



**E-Commerce im Tourismus:** Entwicklung und Status-Quo  
Alexander Fritsch . St. Moritz . 15. März 2024

# Anno dazumal

## Erinnern Sie sich noch?

- Fast 1 kg schwer
- Gesprächsdauer: 1 Stunde
- 30 Nummern Speicher



# Heute: Digitalisierung in allen Bereichen

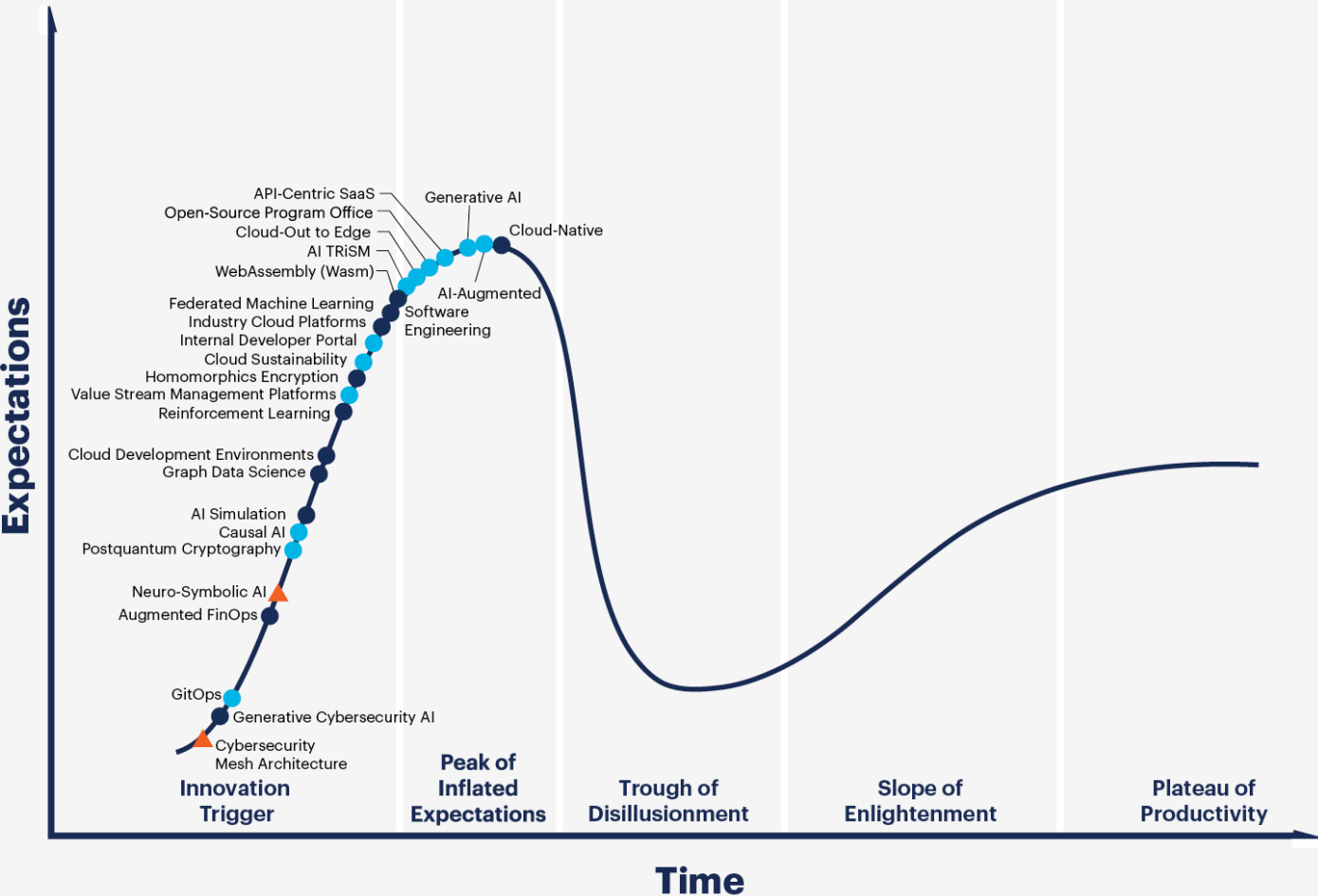
Digital iPotty 2-in-1-Töpfchen mit iPad-Halterung



# Dazwischen: Einige „Unfälle“



# Hype Cycle for Emerging Technologies, 2023



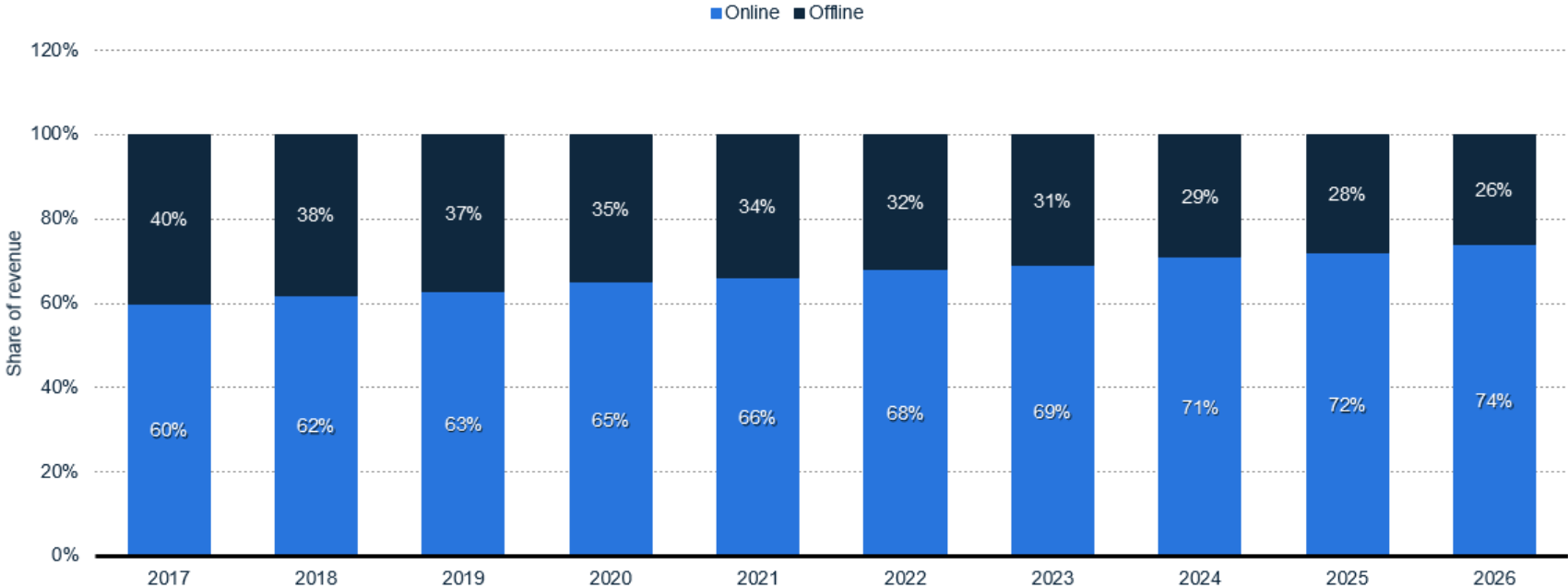
Plateau will be reached:

- less than 2 years
- 2 to 5 years
- 5 to 10 years
- ▲ more than 10 years

As of August 2023

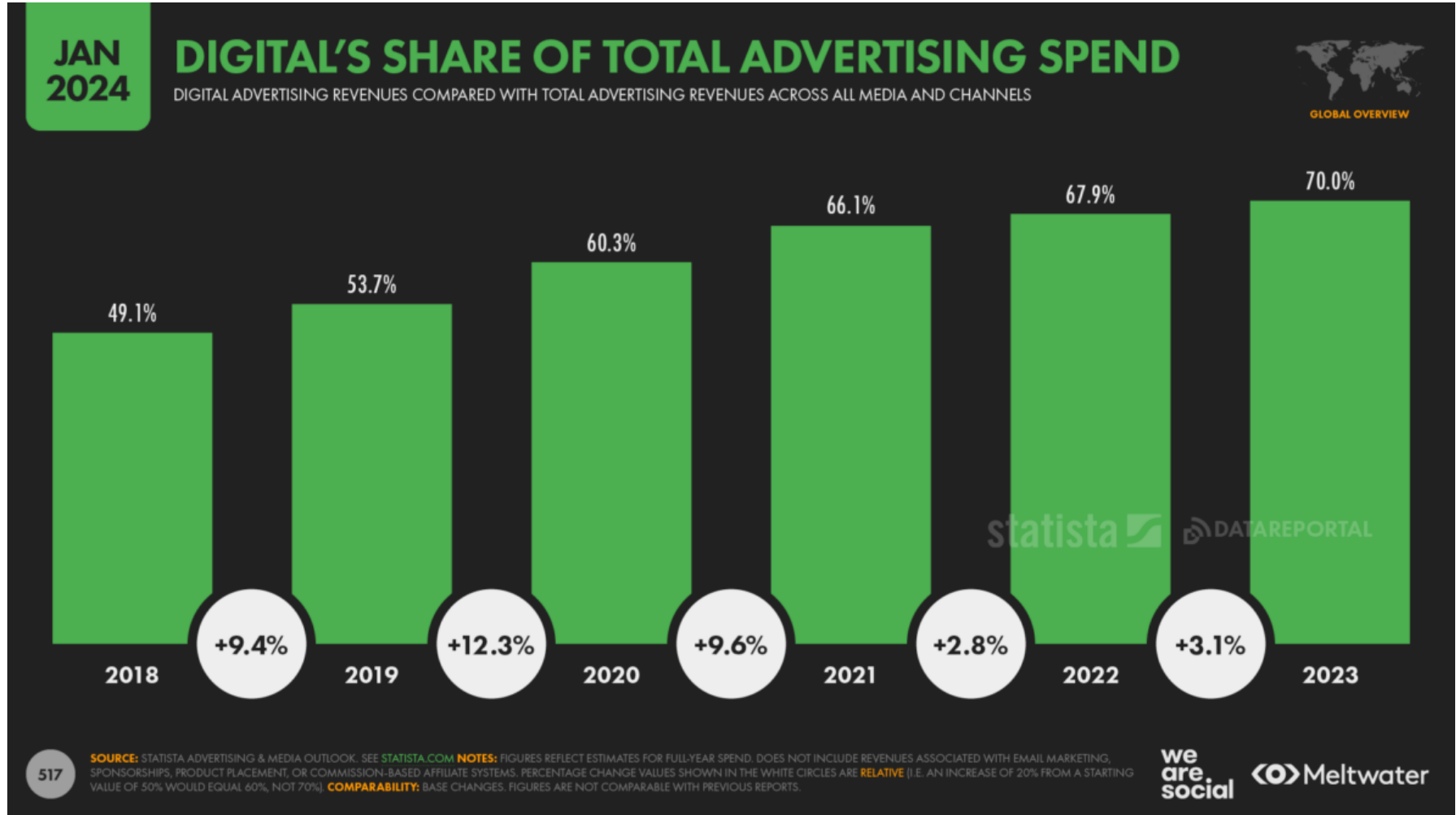
Quelle: <https://www.gartner.com/en/articles/what-s-new-in-the-2023-gartner-hype-cycle-for-emerging-technologies>

# Travel: Online vs. Offline Sales

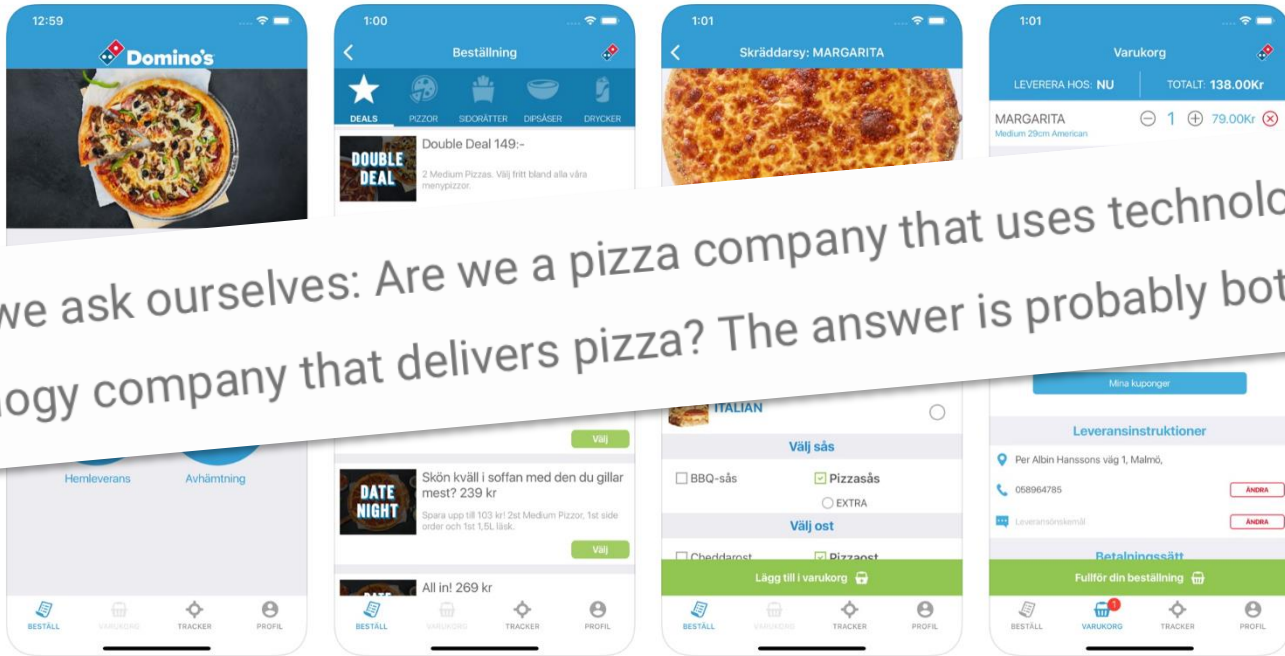


Source: Statista (2022), <https://www.statista.com/outlook/mmo/travel-tourism/worldwide#sales-channels>

# Digital-Anteil an Werbeausgaben



# Digitalisering: Eine Herausforderung

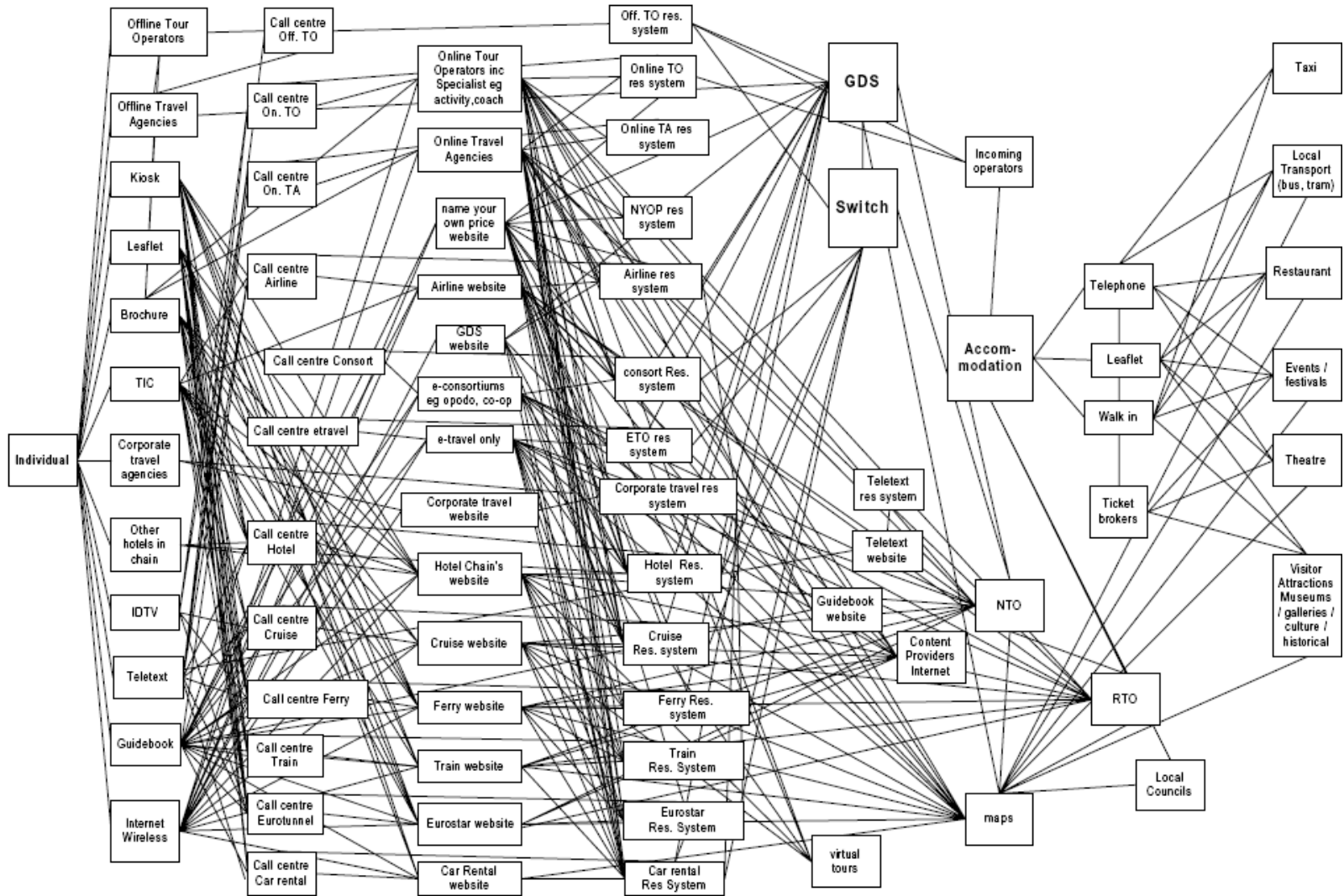


Today, we ask ourselves: Are we a pizza company that uses technology, or a technology company that delivers pizza? The answer is probably both.



**„Wie findet ein potenzieller Gast eigentlich zu Ihnen?“**







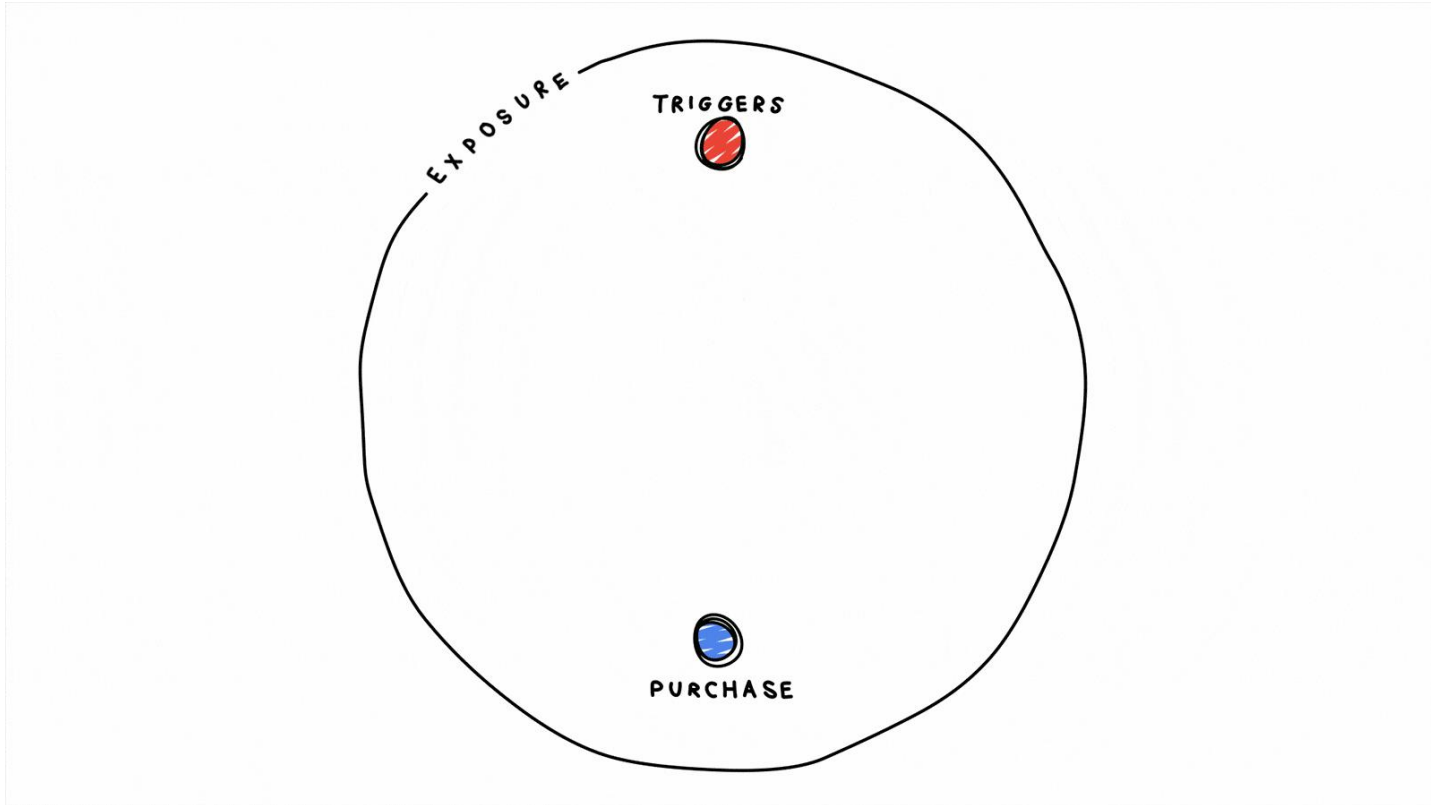
**303 Minuten**

„**Net Lag**“: 42% sehen die Online-Reiserecherche als „einen ihrer größten Stressfaktoren im Leben“

# Wie Gäste entscheiden



# Kaufentscheidungen in einer digitalen Welt



# Google Travel

Google Reisen Erkunden Flüge Hotels Ferienunterkünfte




Hin- und ... 1 Economy Class

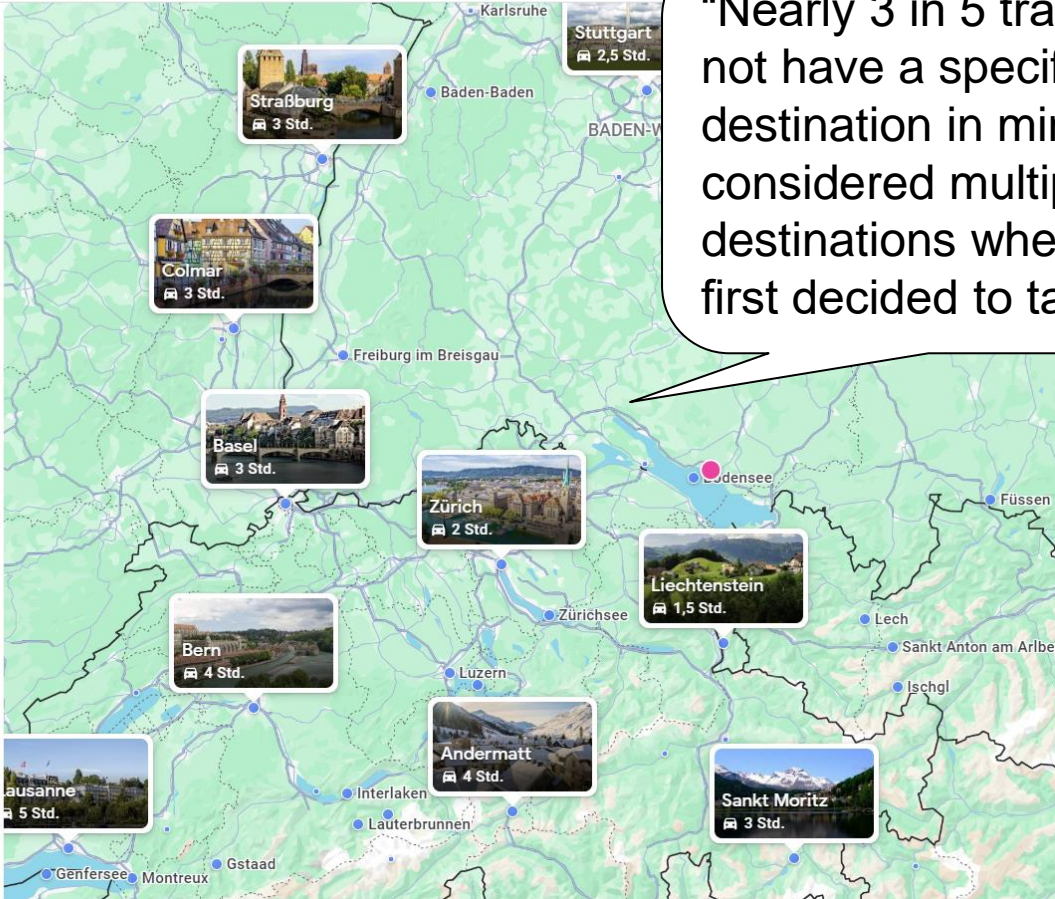
Friedrichshafen Wohin?

Einwöchige Reise innerhalb der nächsten sec...

Alle Filter Stops Mobilitätsform

Über diese Ergebnisse ⓘ

- **München**  
29. Feb. – 6. März  
2,5 Std.  
100 €
- **Zürich**  
29. Feb. – 6. März  
2 Std.  
205 €
- **Dolomiten**  
29. Feb. – 6. März



Map showing travel destinations and flight durations from Friedrichshafen:

- Straßburg: 3 Std.
- Colmar: 3 Std.
- Basel: 3 Std.
- Zürich: 2 Std.
- Bern: 4 Std.
- Liechtenstein: 1,5 Std.
- Andermatt: 4 Std.
- Sankt Moritz: 3 Std.
- Stuttgart: 2,5 Std.
- München: 2,5 Std.

“Nearly 3 in 5 travelers did not have a specific destination in mind or considered multiple destinations when they first decided to take a trip”

# Google Travel

Google

Reisen

Erkunden

Flüge

Hotels

Ferienunterkünfte



Anmelden

Pontresina



Fr., 15. März

Sa., 16. März

2

Alle Filter

Wellness-Center

Unter 150 €

Bewertungen über 4

Preis

Property-Typ

Beste Reisezeit

Durchschnittspreise



2-Sterne-Hotels

Es wurden keine 2-Sterne-Hotels mit deinen Suchkriterien gefunden

3-Sterne-Hotels

263 €

Normal

Normalerweise 201 €–300 € pro Nacht im März

6+ Hotels

4-Sterne-Hotels

318 €

Teur...

Normalerweise 154 €–311 € pro Nacht im März

3+ Hotels

5-Sterne-Hotels

571 €

Normal

Normalerweise 324 €–854 € pro Nacht im März

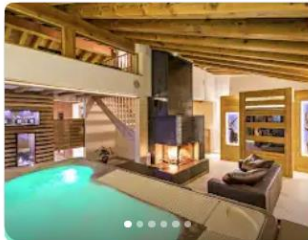
1+ Hotels

Preise gelten für die angewandten Filterergebnisse

Übernehmen

Pontresina · 30 Ergebnisse

Über diese Ergebnisse



Palü

4,7 ★ (333)

3-Sterne-Hotel

Kostenloses Frühst...

Kostenloses WLAN

Kostenloser Parkpl...

Whirlpool

Haustiere gestattet

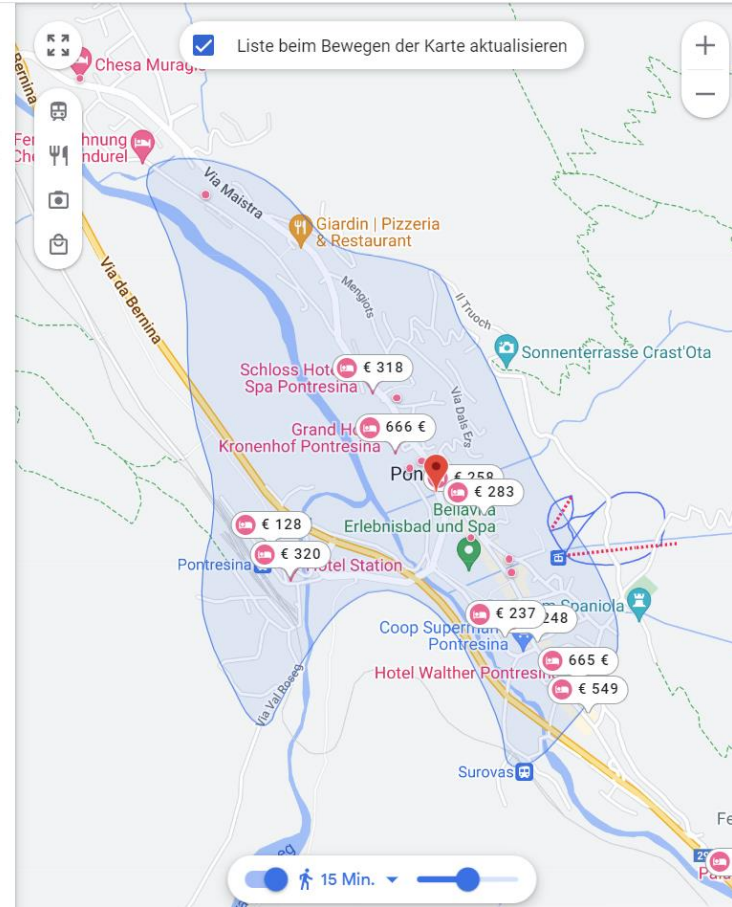
Fitnessraum

Wellness-Center

Bar

€ 268

Preise ansehen

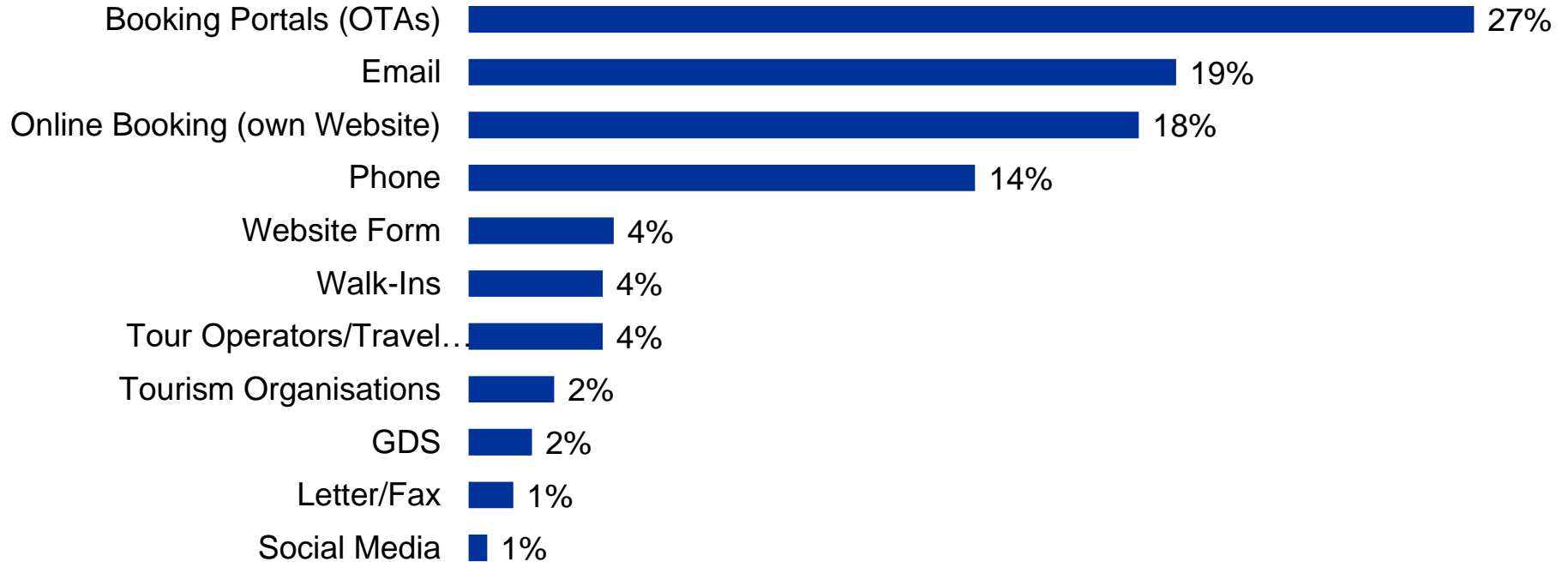


## DISTRIBUTION

**What if the only website  
you ever need for travel  
booking was Google?**

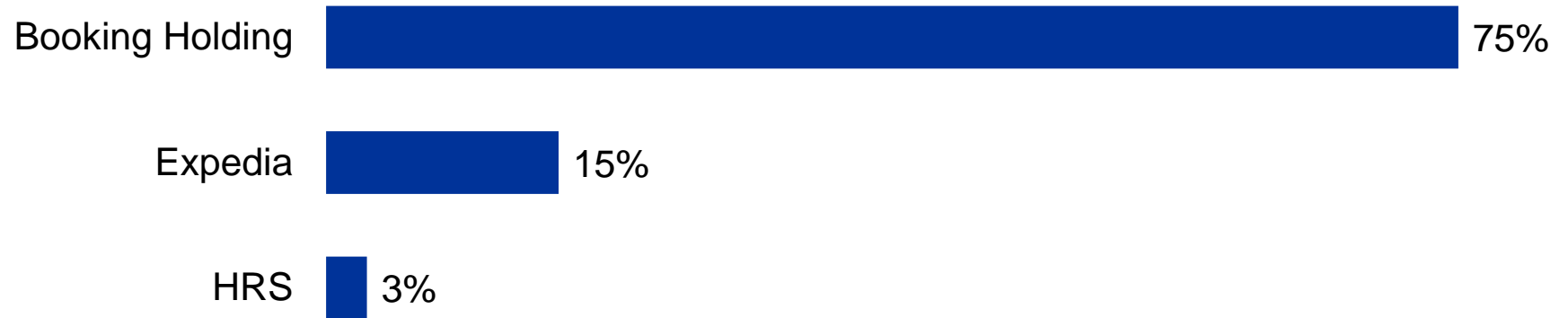


# Buchungskanäle in der Schweizer Hotellerie



# Relative Marktanteile in der Schweiz

---



# Was macht Booking & Co. so erfolgreich?



The screenshot shows the Booking.com interface for a search in Pontresina, Switzerland, for the dates March 15-16. The search results are sorted by 'Die beste Auswahl für Alleinreisende'. Two hotels are visible:

- Hotel Rosatsch** (4.5 stars, Genius):
  - Rating: **Sehr gut** 8,5 (687 Bewertungen)
  - Price: € 222 (including taxes and fees)
  - Room: **Classic Doppelzimmer** (1 Doppelbett)
  - Includes breakfast and free cancellation.
  - Availability: **Verfügbarkeit anzeigen**
- Sporthotel Pontresina** (3.5 stars, Genius):
  - Rating: **Fabelhaft** 8,7 (433 Bewertungen)
  - Location: **Lage 9,4**
  - Price: € 190 (including taxes and fees)
  - Room: **Budget Zimmer mit Queensize-Bett** (1 Doppelbett)
  - Includes breakfast and free cancellation.
  - Availability: **Verfügbarkeit anzeigen**

Filters on the left include 'Ihre vorherigen Filter' (Hotels: 58, Pensionen: 3, etc.) and 'Ihr Budget (pro Nacht)' (€ 40 - € 700+).

# „Warum haben Sie Ihre Reise über eine OTA gebucht?“



# Woran die Grossen gerade basteln

---

The image shows the Booking.com logo in white text centered on a solid blue background. The logo consists of the word "Booking" in a bold, sans-serif font, followed by ".com" in a slightly smaller, regular weight of the same font.

# „Zeitenwende“: 30. November 2022



Menu

## Introducing ChatGPT

We've trained a model called ChatGPT which interacts in a conversational way. The dialogue format makes it possible for ChatGPT to answer followup questions, admit its mistakes, challenge incorrect premises, and reject inappropriate requests.

[Try ChatGPT ↗](#)

[Read about ChatGPT Plus](#)



Illustration: Ruby Chen

# Heygen-“Avatar“



HeyGen

# Faktor Mensch: Unersetzbar

---

## Verärgerte Gäste durch Chatbots und der Faktor Mensch im „Emotions-Business“

Bei Haubers Naturresort in Oberstaufen/Allgäu genießt KI den Status als Neuheit mit Vor- und Nachteilen. Simple Abläufe etwa ließen sich gut digitalisieren, auch beim Thema der Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit von Informationen für Gäste dominierten die Pro-Argumente. Doch je individueller die Anfrage, desto größer auch die potenzielle Fallhöhe, sagt Geschäftsführerin Eva Hauber: „Ein unangenehmes Szenario sind für mich verärgerte Gäste, die im Buchungsprozess den persönlichen Kontakt suchen und sich durch die Fragen eines Chatbots kämpfen, um schließlich frustriert die Urlaubssuche abzubrechen oder gar bei einem Wettbewerber zu buchen.“



# ChatGPT zur Ideenfindung



**You**

Verhalte Dich wie ein Manager eines 3-Sterne Hotels in den Alpen. Wir haben zuwenig Mitarbeitende. Gib mir Ideen, wie man Ressourcen sparen kann, ohne dass Gäste dies als Service-Einschränkung empfinden.



**ChatGPT**

Natürlich, ich verstehe Ihre Situation und werde Ihnen gerne einige Ideen geben, wie Sie in Ihrem 3-Sterne Hotel in den Alpen Ressourcen sparen können, ohne dass die Gäste dies als Service-Einschränkung empfinden:


1. **Cross-Training der Mitarbeiter:** Stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter in verschiedenen Bereichen geschult sind, sodass sie flexibel eingesetzt werden können. Zum Beispiel kann ein Kellner auch bei Bedarf an der Rezeption aushelfen. Dies ermöglicht es Ihnen, flexibler auf Schwankungen in der Auslastung zu reagieren, ohne zusätzliches Personal einzustellen.
2. **Einsatz von Technologie:** Investieren Sie in effiziente Hotelmanagement-Software, die Ihnen dabei hilft, Arbeitsprozesse zu optimieren. Dies kann dazu beitragen, die Arbeitsbelastung Ihrer Mitarbeiter zu reduzieren und gleichzeitig den Service für die Gäste zu verbessern.
3. **Verbesserte Planung:** Implementieren Sie eine effiziente Dienstplanung, um sicherzustellen, dass Sie zu Stoßzeiten ausreichend Personal haben und in ruhigeren Zeiten Personal einsparen können. Dies kann dazu beitragen, Überstunden zu vermeiden und Ressourcen effizienter zu nutzen.
4. **Gäste-Feedback nutzen:** Bitten Sie Gäste um Feedback zu ihrem Aufenthalt und berücksichtigen Sie deren Meinungen bei der Ressourcenplanung. So können Sie sicherstellen, dass Sie die wichtigen Bereiche für den Gästeservice nicht vernachlässigen.
5. **Outsourcing von Dienstleistungen:** Erwägen Sie die Auslagerung von bestimmten Dienstleistungen wie Reinigung, Wäsche oder Gartenservice an externe Unternehmen. Dies kann kosteneffizienter sein als die Beschäftigung eigener Mitarbeiter für diese Aufgaben.
6. **Energieeffizienz steigern:** Investieren Sie in energieeffiziente Geräte und Technologien, um die

# Google's AI: „Gemini“

Gemini ▾



Ich möchte, dass du mein hilfreicher Reiseberater für einen Wochenend-Trip nach Pontresina bist. Bitte starte mit einigen Vorschlägen für Aktivitäten im Juni.

Show drafts ▾ 



„Gerne helfe ich dir bei der Planung deines Wochenendausflugs nach Pontresina!

Pontresina ist ein wunderschönes Dorf im Engadin im Kanton Graubünden in der Schweiz. Es liegt auf einer Höhe von 1805 Metern über dem Meeresspiegel und ist umgeben von Bergen, Wäldern und Seen. Pontresina ist ein beliebter Ferienort für Wanderer, Radfahrer, Kletterer und Skifahrer.

Hier sind einige Vorschläge für Aktivitäten in Pontresina im Juni:

- **Wandern:** Pontresina verfügt über ein großes Netz von Wanderwegen, die durch die Berge und Wälder der Umgebung führen. Einige beliebte Wanderungen sind die Wanderung zum Morteratschgletscher, die Wanderung zum Lej Languard und die Wanderung zum Piz Bernina.



Enter a prompt here



# Microsoft „Copilot“

**Copilot**  
mit Bing Chat

Unterhaltungsstil auswählen

Kreativer **Ausgewogener** Genauer

Hier sind einige Dinge, bei denen Ihnen Copilot helfen kann.

- Wohin reisen Menschen für kulinarische Erlebnisse?
- Dunklen Modus aktivieren
- Ich suche handgefertigte Möbel für meine kleine Wohnung.
- Erstellen einer Tabelle, die mir hilft, Mahlzeiten für die nächsten zwei Wochen zu planen

Copilot nutzt KI, um zu reagieren, daher sind Fehler möglich—senden Sie Feedback, um uns bei der Verbesserung zu helfen.

[Weitere Informationen](#) [Nutzungsbedingungen](#) [Datenschutzbestimmungen](#)

Frag mich etwas...

0/4000

78°F  
Sonnig

Suchen

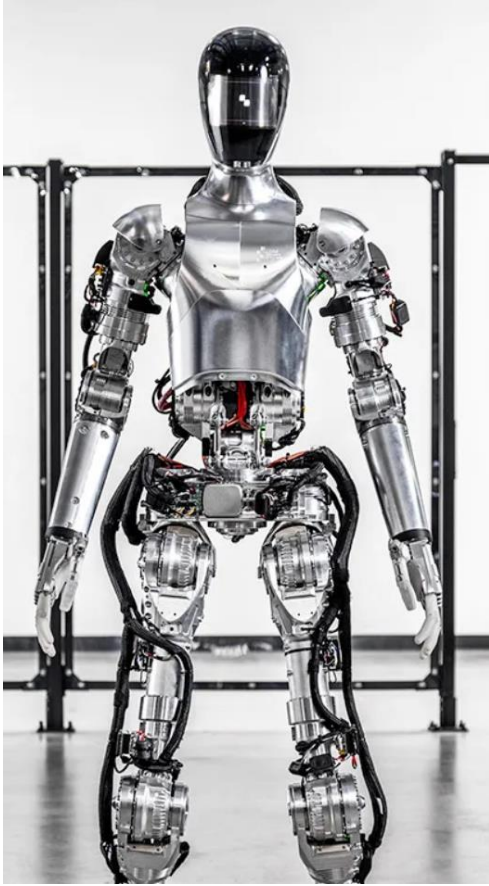
11:11 Uhr  
27.10.2023

What's

NEXT



# Robots als Mitarbeitende?



# Ein Trend: Mehr Digitalisierung



# Gegentrend

OFFTOBER OFFLINE DORF

THE **Offline**  
**Institute**

DIGITAL BALANCE BASED ON SCIENCE

ÜBER UNS

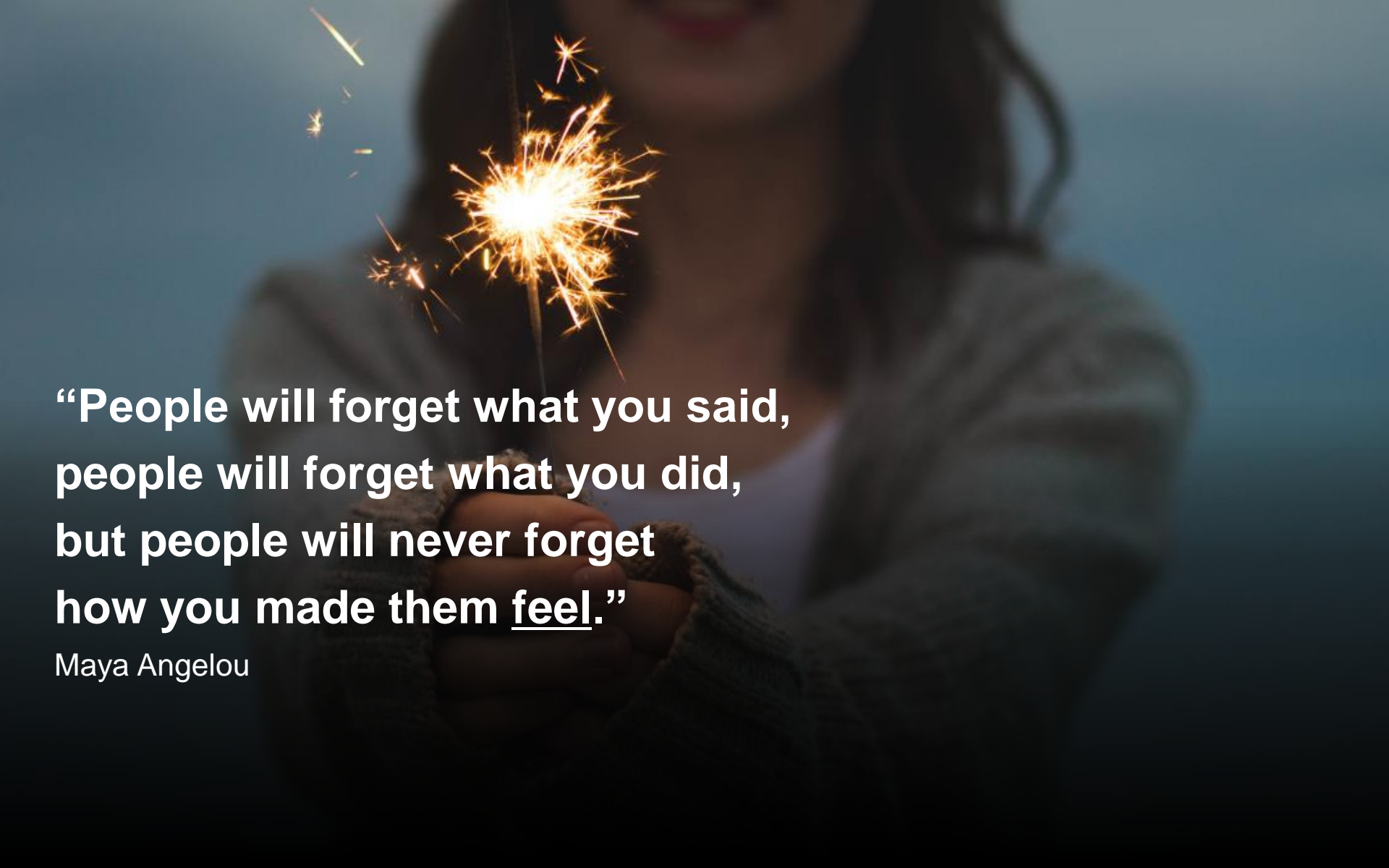
ABSCHALTEN UND AUFLADEN

**Mehr Lebenszeit.  
Weniger Bildschirmzeit.  
Offline Dorf 2024**

JETZT VORMERKEN →

GANZES  
VIDEO  
ABSPIELEN



A person is shown from the chest up, holding a lit sparkler. The sparkler is bright and glowing, with many sparks flying out. The person's face is partially visible but out of focus. The background is a dark, solid blue color. The text is overlaid on the left side of the image.

**“People will forget what you said,  
people will forget what you did,  
but people will never forget  
how you made them feel.”**

Maya Angelou

# Kontakt:

Alexander Fritsch  
[alexander.fritsch@fhgr.ch](mailto:alexander.fritsch@fhgr.ch)  
T +41 81 286 37 13

Die an dem Inhalt dieses Dokuments bestehenden Urheber- und Nutzungsrechte bleiben bei den genannten Autoren. Die Weitergabe der Präsentationsschrift an Dritte, sowie eine Veröffentlichung, Vervielfältigung, Nachbildung oder sonstige Verwendung der präsentierten Ideen und Lösungen ist ohne die vorherige Zustimmung der Autoren nicht zulässig.

