

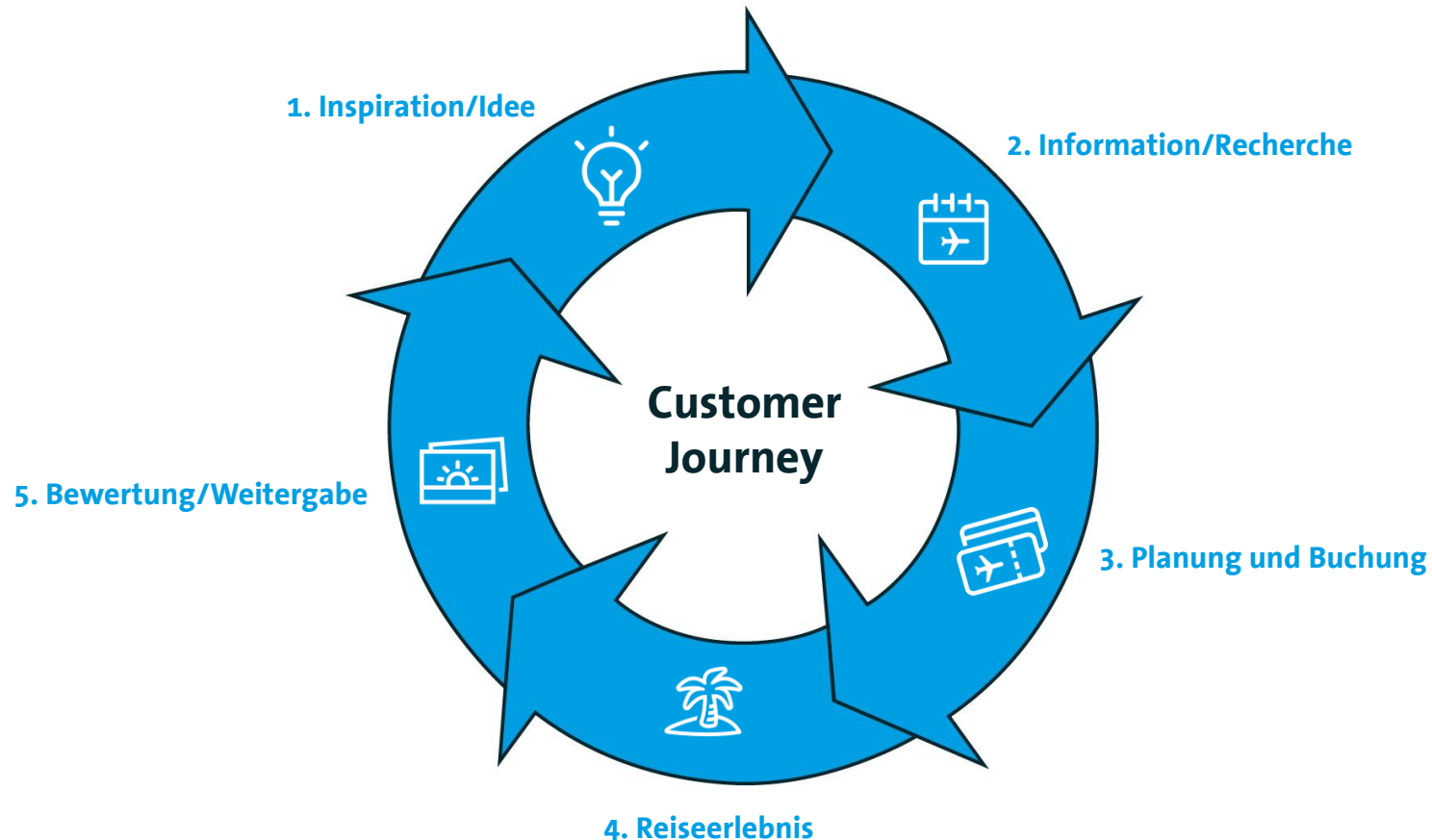
Die Zukunft des Reisens ist digital

Dr. Bernhard Rohleder | Bitkom-Hauptgeschäftsführer
Berlin, 7. März 2018

bitkom

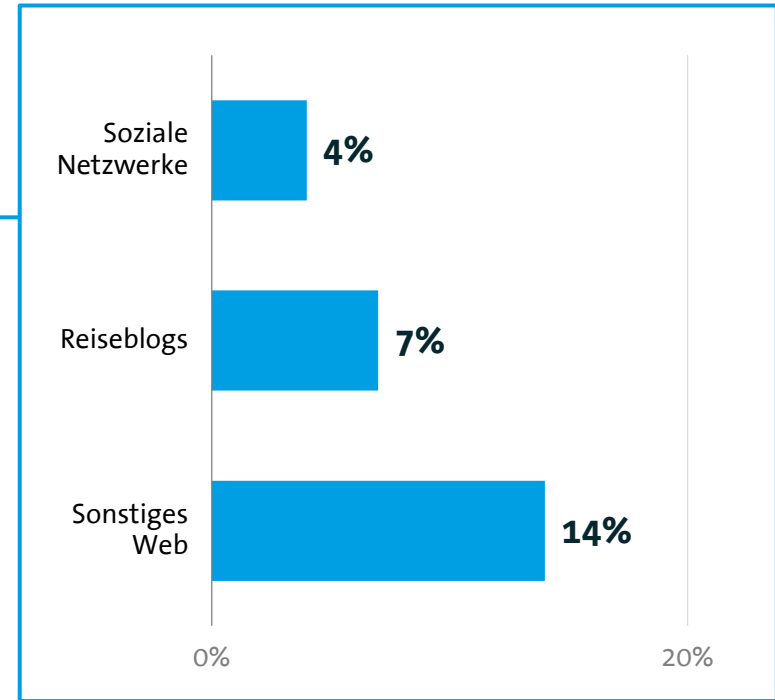
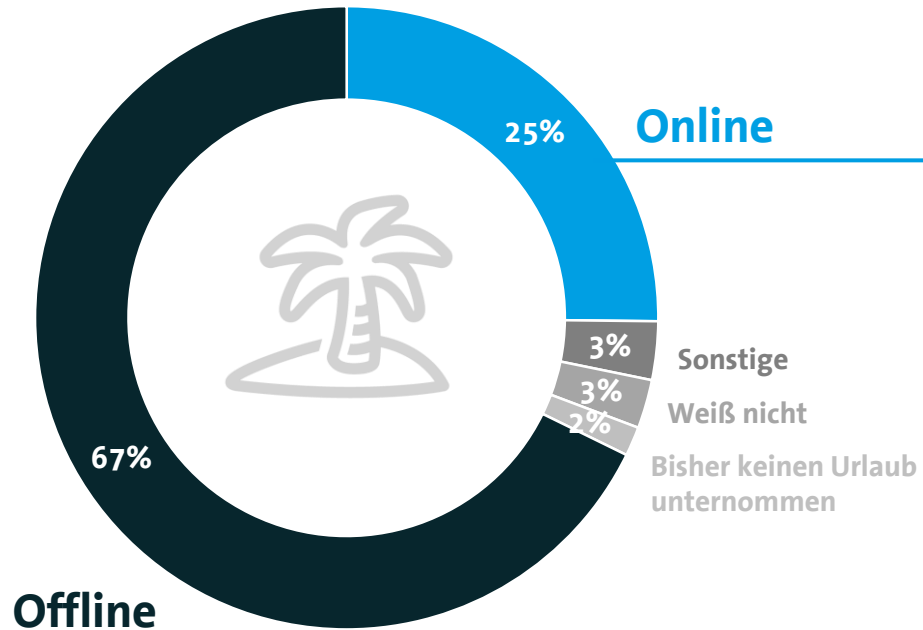


Customer Journey im Tourismus



Inspiration für jede vierte Reise kommt aus dem Netz

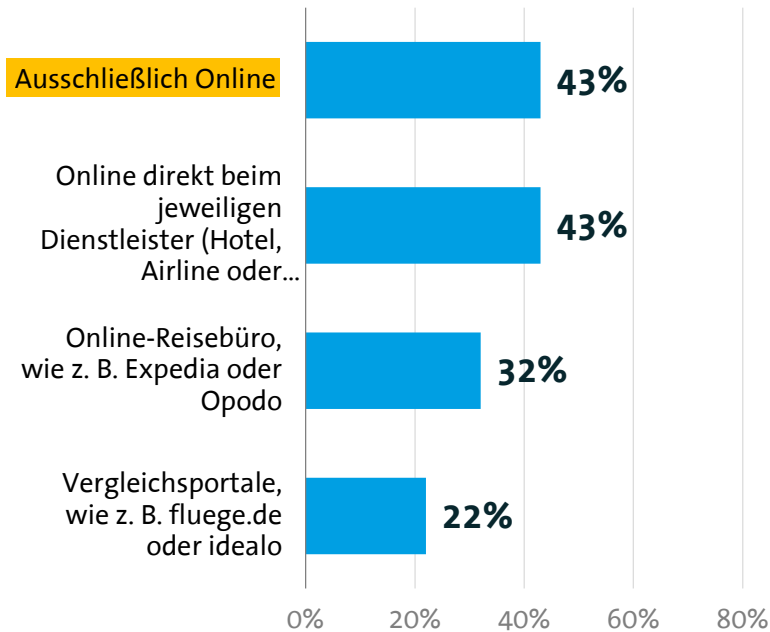
Wo sind Sie auf Ihr letztes Urlaubsziel aufmerksam geworden?



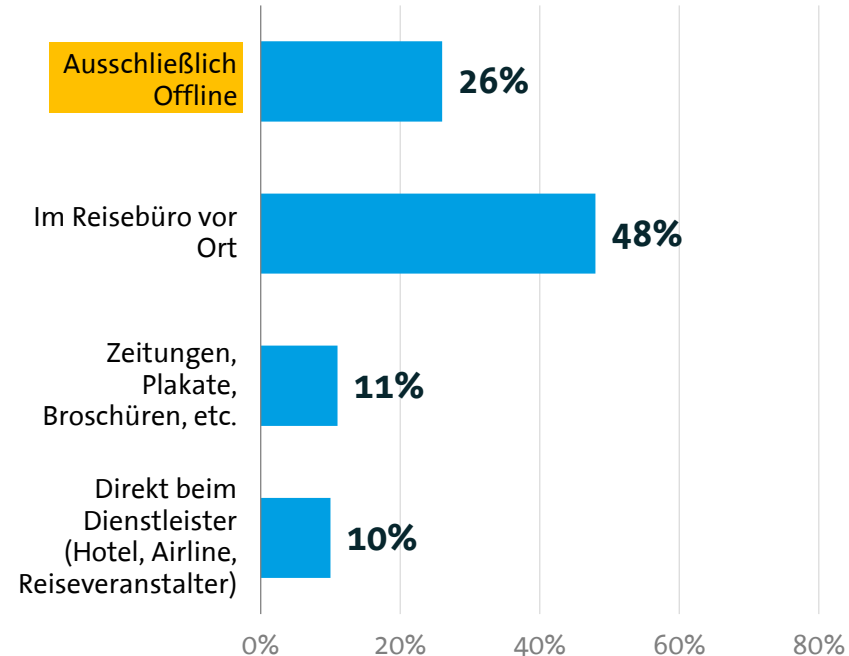
Angebotssuche: Online first

Wo informieren Sie sich in der Regel über ein konkretes Angebot, wenn Sie eine Urlaubsreise planen?

Online

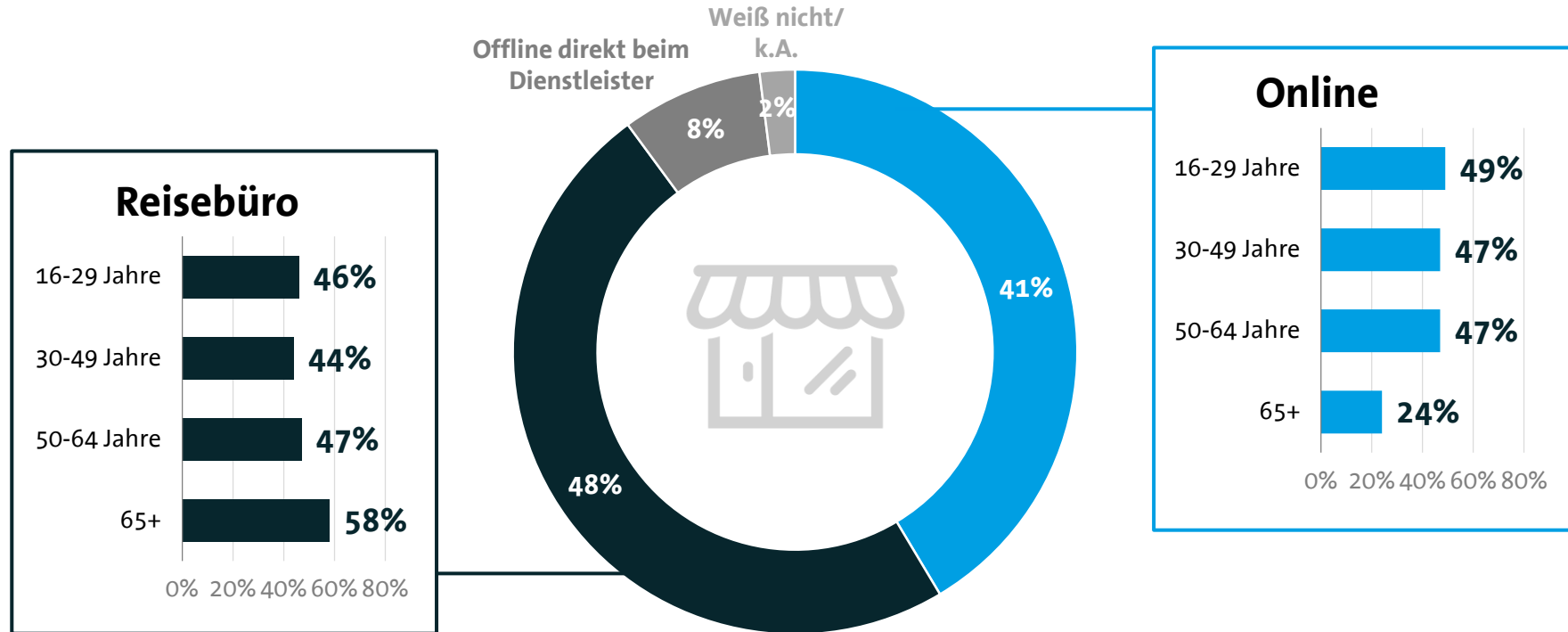


Offline



Reisebüros vor Ort bleiben wichtig

Wo buchen Sie in der Regel einzelne Urlaubsleistungen?



Online werden Angebot und Flexibilität geschätzt

Warum buchen Sie Ihre einzelnen Urlaubsleistungen in der Regel online und nicht offline?



91%

Ich bin unabhängig von Öffnungszeiten.



81%

Die Vergleichbarkeit der Reiseangebote ist größer.



67%

Ich spare Zeit.



52%

Das Angebot im Internet ist größer.



37%

Das Angebot im Internet ist günstiger.



18%

Das Stornieren ist einfacher.

Offline sucht man v.a. Kontakt und Beratung

Warum buchen Sie Ihre einzelnen Urlaubsleistungen in der Regel offline und nicht online?



63%

Ich schätze den persönlichen Kontakt.



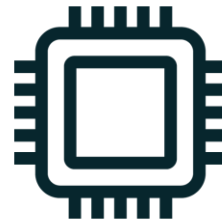
58%

Ich werde besser beraten.



28%

Ich vertraue einer Online-Buchung nicht.



25%

Bei Online-Buchungen weiß ich nicht, wer alles auf meine Daten zugreifen kann.

Reisebüros sollten digitale Services anbieten

Wenn Sie in ein Reisebüro gehen, welche dieser Services würden sie nutzen?*

Digitale Geräte als Unterstützung zur persönlichen Beratung (z. B. Tablets oder Bildschirm)	78%
Ein Bildschirm, auf dem man sich 360°-Bilder ansehen kann	70%
Live-Webcam-Displays von bestimmten Zielorten	61%
VR-Brillen, um das Urlaubsziel schon vorab virtuell erleben zu können	51%
Online-Terminvereinbarung	48%

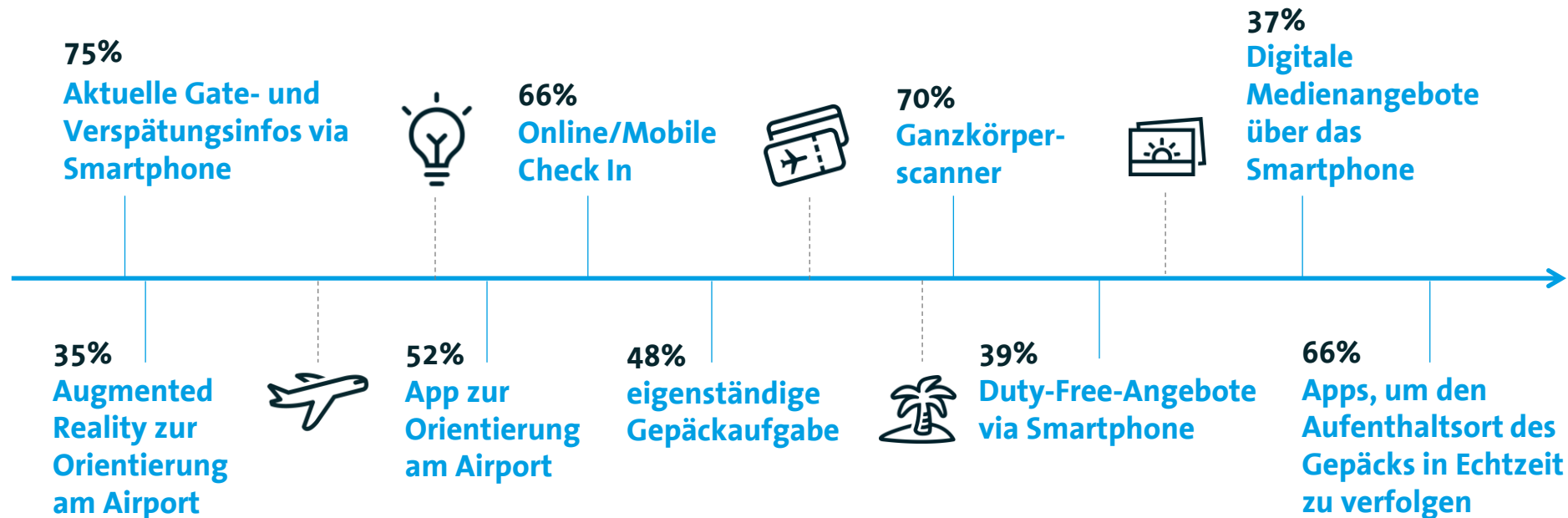
Direktvermarktung ist im Kommen

Welche der folgenden Internet-Plattformen bzw. -Angebote haben Sie genutzt, um eine Unterkunft zu buchen?

Online-Plattformen für kommerzielle Angebote von Hotels oder Ferienhäusern (z.B. Booking.com oder Ab-in-den-Urlaub.de)	70%
Internetauftritte der Unterkünfte selbst (z.B. die Webseiten der Hotels, der Ferienwohnung)	90%
Online-Plattformen für bezahlte Privatunterkünfte (z.B. Airbnb oder 9flats)	6%
Online-Plattformen für kostenlose Privatunterkünfte (z.B. Couchsurfing)	7%
Wohnungs-Tauschbörsen (z.B. Home For Home, Home Link oder Home Swap)	5%

Digitalisierte Customer Journey bekommt viel Zustimmung

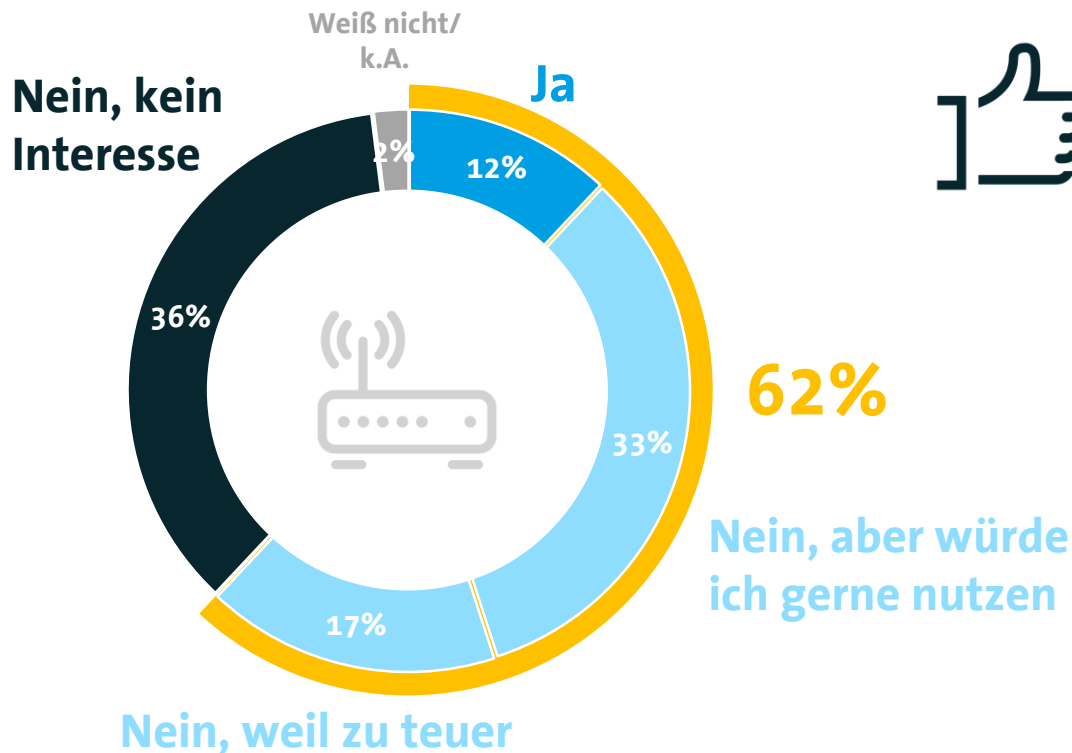
Welche dieser Services am Flughafen nutzen Sie bereits bzw. würden Sie gerne nutzen?



Basis: 1.012 Befragte, *Antworten für »nutze ich bereits«, »würde ich nutzen« und »würde ich eher nutzen«, Mehrfachnennungen möglich

Jeder Zweite hat Interesse an WLAN an Bord

Haben Sie bereits einen WLAN-Zugang im Flugzeug genutzt?



Wie zufrieden waren Sie mit der Geschwindigkeit?*



83%
Zufrieden



15%
Unzufrieden

Intelligentes Reisen dank Digitalisierung

Welchen dieser digitalen Services der Zukunft würden Sie im Flugzeug nutzen?*



71% Digitale Informationen

Informationen zu überfliegen
Sehenswürdigkeiten auf digitaler Anzeige
im Außenfenster



46% Up to date

Reiserelevante Daten zum Urlaubsziel
im Flugzeug per Smartphone

48% Individualisierung

Individuell per mobilem Endgerät
steuerbare Einstellungen am Platz
(Licht, Lüftung, Temperatur)



Intelligentes Reisen dank Smart Home und VR

Welchen dieser digitalen Services der Zukunft würden Sie nutzen?*

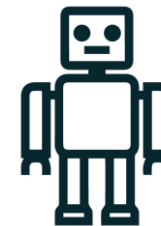


Smart Home 69%

Hotelservice erkennt automatisch, ob ich im Zimmer bin oder nicht

24% Automatisierung

Im Hotel werde ich ohne Wartezeit von einem Roboter empfangen und eingeecheckt



Neue Technologien



54% Mit Virtual-Reality-Brille virtuelle Reisen von der Couch aus machen

52% Augmented Reality zur besseren Orientierung am Reiseort

48% Urlaubsvideos mit der VR-Brille 360° anschauen

Zwei Drittel lesen Online-Bewertungen

Welche der folgenden Aspekte rund um Online-Bewertungen treffen auf Sie zu?

Vor der Buchung lese ich in der Regel die Online-Bewertungen anderer. **64%**

Ich schreibe selbst Online-Bewertungen. **26%**

Ich lese keine Online-Bewertungen, weil viele gefälscht sein können. **10%**

Nichts davon ist zutreffend. **23%**

Die Zukunft des Reisens ist digital

Dr. Bernhard Rohleder | Bitkom-Hauptgeschäftsführer
Berlin, 7. März 2018

bitkom

