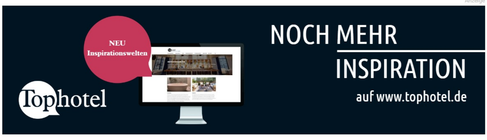
Anzeige

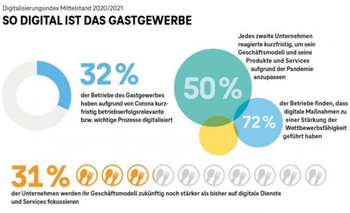





Digitalisierungsindex Mittelstand 2020/2021

# Digitalisierung des Gastgewerbes durch Krise gestiegen

2. Februar 2021




*So digitalisiert ist das Gastgewerbe: Die Grafik zeigt, dass einige Betriebe investiert haben und nach eigener Aussage davon profitiert haben. (Bild: Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und techconsult, November 2020)*

**So sehr das Gastgewerbe durch die Coronakrise gelitten hat, es konnte in einem Bereich auch profitieren: Um die massiven Umsatzeinbrüche abzumildern, nutzen die Betriebe verstärkt digitale Lösungen. Wie hoch der Digitalisierungsgrad der Branche genau ist, haben Experten in der Benchmark-Studie „Digitalisierungsindex Mittelstand 2020/2021" zusammengefasst.**

## Von Onlineshop über die digitale Speisekarte bis hin zum kontaktlosen Bezahlen

Das **Ergebnis** der **Benchmark-Studie** von Techconsult im Auftrag der Deutschen Telekom: Mit **57 von 100 möglichen Indexpunkten** haben die **Gastbetriebe** den **Digitalisierungsgrad** gegenüber dem Vorjahr um drei Punkte **gesteigert**. „Die **Umstellung auf digitale Prozesse** wurde während der Pandemie für das Gastgewerbe besonders wichtig", sagt Thomas Spreitzer, verantwortlich für Vertrieb Kleine und Mittlere Unternehmen, Partnervertrieb und Marketing bei Telekom Deutschland. „Ob **Onlineshop, digitale Speisekarte, Onlinereservierung oder kontaktloses Bezahlen**: Viele Unternehmer konnten schnell spüren, dass Digitalisierung der Branche in der Krise konkret hilft. Auch in Zukunft ist die **Digitalisierung** aus dem Gastgewerbe nicht mehr wegzudenken. So lässt sich der Service weiter verbessern und **Ressourcen kosteneffizienter einsetzen**."

*Die Grafik zeigt den Digitalisierungsgrad auch im Vergleich zum Gesamtindex. (Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und techconsult, November 2020)*

## Neue Geschäftsmodelle auch wegen gestiegener Hygiene-Anforderungen nötig

**32 Prozent der Gastbetriebe** haben **relevante Prozesse digitalisiert**, um bei normalem Betrieb **Hygieneregeln** einhalten zu können. Zur Sicherung ihrer Existenz waren die Betriebe gezwungen, **neue Geschäftsmodelle** zu entwickeln und zu etablieren. Etwa **die Hälfte der Betriebe** reagierte laut der Studie auf den **ersten Lockdown**. **Restaurants** riefen **Onlinetastings**, **Lieferdienste und Take-aways** ins Leben. Zahlreiche Unternehmen stellten auf **kontaktloses Bezahlen** um. Die Hotellerie vermietete Zimmer stundenweise für **Homeoffice oder Quarantänemaßnahmen**. Der Index für die **Erweiterung und Erneuerung der Geschäftsmodelle** legte um einen Zähler auf 49 Punkte zu. Innerhalb der Branche ist das **Beherbergungsgewerbe mit 61 Punkten Vorreiter bei der Digitalisierung**. Dagegen haben viele Kleinstbetriebe in der Individualgastronomie digitalen Nachholbedarf.

## Digitalisierung erleichtert Kundenbindung

In den **Kundenbeziehungen** legte das Gastgewerbe gegenüber dem Vorjahr um vier Punkte auf den **Indexwert von 58** zu. Mit der Möglichkeit, **digital zu bestellen**, konnten die Betriebe auch während der Coronakrise Kunden binden. Überarbeitete **Websites und mehr Präsenz in den sozialen Medien** spielten dabei eine wesentliche Rolle. Social-Media-Kanäle lassen sich vor allem für tagesaktuelle Angebote nutzen. Mit einem Einsatzgrad von 53 Prozent sind **Onlinereservierungs- und -buchungssysteme** im Gastgewerbe weit verbreitet. 33 Prozent der Restaurants bieten eine digitale Speisekarte an.

*Die Grafik zeigt die Investitionsveränderungen. (Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und techconsult, November 2020)*

## Analyse von Daten steigert Wettbewerbsfähigkeit

70 Prozent der Unternehmen aus dem Gastgewerbe führen bereits **Datenanalysen** durch. **Kunden-, Produkt- und Lieferantendaten** stehen bei 54 Prozent der Betriebe laut der Studie an erster Stelle. 43 Prozent analysieren **Transaktionsdaten** und 28 Prozent werten Daten aus **sozialen Netzwerken** aus. Rund **70 Prozent der Unternehmen**, die **Daten analysieren**, **steigern ihre Wettbewerbsfähigkeit**. Fast genauso viele Betriebe verbessern so ihre **Service- und Produktqualität**. Data Analytics unterstützt das Gastgewerbe außerdem, die **Personalplanung** effizienter zu organisieren. Die Daten helfen, den Einsatz von Aushilfskräften und die Ressourcenplanung der Stammbelegschaft effizienter einzuteilen. 37 Prozent nutzen bereits derartige Analyseverfahren.

## Trotz Krise: Mehrheit im Gastgewerbe will an IT-Investitionen festhalten

An ihren geplanten **IT-Investitionen** wollen **47 Prozent der Gastronomie- und Beherbergungsbetriebe** festhalten. 17 Prozent der Betriebe planen sogar, ihre **Investitionen in Digitalisierungsvorhaben hochzufahren**. Dafür wollen die Unternehmen 2021 durchschnittlich **18 Prozent mehr Geld investieren** als im Vorjahr. Dagegen müssen 36 Prozent der **Gastronomie- und Beherbergungsbetriebe** ihre IT-Investitionen angesichts der Corona-Krise kürzen.

## Wie digitalisiert ist mein Unternehmen?

Für die Studie haben die Analysten von Techconsult mehr als 2.000 kleine und mittelständische Unternehmen befragt. Die **Gesamtstudie** sowie die einzelnen Berichte zu Branchen finden Sie unter www.digitalisierungsindex.de. Unternehmen können ihren **digitalen Status quo** außerdem selbst **online prüfen**. Zum kostenfreuen digitalen **Selbst-Check** geht's hier.

TAGS Coronakrise | Digitalisierung | Digitalisierung Gastgewerbe

## Diesen Beitrag teilen

teilen | twittern | mitteilen | merken | E-Mail

Vorheriger Artikel
Dezentrales City & Lake Resort: So erschließen die Luxushäuser in Zürich den Leisure-Markt

Nächster Artikel
Im Dienste für die E-Mobilität: Thorsten Schulz ist Director of Sales Hospitality & Mobility bei Wirelane

Anzeige

Gebäudetechnik für sensationelle Performance

Niedrige Betriebskosten und Steigerung der Rentabilität ihres Hotels: Hier liegt der einzigartige Vorteil von DAIKIN. Das umfangreichste Sortiment (Klima, Heizung, Lüftung, Gewerbekälte, Regelung) ermöglicht effizienzoptimierte Synergien.

DAIKIN Lösungen für Hotels

Anzeige

VERWANDTE ARTIKEL

Coronakrise
Bis Ende 2022: Regierung verlängert Senkung der Mehrwertsteuer auf Speisen

Management
Hoteldirektorin Steffi Wisotzky vom Steigenberger Airport Hotel Berlin im Porträt: Alle Zeichen stehen auf Zukunft

Events
Kleinevents im Bereich MICE: Automatisch rentabel

Folgen Sie uns auf Instagram

@tophotel_magazin Folgen

Anzeige

App-Guide

Anzeige

DIRS21 Live

gastronovi Office

VINN Cockpit

> MEHR APPS