

Digital Fitness



Michael Fux, HES-SO Wallis

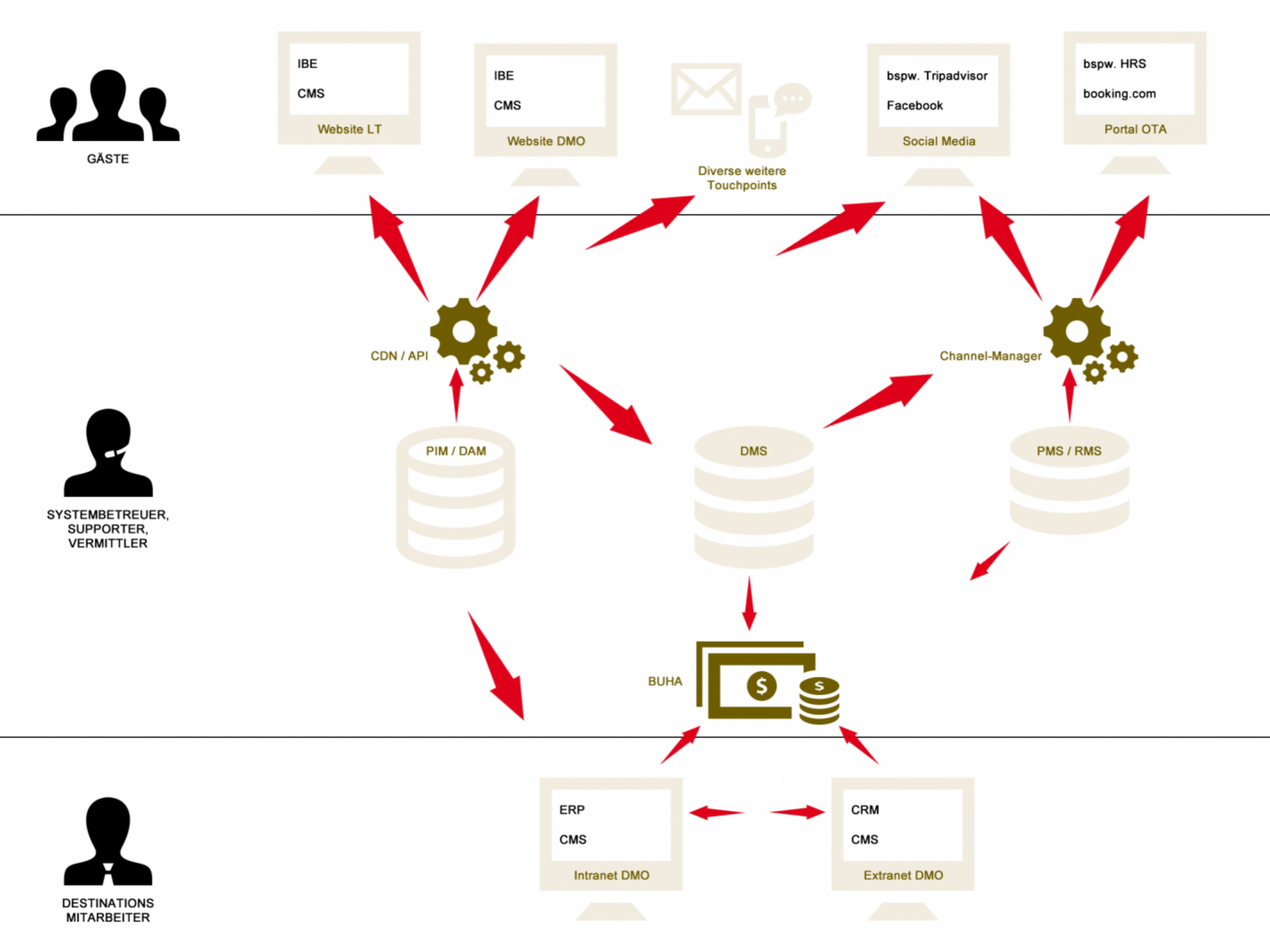
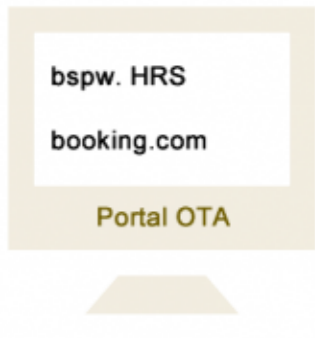
Agenda

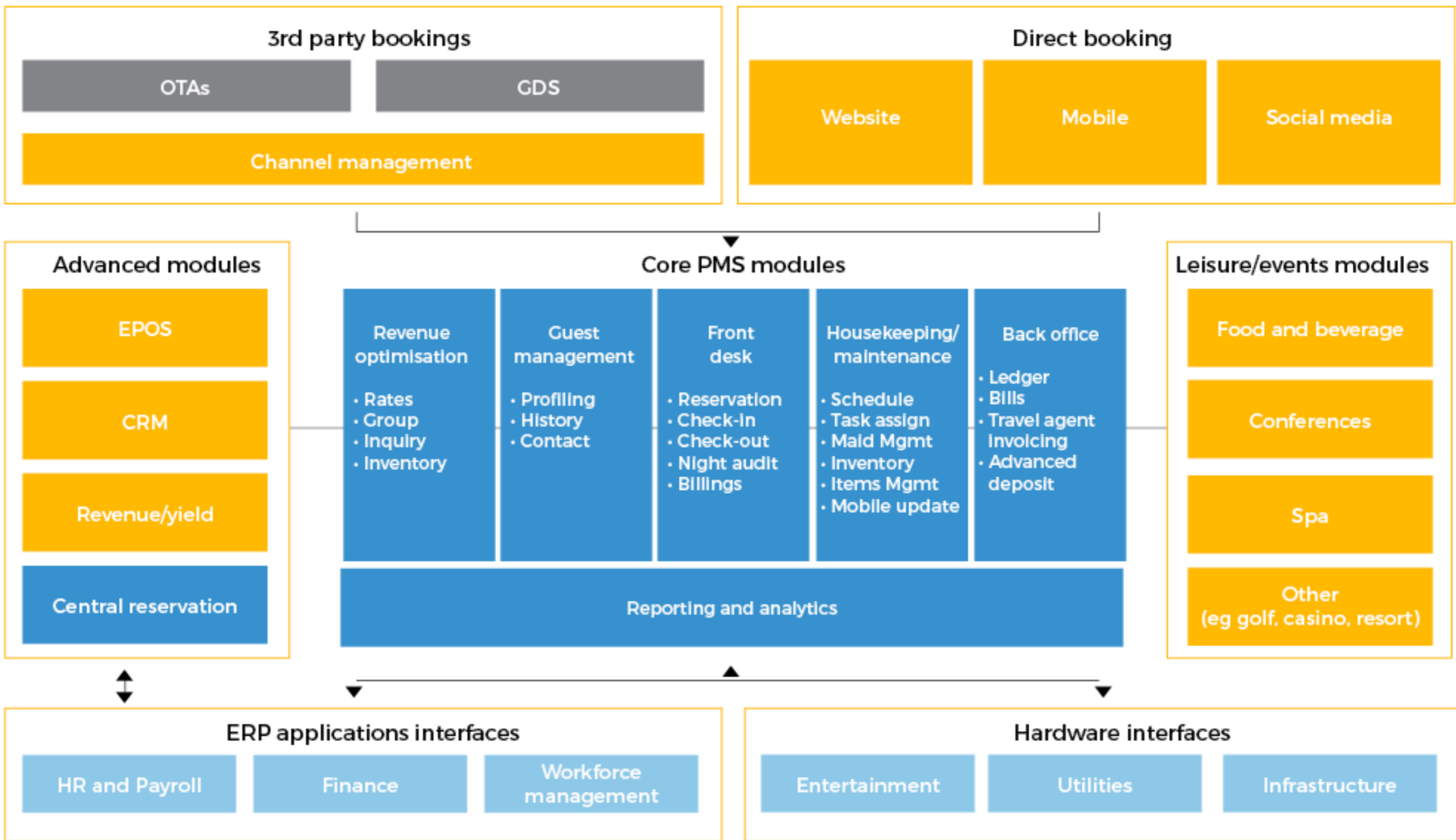
- Kontext
- Ziele
- Projektinhalte

/ Nouvelles réalités impliquent l'intégration de nouvelles compétences à budget constant illustratif

2011	2012	2013	2014	2015	2016
Trade	Trade	Trade	Trade	Trade	Trade
Media	Media	Media	Media	Media	Media
Hôtel	Hôtel	Hôtel	Hôtel	Hôtel	Hôtel
Website	New Website	Website	Website	Website	New Website
Com offline	Com offline	Com offline	Com offline	Com offline	Com offline
	CRM	CRM	CRM	CRM	CRM
	Product Mgmt	Product Mgmt	Product Mgmt	Product Mgmt	Product Mgmt
		Social Media	Social Media	Social Media	Social Media
		Extranet hotelier	Extranet hotelier	Extranet hotelier	Extranet hotelier
		Booking system	Booking system	Booking system	Booking system
				Measurement	Measurement
				Campaign mgmt	Campaign mgmt
				Bloggers	Bloggers
				Content mgmt	Content mgmt
					Direct marketing
					Native program.

Vincent Dubi, Geneva Tourism and Convetion





- Modules from PMS provider
- Potentially provided by PMS provider or a 3rd party
- Provided by 3rd party
- Interfaces typically developed by PMS provider

Digitales Marketing bei DMO in der Schweiz

- 14% des Marketingbudgets der DMOs fließt ins digitale Marketing
- 2% des Marketingbudgets der DMOs fließt ins Social Media Marketing
- 1 Person betreut bei DMOs durchschnittlich das Online Marketing

Quelle: Walliser Tourismus Observatorium, Umfrage bei 124 Tourismusorganisationen (DMO) in der Schweiz

Digitales Marketing bei Hotels in der Schweiz

Wird aktiv mit den Fans kommuniziert (Dialog / Meinung einholen)?	4%
Gibt es einen Bereich (z.B. "Neuigkeiten"), in welchem mindestens 2	6%
Erhält der User eine Ermässigung, wenn er direkt online bucht?	8%
Gibt es eine Best-Price Garantie?	13%
Werden die Weiterempfehlungsrate und/oder Bewertungen von Portalen	15%
Gibt es einen Video zur Visualisierung des Objekts?	20%
Werden dem User die Vorteile einer Buchung über die Website	20%

Quelle: eFitness Checks bei 100 Beherbergungsanbietern im Saastal (Durchgeführt im Oktober 2016)



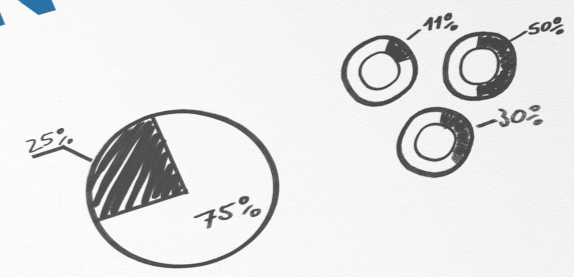
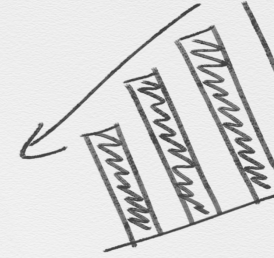
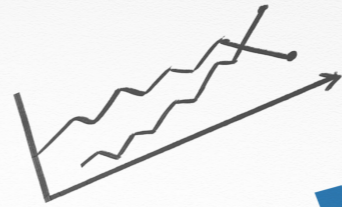
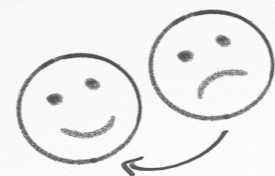
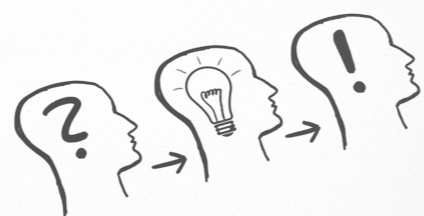
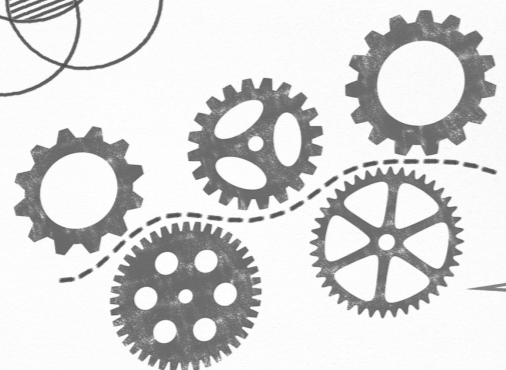
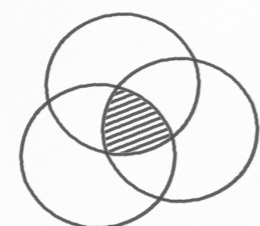
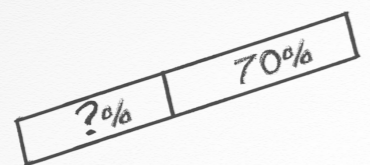
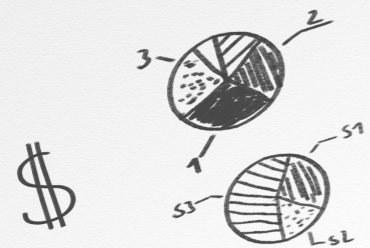
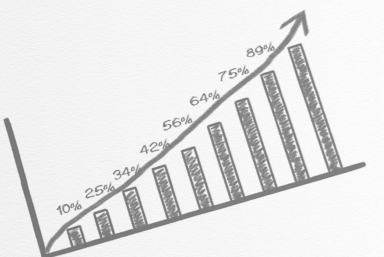
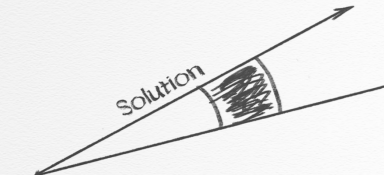
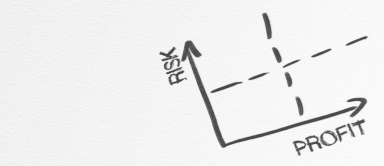
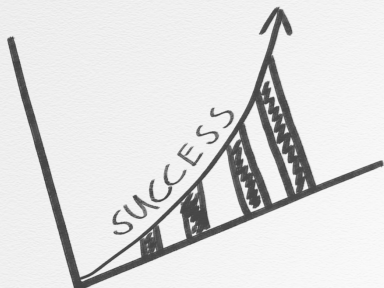


- Projekt während 4 Jahren
- Umsetzung in Zusammenarbeit mit ritzy* und HES-SO Wallis (Institut für Tourismus)

Erfahrungen

- Trotz viel Sensibilisierungsarbeit wenig Breitenwirkung
- „Falsche“ Bedürfnisse bzw. Prioritäten
- Umsetzung-Coaching sehr beliebt
- Impact ist vorhanden und messbar

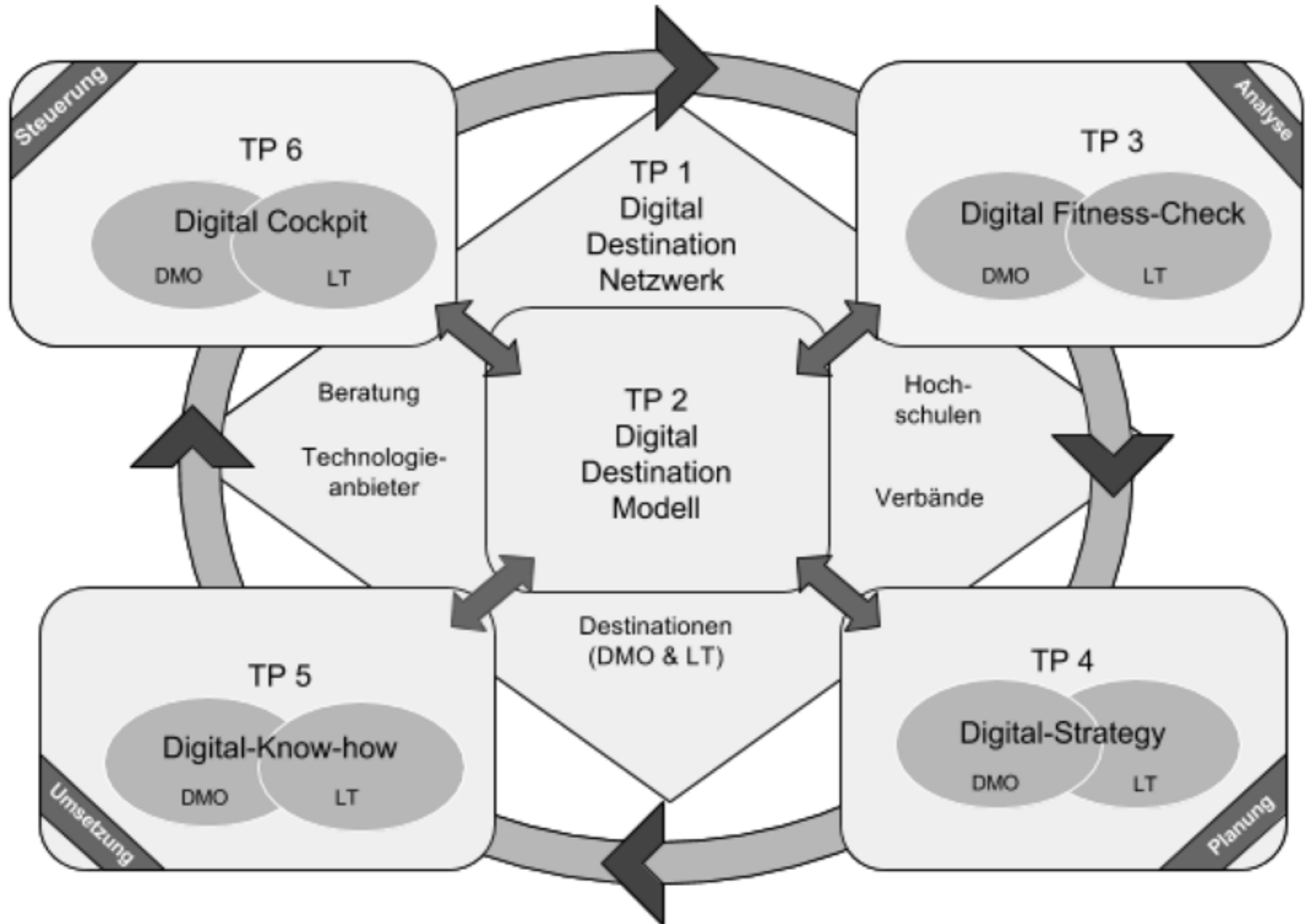
DIGITAL TRANSFORMATION



Ziele

- Reduktion der Orientierungslosigkeit der Akteure
- Definition von priorisierten Handlungsfeldern und spezifischen Massnahmen
- Schliessung von Kompetenzlücken bei touristischen Akteuren
- Steuerung des Prozesses der Digitalisierung mit Hilfe von Kennzahlen

Projekthinhalte (Teilprojekte)



Digital Destination Netzwerk

Partner

Zermatt Tourismus



Destination Davos



ritzy* Weiterbildung



Stratos Oberwallis



bexio AG



TouristDataShop AG



feratel Schweiz AG



Wilken AG



TSO AG



Touristika GmbH



Stammgast GmbH



Partner werden?

Leistungsträger, DMO,
Systemanbieter, Fachhochschulen,
Berater

Anfrage senden

- Gefördert von:

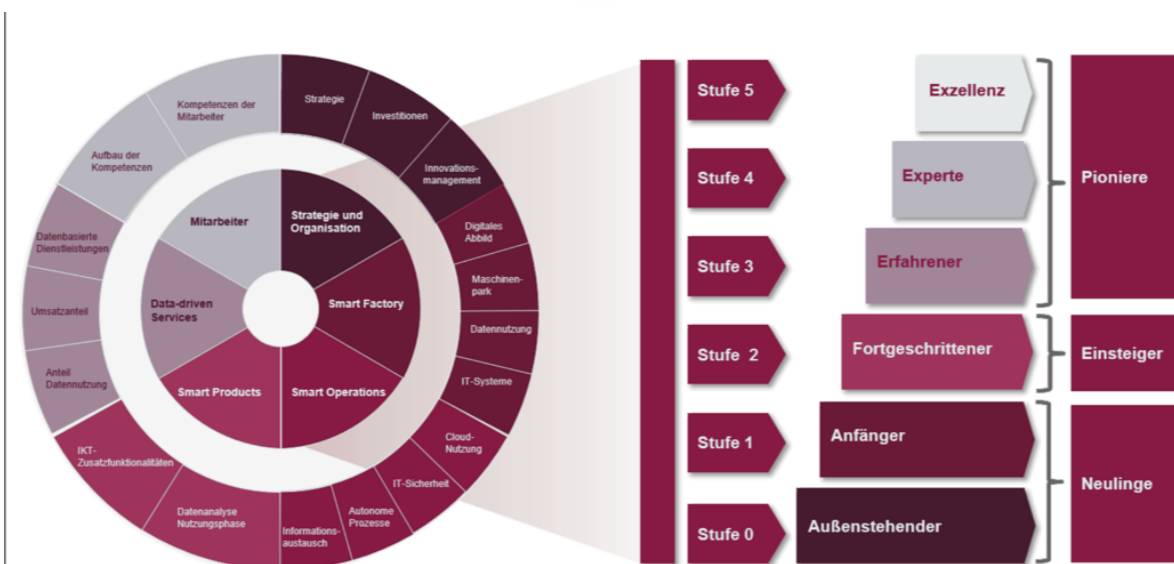
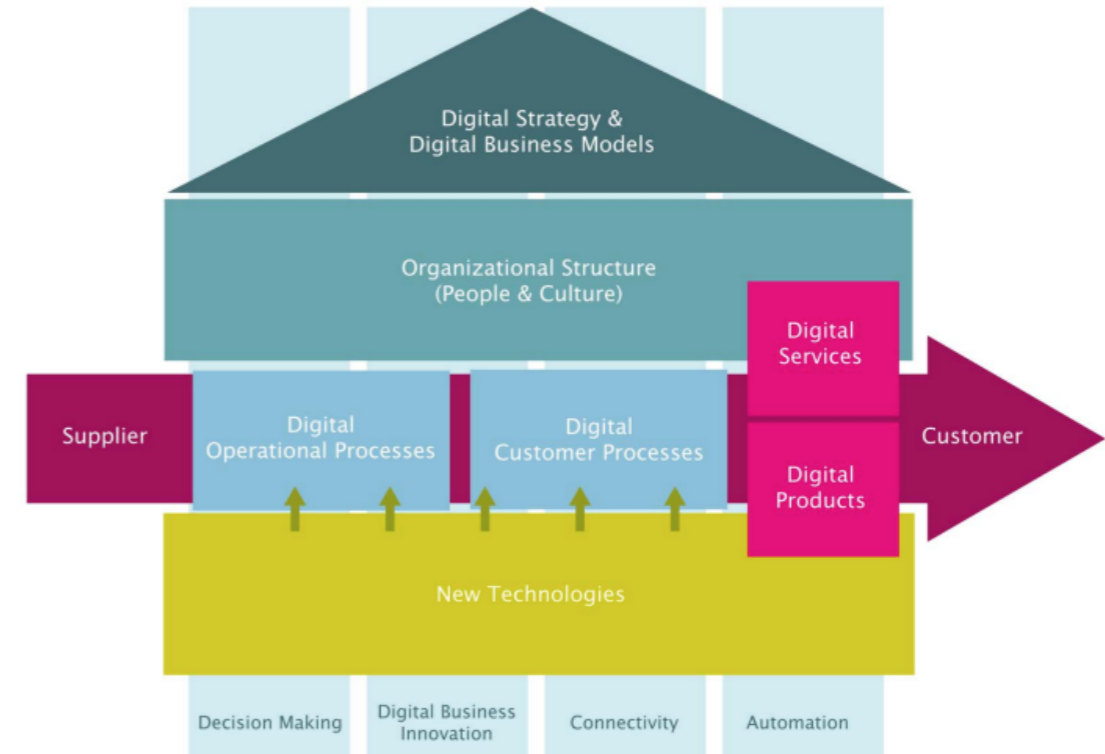
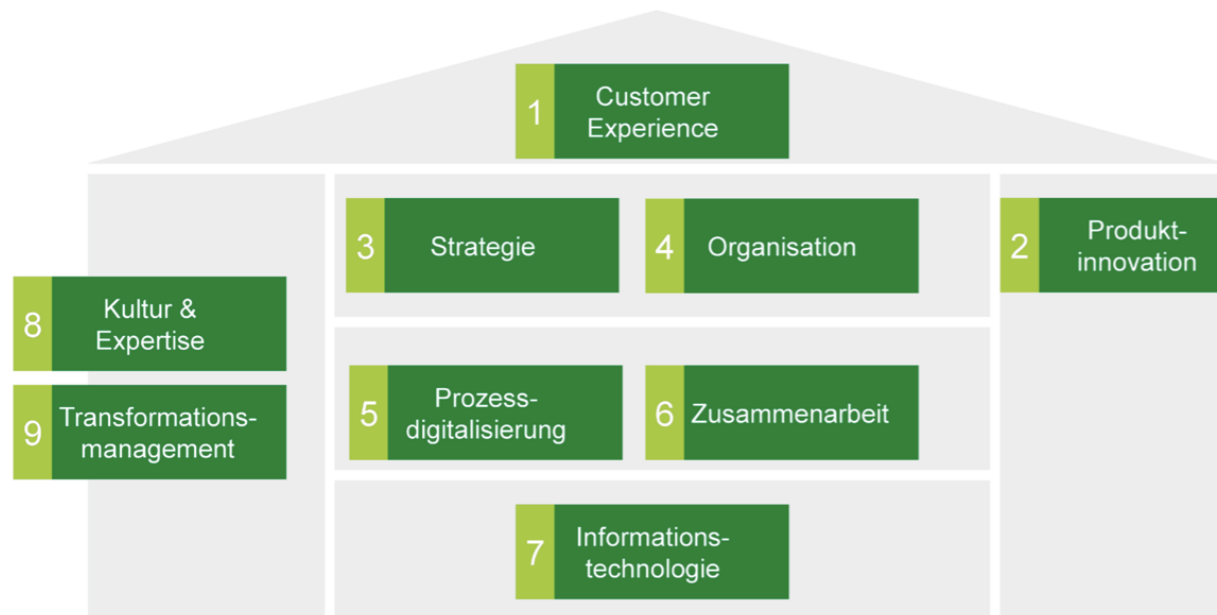


Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO

Digital Destination Modell

Abb. 1: Die neun Dimensionen des Digital Maturity Model



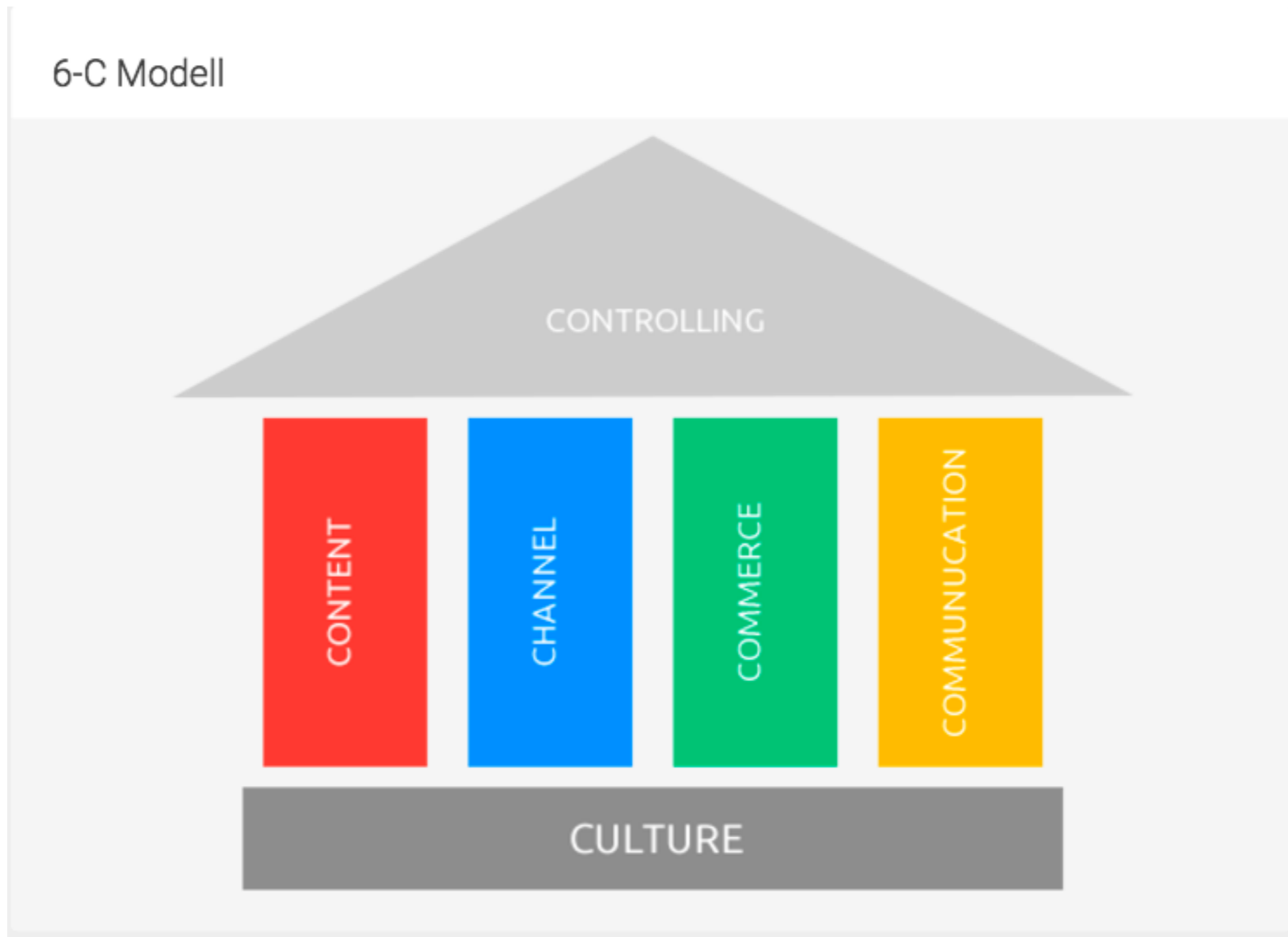
Systeme / Tools zur Digitalisierung

1	Kategorie	Segment	Beispiel "Treiber Digitalisierung" - Kurzbeschreib Nutzen / Mehrwert	Disruption (Bereich)	Link	
2	Operations	Concierece	Agent (Amazon Echo) über den der Gast direkt Leistung bestellen kann	Hotelzimmer-Telefon	http://getsmarthotel.com/	
3	Billing & Rechnungswesen	Fibu	Vollautomatisierter Buchhaltungsservice vom Abschluss zur Steuererklärung	Buchhaltung	https://www.accounto.io/	
4	Infrastruktur	Internet of Things	Ermöglicht beliebig viele Screens (dezentral) mit Informationen zu versehen.	Infoscreens / Terminals	https://www.airtame.com	
5	Infrastruktur	Marketingautomatisation			https://www.viewneo.com/viewneo-butler/	
6	Vertrieb & Marketing	Marketingautomatisation	Chatbot (mit KI), welche 24/7 Reiseberatung anbieten	Touristinformation	https://botsociety.io/	
7	Vertrieb & Marketing	Customer-Journey	Contentmanagement für DMO mit mehreren Publikations-Channels	Touristinformation	http://geios.com/	
8	Vertrieb & Marketing	Concierece			http://www.suitepad.de/	
9	Operations	Personalisierung	Prozessdigitalisierung (Check-in, Housekeeping, Room Management)		http://www.hoxell.com/	
10	Vertrieb & Marketing	Checkin / Out	Check-in, Payment, Digital Key	Reception	http://www.conichi.com	
11	Vertrieb & Marketing	Analytics	KPI-Messung und Visualisierung		https://www.snapshot.travel/products/analytics	
12	Vertrieb & Marketing	CRM	CRM, Central Data Managemet		http://dailypoint.kiss-crm.com/	
13	Vertrieb & Marketing	CMS	CMS as a Service		http://www.digitalamenities.de/	
14	Vertrieb & Marketing	Yield-Mgmt	Rate Management		http://www.rateboard.info/	
15	Operations	Facility-Mgmt	Staff Management		https://www.hotelkit.net/de/	
16	Vertrieb & Marketing	Marketingautomatisation	Gutschein- und Kampagnensystem		http://www.incert.at/	
17	Vertrieb & Marketing	Concierece	Persönlicher Assistent (Kombination von menschlicher und künstlicher Intelligenz)		http://www.wiidii.com/#the-application	
18	Controlling	Forecast	Dashboard für Hotels mit Anbindung ans PMS. Alle KPI's im Blick. SnapShot Analytics		https://www.snapshot.travel/	
19	Operations	PMS	Progressives PMS mit sehr offenen Schnittstellen		https://www.mewssystem.com/products	
20	Operations	Concierece	Channel Manager für direkte Kommunikation (whatsapp, sms, etc.) inkl. PMS		http://www.quicktext.im	
21	Operations	Concierece	Chat und Messaging service in einer App		http://meetfranz.com/	
22	Vertrieb & Marketing	Marketingautomatisation	Automatisierung, Datenaustausch und Workflows zwischen Web-Apps	Schnittstellen-Programmierer	https://zapier.com/	
23	Operations	Analytics	Einfachste KPI Darstellung auf einem Dashboard		https://www.geckoboard.com/	
24	Vertrieb & Marketing	Customer-Journey	Datenmanagment (sammeln, verwalten, verteilen) für touristische Destinationen		http://datacycle.at/	
25	Vertrieb & Marketing	Business-Modell	Meta-Search für Unterkünfte - keine eigenen Unterkünfte mehr. Kein Pflegeaufwand	DMS / Touristeninformation	http://www.openbooking.ch	
26	Operations	Personalisierung	Termine abmachen, Dienstleistungen verkaufen.	Booking Systems	https://calendly.com/	auch
27	Vertrieb & Marketing	Channel-Mgmt	Möglichkeit "Buchung auf Anfrage"		http://www.airbnb.com	
28	Vertrieb & Marketing	Analytics	Gästefeedback-Plattform um den Reiseverlauf des Gastes zu beeinflussen sowie um die Hotels zu sensibilisieren		www.trusty.com	
29	Controlling	Analytics	Analysesoftware für unterschiedliche Datenaquellen		http://spotfire.tibco.com/de/	

Massnahmen zur Digitalisierung

Digital-Fitness-Check (Atome)			
Datei Bearbeiten Ansicht Einfügen Format Daten Tools Add-ons Hilfe Alle Änderungen in Drive gespeichert			
Benchmark			
Nr	Frage	Nicht erfüllt	Erfüllt wenn
4	606 Unsere mobile Infrastruktur mit vollem Datenzugriff erlaubt es Mitarbeitenden, auch unterwegs voll arbeits- und kollaborationsfähig zu sein.	1) Webmail Zugriff	1) Nutzung von Remote Desktop 2) Cloud Speicher
5	707 Wichtige Verhaltensregeln zur IT-Sicherheit sind den Mitarbeitenden bekannt und deren Einhaltung wird regelmässig überprüft.	1) Es besteht eine Norm "integrale Sicherheit"	1) Mitarbeiter sind in der Lage die Norm "integrale Sicherheit" anzuwenden
6	708 Zur Sicherstellung des IT-Betriebs und der Verfügbarkeit von Daten haben wir für verschiedene Bedrohungsszenarien Massnahmen geplant und getestet.	1) Stündliche Backups	1) Systematisches Risikomanagement
7	607 Unser Unternehmen setzt gezielt neue Arbeitsformen (Coworking, Mobile Office) ein, um Kreativität und Austausch zwischen den Mitarbeitenden zu fördern.	1) statische Arbeitszeit	1) Flexible Arbeitsformen / Jahresarbeitszeit
8	704 Wir aktualisieren unsere IT-Infrastruktur regelmässig, um veränderten Anforderungen gerecht zu werden.	1) Kostenfaktor IT. Es wird reagiert wenn Probleme bestehen.	1) Es wird agiert. Es besteht ein ordentliches jährliches Budget für IT Anschaffungen
9	403 Wir verfügen über eine systematische "Frühwarnung" zur Identifikation von für uns neuen, relevanten Technologien oder Geschäftsmodellen.	1) Reagieren auf Anfragen bspw. Verkauf von Leistungen	1) Pro aktiv agieren bspw. durch das Erstellen eines regelmässigen Technologie-Updates 2) Experten informieren regelmässig über Technologietrends
13	201 Wir haben bestehende Produkte und Dienstleistungen mit digitalen Innovationen ergänzt oder digitale Geschäftsideen erfolgreich umgesetzt.	1) Broschüre mit QR-Code versehen 1) Online - Self-Checkin (da kein Geschäftsmodell)	1) Online - Self-Checkin 2) 3D-Wanderkarten 1) Prozess voll automatisiert ist und das bestehende Geschäftsmodell erweitert wurde (bspw. Restaurant macht Food-Delivery über eat.ch)
19	203 Wir haben für die Konzeption und Umsetzung von digitalen Innovationen geeignete Rahmenbedingungen geschaffen (personelle Ressourcen, zeitliche Freiräume) und die Führungskräfte fördern Veränderungsbereitschaft bei den Mitarbeitenden.	1) Ideenbox 1) weniger als 5% der Gesamtunternehmensstellenprozent	1) Bestimmung eines Verantwortlichen und Allokation von Ressourcen (Budget) 2) Es gibt eine Funktion "CDO" welcher Führungskompetenz hat. 1) 1 Person (100%), oder Outsourcing als Mandant an Agentur

Digital Destination Modell



Coaching-Ablauf

- Durchführung Quick-Check (vor allem Prozesse und Systeme)
- Durchführung Assessment mit Berater
- Berater erarbeitet Strategie und empfiehlt Tools sowie Weiterbildungsangebote
- Festlegung von KPI und Überwachung mittels Plattform

Qualifizier dich heute für die Jobs von morgen

Lerne die technischen Fähigkeiten, die auf dem modernen Arbeitsmarkt gefragt sind. Entwickle eigenständig beeindruckende Projekte. Erwirb ein von Marktführern anerkanntes Zertifikat. Starte deine Karriere in Bereichen wie Data Science, Machine Learning, Android oder iOS. Be in demand.





 Mercedes-Benz






NEU!



React

NEUER PREIS!


 Programmieren für
Anfänger

NEUER PREIS!



VR Developer


 Google VR


 VIVE


 UPLOAD


 unity

Danke für die Aufmerksamkeit.

michael.fux@hevs.ch

<https://www.linkedin.com/in/michaelfux/>

079 356 18 96