

### KURZ UND KNAPP

## WORUM GEHT'S?

### UNSER WISSENSANGEBOT:

- Digitales Marketing und Kommunikation
- Datenanalyse und -auswertung
- Datenvisualisierung
- Innovationsmanagement & Potenzialanalyse
- Digitale Management-Tools

### DIGITALISIERUNGSTRENDS:

- Digitale Assistenten
- Augmented Reality (AR) & Virtual Reality (VR)
- Geo-Targeting für standort-spezifische Services
- Mobile Technologien (z. B. Endgeräte, Payment, Wearables)
- Personalisiertes Online-Marketing
- Green- und Sharing-Economy

### CHANCEN:

- Erweiterte, neue oder globalisierte Geschäftsmodelle
- Besseres Verständnis der Kundenanforderungen
- Erweiterung kundenindividueller Angebote
- Realisierung von Wachstumspotenzialen

Digitalisierung ist ein kontinuierlicher Veränderungsprozess, der die gesamte interne und externe Information und Kommunikation eines Unternehmens umfasst und sich damit nicht auf einzelne Bereiche, wie das Marketing oder den Vertrieb, beschränkt. Um die Chancen der Digitalisierung nutzen zu können, müssen bestehende Strukturen und Arbeitsweisen grundlegend überdacht werden. Entscheidend für eine erfolgreiche digitale Transformation ist eine offene Unternehmenskultur und der Mut zur Veränderung.

### DIE THEMENFELDER

Die Themenfelder der digitalen Transformation umfassen u.a. Geschäftsmodelle, Customer Experience, operationelle Prozesse sowie digitale Ressourcen und Fähigkeiten. Digitalisierung ermöglicht erweiterte, neue oder sogar globalisierte Geschäftsmodelle. Sie bietet Möglichkeiten der Automatisierung von Dienstleistungen an Touchpoints, bei denen der Kunde mit dem Unternehmen in Kontakt kommt. Die Standortunabhängigkeit digitaler Services erlaubt neue Produkt- und Leistungsangebote als Teil digitaler Ökosysteme. Dazu gehören künftig auch digital augmentierte Produkte und Leistungen, um eine emotionale Anwender- und Kundenbindung zu erreichen.

Mittelstand-  
Digital



### NUTZEN UND CHANCEN

Für die Tourismusbranche ist der Nutzen der Digitalisierung vielfältig. Ein digitales Dokumentenmanagement, z. B. auf einer Cloud-Plattform, vereinfacht das kollaborative Zusammenarbeiten im Unternehmen. Außerdem sinkt durch automatisierte Tools der Aufwand für die manuelle Verwaltung von Daten und Dokumenten. Die digitale Erfassung und Analyse von Kundendaten bietet die Chance, die Servicequalität zu erhöhen und Kundenerlebnisse zu verbessern. Beispielsweise kann durch den Einsatz von Big-Data-Technologien herausgefunden werden, welche Risiken bei einer Reise zu beachten sind. Darüber hinaus kann eine weltweite Sichtbarkeit und Reichweite durch Social Media und Web-Analyse erzielt werden.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

## ANWENDUNGSBEISPIELE

### DIGITALISIERUNGSPOTENZIALE ENTDECKEN

Die Digitalisierung der einzelnen touristischen Leistungsträger und der touristischen Leistungskette insgesamt ist ein komplexer Prozess, der technische, organisatorische und soziale Innovationen erfordert. Durch Transparenz und zielgerichtete Kommunikation können Chancen und Potenziale systematisch realisiert werden. Themen wie Suchmaschinenoptimierung, Data Analytics zur Analyse, Visualisierung und Informationsgewinnung oder die Bestimmung des digitalen Reifegrades können einen Einstieg in einen zielgerichteten Transformationsprozess bilden.

### THEMENFELDER UND NUTZEN

#### BIG DATA & ANALYTICS

Datenbasierte Erkenntnisse & Entscheidungen

#### INTERNET OF THINGS

Effiziente Verwaltung der Besucherströme

#### CLOUD COMPUTING

Flexibilität & Zusammenarbeit verbessern

#### VR & AR

Testen oder Erleben aus der Ferne

#### DIGITALES MARKETING

Gezielte, multimediale & messbare Reichweite

#### FORESIGHT & INNOVATION

Zukunftsorientiertes Handeln

### DIGITALE GÄSTEMAPPE

Eine digitale Gästemappe oder ein digitaler Concierge können zum Kommunikations- und Vertriebskanal werden. Mittels derartiger Anwendungen können die Gäste beispielsweise den Roomservice in mehreren Sprachen ordern, eine Reservierung vornehmen, sich über das Wellnessangebot, aber auch über Angebote im Umfeld des Hotels informieren oder sofortiges Feedback über die erbrachte Leistung übermitteln. Das Servicepersonal kann das gereinigte Zimmer per Knopfdruck freigeben und die Rezeption wird in Echtzeit benachrichtigt, wann ein Zimmer bezugsfertig ist. So werden Störungen des Gastes minimiert. Zusätzlich können durch die gesammelten Daten weitere Prozesse optimiert und in der Folge Umsatzsteigerungen erzielt werden.



### KONTAKT

## SIE HABEN FRAGEN?

Ansprechpartnerin: Maria Freyer

Tel.: +49 (0) 381 45 70 22

E-Mail: [maria.freyer@hochschule-stralsund.de](mailto:maria.freyer@hochschule-stralsund.de)

[www.kompetenzzentrum-rostock.digital](http://www.kompetenzzentrum-rostock.digital)