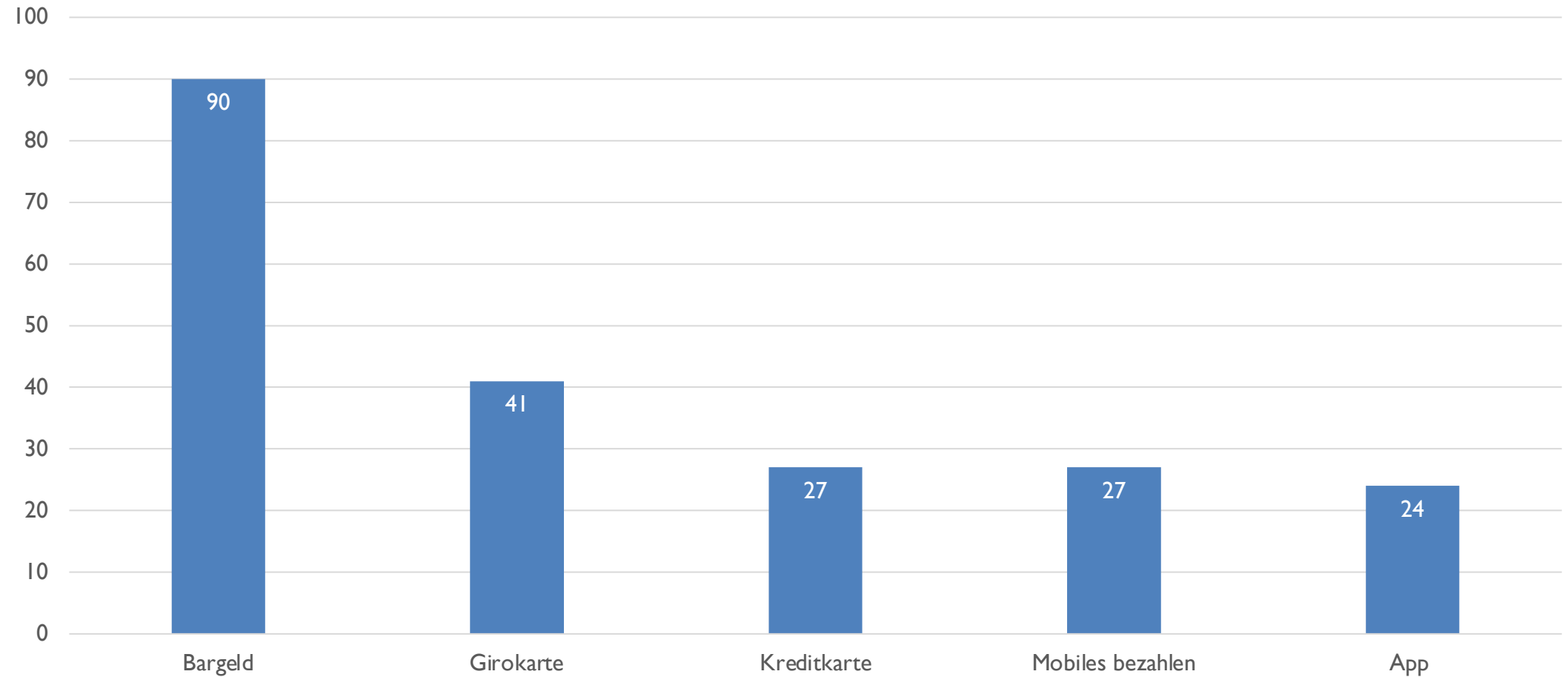
Bezahlung

Wlan
Verfügbarkeit

Gästekarte

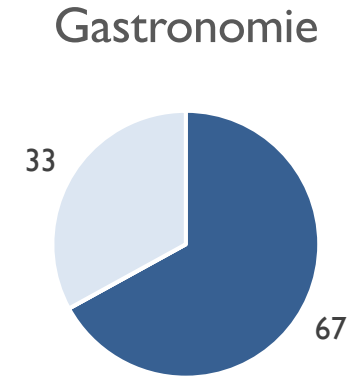
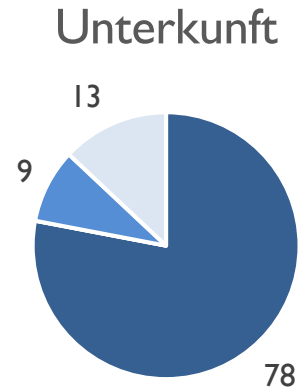
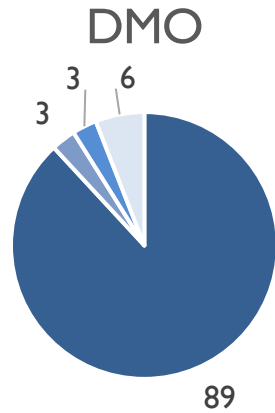
Mit Bargeld kommt man am weitesten

Angaben in %




Großteil der Befragten bieten Wlan an

Angaben in %

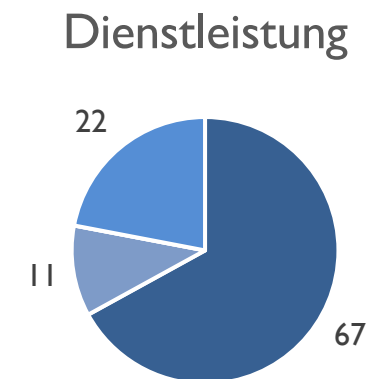
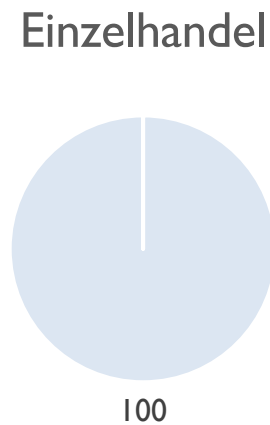
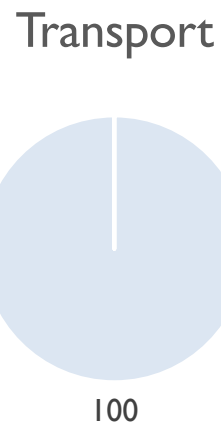


 Kostenloses Wlan

 Kostenloses Wlan Kontingent

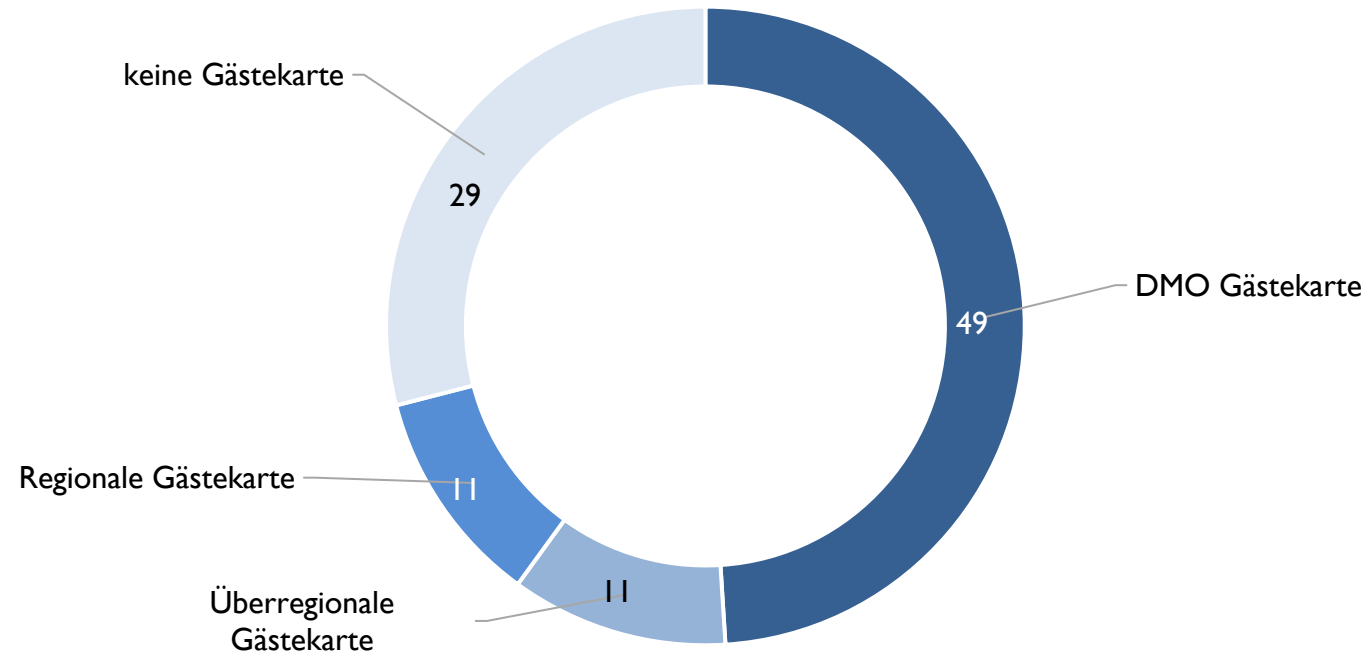
 Wlan gegen Gebühr

 Kein Wlan



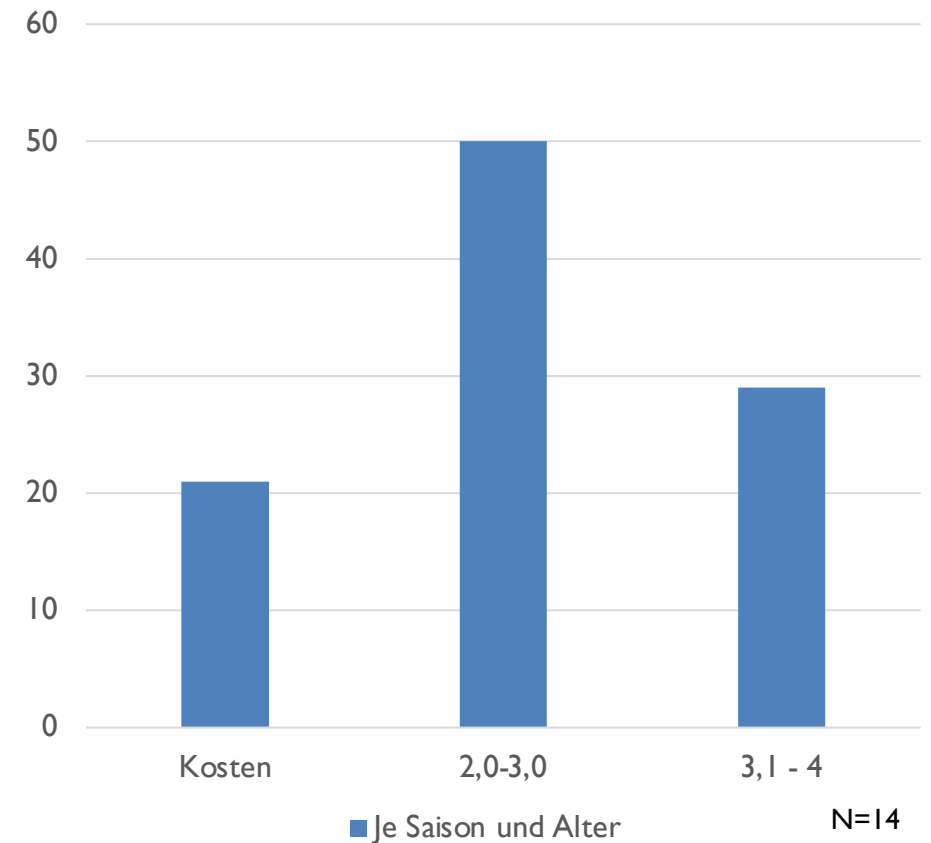
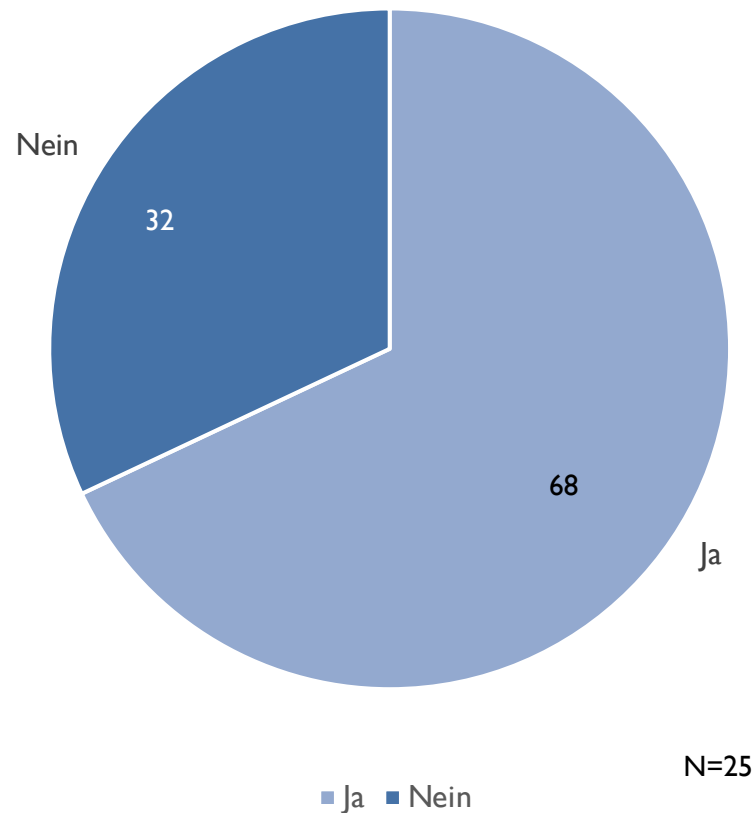
71 % der **DMOs** stellen irgendeine Gästekarte bereit

Angaben in %



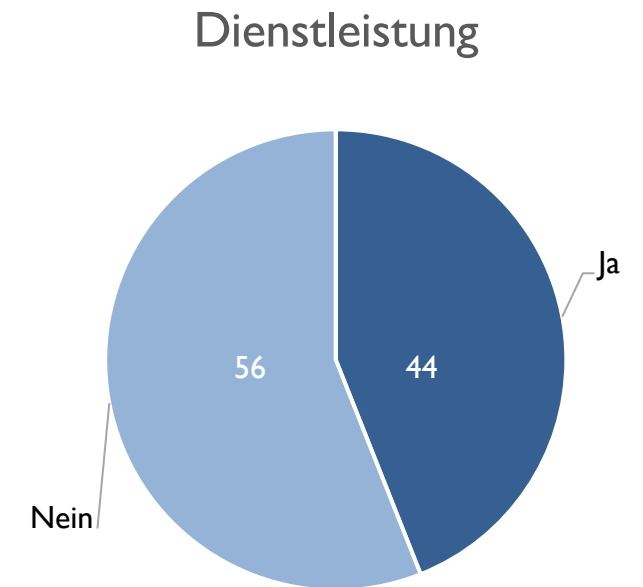
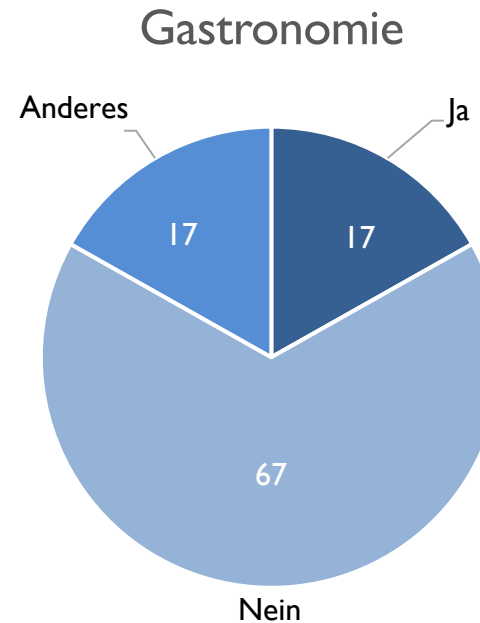
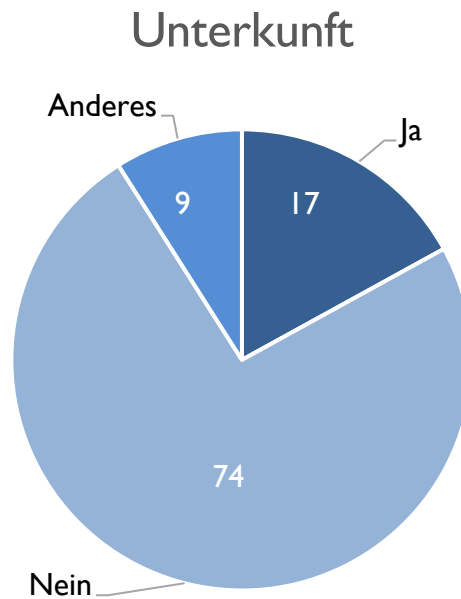
Knapp 70 % bieten kostenpflichtige Gästekarte an

Angaben in %



Was bekommt man mit der Gästekarte?

Angaben in %



Gästekartenvielfalt oder Verwirrung ?

Nordsee Service Card

Ostfriesland Gästekarte

Gästekarte Butjadingen

Gästekartenvielfalt oder Verwirrung ?

Die Stammgast-
Karte des Hotels

Kurkarte

Eigenes
Kundenbindungs-
programm

Nordsee Service Card

Ostfriesland Gästekarte

Gästekarte Butjadingen

Je Gemeinde

Nur in
Teilgebieten

Mit gegenseitiger
Anerkennung im
LK

Ich habe kein
Interesse an einer
Gästekarte!

DIGITALE BESONDERHEITEN

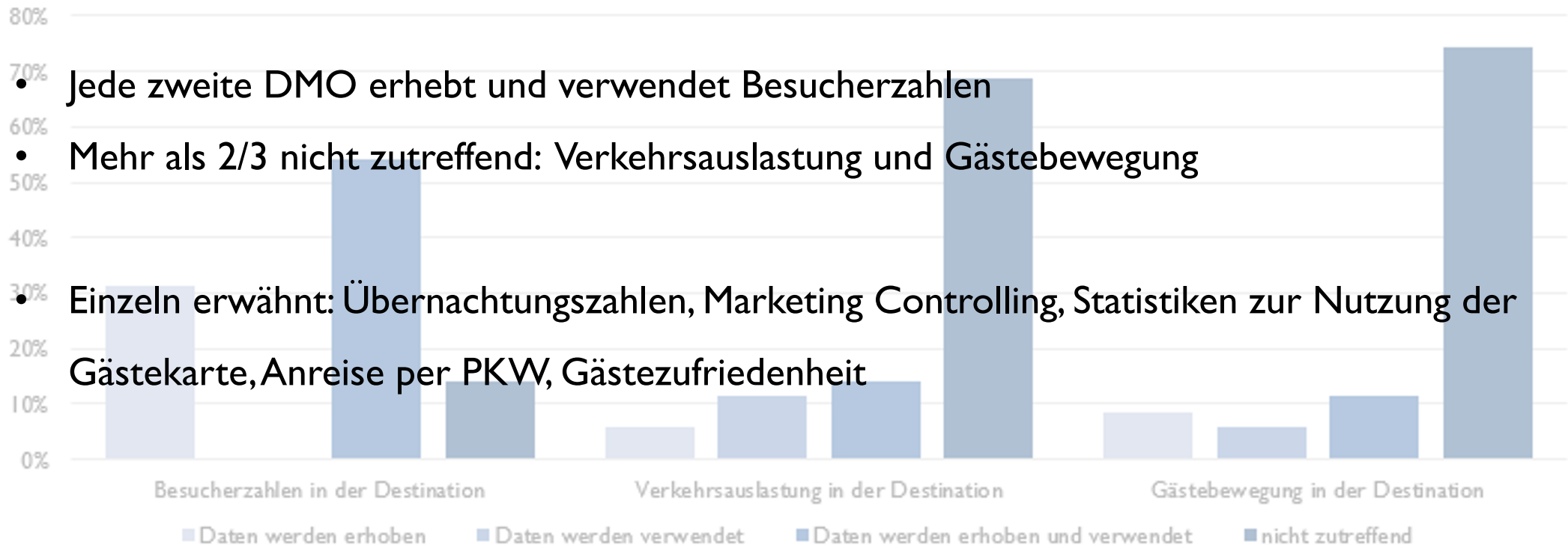


DMO Datenerhebung und
Nutzung

Unterkunft Buchungskanäle

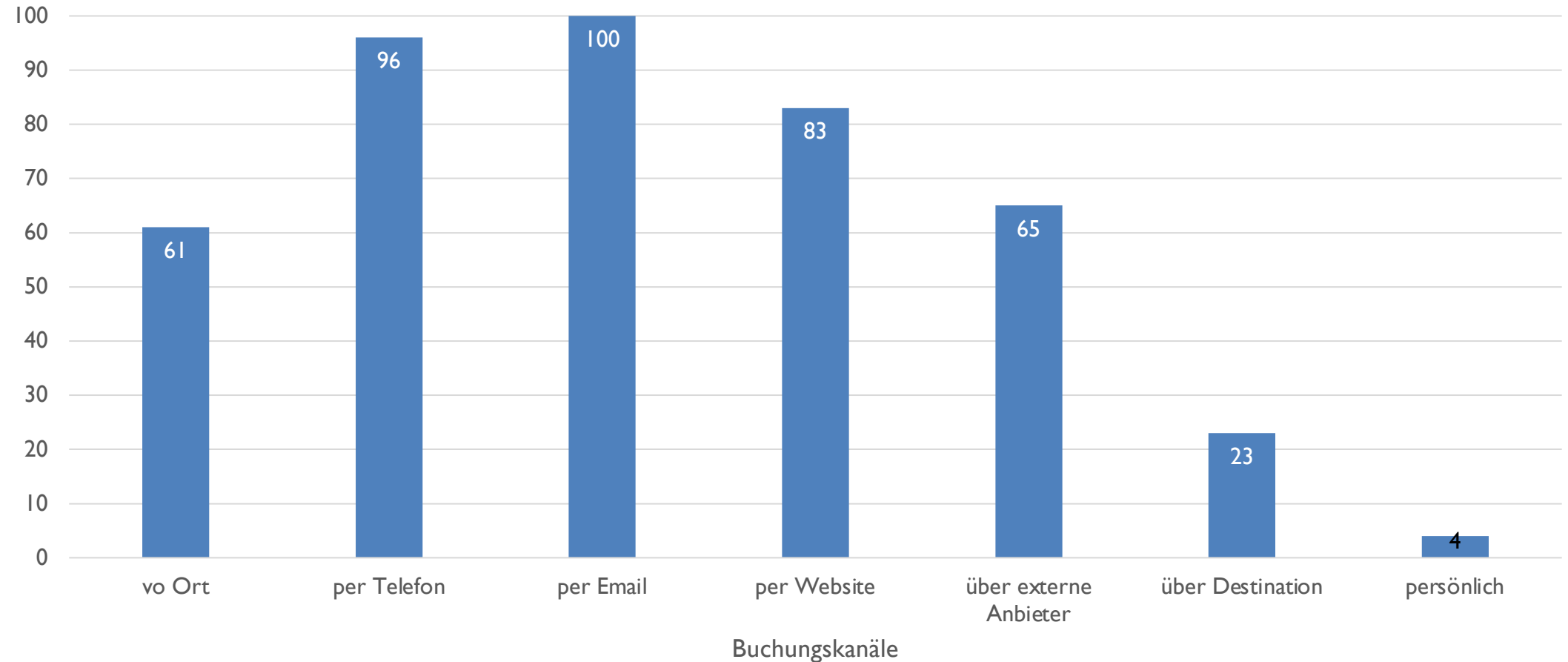
Mehrheit der **DMOs** beobachtet Besucherzahlen

Angaben in %



Unterkünfte: per Email buchbar

Angaben in %

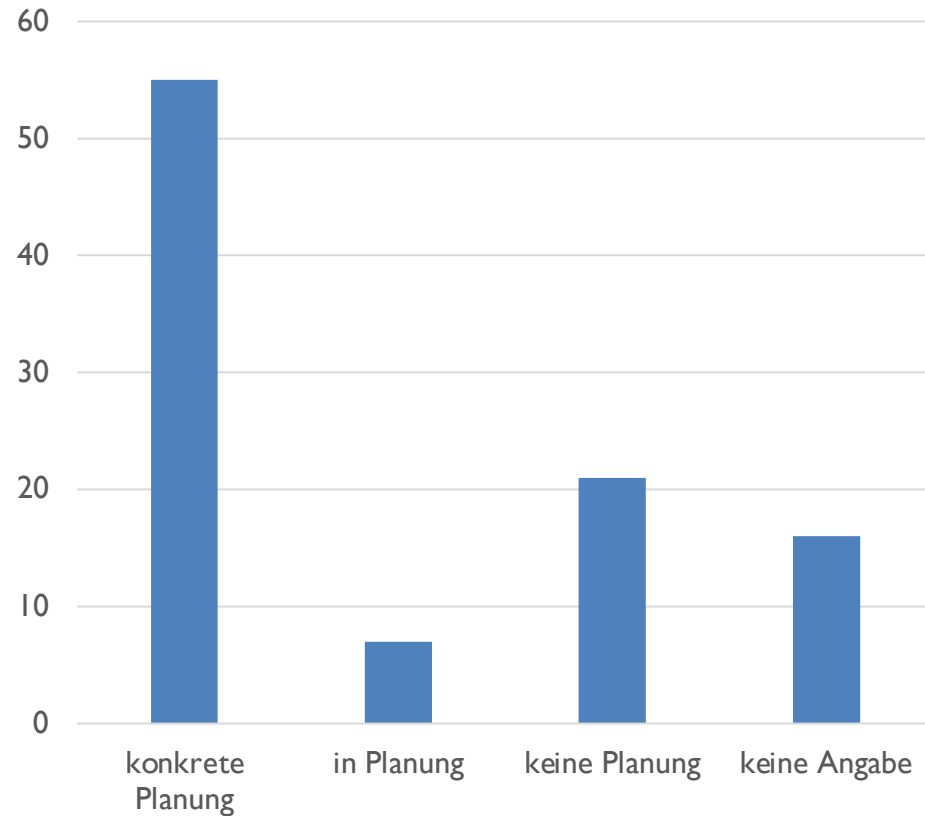




DIGITALE TECHNOLOGIEN: AUSBLICK

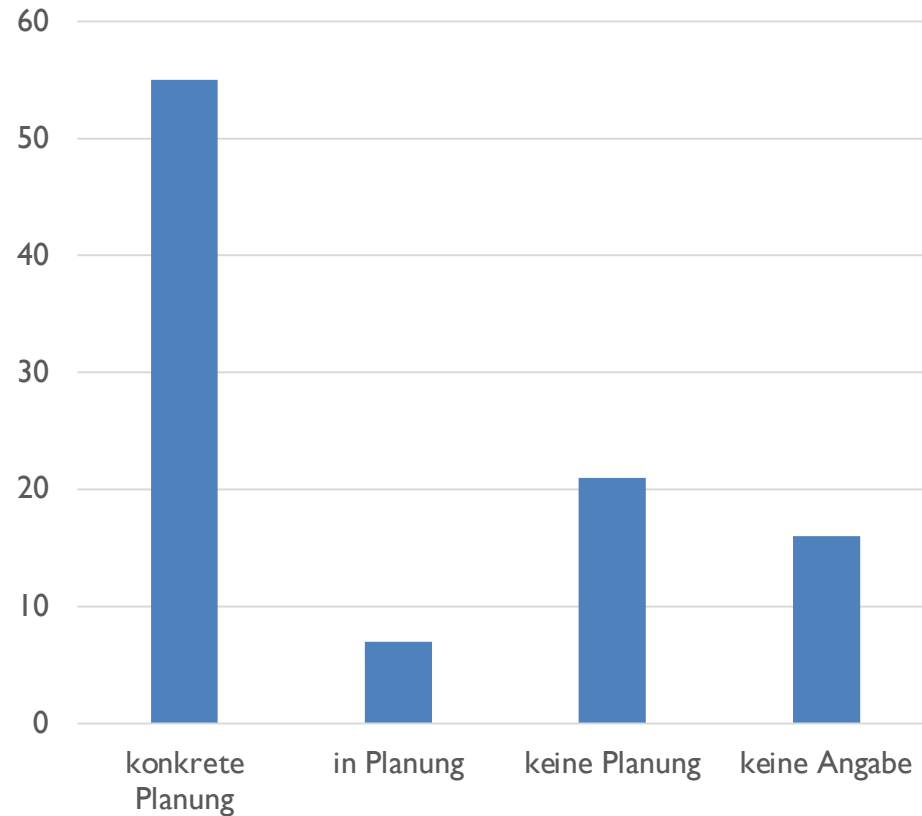
Mehr als Hälfte der Unternehmen **planen** digitale Technologien

Angaben in %



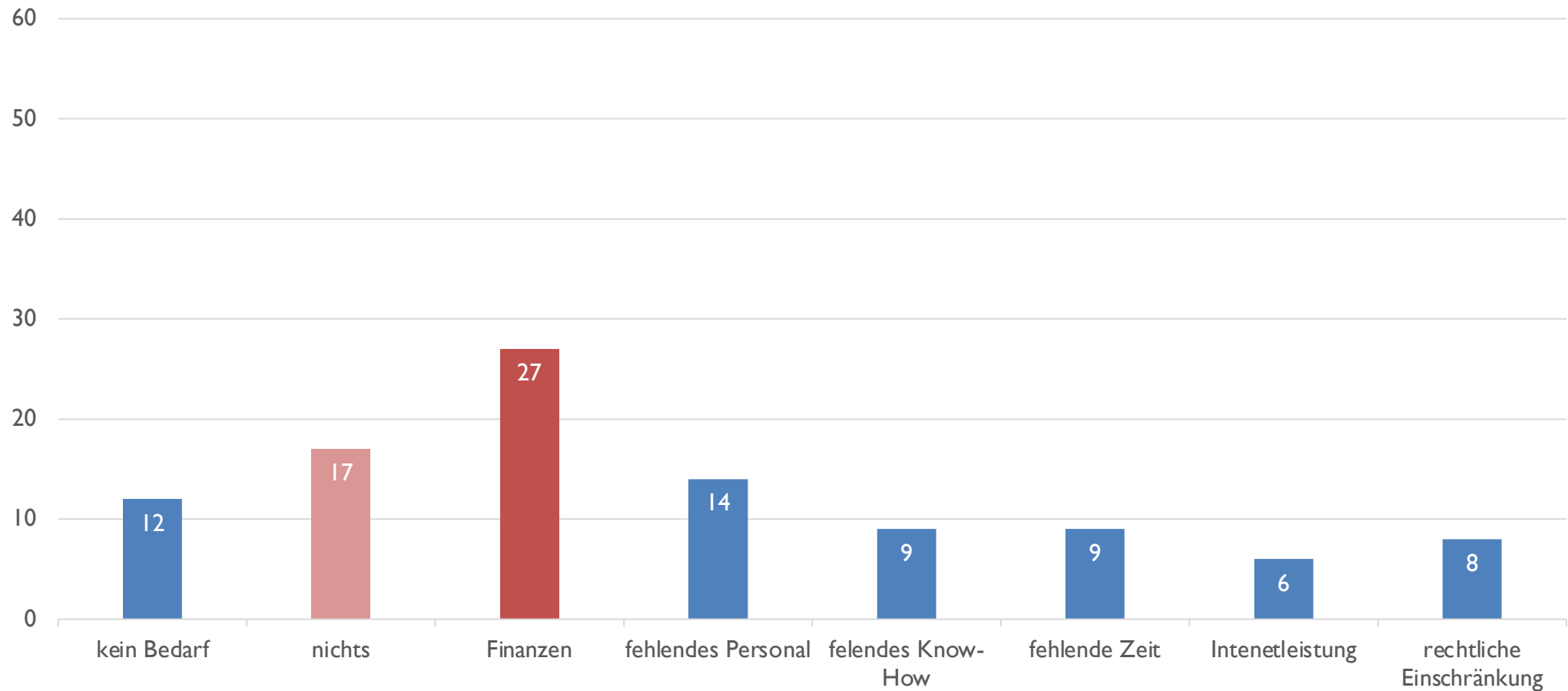
Mehr als Hälfte der Unternehmen **planen** digitale Technologien

Angaben in %



Finanzen sind das größte Hindernis

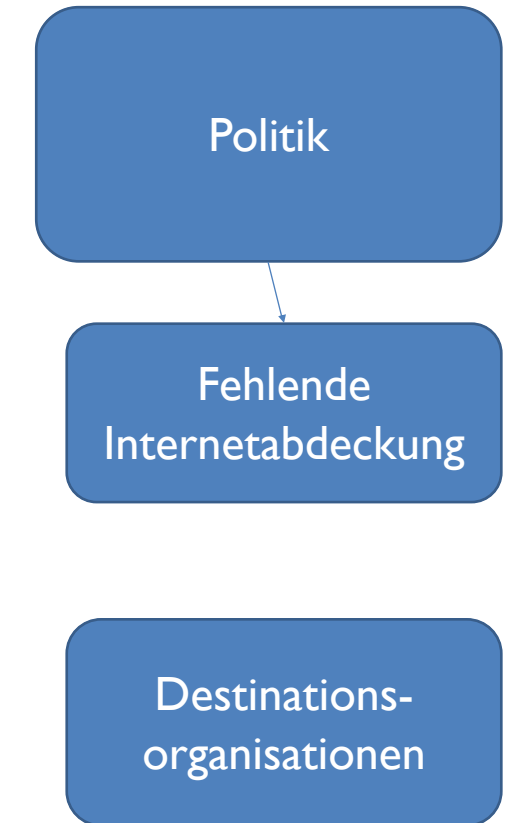
Angaben in %



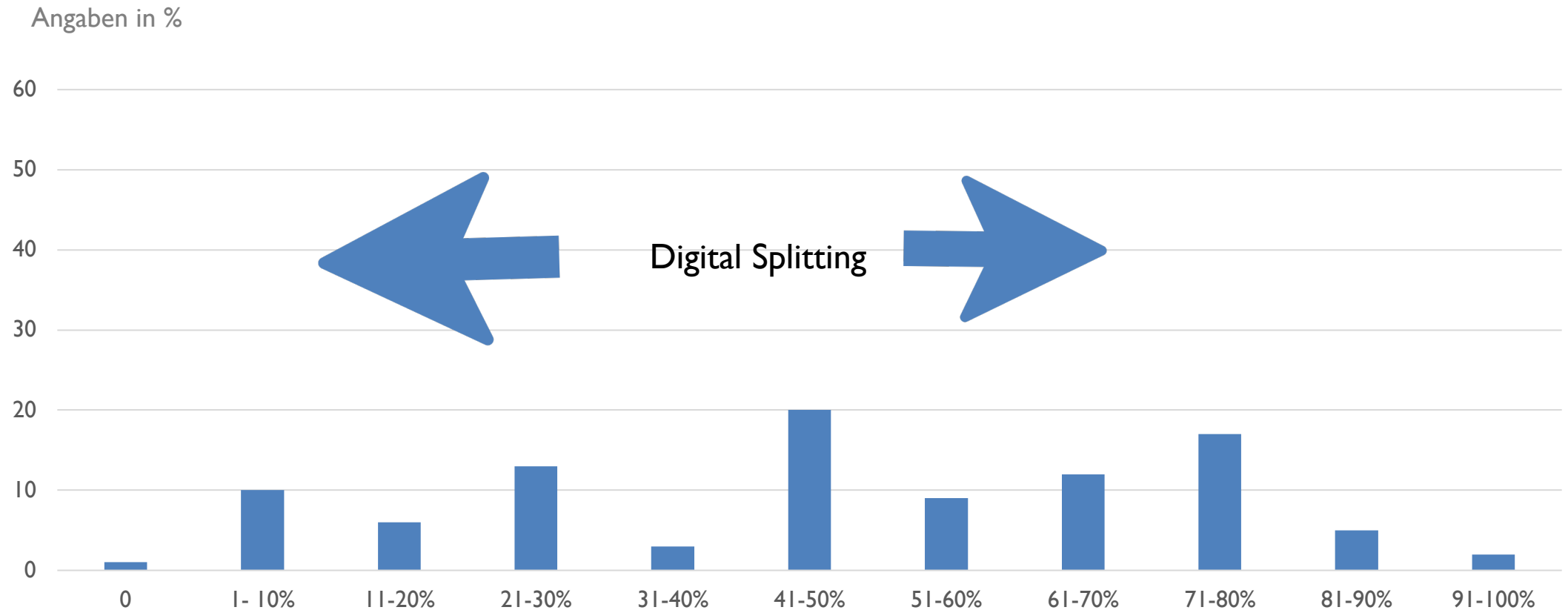
Wer kann unterstützen?

Passende und frei kombinierbare Systeme
bessere Zusammenarbeit in der Region Nordsee
Innovationsideen z.B. von Hochschulen oder Start Ups
Beratungen, Fortbildungen
Zusammenarbeit mit externen Anbietern
finanzielle Unterstützung/ Fördermittel
Bessere Internetverbindung
mehr Fachpersonal
Gebündelte Strategie
Etablierung Kümmerern für digitale Hilfestellungen
Austausch mit anderen DMOs
Regionale App

Unterstützung von

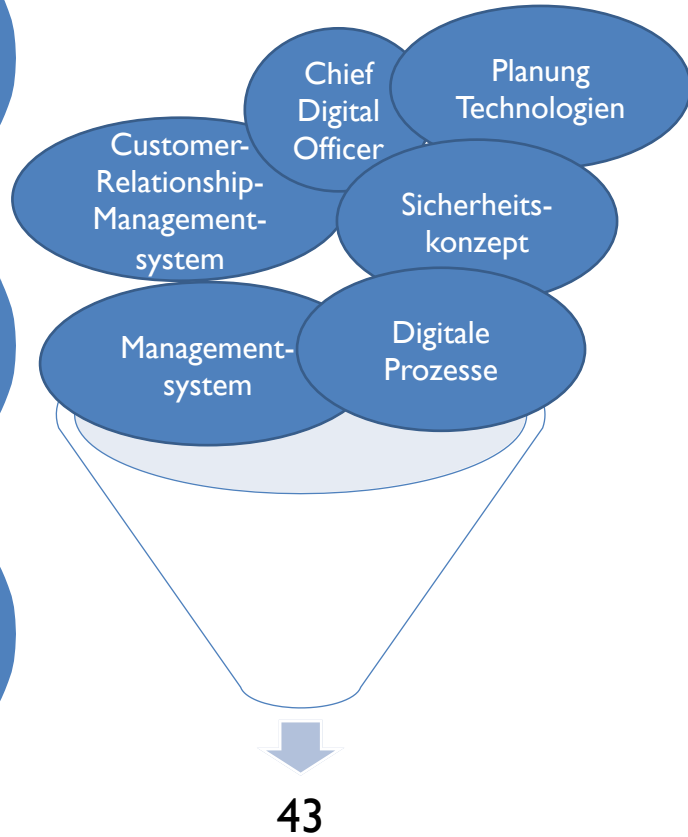


Einschätzung des eigenen Digitalisierungsgrades

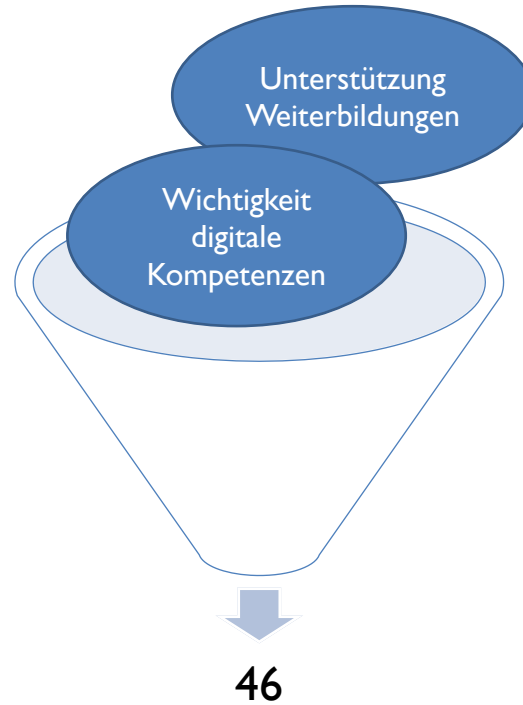


Digitalisierungsgrad (0-100)

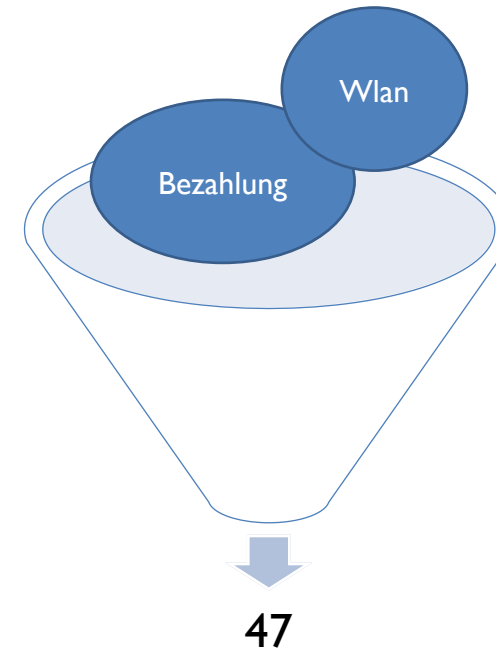
Interne Prozesse



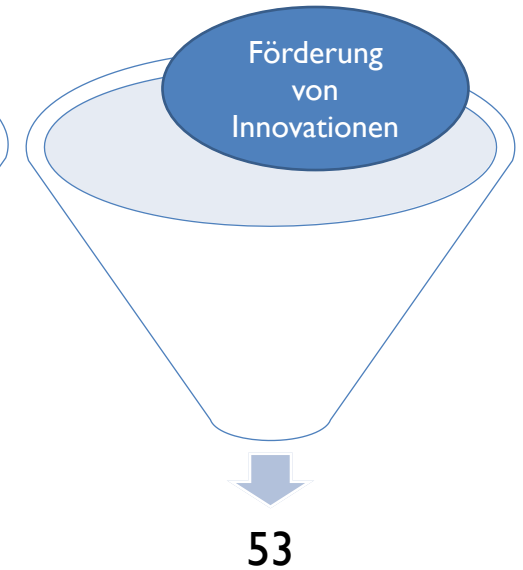
Qualifizierung



Services für Kunden



Innovationen Förderung



Fazit

Der Grad der Digitalisierung korreliert mit dem Grad der Kompetenz, darauf zu reagieren

- im Sinne einer nach oben offenen Richterskala, da die Grenzen der Digitalisierung nicht erkennbar sind.

Alibaba's FlyZoo Future Hotel



Quellen

- Verband Internet Reisevertrieb e.V., 2020. VIR Daten & Fakten zum Online-Reisemarkt 2020. [pdf] Verfügbar unter: „https://v-i-r.de/wp-content/uploads/2020/03/web_VIR-DF-2020.pdf“
- We are social und Hootsuites, 2020. Digital 2020 Germany. [pdf] Verfügbar unter: „<https://wearesocial.com/de/digital-2020-deutschland>“
- Befragung: „Stand der Digitalisierung im Tourismusverband Nordsee e.V.“ Januar 2021
- Bilder Quellen: Microsoft Archivbilder und Pixabay
- Video: Alibabas fly future hotel <https://www.youtube.com/watch?v=kLwCG-5sOkY>