

## MEDIENINFORMATION

Bonn, 20. November 2019

### **Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/2020:**

#### **Hotels und Gaststätten digitalisieren sich schleppend**

- Gastgewerbe liegt zwei Indexpunkte hinter dem Branchendurchschnitt
- Die Hälfte der befragten Hoteliers und Gaststättenbetreiber konnte mit Digitalisierung Umsätze steigern
- Investitionskosten und IT-Sicherheit hemmen die Digitalisierung

---

Digitale Kasse, Social Media und die Auswertung von Kundendaten: Dies sind wesentliche Treiber der digitalen Transformation in Hotels und Gaststätten. Damit ist das Gastgewerbe laut der Telekom Benchmarkstudie „Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/2020“ auf ihrem Transformationsweg ein weiteres Stück vorangekommen. Der Index erreicht aktuell 54 Punkte und liegt damit im Vergleich zum Vorjahr zwei Punkte höher. Erfreulich: Die Studienergebnisse belegen, dass sich die digitalen Maßnahmen auszahlen. Die Hälfte der Unternehmen konnte auf Basis von digitalen Lösungen ihre Umsätze steigern. Und 57 Prozent der Befragten gaben an, damit leichter neue Kunden gewinnen zu können.

#### **Social Media relevant für Gastgewerbe**

Wie kaum eine andere Branche hängt das Gastgewerbe stark von der Bewertung einzelner Kunden ab. Auf Bewertungsportalen und Social-Media-Kanälen reichen einige kritische Kommentare – und schon kann das Geschäft deutlich zurückgehen. Die Unternehmen des Gastgewerbes wissen, dass digitale Maßnahmen die Kundenbeziehungen verbessern können. Wer also zu seinen Kunden eine enge Bindung aufbaut und ihnen einen erstklassigen Service bietet, hat gute Chancen, dass Gäste wiederkommen und die

Gaststätte oder das Hotel weiterempfehlen. Auf dem Handlungsfeld der Kundenbeziehungen hat die Branche einen Punkt zugelegt und erreicht nun 54 Indexpunkte.

Immer mehr Unternehmen nutzen auch soziale Medien, um sich mit ihren Gästen zu vernetzen. 22 Prozent des Gastgewerbes analysieren Bewertungen auf Onlineportalen. Bei den Hotels und Pensionen sind es 36 Prozent. Gut ein Drittel (35 Prozent) präsentiert sein Unternehmen in sozialen Medien. Annähernd die Hälfte der Unternehmen (43 Prozent) nutzt soziale Medien zielgerichtet für Kommunikation und Werbung. 38 Prozent haben ihre Webseite für mobile Endgeräte optimiert. 48 Prozent bieten die Möglichkeit, ein Hotelzimmer oder einen Tisch im Restaurant online zu buchen.

### **Analyse von Kundendaten lohnt sich**

Der Erfolg gibt den Betrieben recht, die digitale Lösungen zur Kundenbindung ausgebaut haben: 83 Prozent haben ihre Umsätze erhöht. Neun von zehn Unternehmen (89 Prozent) haben nach eigenen Angaben ihre Kundenbindung verbessern können, fast genauso viele (87 Prozent) gewinnen leichter Kunden. Dabei kommt solchen Unternehmen die Analyse von Kundendaten zugute, die systematisch Kundeninformationen in einer professionellen Kundendatenbank erfassen (35 Prozent). 29 Prozent der Unternehmen analysieren ihre Daten schon in Echtzeit und setzen Tools für Business Intelligence und Business Analytics ein. Das ist ein Plus von fünf Prozentpunkten im Vergleich zu 2018. Hotels und Gaststätten geben an, sie könnten so Trends im Kundenverhalten besser antizipieren und ihnen personalisierte Produkte und Services anbieten.

### **Digitales Kassensystem steigert Produktivität**

Das Gastgewerbe ist eine personalintensive Branche, die ihre Produktivität nicht so weit optimieren kann wie die produzierende Industrie. Aber der Einsatz einer digitalen Kasse kann dazu beitragen. 53 Prozent der Gastbetriebe nutzen aktuell ein digitales Kassensystem und ein knappes Viertel (23 Prozent) nutzt ein Tablet bzw. eine App-basierte Lösung. Dabei geben 91 Prozent der

Unternehmen an, die digitale Kasse beeinflusse die Effizienz der Prozesse positiv. Sie bildet alle Buchungen sauber ab, sämtliche Zahlen sind jederzeit einsehbar und die Buchhaltung befindet sich stets auf dem aktuellen Stand. So bestätigen drei von vier Befragten, die Transparenz von Wareneingängen und -ausgängen habe sich verbessert.

Regelmäßige Qualitätskontrollen und einwandfreie Lebensmittelhygiene gehören zum Pflichtprogramm in Hotels und Gaststätten. Ein digitales Qualitäts- und Hygienemanagement per Tablet oder App unterstützt die Unternehmen dabei. Sie führen damit eine digitale Checkliste und verständigen bei Beanstandungen den Verantwortlichen automatisch. 15 Prozent der Unternehmen setzen ihr Qualitäts- und Hygienemanagement schon digital um.

### **Top Digitalisierer überdurchschnittlich erfolgreich**

Wie in allen Branchen zeigt sich auch im Gastgewerbe, dass die am stärksten digitalisierten Top-Performer mit einem Digitalisierungsindex von 87 Punkten besonders erfolgreich sind. Drei von vier Unternehmen sagen, sie seien mit ihrem Umsatz zufrieden, 72 Prozent äußern sich zufrieden mit der Neukundengewinnung und acht von zehn digitalen Vorreitern (79 Prozent) können schneller auf Kundenanfragen reagieren.

Geht es darum, die digitale Transformation voranzutreiben, gibt es auch im Gastgewerbe Hürden. So bereiten 39 Prozent der Betriebe vor allem die Investitionskosten Kopfzerbrechen, was sich besonders bei kleineren Betrieben zeigt. 32 Prozent der Befragten sorgen sich um die IT-Sicherheit und die personenbezogenen Daten ihrer Kunden. Aus gutem Grund: Es gab bereits Hackerangriffe, bei denen die Täter die Kreditkartendaten der Gäste ausspähten oder Schließsysteme manipulierten.

### **Kostenloser Self-Check**

Bereits zum vierten Mal befragten Analysten von techconsult im Sommer 2019 knapp 2.100 kleine und mittelständische Unternehmen verschiedener Branchen



über den aktuellen Stand ihrer digitalen Transformation. Die Indexwerte bieten eine valide Messgröße für unterschiedliche Digitalisierungsaspekte.

Der aktuelle Gesamtstudienbericht sowie einzelne Branchenberichte stehen ab sofort auf der Webseite [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de) zum Download bereit. Unternehmen, die sich für den eigenen digitalen Status quo interessieren, können diesen unter <https://benchmark.digitalisierungsindex.de/> in einem kostenlosen Online-Self-Check in wenigen Minuten ermitteln.

**Deutsche Telekom AG**  
Corporate Communications

**Tel.:** 0228 181 – 49494  
**E-Mail:** [medien@telekom.de](mailto:medien@telekom.de)

Weitere Informationen für Medienvertreter:

[www.telekom.com/medien](http://www.telekom.com/medien)  
[www.telekom.com/fotos](http://www.telekom.com/fotos)  
[www.twitter.com/deutschetelekom](https://www.twitter.com/deutschetelekom)  
[www.facebook.com/deutschetelekom](https://www.facebook.com/deutschetelekom)  
[www.telekom.com/blog](http://www.telekom.com/blog)  
[www.youtube.com/deutschetelekom](https://www.youtube.com/deutschetelekom)  
[www.instagram.com/deutschetelekom](https://www.instagram.com/deutschetelekom)

Über die Deutsche Telekom: [Deutsche Telekom Konzernprofil](#)  
Über T-Systems: [T-Systems Unternehmensprofil](#)