

EINFACH MENSCH BLEIBEN?

Über Chancen und Risiken der Digitalisierung im Tourismus



Dirk Rogl
Frankenberg / Eder, 28. Juni





Wissensvermittlung

Phocuswright Marktanalyse



Rogl.de

**Kommunikation
und Strategie**

**TRAVEL.
COMMERCE.**
CONNECTING THE TRAVEL INDUSTRIES.

**Digitale
Kompetenz**

TRAVEL.COMMERCE.
CONNECTING THE TRAVEL INDUSTRIES.



Unsere Agenda heute



Trends:

Zahlen, Fakten, Herausforderungen



Technik:

Basics, Open Data, Digitale Identitäten



Chancen für Destinationen:

Digitales Gästemanagement, Mobile Commerce, Touren und Aktivitäten, Personalisierung

Der Boom kommt - für 14,11 Monate?

Wird der weitgehende Wegfall der Einschränkungen einem großen Nachholbedarf, also einem „Reise-Boom“ führen?

Weiß nicht/keine Angabe (1,6%)

Nein, die Menschen werden sogar weniger reisen

12,5 %

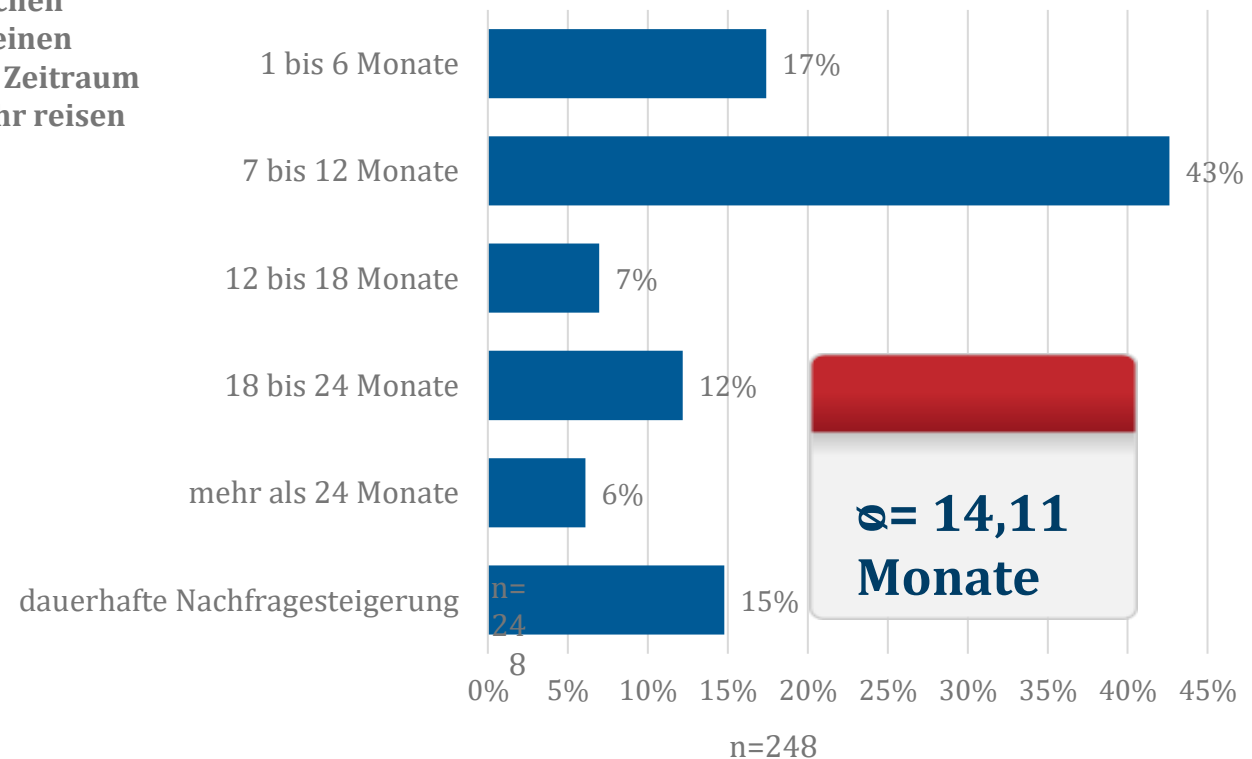
Nein, die Menschen werden reisen wie zuvor

32,7 %

Ja, die Menschen werden für einen bestimmten Zeitraum deutlich mehr reisen

53,2 %

Wie lange wird Ihrer Meinung nach der „Nachhol-Reise-Boom“ nach dem weitgehenden Wegfall der Beschränkungen anhalten?



Aber es wird ein Boom!

A European Surge in New Bookings

2020 – 2021 European Short-term Rental New Bookings - 7 Day Moving Avg.



PhocusWire[®]
Powered by Phocuswright

PhocusWire[®]
TRIP ACTIONS

Here's Why to R
Travel and Spen

HOME

HOT TOPICS

EVENTS

WATCH

LISTEN

MORE



News | Online

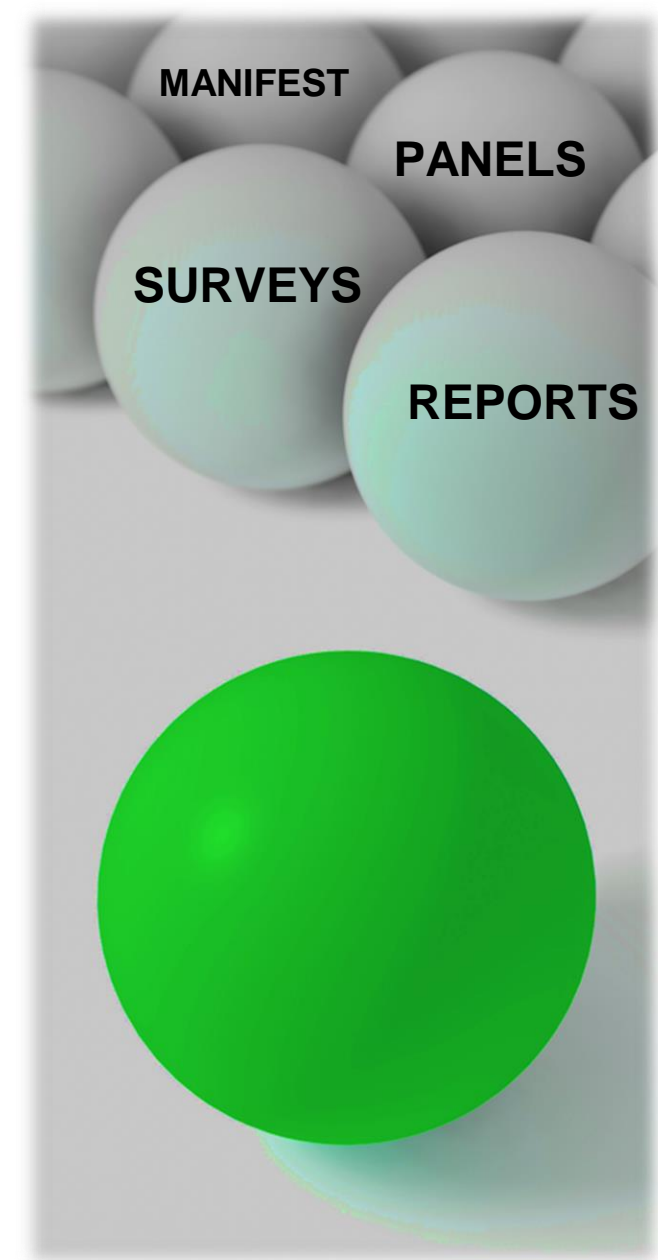
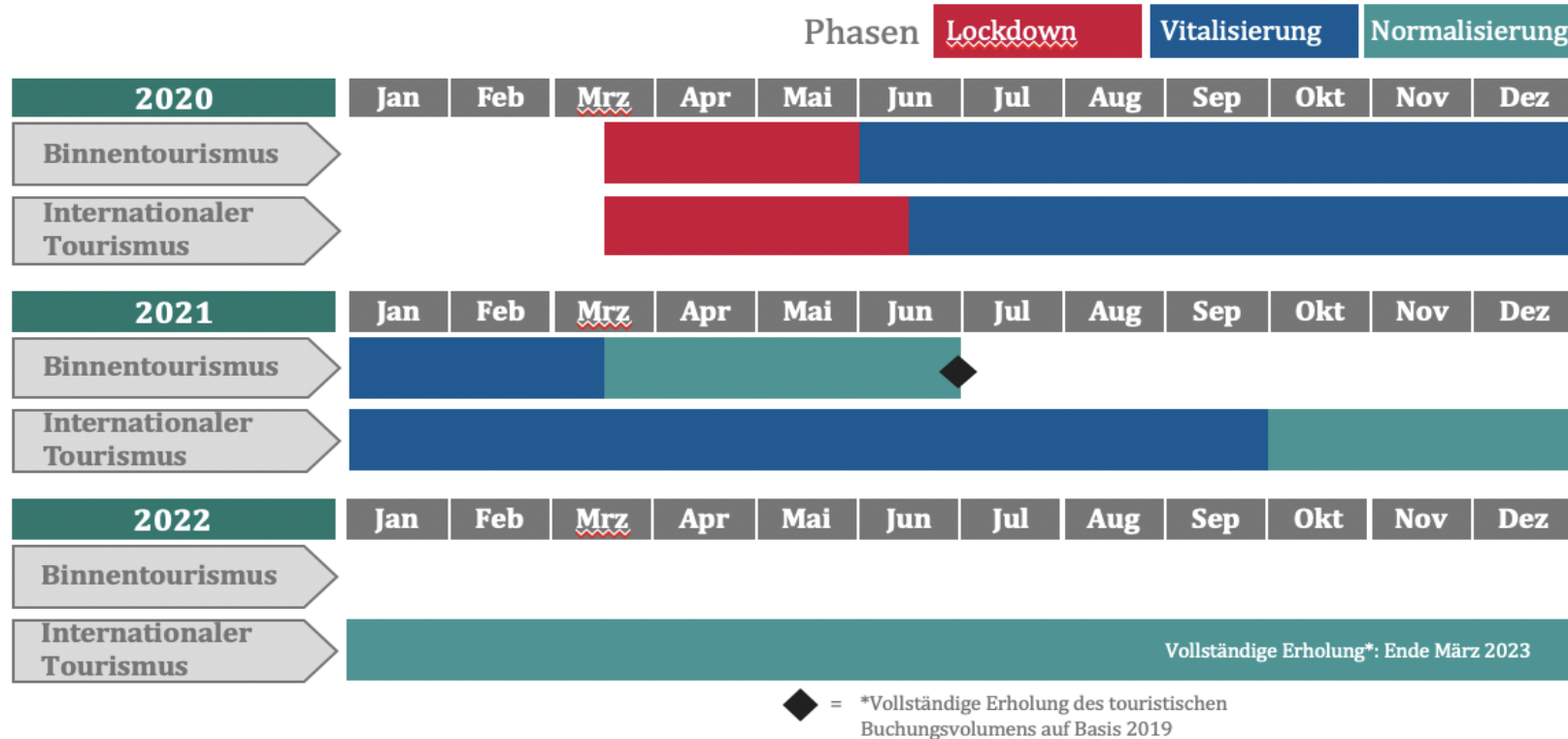
Short-term rental demand surpasses 2019 levels

By Jill Menze | May 17, 2021



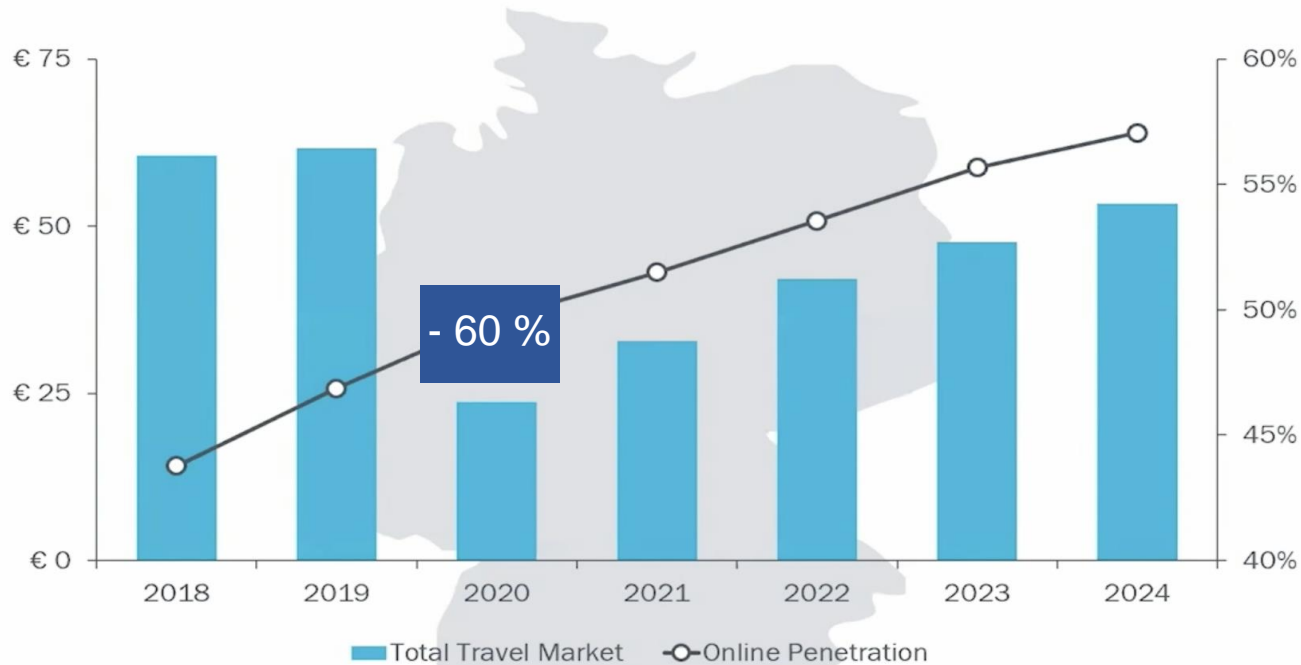
The U.S. short-term rental market has officially recovered demand above 2019 levels, a new **report** from AirDNA finds.

Niemand hat eine Glaskugel...



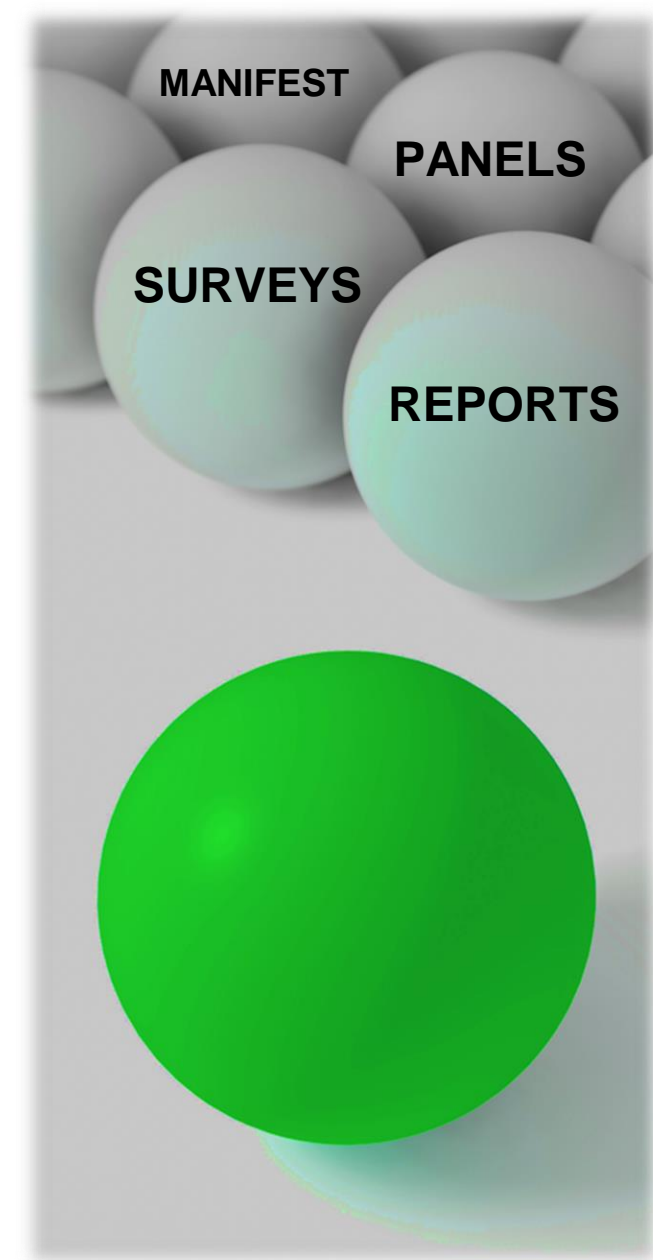
...aber der Trend ist eindeutig

Germany Total Travel Market (€B) and Online Penetration (%)



12 Note: 2020-2024 projected.
Source: Phocuswright's Germany Travel Market Report 2020-2024

© 2021 Phocuswright Inc. All Rights Reserved.



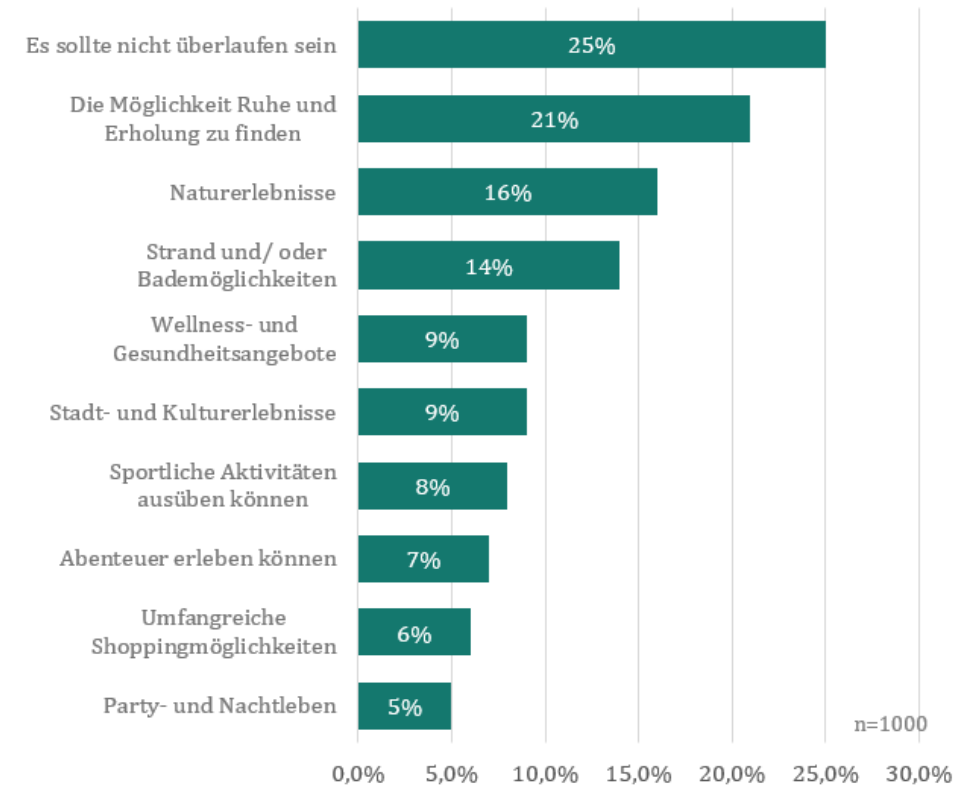
Inspiration: Ruhe bitte!

Unternehmen (Online-Panel)



Sinnhaftigkeit der Umsetzung von Angeboten, nur „sehr sinnvoll“, n=229

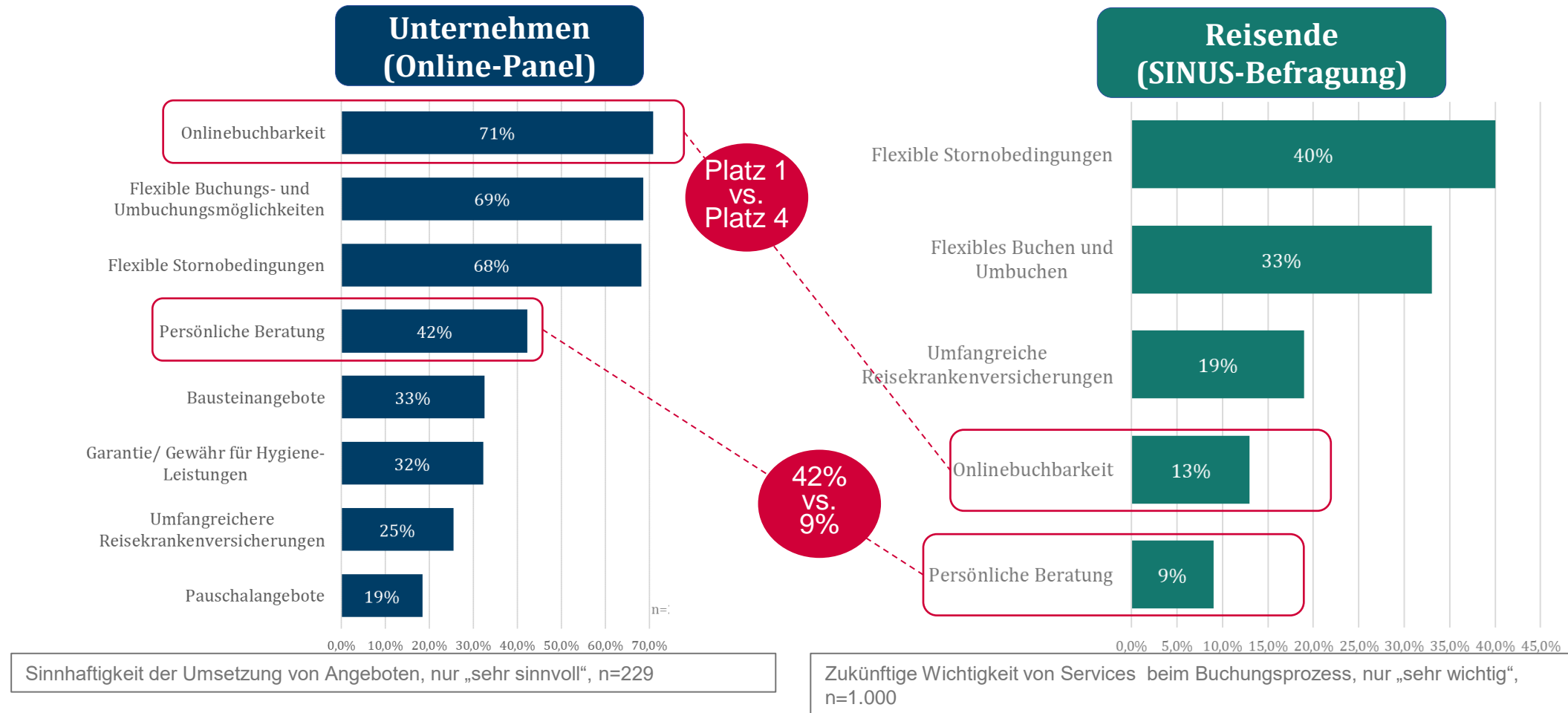
Reisende (SINUS-Befragung)



Zukünftige Wichtigkeit von Services beim Buchungsprozess, nur „sehr wichtig“, n=1.000

Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes / SINUS-Institut Mai 2021

Buchung: Flexibilität schlägt alles



Totgesagte leben länger

1 T. 5 T. 1 M. 6 M. YTD 1 J. 5 J. MAX

EINE MOMENTAUFNAHME!



Aktienverlauf (Frau), Mai 2020 – Mai 2021

Quelle: Google Finance, Mai 2021

Germany's next travel unicorns



Trivago

Market Cap: \$ 1.2 B
listed at Nasdaq

UniCredit, Softbank
Searchlight Capital...



Getyourguide

Total Funding: \$ 886.2 M
Funding Rounds: 11

UniCredit, Softbank
Searchlight Capital...



Flixbus

Total Funding: \$ 1.2 B
Funding Rounds: 7

Blackrock, Permira,
Silverlake, Daimler,...



Omio

Total Funding: \$ 296 M
Funding Rounds: 10

Goldman Sachs, Kinnevik,
Tencent



TUI Group

Market Cap: EUR 5.2 B
listed at DAX, LSE,...

incl. EUR 3.6 B public
grants and loans (in three
packages) due to Covid-19

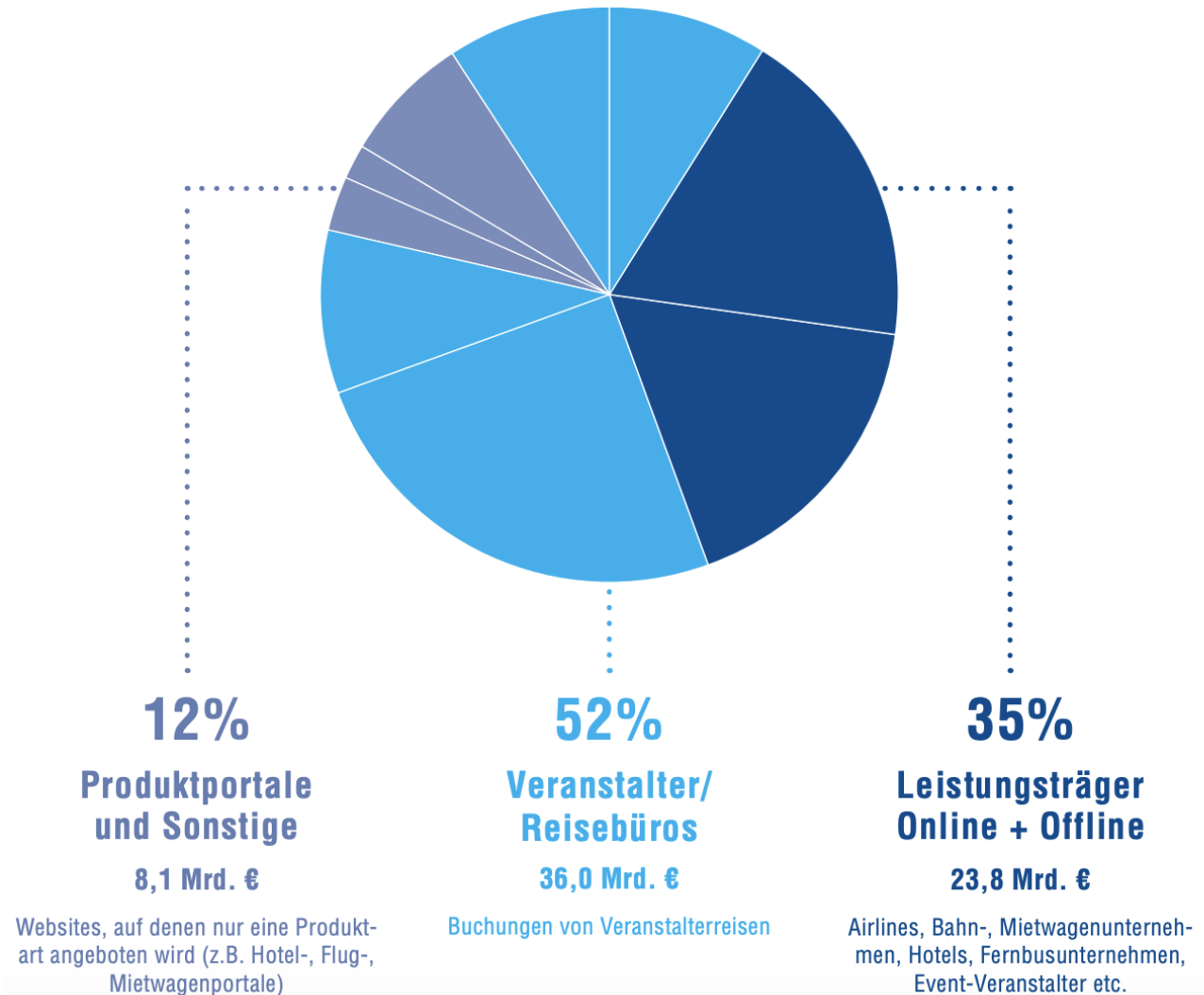
Quellen: Crunchbase /Rogl Consult,
in Juni 21



Veranstalter und Reisebüros erreichen die meisten Urlauber

Die Mehrheit des Urlaubs wird über Veranstalter und Reisebüros gebucht.

vor
Covid-19



Quelle: DRV / GfK Mobility, 2018

Nur ein paar Buzzwords?

TECHNIK

Big
Data

Smart
Data

Open
Data

Personalization

Super
-Apps

Voice

Kollaboration

Internet
of
Things

AI

Block
chain

BI

Es geht um Menschen!

Semantik

Regeln

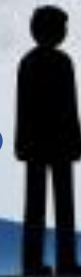
API

Entitäten

Schemes

Identitäten

Daten
schutz



FRAGMENTIERUNG AUFBRECHEN

WIE TRAVELTECH ZUSAMMENWACHSEN KANN



DEN KUNDEN ERREICHEN

TECHNIK

WARUM BUCHBARE DATEN ESSENTIELL SIND



stadtrundfahrt Frankfurt



Alle

Maps

Bilder

News

Videos

Mehr

Einstellungen

Suchfilter

Ungefähr 1.640.000 Ergebnisse (0,64 Sekunden)

Anzeige · www.getyourguide.de/frankfurt/stadtrundfahrt

Stadtrundfahrt Frankfurt - Die besten Touren & Ausflüge

Buchen Sie Stadttouren in **Frankfurt** mit lokalem Guide & Bestpreisgarantie! Einfache Stornierung. Mehrere Sprachen. 2 Millionen Bewertungen. Einfacher Preisvergleich. Sehenswerte Attraktionen. Professionelle Guides. Einfache Online-Buchung.

Touren

Das Beste für Ihre Sightseeing-Tour
Buchen Sie Touren mit VIP-Eintritt.

Aktivitäten

Abenteuer in 7.500+ Destinationen
Buchen Sie Tickets ohne Anstehen.

www.stadtrundfahrt.com › frankfurt-am-main

Stadtrundfahrt Frankfurt - im Doppeldecker durch Frankfurt


Eine Stadtrundfahrt durch Frankfurt lässt Sie die schönsten Sehenswürdigkeiten der Mainmetropole entdecken. Im Hop on Hop off Bus fahren Sie bequem zu ...

www.stadtrundfahrt.com › grosse-stadtrundfahrt

Große Stadtrundfahrt Frankfurt am Main - 16 Haltestellen

Frankfurt am Main entdecken! Hop On Hop Off Busse ✓ Alle Sehenswürdigkeiten entdecken
✓ Bequem online buchen ✓

Die großen Portale interessieren sich nicht nur für Open Data und den Knowledge Graph. Bookable Content bringt Reichweite.



STADTRUNDFAHRT.com | Frankfurt am Main

Website Route Speichern Anruf

4,5 ★★★★★ 14 Google-Rezensionen

Stadtrundfahrtenveranstalter, Frankfurt am Main, Hessen

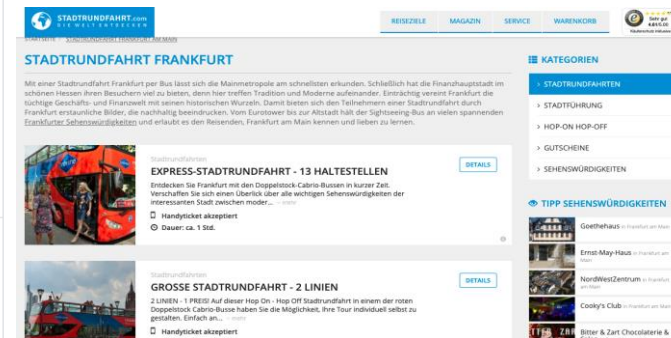
Adresse: 10-11 Excellent Business Center, Westhafenbrücke 1, 60327 Frankfurt am Main

Öffnungszeiten: Geschlossen · Öffnet um 10:00 Mi

Telefon: 0351 8995670

Termin: stadtrundfahrt.com

Bookable Content



STADTRUNDFAHRT FRANKFURT

REISEZELE MAGAZIN SERVICE WARENKORB

KATEGORIEN

- STADTRUNDFAHRTEN
 - STADTFÜHRUNG
 - HOP-ON HOP-OFF
 - GUTSCHEINE
 - SEHENSWÜRDIGKEITEN
- TIPP SEHENSWÜRDIGKEITEN
 - Goethehaus in Frankfurt am Main
 - Ernst-May-Haus in Frankfurt am Main
 - NordWestZentrum in Frankfurt am Main
 - Cooly's Club in Frankfurt am Main
 - Bitter & Zart Chocolaterie & Kafe in Frankfurt am Main

EXPRESS-STADTRUNDFAHRT - 13 HALTESTELLEN

Entdecken Sie Frankfurt mit den Doppelstock Cabrio-Bussen in kurzer Zeit. Verschaffen Sie sich einen Überblick über alle wichtigen Sehenswürdigkeiten der interessanten Stadt zwischen moderner ...

Handyticket akzeptiert
Dauer: ca. 1 Std.

GROSSE STADTRUNDFAHRT - 2 LINIEN

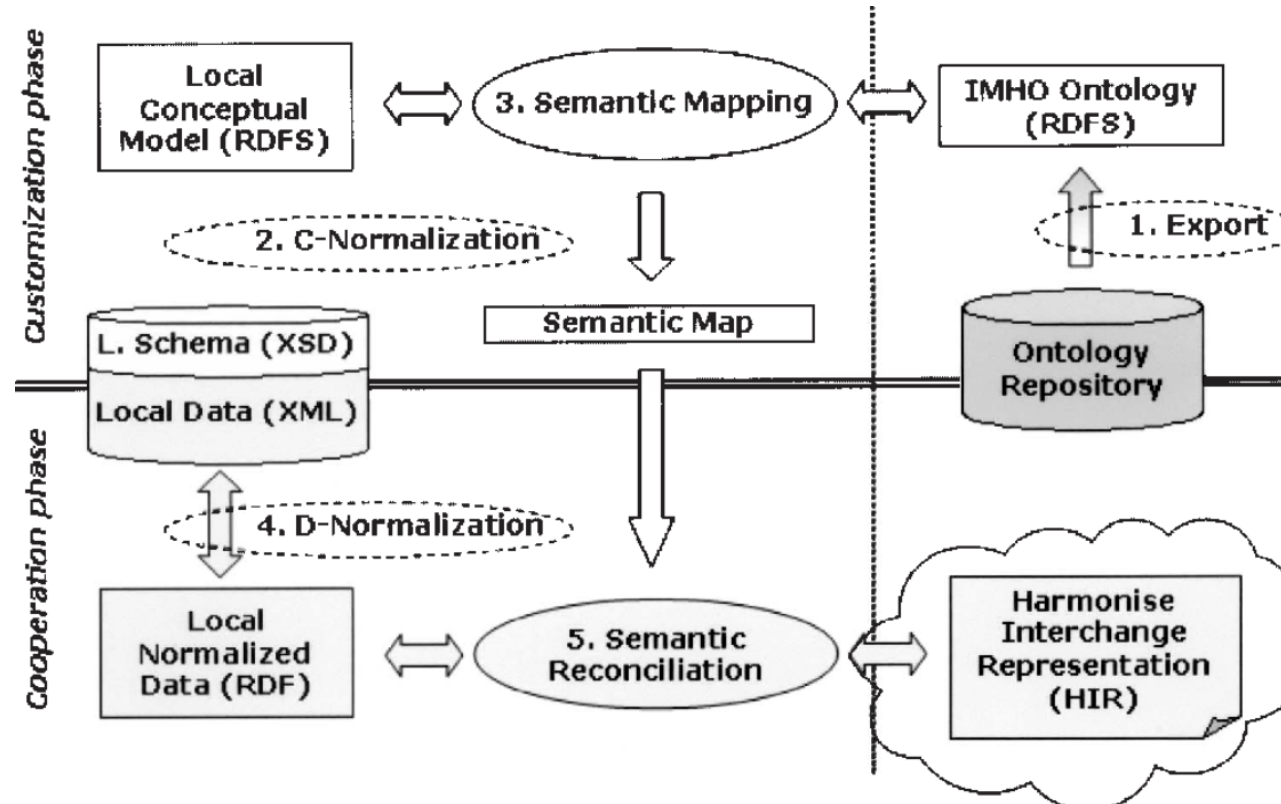
2 Linien - 1 Preis! Auf dieser Hop-On - Hop-Off Stadtrundfahrt in einem der roten Doppelstock Cabrio-Busse haben Sie die Möglichkeit, Ihre Tour individuell selbst zu gestalten. Einfach an ...

Handyticket akzeptiert

DIE RICHTIGEN LEHREN ZIEHEN

TECHNIK

WARUM GUT DING WEIL HABEN DARF



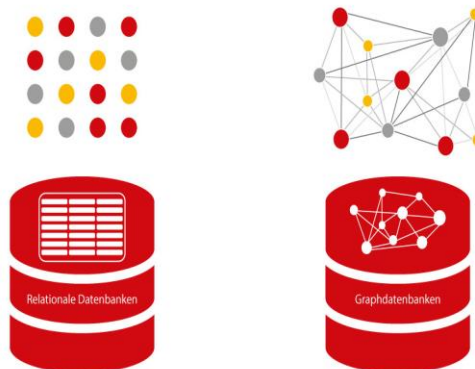
Exploiting Semantic Web Technologies for Harmonizing E-Markets. Information Technology & Tourism, Werthner/Hoepken, u. a.,

2005!

...eine vereinfachte Darstellung

TECHNIK

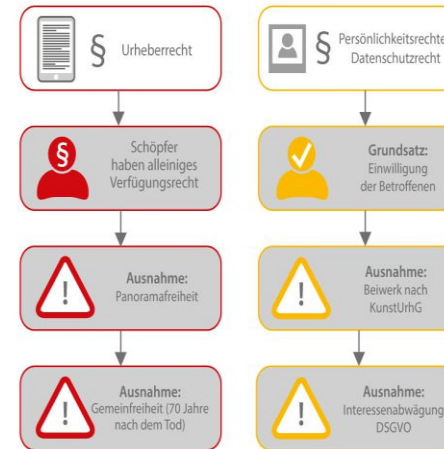
1. Semantik Knowledge Graph



Relationale Datenbanken eignen sich besonders für etablierte Datenmodelle die sich wenig ändern und bei denen die Daten nicht oder nur wenig in Beziehung zueinander gesetzt werden müssen.

Quelle: Herausgegeben von der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. (DZT).
Horster und Kärle (2019): Knowledge Graphen.
Illustration: Lena Modrow.

2. Lizenzrechte Creative Commons



Quelle: Herausgegeben von der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. (DZT).
RA David Oberbeck (2019): Open Data und Recht.
Illustration: Lena Modrow.



3. Schemes Schema.org und Mappings

schema.org Custom Search

Home Schemas Documentation

PostalAddress

Thing > Intangible > StructuredValue > ContactPoint > PostalAddress

The mailing address. [\[more...\]](#)

Property	Expected Type	Description
Properties from PostalAddress		
addressCountry	Country or Text	The country. For example, USA. You can also provide the two-letter ISO 3166-1 alpha-2 country code .
addressLocality	Text	The locality in which the street address is, and which is in the region. For example, Mountain View.
addressRegion	Text	The region in which the locality is, and which is in the country. For example, California or another appropriate first-level Administrative division .
postOfficeBoxNumber	Text	The post office box number for PO box addresses.
postalCode	Text	The postal code. For example, 94043.
streetAddress	Text	The street address. For example, 1600 Amphitheatre Pkwy.
Properties from ContactPoint		
areaServed	AdministrativeArea or GeoShape or Place or Text	The geographic area where a service or offered item is provided. Supersedes serviceArea .



2021

Hessen: Keine Lösung von der Stange

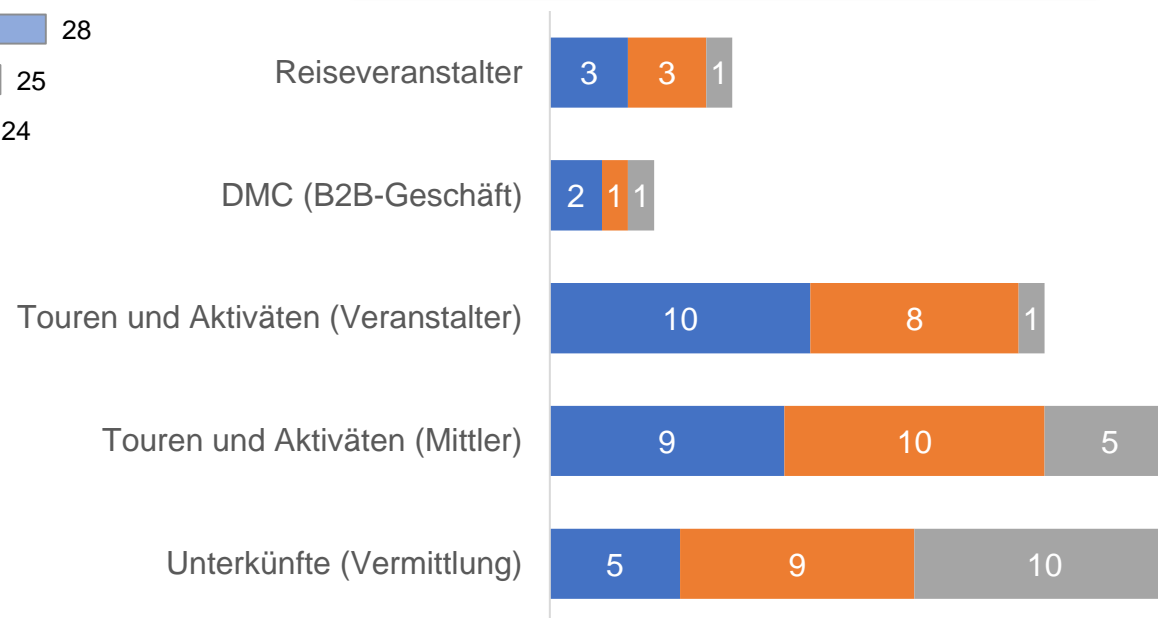
TECHNIK

Die Tourist-Informationen und ihre buchbaren Angebote sind ein relevantes Themengebiet.

Touren und Aktivitäten sind von zentraler Bedeutung



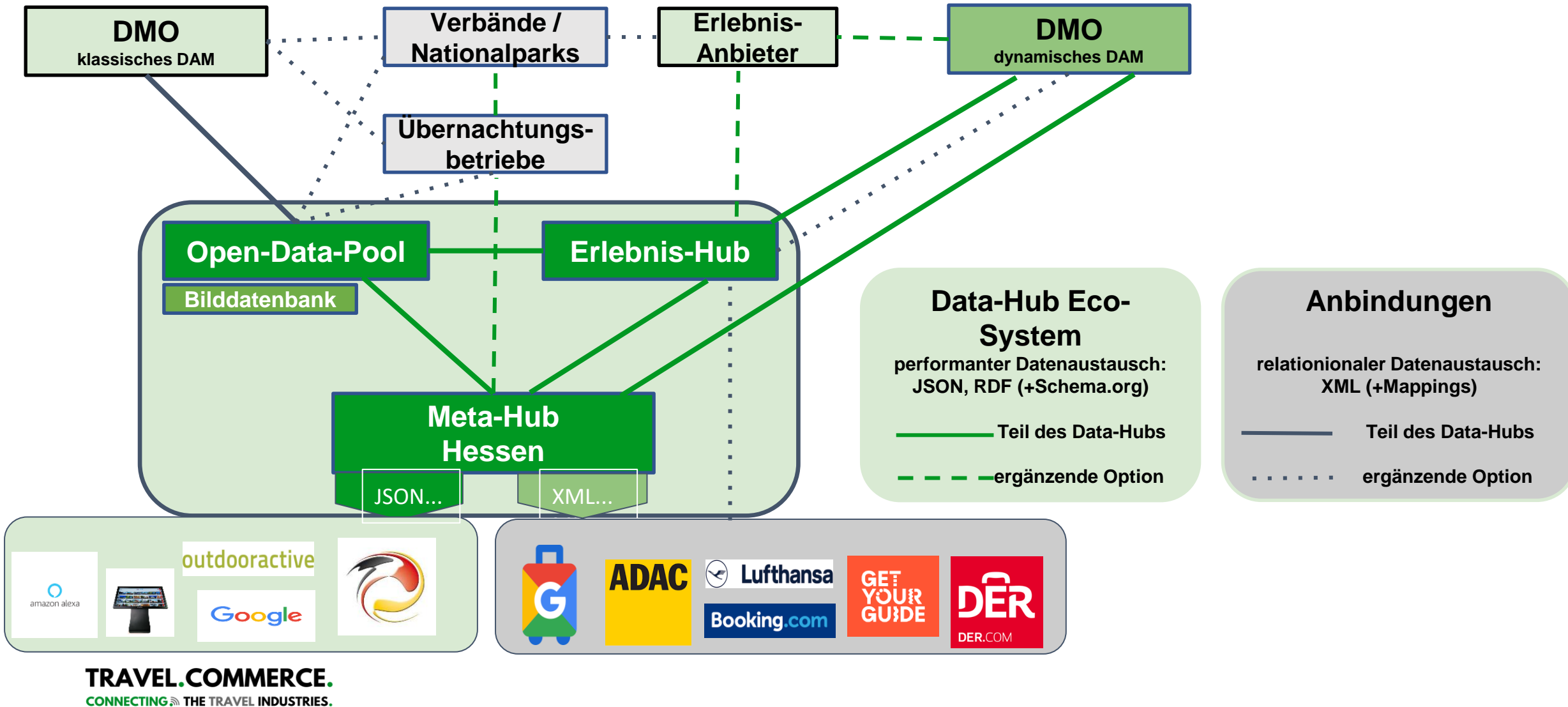
In welchen Leistungsarten sind die DMO tätig?
Data-Audit Hessen 2020



■ sehr relevant ■ ergänzend ■ wenig relevant

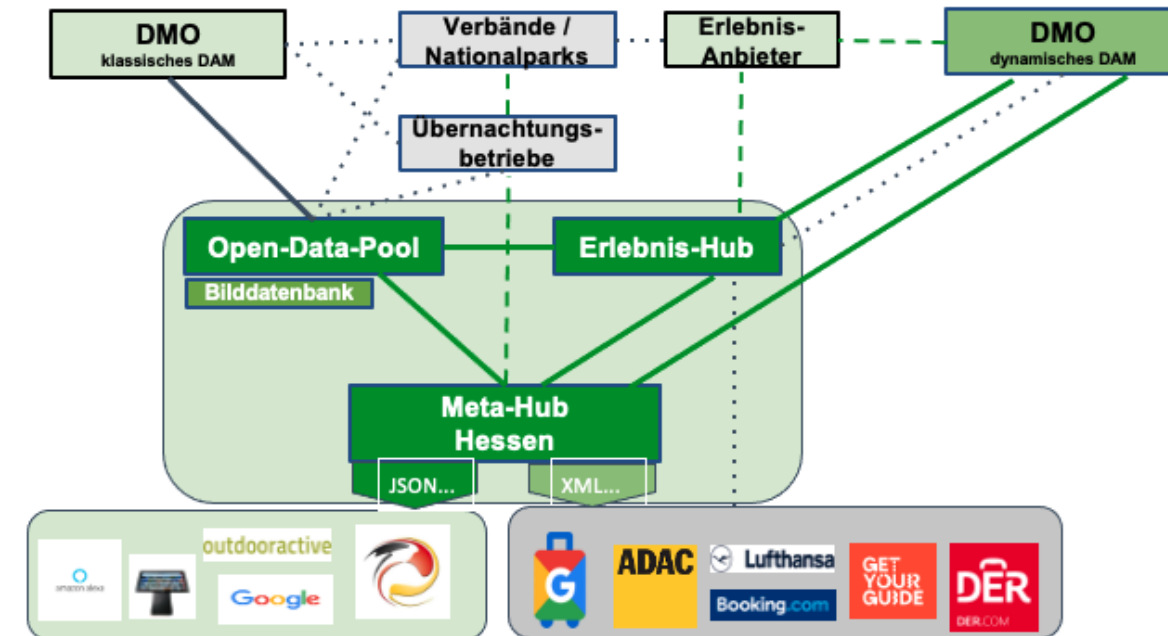
Das Data-Hub Eco-System: Eine mögliche Struktur

TECHNIK



Das Data-Hub Eco-System: Gemacht für Hessen

- **Voller Zugriff:** ein web-basiertes Frontend für alle Partner mit umfänglichen Funktionen zur Datenpflege und zur Content-Bearbeitung und Ausspielung
- **Das Basispaket für alle:** ein eigenes DAM-System ist für kleinere Destinationen nicht mehr zwingend notwendig
- Die Basis eines **landesweiten Knowledge Graphen**
- **Die TI im Blick:** Listung und Bearbeitung von Events, Touren und Erlebnissen
- **Mandantenfähigkeit** (Single-Sign-On)
- **Import:** Anbindung an relevante Bestandssysteme
- **Export:** Knowledge Graph und XML
- **stetig ausbaubar** und optional erweiterbar, z. B.
 - Business Analytics
(Knowledge Dashboard Hessen)
 - Forum (KoRa)
 - E-Learnings
 - Buchbarkeit von Touren und Aktivitäten



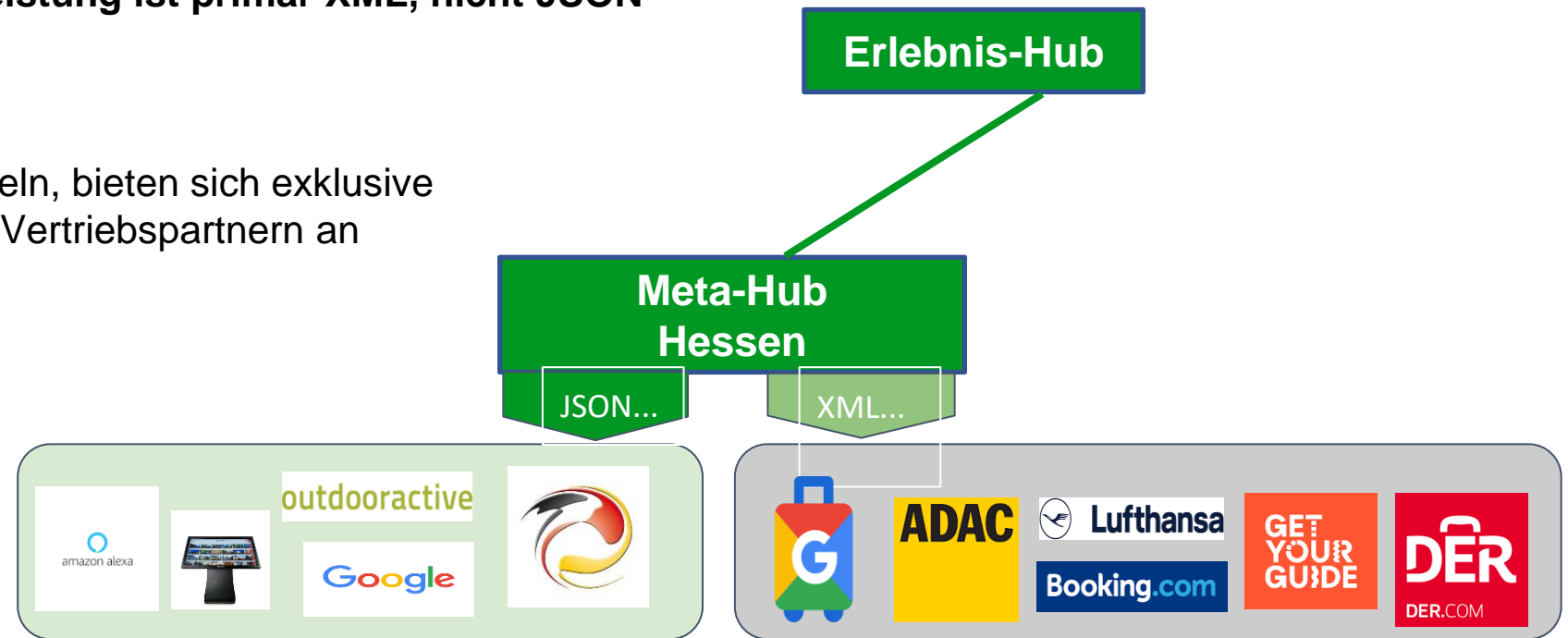
Eine Datenbank für alle touristischen Angebote

TECHNIK

Schnittstellen und etablierte Schemata sind essentiell. Hierzu ist der Einsatz von Mapping Frameworks notwendig. Diese Mapping Frameworks sind zu entwickeln.

Die Lösung für buchbare Leistung ist primär XML, nicht JSON-LD (Knowledge Graph)

Um die Entwicklung zu beflügeln, bieten sich exklusive Kooperationen mit führenden Vertriebspartnern an



CHANCEN

Ist dieser Mann ein Game Changer?

Deutschland ist das Mutterland
der Private Accommodations!

Welcome to the
world of trips.

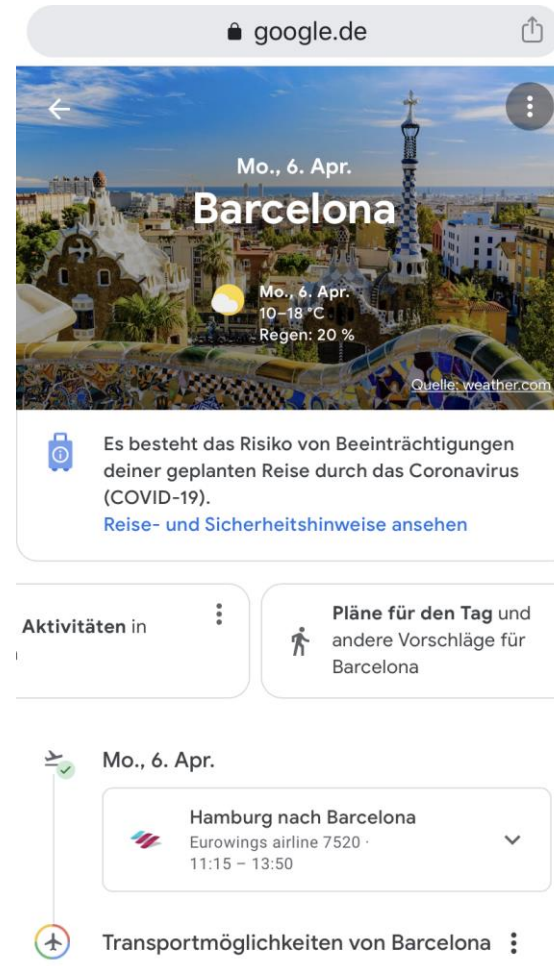
Brian Chesky, CEO und Gründer Airbnb

TRAVEL.COMMERCE.
CONNECTING THE TRAVEL INDUSTRIES.

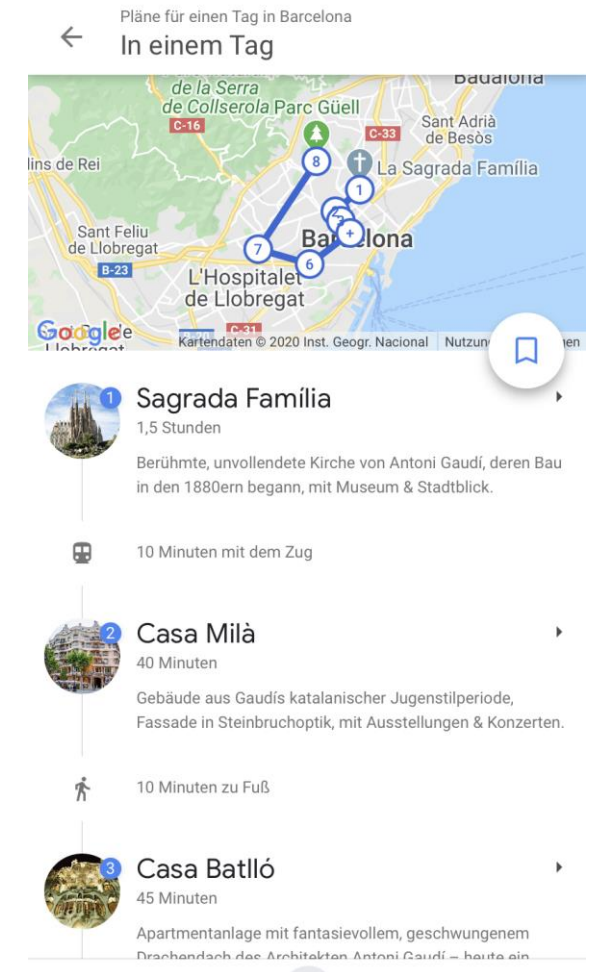
ZIEL: SO GUT SEIN WIE GOOGLE VON GOOGLE TRAVEL INSPIEREN LASSEN (AUCH B2B)

Google Travel:
Die perfekte Traveller-ID

Das beste Angebot ist
immer individuell. Es basiert
auf Data Analytics und
künstlicher Intelligenz.



www.google.de/travel



DIGITALE IDENTITÄTEN SIND DIE BASIS

Self Sovereign Identities als Mittel für den Hotel-Check-In

SSI erfasst künftig alle Prozesse der Customer Journey. Inspiration, Beratung, Buchung und vor allem Experiences



*Dorothea Bär, Staatsministerin für Digitales, beim Check-In per Wallet-ID.
Mai 2021, Foto Bundesregierung*

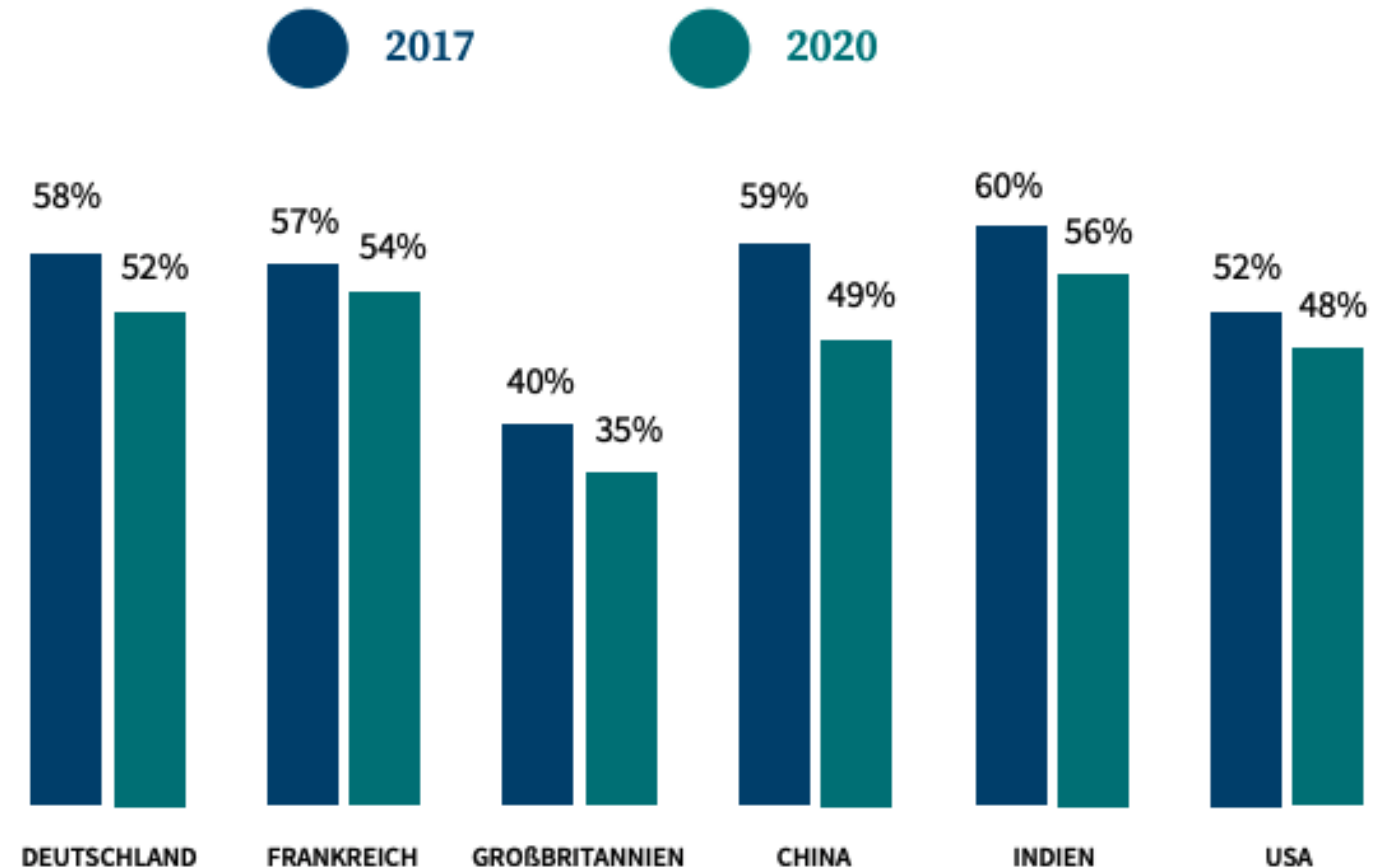
DIGITALE ID BRAUCHEN MENSCHEN

Persönliche Beratung ist häufig alternativlos

+ 10.000
stationäre Reisebüros
in Deutschland

...vor
Covid-19

- Offline distribution includes direct distribution by suppliers, not only travel intermediaries.
- Managed corporate travel is also assigned to offline travel.
- The demand for travel agent services remains high in Germany and in many other markets, leaving most bookings offline.



AUCH GOOGLE BRAUCHT MENSCHEN

Der “Unique Content“ einer Destination ist ein teures Gut

Local Guides

Google



Es ist schon eine Weile her...

Irgendjemand da draußen sucht nach einem Foto oder einer Rezension von einem Ort, an dem du bereits warst. Wenn du noch heute etwas dazu teilst, können andere die Welt auf **Google Maps** leichter entdecken.

JETZT HELFEN

Landgut Walkemühle

Ederstraße 20, Frankenberg (Eder)

Rezension schreiben

4,2 ★★★★★ 759 Rezensionen



Ann B.

Local Guide · 49 Rezensionen · 62 Fotos

★★★★★ vor einer Woche **NEU**

Eine traumhafte Atmosphäre. Freundliches Personal. Leider war es etwas hektisch, allerdings kann man dem Personal nicht wirklich die Schuld geben. Leider haben wohl sehr viele aus dem Service, wegen Corona gekündigt und somit waren nur 4 KellnerInnen, plus Köche und Barkeeper vor Ort.

Leider mussten mein Freund und ich mitbekommen, wie sich viele Gäste beschwert haben und oftmals auch nicht freundlich geblieben sind. Natürlich sind vermutlich alle mittlerweile genervt aber wir können doch froh sein, dass wir Restaurants etc. wieder besuchen dürfen auch wenn man hier dann etwas Geduld mitbringen muss...

Ganz lieben Dank von uns an Das Team von der Walkemühle!

Danke, dass ihr dafür sorgt, dass wir wieder etwas mehr zur Normalität zurückkommen können!



1

Antwort vom Inhaber vor 6 Tagen

Sehr geehrte Frau Anne B.

vielen Dank für Ihr nettes Feedback.

Tatsächlich trifft es die aktuelle Situation sehr genau.

Wir sind sehr bemüht, unseren Gästen auch in dieser schwierigen Phase alle Wünsche zu erfüllen.

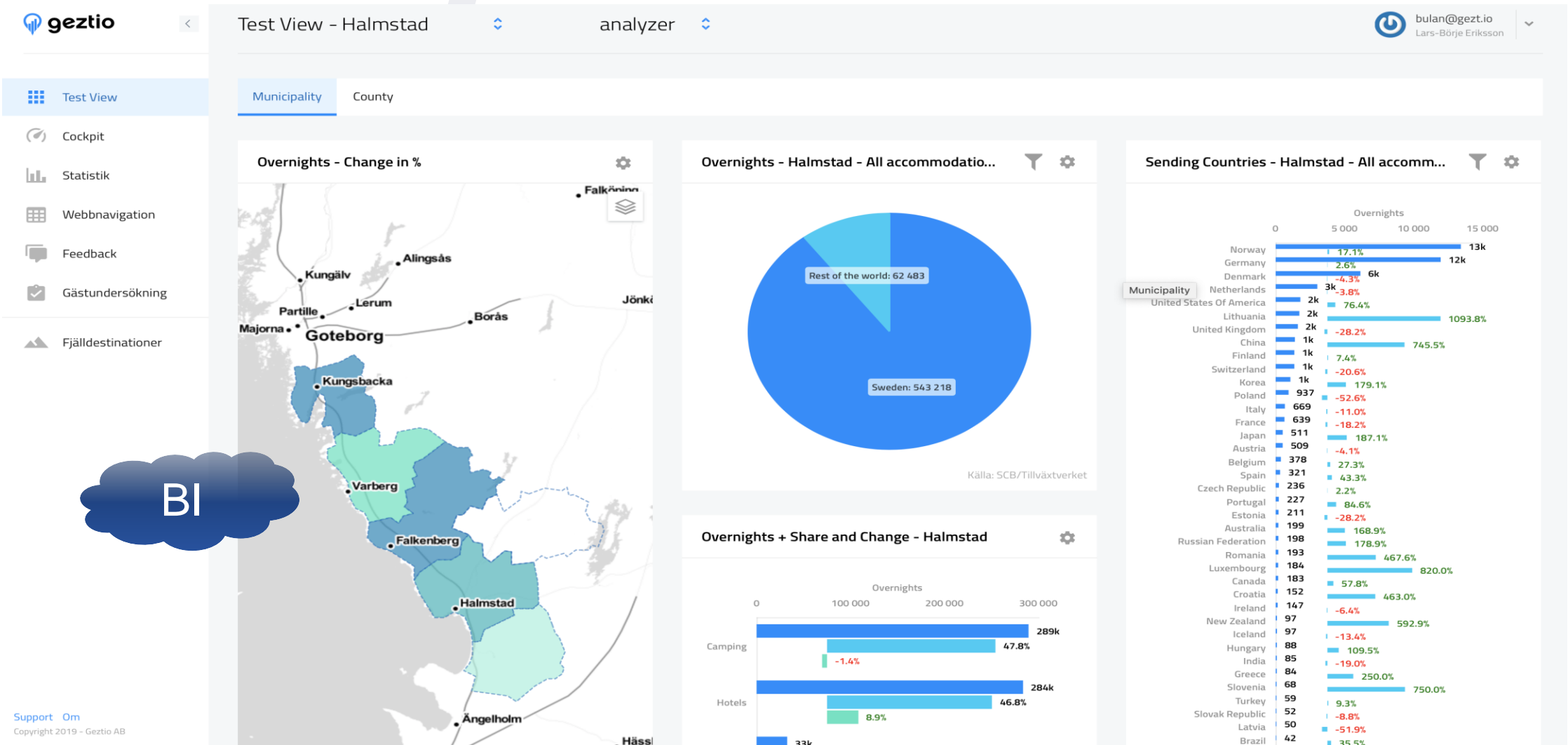
Wenn alle das so sehen wie Sie, ist das ein Grund mehr, mit Spaß und Freude für unsere Gäste da zu sein.

Mit freundlichen Grüßen

Melanie Guth

BUSINESS INTELLIGENCE HILFT

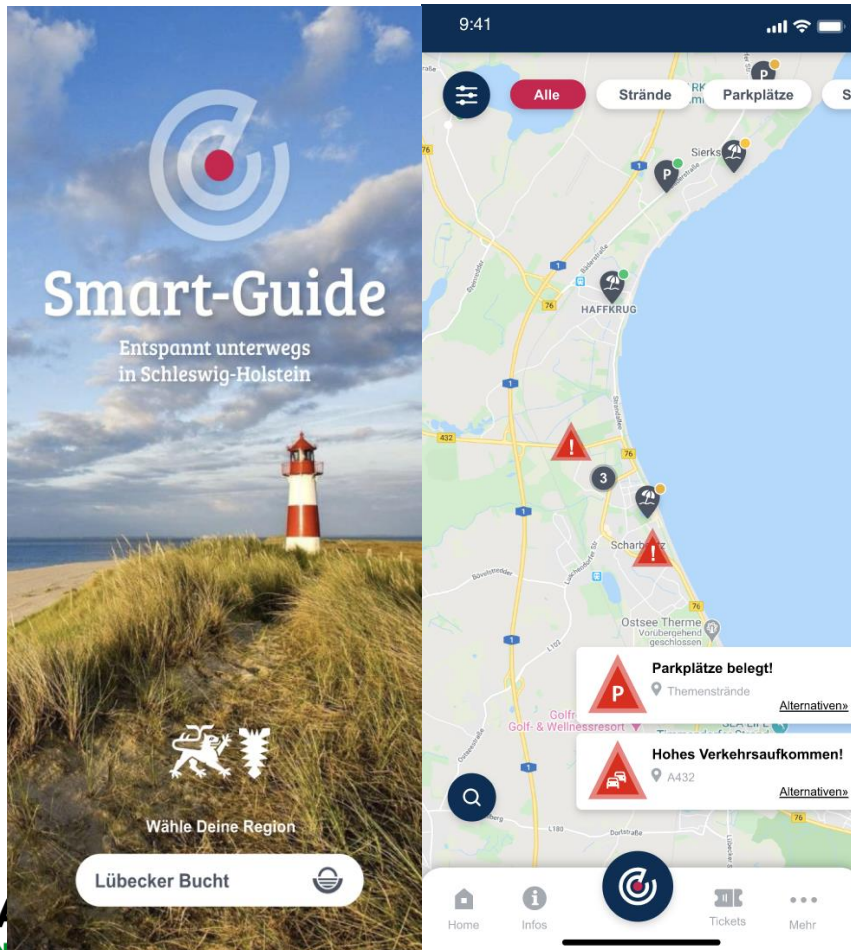
CHANCEN



DEN ÜBERBLICK BEHALTEN

Corona brachte die Hotspot-Besucherlenkung. BI wird bleiben

Smartguide-App
zur
Besucherlenkung
(Pilot)



Besucherlenkung



Business Intelligence

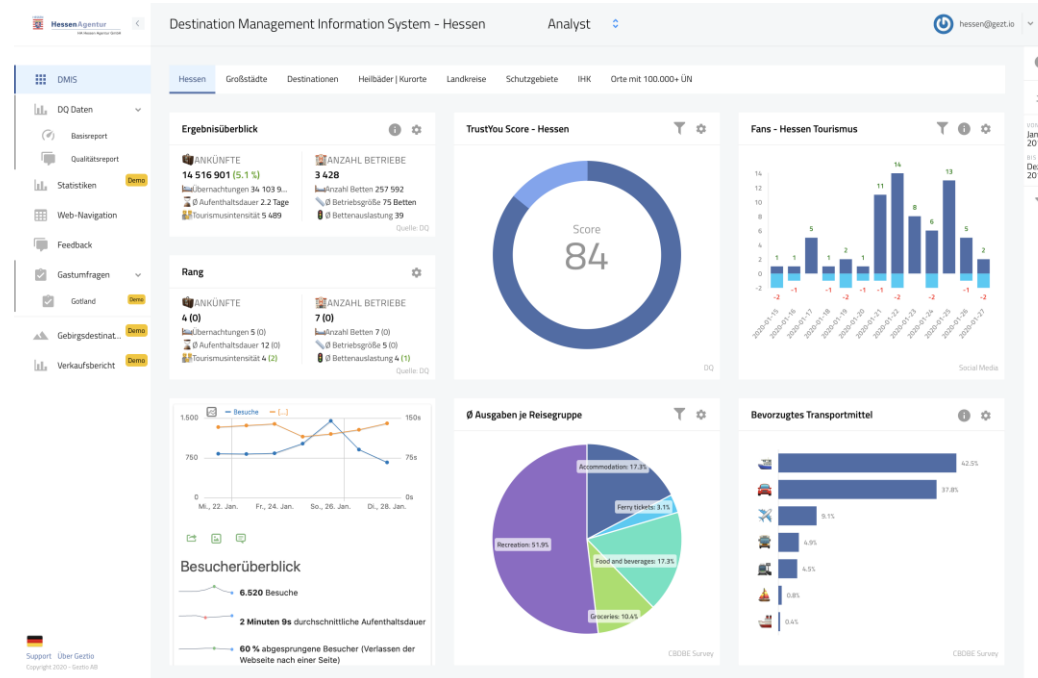


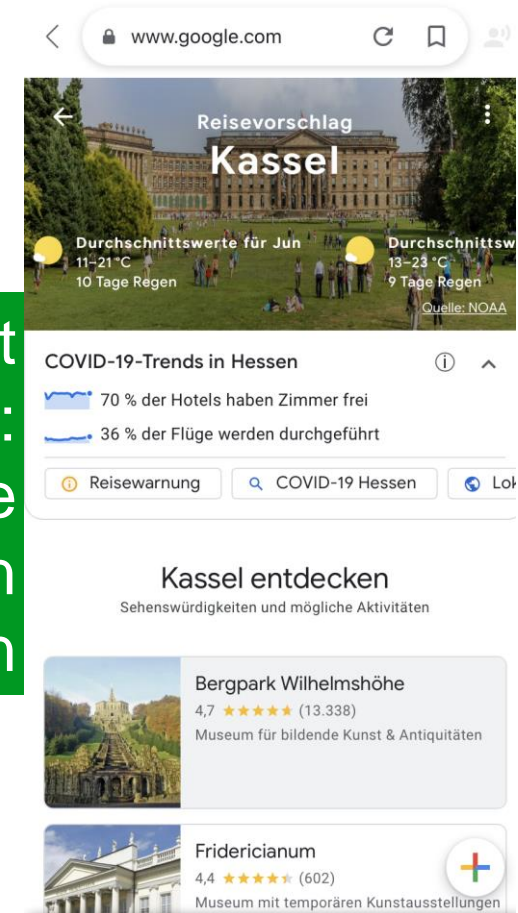
Abbildung:
Knowledge
Dashboard Hessen
Beta

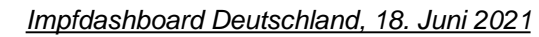
NORDHESSEN IST VORN DABEI

Besucherlenkung muss die Besucher überall erreichen

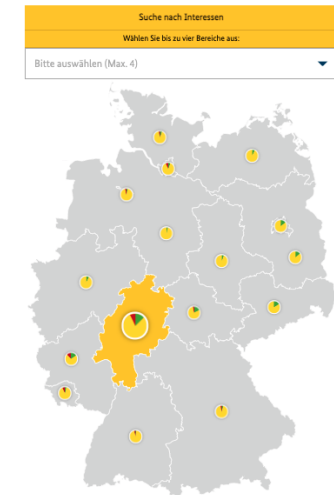


Und nicht
vergessen:
Von Google
inspirieren
lassen





Tourismus-Wegweiser.de
Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes



Dieses Angebot ist aktuell nicht verfügbar. Soweit bekannt finden Sie einen frühest möglichen Öffnungstermin in den Erläuterungen.



Bleib Du Du – auch digital!



DIRK ROGL

Geschäftsführer Travel.Commerce.

www.travel-commerce.de

