

# EINFACH MENSCH BLEIBEN?

## Über Chancen und Risiken der Digitalisierung im Tourismus

VERNETZEN • BEWEGEN • STÄRKEN

*Grüner Heimat*  
NORDHESSEN

[www.WerdenSiePartner.de](http://www.WerdenSiePartner.de)



Dirk Rogl  
Frankenberg / Eder, 28. Juni






**KOMPETENZZENTRUM  
TOURISMUS  
DES BUNDES**

**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

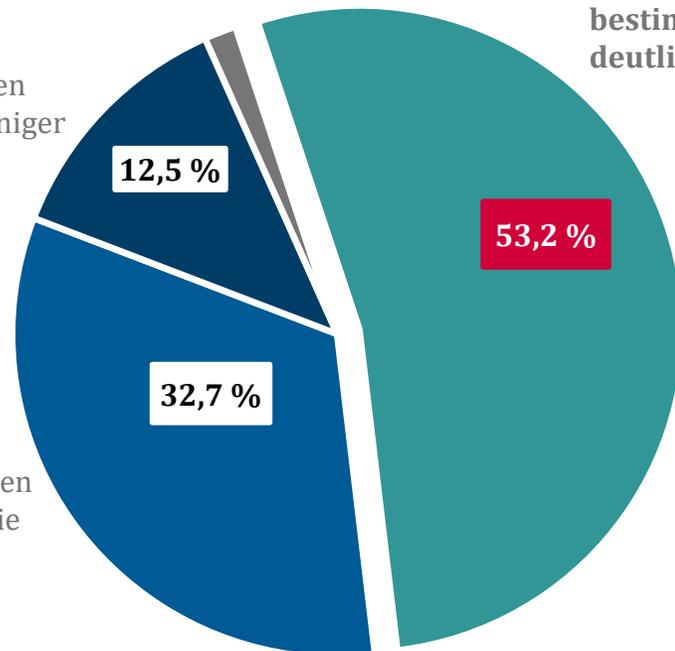
## Der Boom kommt - für 14,11 Monate?

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

Weiß nicht/keine Angabe (1,6%)

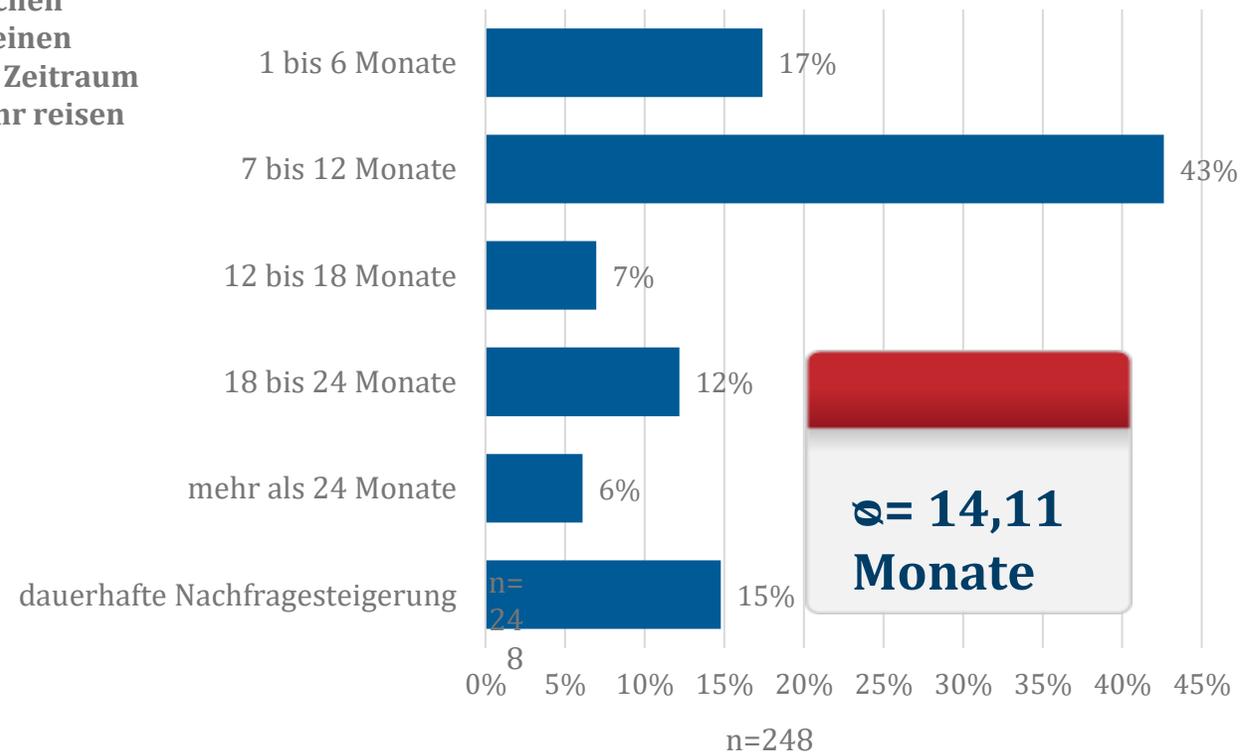
Nein, die Menschen werden sogar weniger reisen

Nein, die Menschen werden reisen wie zuvor



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

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



Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes / Mai 2021

# 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

TripActions

Here's Why to R  
Travel and Spen

HOME

HOT TOPICS

EVENTS

WATCH

LISTEN

MORE



News | Online

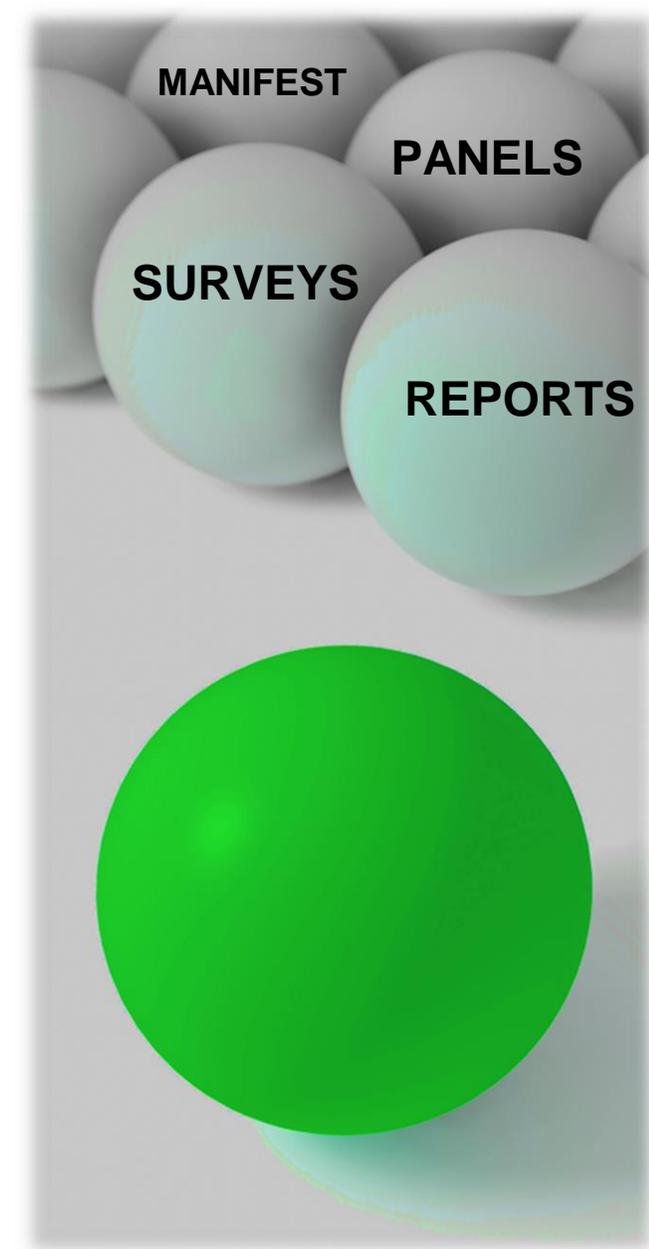
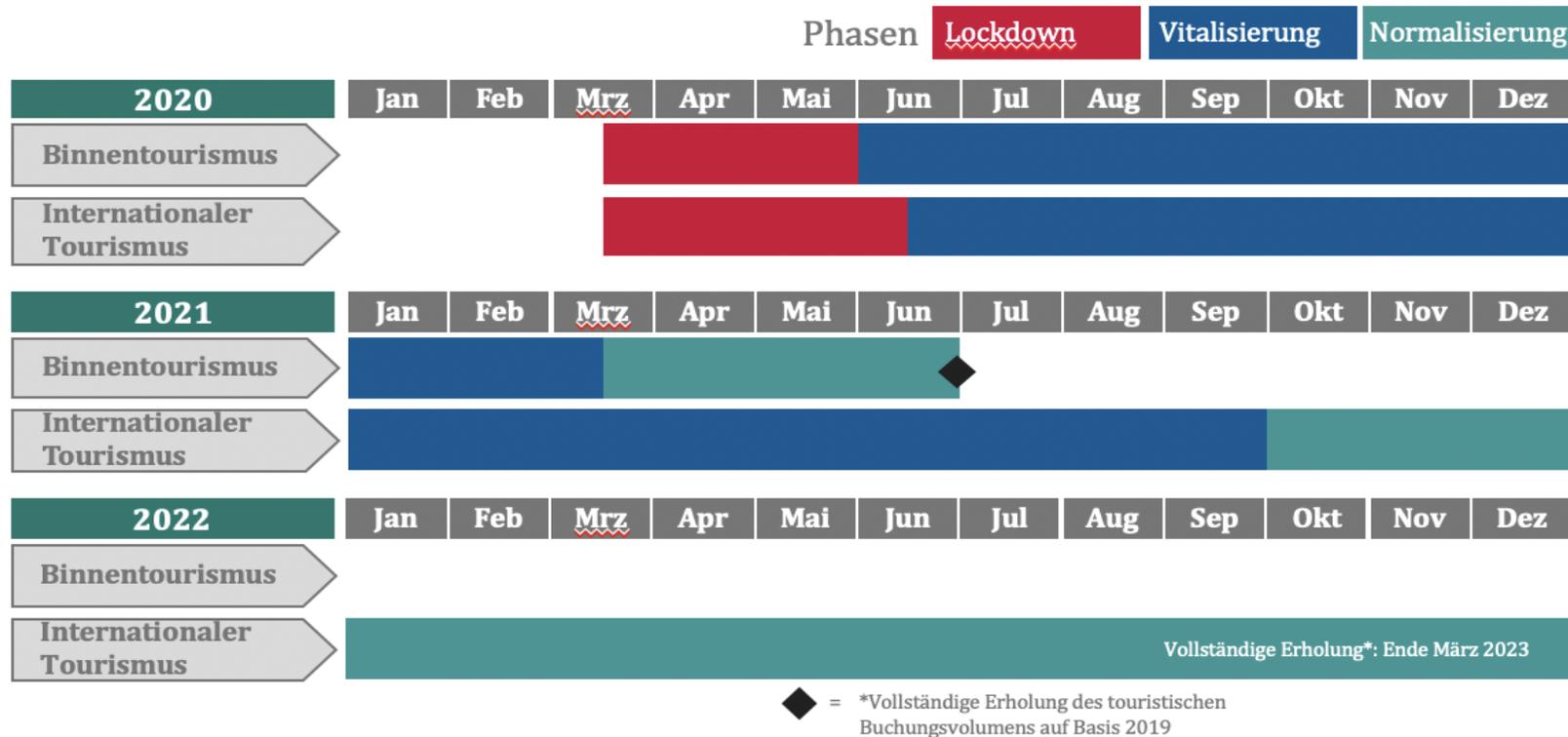
## Short-term rental demand surpasses 2019 levels

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...



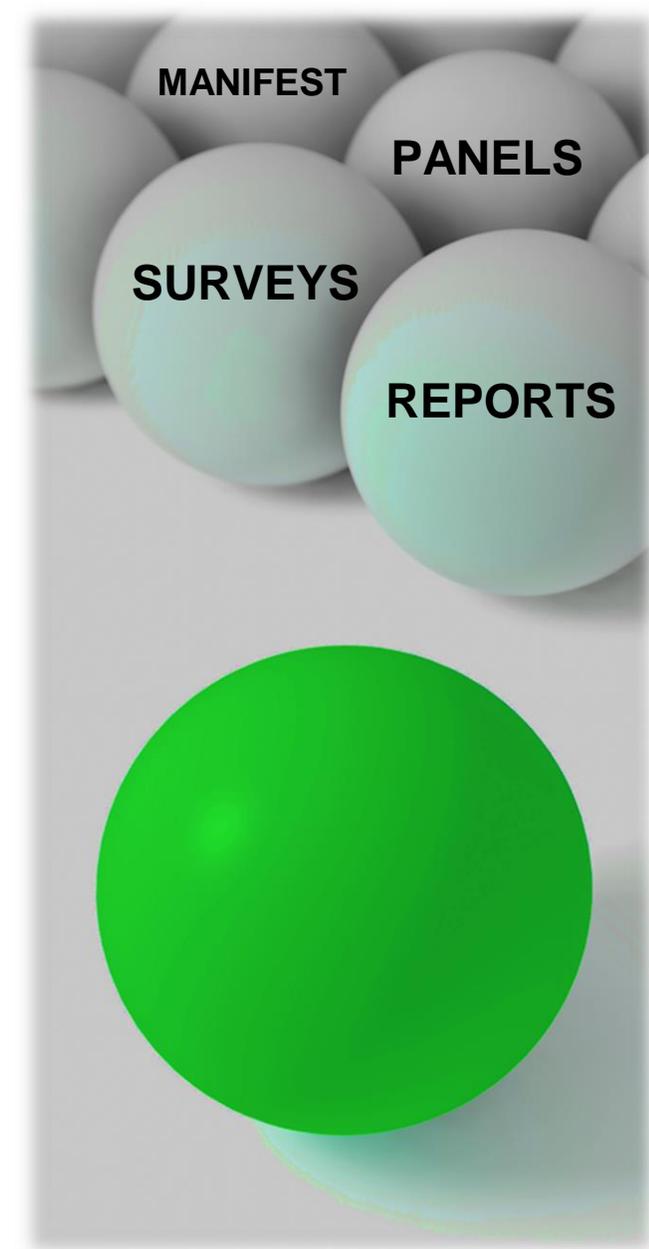
# ...aber der Trend ist eindeutig

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



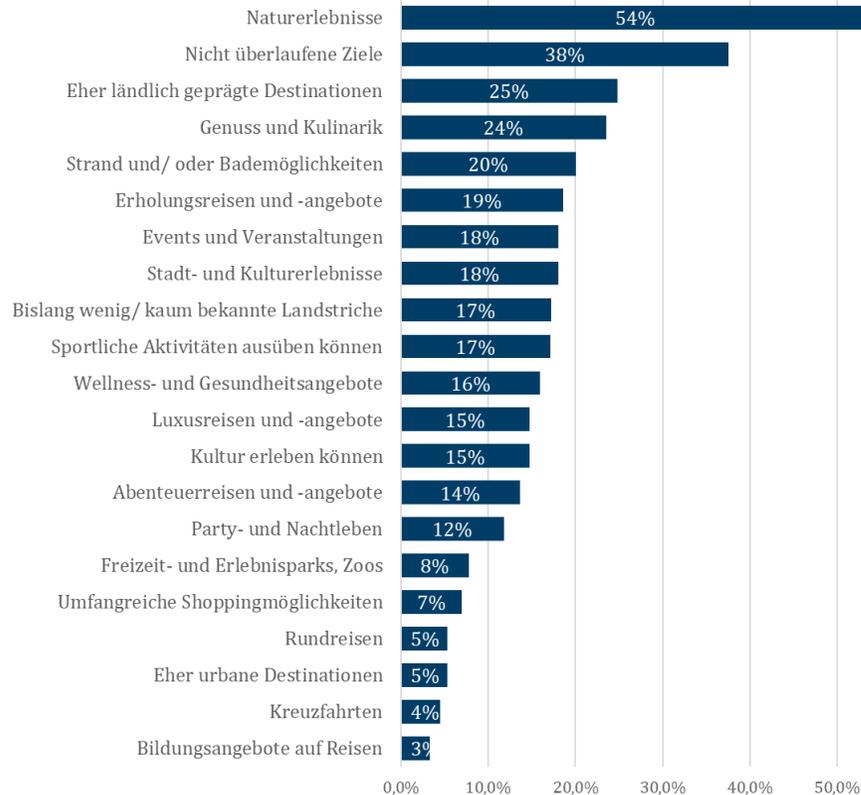
12 Note: 2020-2024 projected.  
Source: Phocuswright's Germany Travel Market Report 2020-2024

© 2021 Phocuswright Inc. All Rights Reserved.



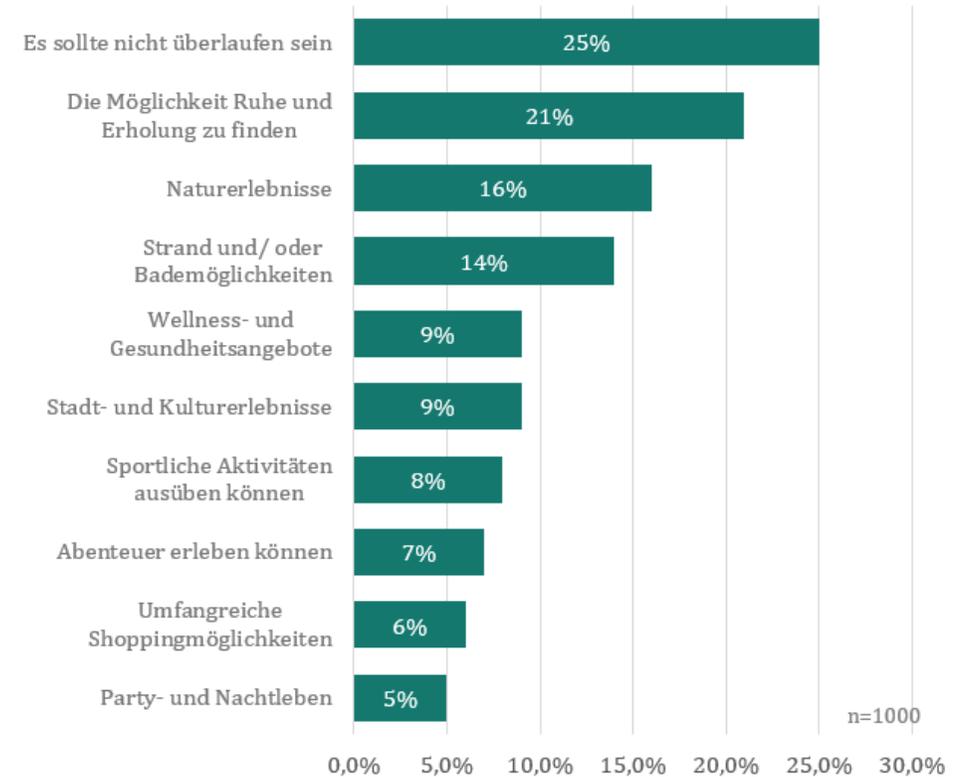
## Inspiration: Ruhe bitte!

### Unternehmen (Online-Panel)



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

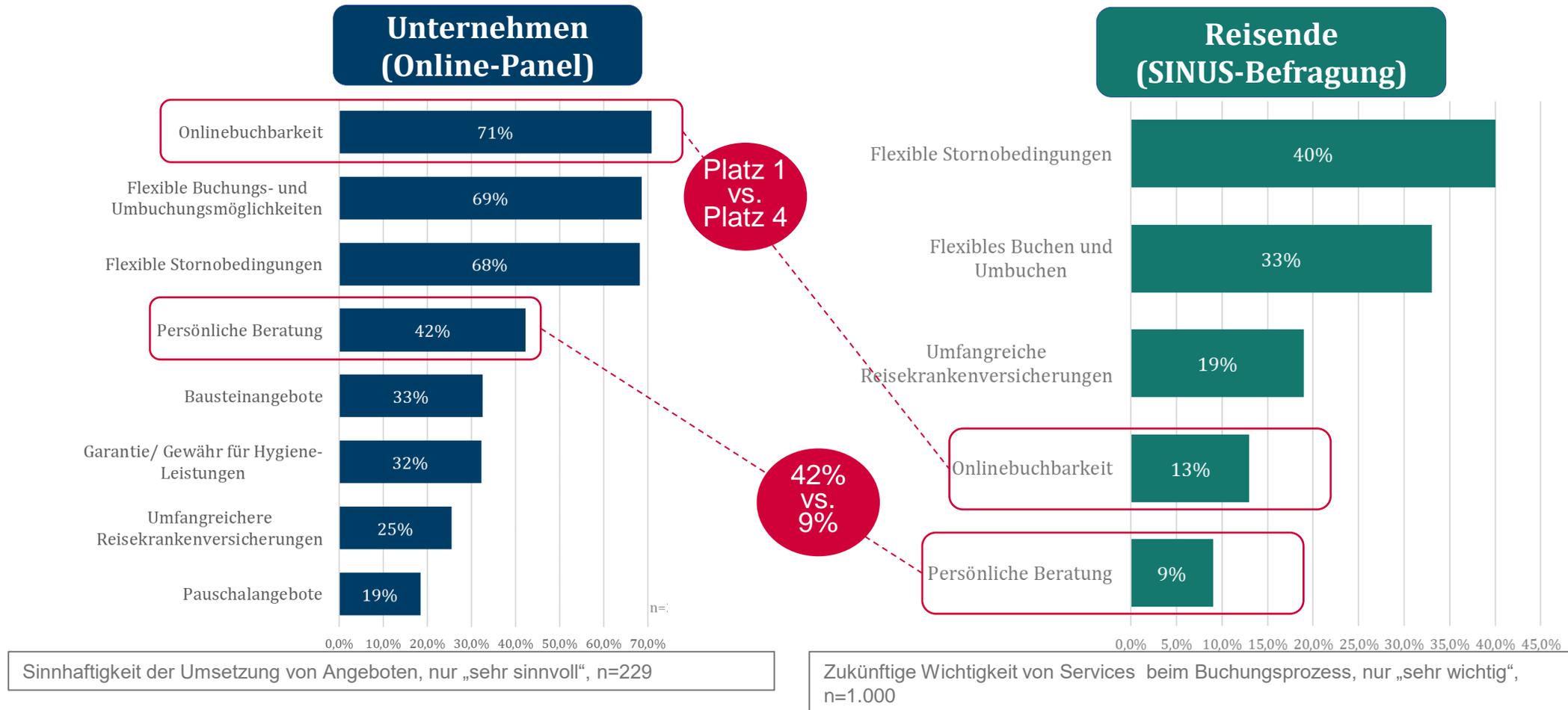
### Reisende (SINUS-Befragung)



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



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

## Totgesagte leben länger



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

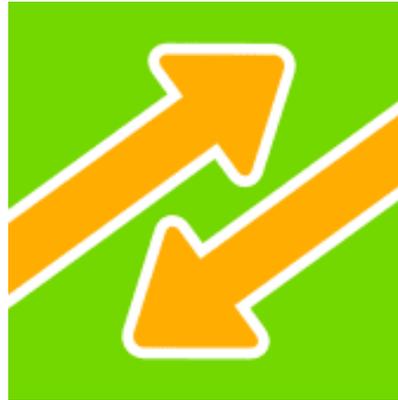
UniCredit, Softbank  
Searchlight Capital...



### Getyourguide

Total Funding: \$ 886.2 M  
Funding Rounds: 11

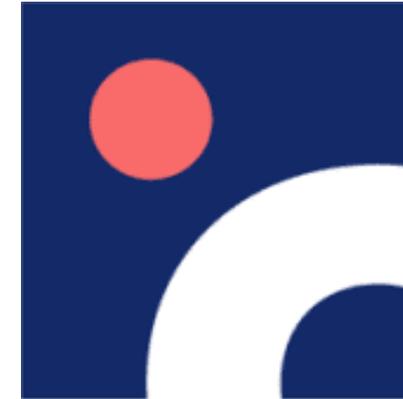
UniCredit, Softbank  
Searchlight Capital...



### 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

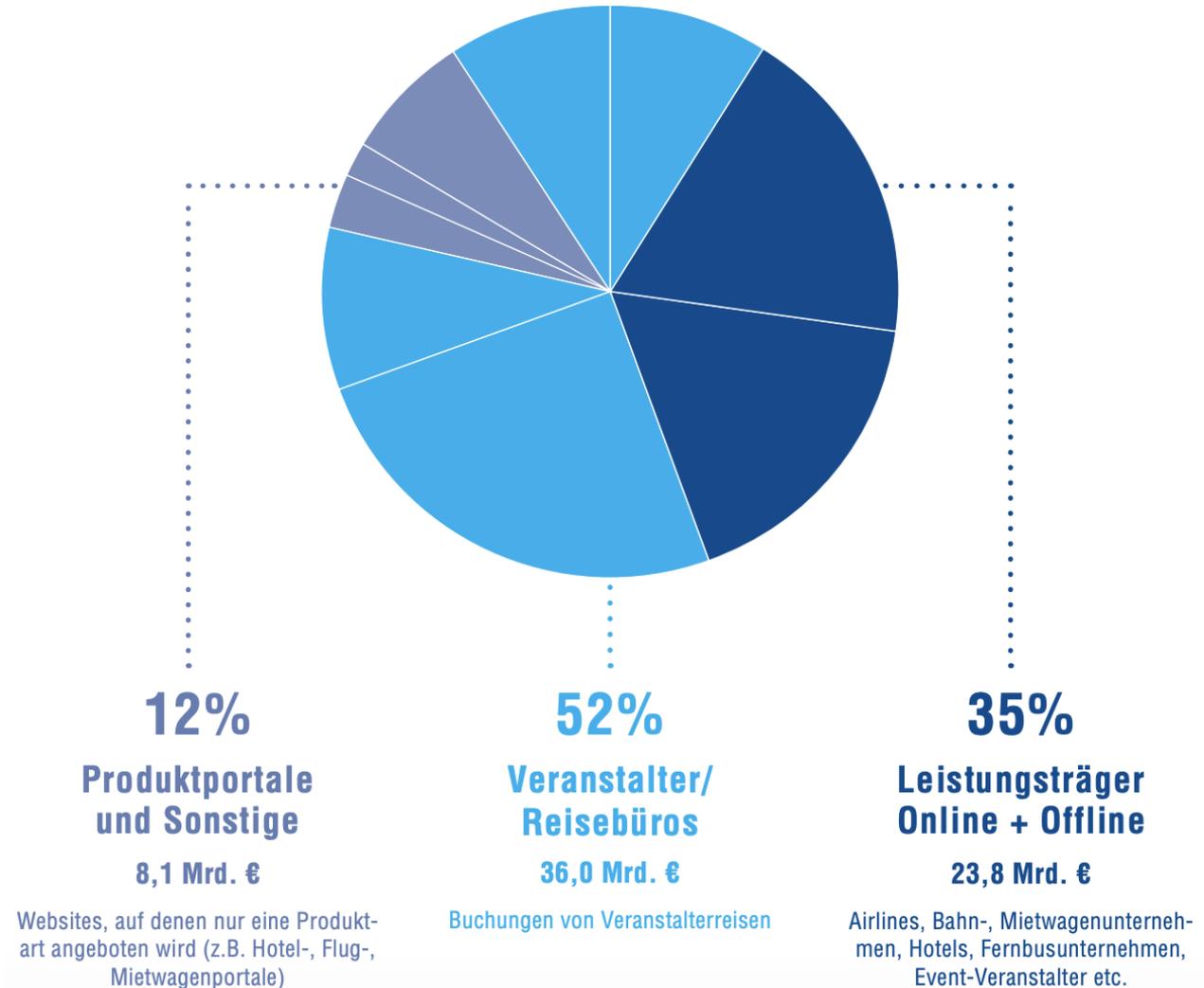
Quellen: Crunchbase /Rogl Consult,  
in Juni 21



# 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

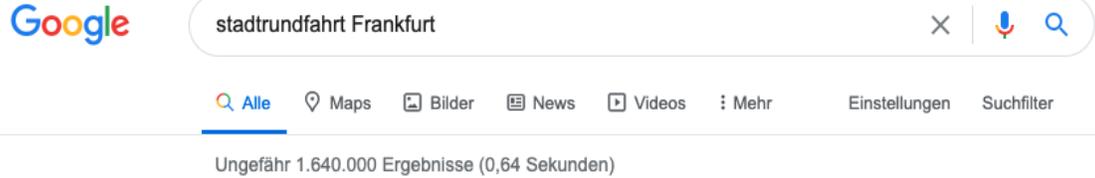
## WIE TRAVELTECH ZUSAMMENWACHSEN KANN



# DEN KUNDEN ERREICHEN

# TECHNIK

## WARUM BUCHBARE DATEN ESSENTIELL SIND



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

Anzeige · [www.getyourguide.de/frankfurt/stadtrundfahrt](http://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](http://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](http://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 ✓

**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**

KATEGORIEN

- STADTRUNDFAHRTEN
- STADTFÜHRUNG
- HOP-ON HOP-OFF
- GUTSCHEINE
- SEHENSWÜRDIGKEITEN

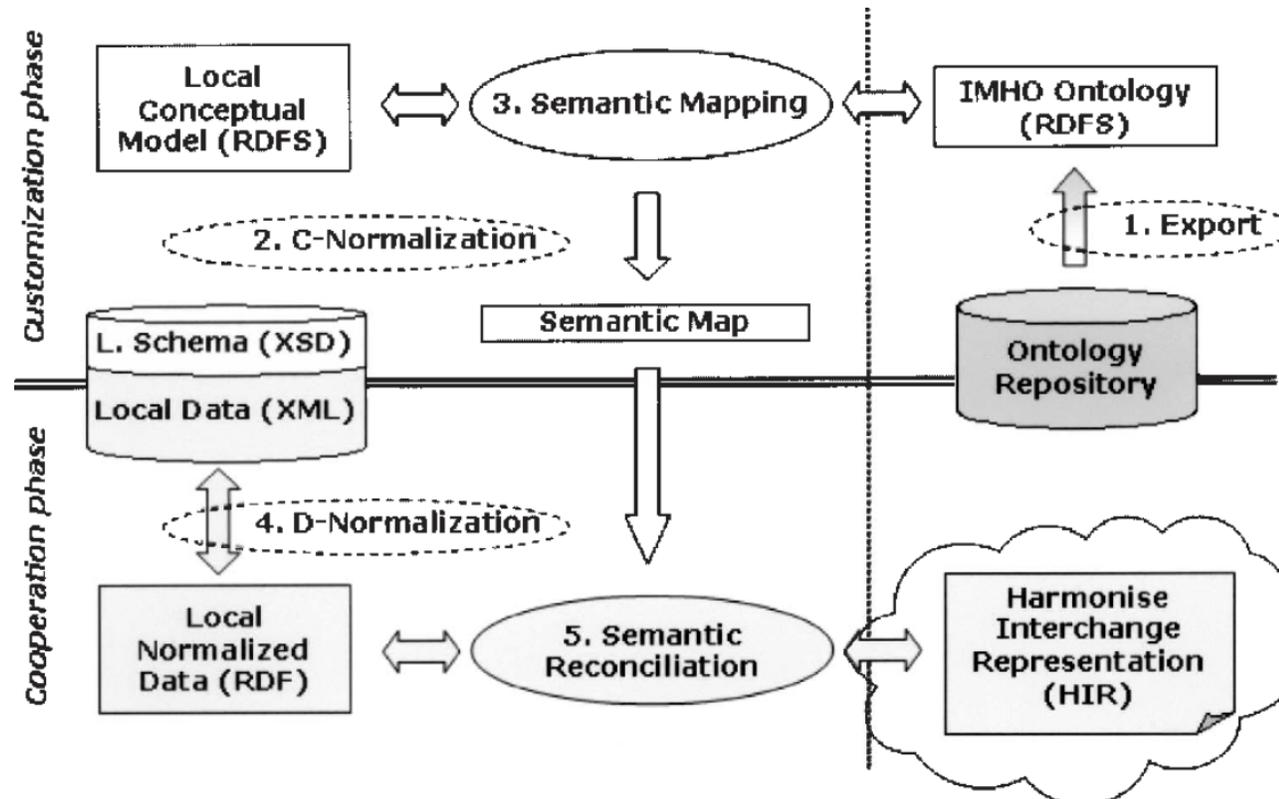
TIPP SEHENSWÜRDIGKEITEN

- 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 & Café in Frankfurt am Main

# DIE RICHTIGEN LEHREN ZIEHEN

TECHNIK

## WARUM GUT DING WEIL HABEN DARF

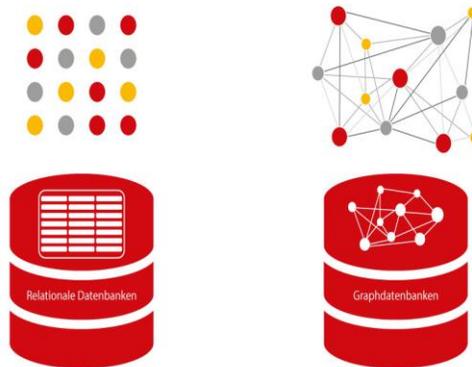


*Exploiting Semantic Web Technologies for Harmonizing E-Markets. Information Technology & Tourism, Werthner/Hoepken, u. a.,*

2005!

# ...eine vereinfachte Darstellung

## 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.

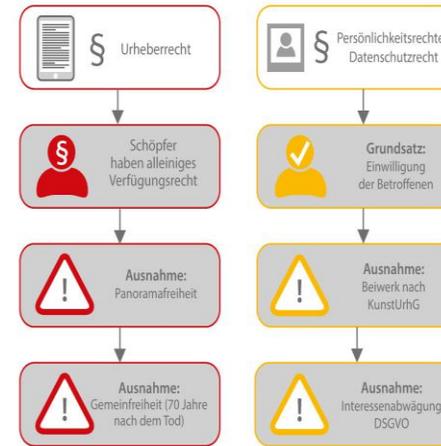
Graphdatenbanken eignen sich besonders für dynamische Datenmodelle, bei denen sich häufig Änderungen und Ergänzungen ergeben können und bei denen Datenbanken untereinander nicht in Beziehung gesetzt werden müssen.

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



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

## 2. Lizenzrechte Creative Commons



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

# 2021



# Hessen: Keine Lösung von der Stange

TECHNIK

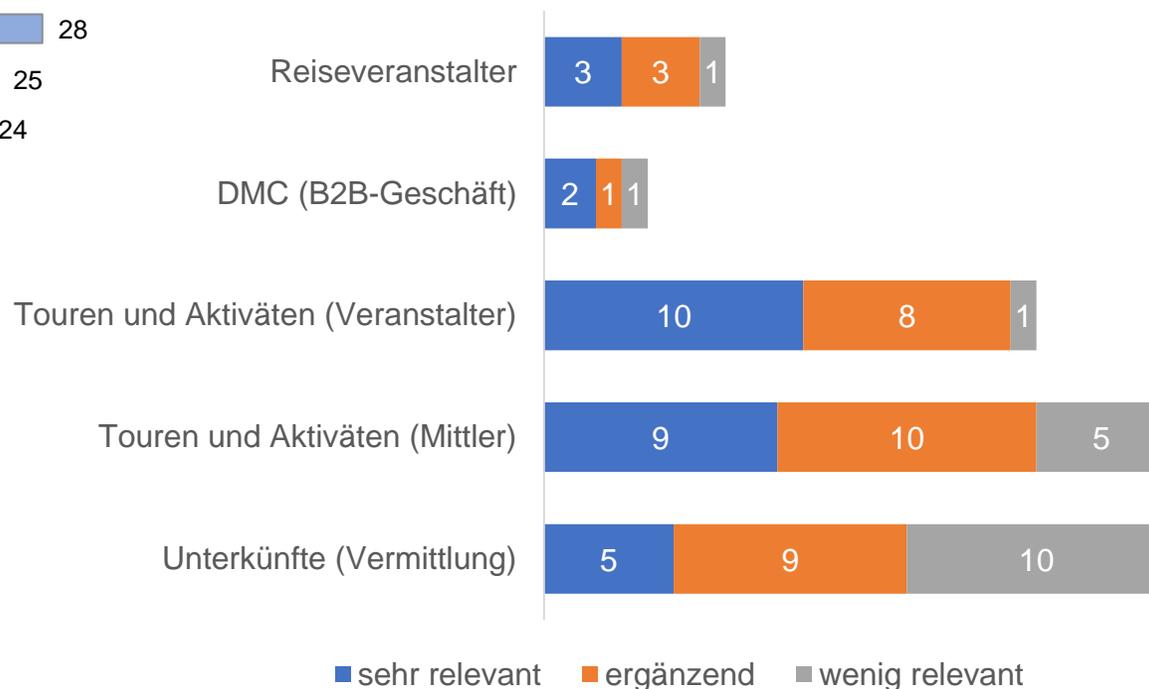
Die Tourist-Informationen und ihre buchbaren Angebote sind ein relevantes Themengebiet.

Touren und Aktivitäten sind von zentraler Bedeutung

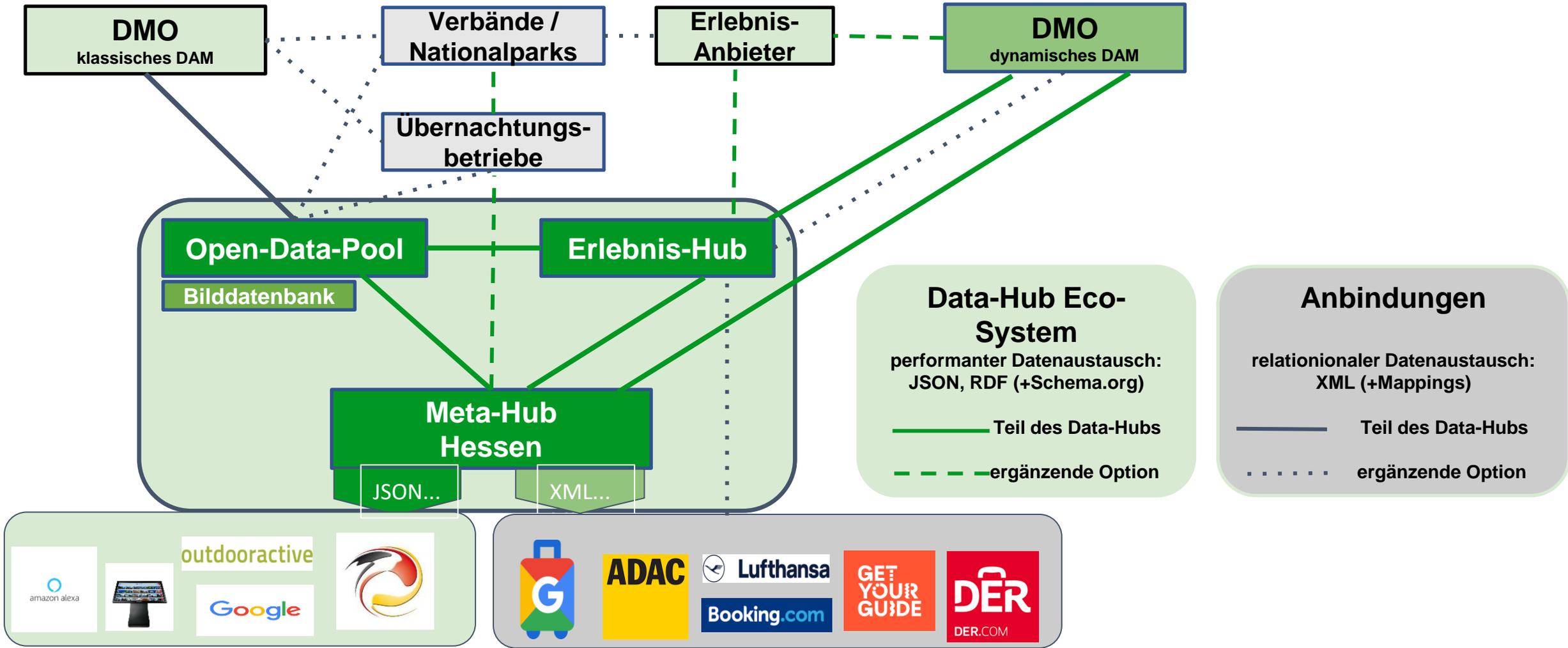


In welchen Leistungsarten sind die DMO tätig?

Data-Audit Hessen 2020

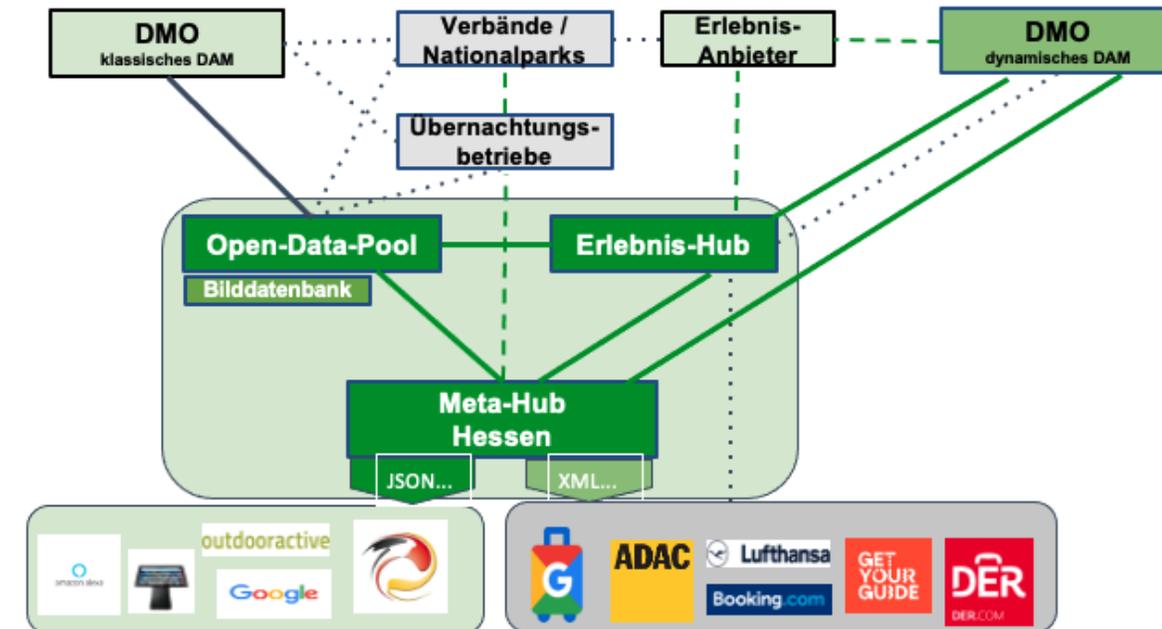


# Das Data-Hub Eco-System: Eine mögliche Struktur



# 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

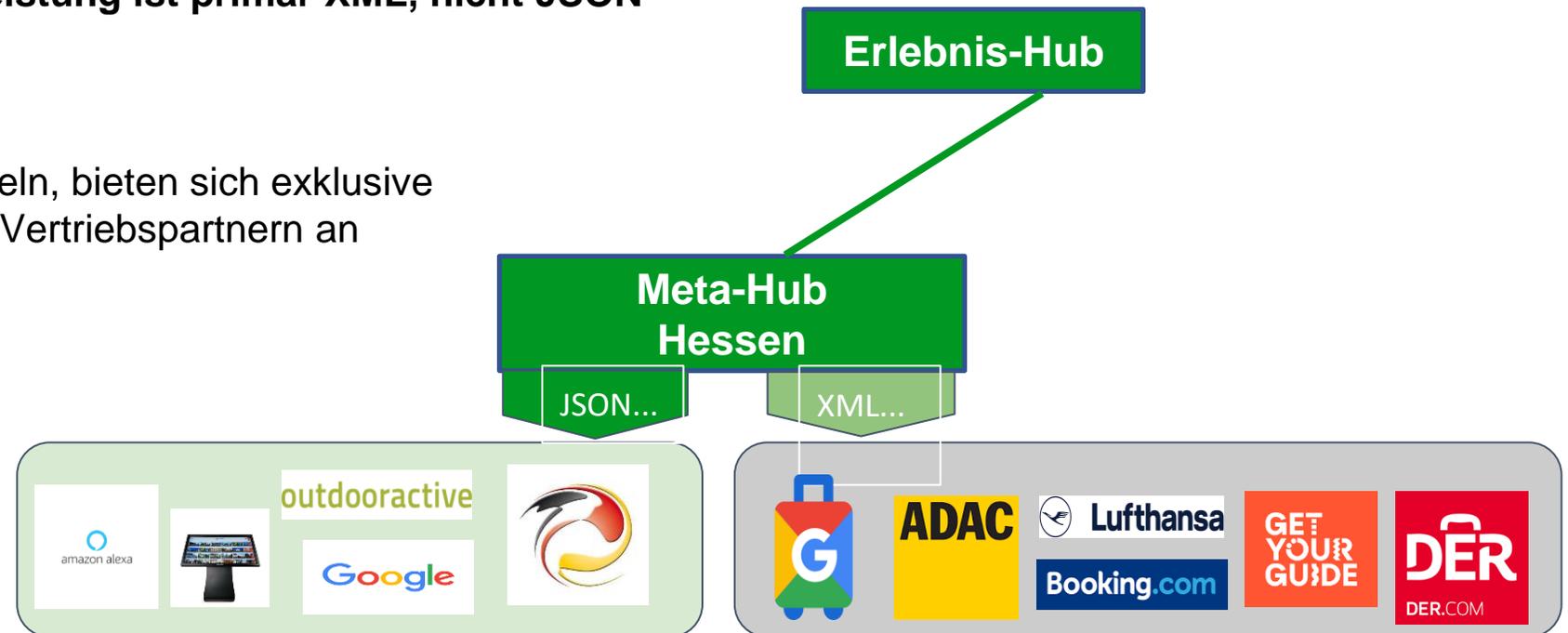


# Eine Datenbank für alle touristischen Angebote

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*

## 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.

google.de

Mo., 6. Apr.  
**Barcelona**

Mo., 6. Apr.  
10–18 °C  
Regen: 20 %  
Quelle: weather.com

Es besteht das Risiko von Beeinträchtigungen deiner geplanten Reise durch das Coronavirus (COVID-19).  
[Reise- und Sicherheitshinweise ansehen](#)

Aktivitäten in

Pläne für den Tag und andere Vorschläge für Barcelona

Mo., 6. Apr.

Hamburg nach Barcelona  
Eurowings airline 7520 ·  
11:15 – 13:50

Transportmöglichkeiten von Barcelona

[www.google.de/travel](http://www.google.de/travel)

Pläne für einen Tag in Barcelona  
In einem Tag

1 Sagrada Família  
1,5 Stunden  
Berühmte, unvollendete Kirche von Antoni Gaudí, deren Bau in den 1880ern begann, mit Museum & Stadtblick.

10 Minuten mit dem Zug

2 Casa Milà  
40 Minuten  
Gebäude aus Gaudís katalanischer Jugendstilperiode, Fassade in Steinbruchoptik, mit Ausstellungen & Konzerten.

10 Minuten zu Fuß

3 Casa Batlló  
45 Minuten  
Apartmentanlage mit fantasievollem, geschwungenem Dachendach des Architekten Antoni Gaudí – heute ein

## ***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*

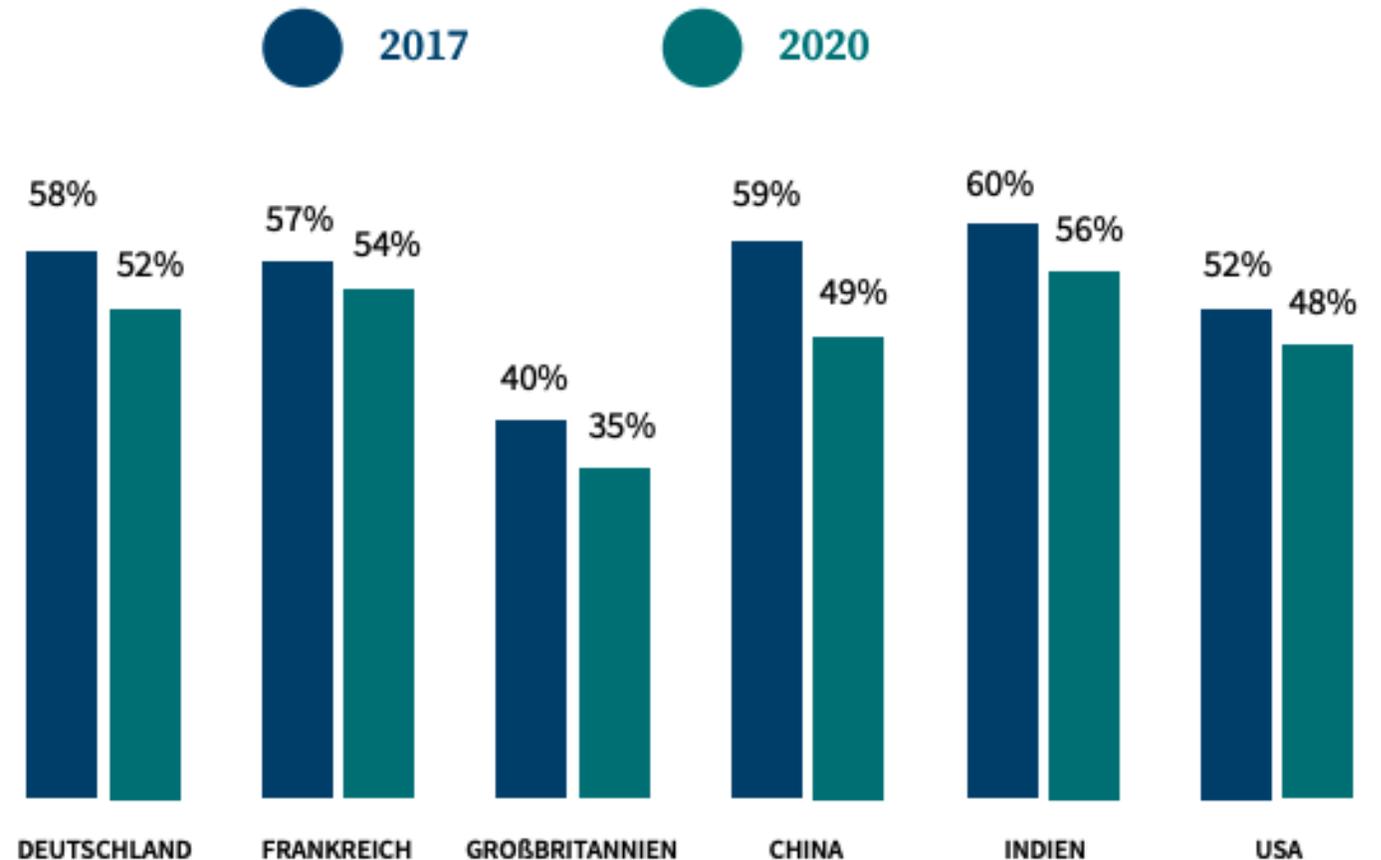
## DIGITALE ID BRAUCHEN MENSCHEN

*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.



Quelle: Phocuswright / Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, 2018

## AUCH GOOGLE BRAUCHT MENSCHEN

Der "Unique Content" einer Destination ist ein teures Gut

 Local Guides




### 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!



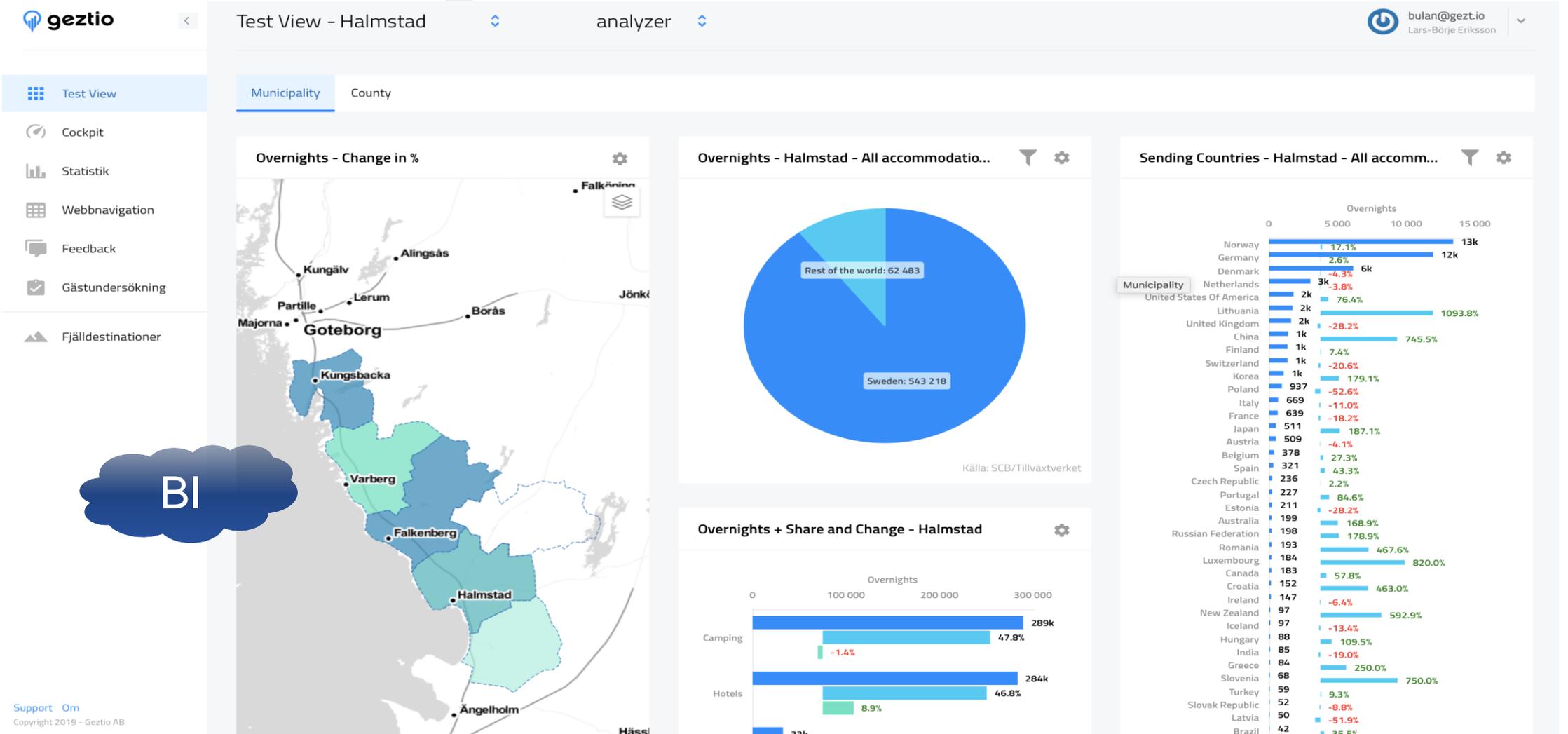
 1

**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 Intelligenz

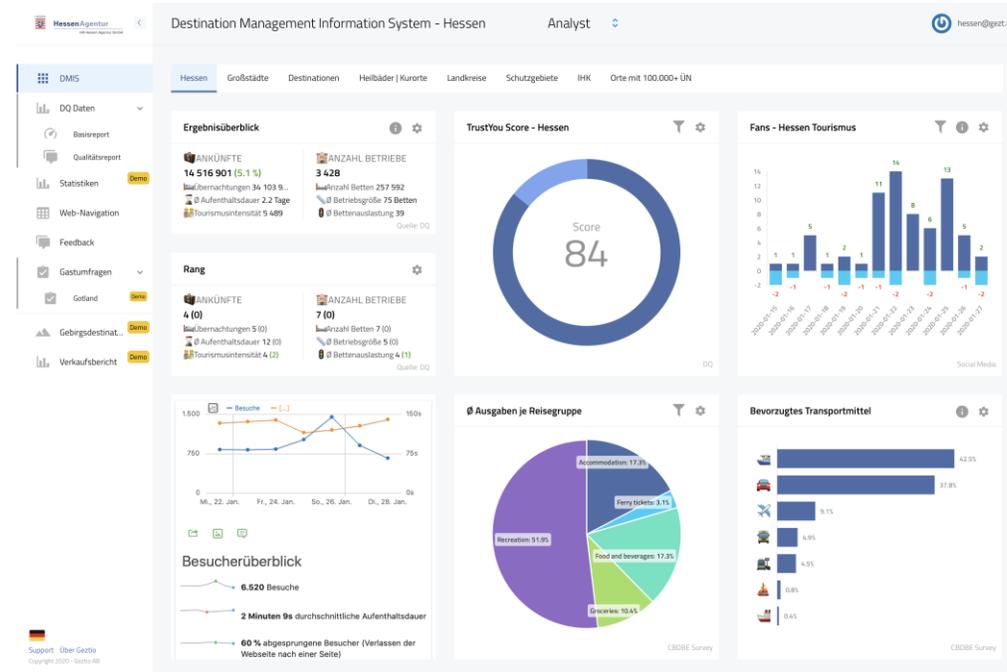


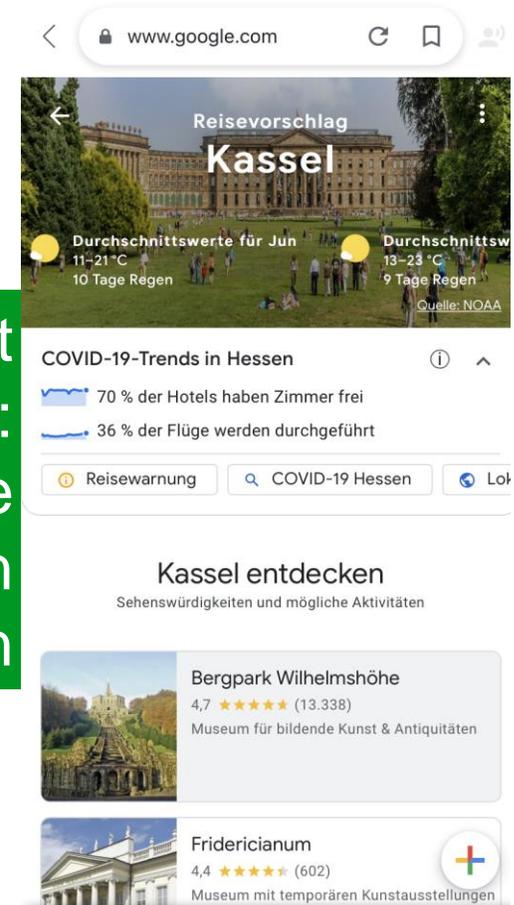
Abbildung: Knowledge Dashboard Hessen Beta

## NORDHESSEN IST VORN DABEI

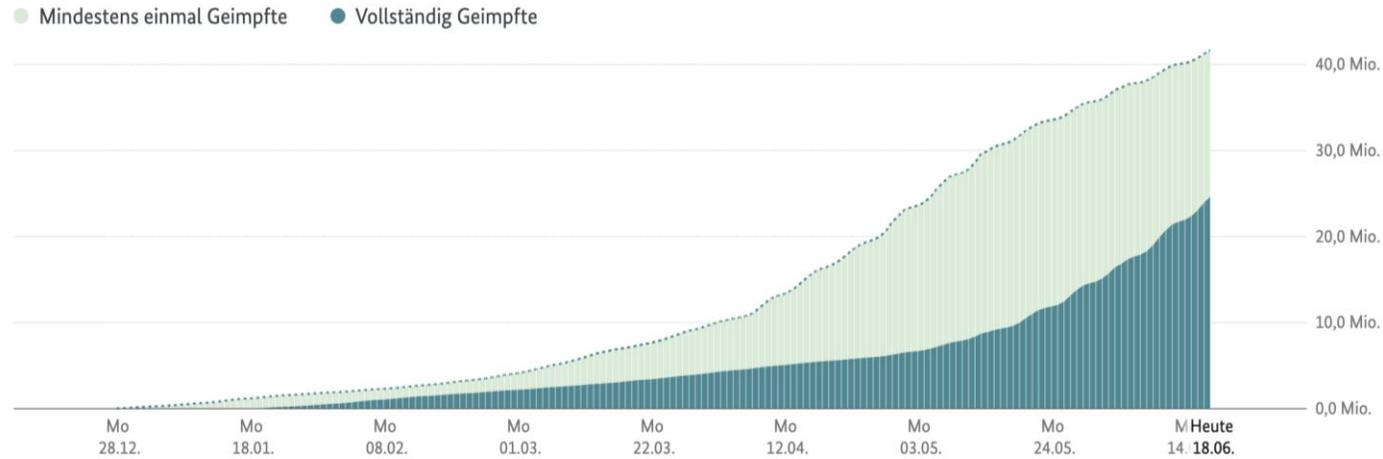
*Besucherlenkung muss die Besucher überall erreichen*



Und nicht  
vergessen:  
Von Google  
inspirieren  
lassen



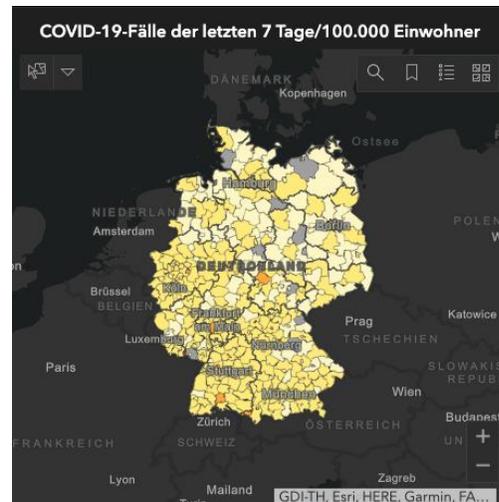
## ...VORERST DIE WICHTIGSTEN DATENQUELLEN



*Impfdashboard Deutschland, 18. Juni 2021*

*Tourismus-Wegweiser.de  
Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes*

*RKI COVID-19 Dashboard*



Suche nach Bundesländern		
Status	Bundesland	
🟡	Baden-Württemberg	📍 ▶
🟡	Bayern	📍 ▶
🟡	Berlin	📍 ▶
🟡	Brandenburg	📍 ▶
🟡	Bremen	📍 ▶
🟡	Hamburg	📍 ▶
🟡	Hessen	📍 ▶
🟡	Mecklenburg-Vorpommern	📍 ▶
🟡	Niedersachsen	📍 ▶
🟡	Nordrhein-Westfalen	📍 ▶
🟡	Rheinland-Pfalz	📍 ▶
🟡	Saarland	📍 ▶
🟡	Sachsen	📍 ▶
🟡	Sachsen-Anhalt	📍 ▶
🟡	Schleswig-Holstein	📍 ▶
🟡	Thüringen	📍 ▶



Das sagen die Ampelfarben

**grün:** Geöffnet und erlaubt.

Dieses Angebot ist ohne besondere Einschränkungen verfügbar. Natürlich gelten auch hier die allgemeinen Vorschriften zu Sicherheit und Hygiene, die separat aufgeführt sind.

**gelb:** Eingeschränkt geöffnet und erlaubt.

Dieses Angebot steht Ihnen zur Verfügung, allerdings gibt es hier Vorschriften und Erlasse, die eine spürbare Einschränkung des Angebots bedeuten.

**rot:** geschlossen.

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

VERNETZEN • BEWEGEN • STÄRKEN

*Grünes Heimat*  
NORDHESSEN

[www.WerdenSiePartner.de](http://www.WerdenSiePartner.de)



# Bleib Du Du – auch digital!



**DIRK ROGL**

Geschäftsführer Travel.Commerce.

[www.travel-commerce.de](http://www.travel-commerce.de)

