



# MEHRWERTEKOMPASS

*Digitale Werkzeuge für touristische Betriebe*



# TOURISMUSTALENTE

**FÜR SACHSEN**

Deine Ausbildung. Dein Studium.

Individuell und Mittendrin.



Du bist gern dort, wo das Leben spielt, magst Teamarbeit und wünschst dir einen Beruf mit Entwicklungschancen? Dann komm an Bord! Die sächsische Tourismusbranche freut sich auf Nachwuchs!

[www.tourismustalente-sachsen.de](http://www.tourismustalente-sachsen.de)



Fotos: LTV SACHSEN



Diese Maßnahme wird mitfinanziert durch Steuermittel auf der Grundlage des von den Abgeordneten des Sächsischen Landtages beschlossenen Haushaltes.



## LIEBE LESERINNEN UND LESER, LIEBE MITGLIEDER DER SÄCHSISCHEN TOURISMUSFAMILIE,

---

mit hoher Geschwindigkeit erfasst die Digitalisierung fast alle Bereiche unseres Lebens. So beeinflussen digitale Möglichkeiten maßgeblich das Reise- und Buchungsverhalten unserer Gäste. Die Besucher sind digital vernetzt, gut informiert und erwarten innovative Lösungen für ihre Reiseerlebnisse, ohne dabei auf eine persönliche Note verzichten zu wollen. Digitalisierung macht es möglich, Betriebsabläufe und Prozesse effizienter zu gestalten und noch passgenauer auf die Erwartungen der Gäste reagieren zu können.

Der Vielfalt digitaler Technologieangebote steht die Individualität der Betriebe gegenüber, jedes Unternehmen hat einen anderen Handlungsbedarf. Genau hier setzt die Broschüre an und gibt einen Überblick, welchen Mehrwert Digitalisierung bieten kann. Während im ersten Teil des Mehrwertekompasses die grundlegenden Chancen für die kleinen und mittelständischen touristischen Betriebe beleuchtet werden, werden im zweiten Teil konkrete Lösungen vorgestellt.

Das Digitalteam des Landestourismusverbands Sachsen e. V. hat das praxisnahe und konkret auf die Bedürfnisse der Branche zugeschnittene Angebot entwickelt. Dank der Unterstützung der Abgeordneten des Sächsischen Landtages kann mein Haus die Initiative „Tourismus 360Grad digital“ seit 2021 finanziell unterstützen. Das Projekt ist ein wichtiger Baustein, die Herausforderungen der Digitalisierung anzugehen. So lade ich Sie ein, die in dieser Broschüre vorgestellten vielfältigen Lösungen zu entdecken und die eine oder andere Variante für Ihr Unternehmen einzusetzen.

Ihre

A handwritten signature in black ink that reads "Barbara Klepsch".

**Barbara Klepsch**

Sächsische Staatsministerin  
für Kultur und Tourismus



## SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER, LIEBE TOURISMUSFAMILIE,

---

der Tourismus in Sachsen ist ein wichtiger Motor unserer regionalen Wirtschaft und ein Aushängeschild für Vielfalt und Gastfreundschaft. Doch die Anforderungen an unsere Branche wachsen stetig. Gäste erwarten maßgeschneiderte Angebote, reibungslose Abläufe und nachhaltiges Handeln. Gleichzeitig stehen wir vor der Herausforderung, mit begrenzten Ressourcen – sei es Zeit, Personal oder finanzielle Mittel – mehr zu erreichen.

Hier setzt die Initiative „Tourismus 360Grad digital“ an. Digitalisierung kann uns dabei helfen, knappe Ressourcen auszugleichen. Ob durch automatisierte Prozesse, die den Arbeitsalltag erleichtern, smarte Tools für das Management oder innovative Lösungen im Marketing – mit der richtigen Technologie können wir Zeit, Energie und Kosten sparen. Touristikerinnen und Touristiker gewinnen dadurch wieder mehr Raum für das Wesentliche: den direkten Kontakt mit den Gästen.

Gleichzeitig dürfen wir die Nachhaltigkeit nicht aus dem Blick verlieren. Effizientere Abläufe schonen nicht nur die Umwelt, sondern auch die Nerven.

Digitale Lösungen, die klug eingesetzt werden, bieten die Möglichkeit, ressourcensparend zu arbeiten und dennoch höchste Ansprüche zu erfüllen.

Dieser Mehrwertekompass soll Ihnen als Anstoß dienen, die Potenziale digitaler Lösungen für Ihren Betrieb zu entdecken. Lassen Sie uns gemeinsam daran arbeiten, die Digitalisierung als Werkzeug zu nutzen, um die Zukunft des Tourismus in Sachsen zu sichern – nachhaltig, effizient und immer mit einem Auge für das Wohl unserer Gäste.

Ich lade Sie herzlich ein, Teil dieses Wandels zu sein. Gemeinsam können wir den Tourismus in Sachsen zukunftsfähig gestalten.

Ihr

**Dr. Stephan Meyer**

Präsident Landestourismusverband Sachsen e. V.  
Landrat Landkreis Görlitz

# INHALTSVERZEICHNIS

Digitale Möglichkeiten lernen, digitale Lösungen finden .....	6
Digitale Funktionen nutzen .....	7
Hinweise für die Auswahl geeigneter digitaler Hilfsmittel .....	8
Anbieterbeispiele .....	9
<b>ANWENDUNGEN FÜR ALLE TOURISTISCHEN BETRIEBE</b>	
Buchhaltungssysteme .....	11
Anwendungen zur Erstellung von Dienstplänen und Zeiterfassung .....	12
CRM-Systeme .....	14
Tools für das Management von Bewertungen und der Online-Reputation .....	16
Social-Media-Management-Tools .....	17
Web-Analyse-Tools .....	18
Tools für Suchmaschinenoptimierung (SEO) und Online-Werbung (SEA/SMA) .....	20
Interne Kollaborationstools .....	22
Business-Intelligence-Tools .....	24
Generative Künstliche Intelligenz .....	26
<b>DIGITALE TOOLS FÜR BEHERBERGUNGSBETRIEBE</b>	
Property-Management-Systeme (PMS) und Channelmanager für Beherbergungsbetriebe .....	29
Revenue-Management-Systeme und Smart-Pricing-Systeme .....	31
Self-Check-in und -Check-out-Systeme für Beherbergungsbetriebe .....	32
Digitale Gästemappen .....	33
Campingbetriebe .....	34
<b>DIGITALE TOOLS FÜR DIE GASTRONOMIE</b>	
Digitale Kassensysteme .....	37
Reservierungs- und Tischmanagementsysteme .....	38
Warenwirtschaftssysteme in der Gastronomie .....	39
Digitale Bestellsysteme .....	40
<b>DIGITALE TOOLS FÜR FREIZEITANGEBOTE</b>	
Digitale Buchungssysteme .....	43
Ticketing- und Zugangskontrollsysteme .....	44
Digitale Führungen, Virtuelle Realität (VR) und Augmented Reality (AR) .....	46
Besucheranalyse und Tracking .....	48
Ausblick .....	52

# DIGITALE MÖGLICHKEITEN KENNEN

Nachdem im ersten Teil des Mehrwertekompass die grundlegenden Vorteile der Digitalisierung beleuchtet und einfache Startpunkte aufgezeigt wurden, soll der Mehrwertekompass II nun tiefer in die Möglichkeiten der Digitalisierung eintauchen, die sich für touristische Betriebe in Sachsen bieten.

In dieser Fortsetzung laden wir Sie ein, die Vielfalt digitaler Lösungen kennenzulernen, die Ihrem Betrieb helfen können, sich zukunftsfähig aufzustellen. Das bedeutet nicht, dass wir Ihnen empfehlen, alle vorgestellten digitalen Helfer auch in Ihrem Betrieb einzuführen und zu nutzen. Denn Digitalisierung darf niemals einem Selbstzweck folgen, sondern muss konkrete Probleme lösen oder Prozesse und Situationen für Ihren Betrieb verbessern – sprich Mehrwerte liefern.

**Diese Mehrwerte liefert Digitalisierung auch im Bereich der Nachhaltigkeit.**



Die vorgestellten Lösungen zahlen, in unterschiedlichem Maße, auf die ökologische, ökonomische und soziale Nachhaltigkeit Ihres Betrie-

bes ein. Nachhaltigkeit ist deshalb auch in Sachen Digitalisierung ein wichtiges Entscheidungskriterium.

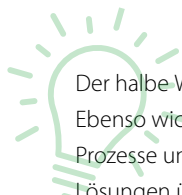
Unsere Erfahrung bei der Beratung von Betrieben in Sachsen hat jedoch gezeigt, dass erfolgreiche und umfangreiche Digitalisierung oft daran scheitert, gar nicht zu wissen, was theoretisch überhaupt im Bereich des Möglichen liegt. So verlieren Betriebe Zeit und Geld, obwohl Probleme und Prozesse mit Hilfe von digitalen Tools einfacher, kostengünstiger, automatischer, schneller oder smarter gelöst werden könnten. Der Mehrwertekompass II soll deshalb diese Lücke schließen und die aus unserer Sicht wichtigsten Anwendungen (nachfolgend auch Tools, Apps, Programme oder Lösungen genannt) vorstellen. Neben allgemeinen Anwendungen, die für alle touristischen Leistungsträgerinnen und -träger relevant sind, werden am Ende auch spezielle Tools für die drei Bereiche Beherbergung, Gastronomie sowie Freizeitbetriebe und Attraktionen vorgestellt.



**Kennen Sie schon den Mehrwertekompass I?**  
<https://bit.ly/4b5R8As>



## DIGITALE LÖSUNGEN FINDEN



Der halbe Weg zum Ziel ist das Wissen darüber, was möglich ist. Ebenso wichtig ist jedoch die Kenntnis über eigene Abläufe, Prozesse und Probleme, um den eigenen Bedarf für digitale Lösungen überhaupt identifizieren zu können. Denn es geht nicht darum, einfach blind alle verfügbaren Lösungen einzusetzen, sondern genau die Stellschrauben zu finden, die für Ihren Betrieb am meisten Wirkung zeigen können.

So braucht eine Ferienwohnung, die zwei bis drei Bewertungen im Monat erhält, eher kein System zum Management von Bewertungen. Für ein Hotel kann sich eine solche Lösung hingegen schnell lohnen, denn es entlastet Mitarbeitende davon, verschiedene Kanäle permanent zu überwachen und ermöglicht genauere Analysen.

Dazu kommt, dass nicht jedes Tool für jeden Betrieb gleichermaßen oder überhaupt geeignet ist. Genau wie die Leistungsträger

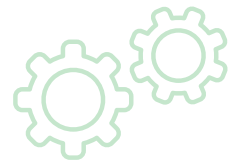
im sächsischen Tourismus sind auch die Anbieter von Softwarelösungen vielfältig und breit aufgestellt. Diese Tatsache macht den Einstieg zwar nicht unbedingt übersichtlicher und Ihre Recherche leichter, jedoch bietet sich dadurch die Chance, eine Anwendung zu finden, die möglichst gut auf die Bedürfnisse in Ihrem Betrieb passt. So gibt es beispielsweise Anbieter, die sich speziell auf kleine Unterkünfte oder die Gastronomie spezialisiert haben.

Generell empfehlen wir deshalb sich „einfach umzusehen“ und verschiedene Anbieter über Demoversionen, Demonstrationen oder kostenlose Einstiegs- oder Testversionen auszuprobieren, um ein Gefühl für die Angebote zu bekommen und letztendlich den richtigen Anbieter zu finden.

**Nutzen Sie bei der Recherche auch Software-Vergleichsportale wie „OMR Reviews“ [omr.com/de/reviews](http://omr.com/de/reviews) oder „Capterra“ [www.capterra.com.de](http://www.capterra.com.de). Greifen Sie zudem auf das Wissen und die Erfahrung unseres Teams im LTV SACHSEN zurück. Wir unterstützen Sie gern!**



# DIGITALE FUNKTIONEN NUTZEN



Der erste Schritt ist geschafft, sobald ein passendes Tool für den eigenen Betrieb gefunden ist. Doch allein die Einführung eines digitalen Tools reicht nicht, um die Vorteile von Digitalisierungsmaßnahmen vollständig zu nutzen. Oft werden analoge Prozesse nur auf ein digitales Tool übertragen. Doch der Prozess sollte weit darüber hinausgehen, um wirklich Früchte zu tragen. Denn erst durch Digitalisierung ergeben sich neue Möglichkeiten: zum Beispiel eine bessere und komplexere Analyse einer Vielzahl von Kennzahlen, um bessere Entscheidungen treffen zu können; die gezielte und individuellere Ansprache von einer viel größeren Anzahl von Gästen durch Automatisierungen oder die Maximierung Ihrer Sichtbarkeit

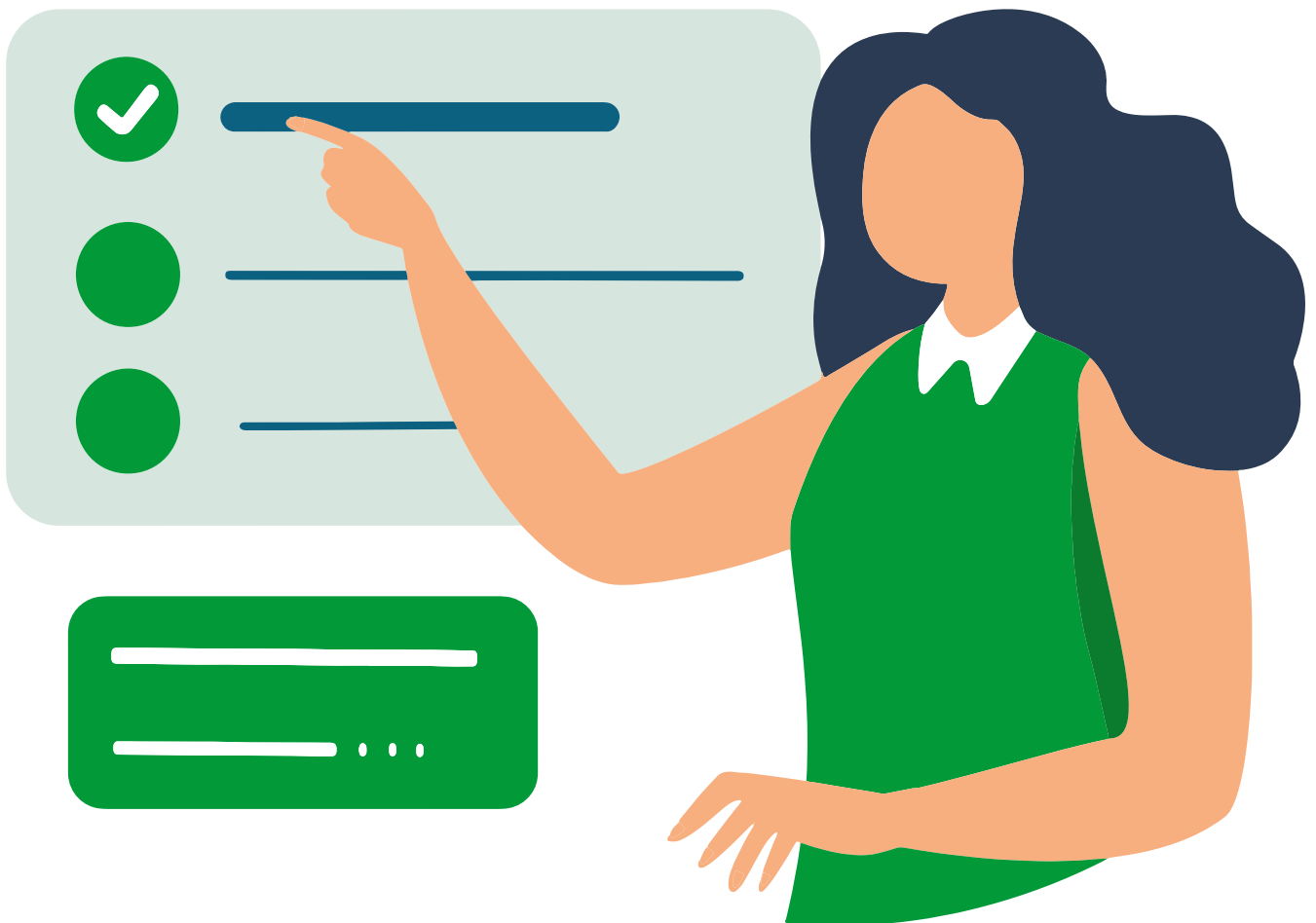
auf verschiedenen Onlineplattformen durch den Einsatz eines Channelmanagers.

***Digitalisierung ist ein dauerhafter Prozess, der mit dem Einsatz einer neuen digitalen Anwendung beginnt und erst durch die Nutzung aller relevanten Möglichkeiten Fahrt aufnimmt.***

## Herzlich willkommen im Tourismusnetzwerk Sachsen



# HINWEISE FÜR DIE AUSWAHL GEEIGNETER DIGITALER HILFSMITTEL



*Nachfolgend stellen wir Ihnen  
allgemeine Anwendungen für alle  
touristischen Betriebe vor.  
Anschließend werden spezifische  
Anwendungen speziell für die drei  
Betriebstypen Beherbergung,  
Gastronomie sowie Freizeitbetriebe  
und Attraktionen vertieft.*



Zunächst möchten wir grundlegende Hinweise für die Auswahl geeigneter digitaler Hilfsmittel thematisieren, die auf alle vorgestellten Tools gleichermaßen zutreffen. Spezielle Hinweise werden ggf. für jede vorgestellte Anwendung ergänzt.

## **FUNKTIONSUMFANG:**

Es gibt Anwendungen für einen einzigen Zweck (z. B. Newsletter-tool) und Anwendungen, die eine Vielzahl von Funktionen bieten (z. B. CRM-Systeme zum Kundenmanagement mit integriertem Newsletter-tool). Beide haben Vor- und Nachteile. Einfache Lösungen sind meist leichter im Betrieb einzuführen, leichter zu verstehen und günstiger. Meist reicht aber eine einzelne Lösung für einen isolierten Anwendungsfall nicht und es braucht viele verschiedene Tools, die für den Datenaustausch miteinander verknüpft werden müssen. Dabei benötigt jedes Tool eine individuelle Bedienung. Kostenvorteile gehen unter Umständen wieder verloren. Umfassendere Anwendungen hingegen bieten Lösungen für verschiedene Probleme in einem Programm. Die verschiedenen Funktionen können auf dieselbe Datenbasis zugreifen und die Bedienung ist identisch. Dafür sind diese Angebote oft komplexer in der Bedienung und teurer in der Anschaffung. Diese Vor- und Nachteile müssen deshalb auf individueller Ebene beurteilt werden, um das optimale Tool zu finden. Obwohl die verschiedenen Arten von Tools in diesem Dokument getrennt voneinander beschrieben werden, gibt es viele Produkte, die mehrere Funktionen miteinander verbinden und dadurch die Komplexität reduzieren können.

## **INTEGRATION UND SCHNITTSTELLEN:**

Wenn Sie bereits digitale Tools nutzen, prüfen Sie, ob neue Anwendungen mit diesen kompatibel sind und es einsatzbereite Schnittstellen gibt, um Daten zwischen den verschiedenen Programmen austauschen zu können. Ansonsten müssen Sie mühsam Daten von Programm zu Programm übertragen. Das raubt Zeit und ist fehleranfällig. Die Vorteile der Digitalisierung zeigen sich vor allem dann, wenn Daten automatisch zwischen verschiedenen Programmen ausgetauscht werden und genutzt werden können.

## **SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ:**

Neben persönlichen Daten von Gästen und Mitarbeitenden verarbeiten viele der vorgestellten Systeme auch Finanz- oder andere sensible Geschäftsdaten. Stellen Sie sicher, dass die Softwareanbieter gängige Sicherheits- und Datenschutzstandards erfüllen. Gerade bei Anbietern außerhalb der EU ist es zudem wichtig den Umgang mit den Gästedaten entsprechend in der Datenschutzerklärung und den Geschäftsbedingungen transparent und rechtssicher für Ihre Gäste zu regeln.

## **BENUTZERFREUNDLICHKEIT UND BARRIEREFREIHEIT:**

Neue Lösungen müssen unbedingt benutzerfreundlich sein, um genutzt zu werden und den Aufwand für Schulungen und Training zu reduzieren. Viele der vorgestellten Tools haben außerdem auch eine Komponente für den Gast. Prüfen Sie auch diese zum Gast gerichteten Funktionen bei der Auswahl eines geeigneten Tools. Gäste mit unterschiedlichen technischen Fähigkeiten müssen die Lösungen problemlos bedienen können. Klare Anleitungen und intuitive Benutzeroberflächen sind entscheidend. Auch Barrierefreiheit spielt eine immer wichtigere Rolle von digitalen Kontaktpunkten – nicht nur für Suchmaschinenbetreiber. Lösungen sollten gängigen Konventionen der digitalen Barrierefreiheit entsprechen und dadurch für alle Gäste gleichermaßen nutzbar sein.

## **EIGENE LÖSUNGEN:**

Theoretisch können auch eigene Anwendungen nach Ihren Wünschen von professionellen Programmierinnen und Programmierern bzw. Agenturen in Auftrag gegeben werden. Gerade bei sehr individuellen Herausforderungen und Gegebenheiten kann dies ein sinnvoller Weg sein. Dies lohnt sich jedoch nur für große Betriebe, denn die Erstellung, aber vor allem auch die Instandhaltung und dauerhafte Verbesserung und Optimierung sind teuer. Schnittstellen zu anderen „Standardprogrammen“ müssen erstellt werden, was die Komplexität weiter erhöht. Für die meisten Betriebe im Tourismus sollten eher „Lösungen von der Stange“ gewählt werden, um Digitalisierung möglichst ressourcenschonend umsetzen zu können. Das bedeutet manchmal, dass althergebrachte Prozesse und Arbeitsschritte an das digitale Hilfsmittel angepasst werden müssen, statt andersherum. In der Regel ist dies jedoch trotzdem sinnvoller, als eigene Lösungen programmieren zu lassen.

## **ANBIETERBEISPIELE:**

Für jedes vorgestellte Tool werden Anbieter genannt, um Ihnen den Einstieg in Ihre eigene Recherche zu erleichtern. Es handelt sich bei den Anbietern um Beispiele, nicht um Empfehlungen. Die Anbieter haben nicht für ihre Nennung bezahlt und stehen in keinerlei Geschäftsbeziehung zum Landestourismusverband Sachsen. Die genannten Produkte wurden nach bestem Wissen und Gewissen recherchiert. Es gibt keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit. Aufgrund der Schnelllebigkeit des Marktes kann nicht garantiert werden, dass alle Anbieter und Produkte zum Zeitpunkt der Veröffentlichung noch aktuell sind. Auch wurde bewusst darauf verzichtet Preise zu nennen, da die Aktualität nicht gewährleistet werden kann.



# ANWENDUNGEN FÜR ALLE TOURISTISCHEN BETRIEBE

*Zunächst werden digitale Tools vorgestellt, die unabhängig von der Größe oder Art des Betriebs – sei es eine Ferienwohnung, ein Restaurant oder ein Freizeitangebot – einen Mehrwert bieten. Ob für die Buchhaltung, die Personalplanung, die Kundenpflege oder das Marketing: Die nachfolgenden Lösungen helfen dabei, Zeit zu sparen, Fehler zu reduzieren und den Fokus stärker auf das zu richten, was wirklich zählt – das Erlebnis für Ihre Gäste, die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeitenden und nicht zuletzt Ihre eigene Zeit. Buchhaltungssysteme: die Grundlage für Effizienz.*

Für viele Unternehmerinnen und Unternehmer im Tourismus bedeutet Buchhaltung oft Nachtschicht nach einem ohnehin langen Arbeitstag. Besonders in kleinen und mittelständischen Betrieben der Branche ist dies ein weit verbreitetes Problem.

## **Fachkräfte sind rar und teuer, und die Buchhaltung fällt häufig in den Aufgabenbereich der Geschäftsführung.**

Genau hier kann die Digitalisierung einen entscheidenden Unterschied machen: Moderne Buchhaltungssysteme bieten enorme Möglichkeiten zur Entlastung und Kostensenkung. Richtig implementiert und konsequent genutzt, können sie viele Prozesse autonom ausführen und die Arbeitsbelastung spürbar reduzieren.



## **WAS SIND BUCHHALTUNGSSYSTEME?**

Buchhaltungssysteme sind digitale Werkzeuge, die Unternehmen bei der Erfassung, Verwaltung und Analyse von Finanzdaten unterstützen. Sie dokumentieren systematisch Einnahmen, Ausgaben, Rechnungen und steuerliche Verpflichtungen und schaffen eine klare Übersicht. Statt sich mit Excel-Tabellen oder gar Papierbergen abzumühen, automatisieren Buchhaltungssysteme viele Prozesse und gestalten diese zugleich übersichtlicher und anwenderfreundlicher.

## **TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:**

### **Rechnungsstellung:**

Automatisierte Erstellung und Versendung von Rechnungen, inklusive Nachverfolgung und Mahnwesen.

### **Belegerfassung:**

Digitalisierte Erfassung und Archivierung von Belegen, oft direkt per App oder Scan-Funktion.

### **Steuerberechnung:**

Automatische Berechnung von Steuerpflichtungen, wie Umsatzsteuer, und Vorbereitung der Steuerunterlagen.

### **Bankintegration:**

Verknüpfung mit Bankkonten zur automatischen Erkennung und Zuordnung von Zahlungen.

### **Berichtswesen:**

Erstellung von Finanzberichten, wie Einnahmen-Ausgaben-Übersichten oder Liquiditätsprognosen, zur Unterstützung von Entscheidungen.



### **Was gilt es zu beachten?**

### **Rechtskonformität:**

Stellen Sie sicher, dass das gewünschte System den steuerrechtlichen Anforderungen entspricht.

### **Beispielanbieter:**

SAGE, Lexware Buchhaltung, Datev Mittelstand, Faktura und Rechnungswesen, sevDesk, Buchhaltungsbutler, WISO MeinBüro, orgaMAX Buchhaltung

**» Digitale Buchhaltungssysteme sind für alle Betriebe geeignet. «**

## **VORTEILE:**

### **✔ Zeitersparnis:**

Vereinfachung bis hin zur vollständigen Automatisierung von Prozessen wie Ein- und Ausgang von Rechnungen, Mahnwesen oder Steuerberechnung.

### **✔ Fehlerreduzierung:**

Digitale Systeme minimieren menschliche Fehler, etwa bei Berechnungen oder der Dateneingabe.

### **✔ Rechtssicherheit:**

Tools auf dem aktuellen Stand der Gesetzgebung stellen sicher, dass Vorschriften eingehalten werden.

### **✔ Transparenz:**

Die Finanzen sind jederzeit abrufbar, was Planung und Steuerung erleichtert.

### **✔ Integration:**

Viele Buchhaltungssysteme können mit anderen Tools, wie Lohnbuchhaltungssystemen, Kassensystemen oder Lagerverwaltung, verknüpft werden. Daten müssen also nicht mühsam händisch übertragen werden.



### **DIGITAL-TIPP:**

**Ab dem 1. Januar 2025 ist die E-Rechnung im B2B-Bereich in Deutschland verpflichtend. Informationen zum Thema finden Sie hier: [bit.ly/4aPpYPO](https://bit.ly/4aPpYPO)**





## ANWENDUNGEN ZUR ERSTELLUNG VON DIENSTPLÄNEN UND ZEITERFASSUNG: *Zufriedene Mitarbeitende*

Die Organisation von Arbeitszeiten ist ähnlich wie die Buchhaltung ein notwendiges Übel. Denn effiziente Dienstplanung und präzise Zeiterfassung kosten viel Zeit, sind jedoch entscheidend für den reibungslosen Ablauf und die Zufriedenheit sowohl der Mitarbeitenden als auch der Gäste.

***Digitale Tools für diesen Bereich erleichtern den Planungsaufwand erheblich, minimieren Fehler und sorgen für Transparenz.***

Dazu kann durchdachte Dienstplanung auch Kosten optimieren und negativen Folgen des Arbeits- und Fachkräftemangels entgegenwirken. Stellen Sie sich vor, Ihre Dienstplanung kann historische Daten, aktuelle Entwicklungen und die Wettervorhersage mit einbeziehen, um nicht nur den tatsächlichen Bedarf zu ermitteln, sondern auch Dienstpläne selbstständig zu erstellen und bei Veränderungen automatisch anzupassen.

## WAS SIND TOOLS ZUR ERSTELLUNG VON DIENSTPLÄNEN UND ZEITERFASSUNG?

Digitale Tools für Dienstplanung und Zeiterfassung sind Softwarelösungen, die die Arbeitszeiterfassung, die Planung von Schichten sowie die Verwaltung von Abwesenheiten und Überstunden automatisieren.

### TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

#### Dienstplanung:

Einfache und übersichtliche Erstellung und Anpassung von Schichtplänen inklusive Anzeige der Auslastung der Mitarbeitenden.

#### Zeiterfassung:

Anstelle von Zetteln oder Tabellen werden gearbeitete Stunden einfach über mobile Apps eingetragen.

#### Abwesenheitsmanagement:

Urlaube, Krankheitstage und andere Abwesenheiten werden zentral verwaltet und stehen automatisch in der Dienstplanung zur Verfügung.

#### Einhaltung von Vorschriften:

Auf Wunsch werden Arbeitszeitgesetze (z. B. maximale Arbeitszeiten, Pausenregelungen) überprüft und durchgesetzt.

#### Kommunikation:

Neben der einfachen Kommunikation der Schichten an die Mitarbeitenden per Mail oder direkt über die App des jeweiligen Anbieters, kann Ihr Team auf Wunsch auch selbst Schichten tauschen oder sich für Schichten eintragen.

#### Lohnabrechnung:

Manche Tools bieten außerdem Funktionen zur Lohnabrechnung direkt im Tool oder Schnittstellen zur Datenübertragung an Lohnabrechnungssysteme.

» Dienstplan- und Zeiterfassungstools sind für alle Betriebe mit Schichtbetrieb und mehr als zwei Mitarbeitenden geeignet. «



### VORTEILE:

#### ✔ Zeitersparnis und Effizienz:

Manuelle Planungen oder handschriftliche Zeiterfassungen sind fehleranfällig und zeitintensiv. Digitale Lösungen reduzieren den Verwaltungsaufwand und ermöglichen schnelle Anpassungen, etwa bei kurzfristigen Änderungen.

#### ✔ Transparenz und Fairness:

Mitarbeitende haben über eine App Zugriff auf ihre Schichtpläne und geleisteten Stunden. Dies schafft Vertrauen und sorgt für eine gerechte Verteilung der Arbeitslast.

#### ✔ Fehlervermeidung:

Die automatische Einhaltung gesetzlicher Vorgaben reduziert das Risiko von Verstößen. Gleichzeitig vermeiden die Tools Überschneidungen oder Lücken in der Planung.

#### ✔ Verbesserte Kommunikation:

Mitarbeitende können über die Plattform Änderungen einsehen oder sogar Schichten tauschen. Dies kann die Zufriedenheit der Mitarbeitenden erhöhen.

#### ✔ Datenanalyse:

Moderne Tools liefern Berichte über Arbeitszeiten, Überstunden oder Fehlzeiten. Dies erleichtert die Optimierung der Personalplanung.

#### ✔ Künstliche Intelligenz:

Moderne Systeme integrieren außerdem Funktionen der intelligenten Personalbedarfsplanung. Hierzu werden Daten aus der Vergangenheit mit relevanten Nachfrage-daten (Ferien, Events, Wetter, Marketingaktionen etc.) zur automatischen Analyse herangezogen und der optimale Personalbedarf ermittelt.



### Was gilt es zu beachten?

#### Einfache Bedienbarkeit:

Besonders für Betriebe mit Mitarbeitenden ohne digitale Vorerfahrung ist eine intuitive Benutzeroberfläche essenziell. Die Apps für die Mitarbeitenden müssen so selbsterklärend sein, dass Sie nur wenig Zeit in die Schulung investieren müssen.

#### 🔧 Beispielanbieter:

E2N, Papershift, shyftplan, ATOSS Time Control, Quinyx, QPlanner, Gastromatic, Planerio, Aplano, Staffomatic



## CRM-SYSTEME:

### *Gäste besser verstehen und individuell ansprechen*

In vielen Betrieben sind die Präferenzen der Stammgäste bei den Mitarbeitenden bekannt: der Sohn der Familie Müller ist Vegetarier, Familie Demir mag am liebsten das Zimmer im dritten Stock mit dem großartigen Ausblick und der Bäckereibetrieb KnusperWerk veranstaltet jedes Jahr seine Weihnachtsfeier im Restaurant. Gerade in größeren Betrieben oder mit einer Vielzahl von (neuen) Mitarbeitenden eine echte Herausforderung, die ohne digitalen Spickzettel heute kaum mehr möglich ist.

***Genau hier setzt ein CRM-System an, um diese und weitere Informationen zu Ihren Gästen zentral und personenunabhängig zu speichern und zu nutzen.***

Daraus ergeben sich, neben Möglichkeiten für herausragenden Service und Wertschätzung für die Gäste, auch Möglichkeiten zur Analyse der eigenen Gäste und individualisierte, verkaufsfördernde Maßnahmen.

## WAS SIND CRM-SYSTEME?

Ein Customer-Relationship-Management-System (CRM-System, deutsch: Kundenbeziehungsmanagement-System) ist eine Software, die dabei hilft, Gäste- und Kundenbeziehungen zu organisieren und zu optimieren. Es sammelt und speichert alle relevanten Informationen über Ihre Gäste. Dadurch erhalten Betriebe eine zentrale Datenbasis, um ihre Gäste besser zu verstehen und gezielt anzusprechen.

## TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

### Datenverwaltung:

Zentrale Erfassung und Speicherung von Gästeeinformationen, wie Kontaktdaten, Buchungshistorie und Präferenzen, für einen umfassenden Überblick.

### Personalisierte Kommunikation:

Automatische Erstellung individueller Nachrichten, z. B. Begrüßungs-E-Mails, Geburtstagsgrüße oder gezielte Angebotsvorschläge.

### Kundenbindung:

Verwaltung von Treueprogrammen und Sonderaktionen, die Stammgästen oder spezifischen Zielgruppen besondere Vorteile bieten.

### Analyse und Berichte:

Auswertung von Gästeeinformationen zur Optimierung von Angeboten und Services, z. B. durch die Identifikation beliebter Produkte oder Zimmerkategorien.

### Feedbackmanagement:

Dokumentation und Auswertung von Gästebewertungen, um Verbesserungsmöglichkeiten aufzudecken und gezielt umzusetzen.

» CRM-Systeme sind für mittlere bis große Betriebe mit eigenen Marketingaktivitäten geeignet. «

## VORTEILE:

### ✓ Personalisierte Kommunikation:

CRM-Systeme ermöglichen es, Gäste individuell anzusprechen. Hat ein Gast in der Vergangenheit besondere Vorlieben geäußert oder bestimmte Produkte und Dienstleistungen gekauft, können Sie diese Informationen nutzen.

### ✓ Verbesserte Kundenbindung:

Durch gezielte Angebote und Kampagnen (z. B. Geburtstagsgrüße, Rabatte für Stammgäste) schaffen Sie eine emotionale Bindung zum Gast, die Wiederbesuche wahrscheinlicher macht.

### ✓ Effiziente Organisation:

Mit einem CRM haben Sie alle Gästeeinformationen an einem Ort und können schnell auf Informationen zugreifen.

### ✓ Datenbasierte Entscheidungen:

Die Analysefunktionen eines CRM-Systems liefern wertvolle Einblicke. Sie erkennen z. B., welche Angebote bei welchen Zielgruppen besonders beliebt sind, und können Ihr Angebot entsprechend anpassen.



## Was gilt es zu beachten?

### Schulung des Teams:

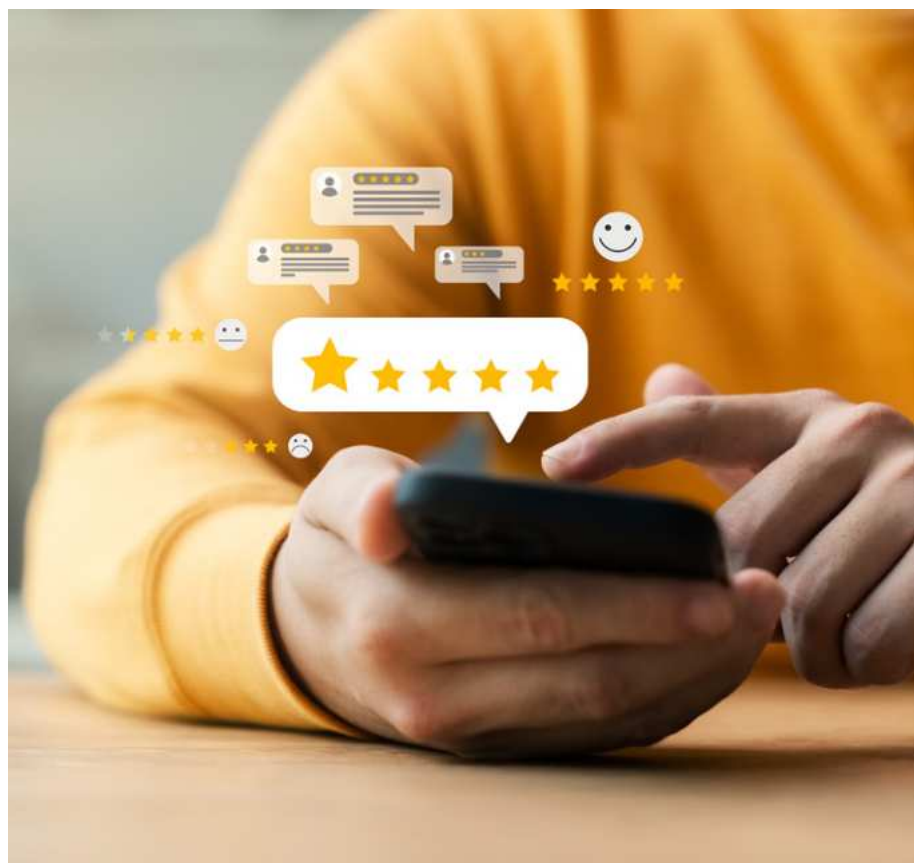
Ein CRM ist nur so gut wie die Menschen, die es nutzen. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeitenden verstehen, wie das System funktioniert, und zeigen Sie ihnen den Mehrwert auf, den es für ihre tägliche Arbeit bietet.

### Behutsamer Start und kontinuierliche Erweiterung:

CRM-Systeme sind oft komplex und haben eine Vielzahl von CRM-spezifischen und marketingrelevanten Funktionen. Das macht sie sehr mächtig, aber den Einstieg schwieriger. Beginnen Sie mit den grundlegenden Funktionen und erweitern Sie schrittweise, wenn Ihr Team sicher im Umgang mit dem System ist.

### 🔑 Beispielanbieter:

Salesforce, Zimmerei CRM, Zoho CRM, HubSpot CRM, Microsoft Dynamics 365, Freshsales, CrmXS, weclapp, CentralStationCRM, monday sales CRM, SugarCRM



# TOOLS FÜR DAS MANAGEMENT VON BEWERTUNGEN UND DER ONLINE-REPUTATION:

## Feedback optimal nutzen

### WAS SIND BEWERTUNGS- UND REPUTATIONS- MANAGEMENT-TOOLS?

Bewertungs- und Reputationsmanagement-Tools sind Softwarelösungen, die es ermöglichen, Feedback und Bewertungen auf verschiedenen Plattformen zu überwachen, darauf zu reagieren und daraus wertvolle Erkenntnisse für die Optimierung des Angebots zu gewinnen. Sie integrieren Bewertungen aus Portalen wie Google, TripAdvisor oder Booking.com und stellen sie übersichtlich dar. Einige Tools bieten zudem Funktionen zur Analyse und Verwaltung der eigenen Online-Reputation, also des eigenen „Rufs“ im Internet, über Bewertungsportale hinaus.

### TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

#### Monitoring:

Sammeln und Überwachen von Bewertungen aus verschiedenen Quellen.

#### Analyse:

Erkennen von Trends und Schwachstellen in Kundenfeedbacks.

#### Reaktionsmanagement:

Zentralisierte Möglichkeiten, auf Bewertungen zu reagieren.

#### Automatisierung:

Automatische Benachrichtigungen bei neuen Bewertungen, automatisierte Feedbackanfragen und Beantwortung der Bewertungen.

#### Statistiken:

Analyse der Kundenzufriedenheit und Verbesserungspotenziale.



» **Bewertungs- und Reputationsmanagement-Tools sind für Betriebe mit mehr als 30 Gästebewertungen auf verschiedenen Portalen pro Monat geeignet.** «

### VORTEILE:

#### ✔ Zeitersparnis:

Anstatt mehrmals täglich verschiedene Bewertungsplattformen abzuklappen und permanent Social Media zu durchforsten, sammeln spezielle Tools automatisch Ihre Bewertungen und Nennungen zu Ihrem Betrieb auf relevanten Plattformen.

#### ✔ Auswertung:

Tools können neben der Auswertung von Punktzahlen und zeitlichen Veränderungen heute auch semantische Analysen durchführen. Mit Hilfe künstlicher Intelligenz werden neben positiven, neutralen und negativen Bewertungen auch häufig gelobte oder beanstandete Themen aus dem vom Gast geschriebenen Text identifiziert und so quantitativ auswertbar gemacht.



**Worauf ist bei der Einführung und Nutzung zu achten?**

#### Notwendigkeit prüfen:

Gerade kleine touristische Unternehmen brauchen nicht immer ein Tool zum Management von Onlinebewertungen. Die Tools entfalten dann ihre Wirkung, wenn die Auswertung und ggf. Beantwortung so zeitaufwendig sind, dass eine Optimierung aus betriebswirtschaftlicher Sicht Sinn macht oder die Verbesserung der Bewertungen im Internet zum wichtigen strategischen Ziel werden. Erhält Ihr Betrieb nur wenige Bewertungen pro Monat, dann sind spezielle Softwarelösungen meist überdimensioniert.

#### 🔧 Beispielanbieter:

TrustYou, MARA, Customer Alliance, Shiji ReviewPro, Sojern





# SOCIAL-MEDIA-MANAGEMENT-TOOLS:

## Reichweite aufbauen und Community pflegen

Social Media ist bei manchen Zielgruppen heute schon wichtiger als die klassische Website – gerade jüngere Zielgruppen können fast ausschließlich über Instagram, TikTok und Co. erreicht werden. Grund genug, auch das Management verschiedener Social-Media-Profile mit Hilfe digitaler Tools zu professionalisieren. Mit Social-Media-Management-Tools gelingt dies effizient und strukturiert, in dem alles an einer Stelle zusammengefasst und so das Management verschiedener Netzwerke und Profile vereinfacht wird.

### WAS SIND SOCIAL-MEDIA-MANAGEMENT-TOOLS?

Social-Media-Management-Tools sind digitale Plattformen, die die Verwaltung von Social-Media-Aktivitäten zentralisieren. Sie ermöglichen es, Beiträge für verschiedene Plattformen zu planen, zu veröffentlichen und die Beliebtheit bei den Nutzerinnen und Nutzern zu analysieren. Diese Tools bieten Funktionen wie Content-Planung, Community-Management, Monitoring und Berichterstattung.

### TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

#### Zentrale Verwaltung:

Alle sozialen Netzwerke werden über ein Dashboard verwaltet.

#### Planung und Automatisierung:

Beiträge können im Voraus erstellt und automatisch zu einem festgelegten Zeitpunkt veröffentlicht werden.

#### Interaktion:

Kommentare, Nachrichten und Erwähnungen können direkt im Tool beantwortet werden.

#### Analyse:

Mit detaillierten Berichten erhalten Sie Einblicke in Reichweite, Engagement und Wachstum.

#### Monitoring:

Trends und Themen können in Echtzeit verfolgt werden.

» **Social-Media-Management-Tools sind für Betriebe geeignet, die auf mehr als einem sozialen Netzwerk eine Community erreichen wollen.** «

### VORTEILE:

#### ✓ Bessere Organisation:

Ein Redaktionsplan, integriert in das Tool, hilft dabei, Kampagnen zu strukturieren und Beiträge im Voraus zu planen.

#### ✓ Zeitersparnis:

Durch die Automatisierung der Beitragsplanung können Sie auch im stressigen Alltag ganz einfach konsistente Inhalte veröffentlichen.

#### ✓ Einblicke in den Erfolg:

Analysen zeigen, welche Beiträge besonders gut ankommen, sodass Sie Ihre Strategie optimieren können.

#### ✓ Krisenmanagement:

Monitoring-Funktionen helfen, Trends und potenziell negative Entwicklungen frühzeitig zu erkennen und darauf zu reagieren.



**Was gilt es bei der Einführung zu beachten?**

#### Notwendigkeit prüfen:

Die Vorteile solcher Tools ergeben sich vor allem aus dem Management vieler verschiedener Social-Media-Kanäle und Profile. Ist ihr Betrieb nur auf einem Kanal aktiv, dann lohnt sich ein solches Tool meist nicht. Die meisten Social-Media-Netzwerke haben für Firmen und Betriebe vielfältige Möglichkeiten, um die Profile effizient zu organisieren und auszuwerten. War bisher Ihr Argument gegen weitere Social-Media-Plattformen jedoch die fehlende Zeit, dann sind diese Tools eine Chance für die Reichweite Ihres Betriebs.

#### 🔧 Beispielanbieter:

Hootsuite, Sprout Social, Swat.io, Hubspot, Socialhub



### DIGITAL-TIPP:

**Gut geplant, ist halb gewonnen!**  
**Social-Media-Redaktionsplan:**  
[bit.ly/4jPfyUe](https://bit.ly/4jPfyUe)





## WEB-ANALYSE-TOOLS:

### *Die eigene Website verstehen*

Stellen Sie sich vor, Ihre Website zeigt Ihnen, dass viele Besucher kurz vor der Buchung abbrechen. Eine Analyse enthüllt, dass der Buchungsprozess zu komplex ist.

***Dank Web-Analyse-Tools wird Digitalisierung zur Grundlage fundierter Entscheidungen und damit zu Ihrem Wettbewerbsvorteil.***

Erst die kontinuierliche Analyse und Weiterentwicklung der eigenen Webpräsenz bringt den entscheidenden Vorteil – denn digitale Marketingkanäle ermöglichen im Gegensatz zu klassischen (gedruckten) Medien eine Erfolgskontrolle in Echtzeit.



## WAS SIND WEB-ANALYSE-TOOLS?

Web-Analyse-Tools erfassen und analysieren Daten über das Verhalten der Besucher auf Ihrer Website, in Ihren Apps oder auf anderen digitalen Kanälen. Sie legen auch offen, wer Ihre Website besucht, welche Seiten aufgerufen werden und ob etwas gekauft wurde.

## TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

### Besucherverfolgung und Verhaltensanalyse:

Erfassung und Analyse von Nutzeraktivitäten auf der Website, z. B. Seitenaufrufe, Verweildauer und Klickpfade.

### Traffic-Quellenanalyse:

Übersicht über die Herkunft der Besucherinnen und Besucher, z. B. Suchmaschinen, Social Media oder direkte Zugriffe.

### Demografische Daten:

Einblicke in die Zielgruppe, z. B. Alter, Geschlecht, Interessen und geografische Herkunft.

### Echtzeit-Tracking:

Verfolgung von Website-Aktivitäten in Echtzeit, z. B. bei laufenden Marketingkampagnen oder Aktionen.

### Berichtswesen:

Erstellung von detaillierten Berichten und Dashboards, die den Erfolg von Online-Marketing-Maßnahmen messbar machen.

## VORTEILE:

### ✓ **Verbessertes Marketing:**

Sie erkennen, welche Marketingkanäle die meisten Besucher und Kunden bringen, und können gezielt erfolgreiche Maßnahmen ausbauen.

### ✓ **Optimierung der Benutzererfahrung:**

Verstehen Sie, welche Inhalte gut ankommen und wo Besucher Schwierigkeiten haben. So können Sie Ihre Website gezielt verbessern.

### ✓ **Mehr Buchungen und Verkäufe:**

Daten helfen, den Buchungsprozess zu optimieren oder Produkte besser zu platzieren, um Verkäufe, Reservierungen oder Ticketverkäufe zu steigern.

### ✓ **Effizientere Ressourcenplanung:**

Analysen zeigen, welche Zeiten oder Angebote besonders gefragt sind. Die Erkenntnisse liefern wertvolle Informationen für Personal- und Ressourcenplanung.

### ✓ **Kosteneinsparungen:**

Effiziente Analysen helfen, Ausgaben für ineffektive Werbemaßnahmen zu reduzieren.



## Was gilt es zu beachten?

### Integration:

Achten Sie darauf, dass das Tool mit anderen Systemen wie Buchungsplattformen, Werbeplattformen oder anderen Marketing-Tools (Newsletter etc.) kompatibel ist. Interaktionen und Buchungen können ansonsten nicht mit Besucherdaten verknüpft werden.

### DSGVO-Konformität:

Stellen Sie sicher, dass die Daten Ihrer Besucher sicher sind und den Datenschutzrichtlinien entsprechen. Mögliche Lösungen bieten Optionen für die Anonymisierung von IP-Adressen und Cookie-Hinweise.

### 🔧 **Beispielanbieter:**

Google Tag Manager, Google Analytics, eTracker, Matomo, Piwik PRO, Econda

» **Web-Analyse-Tools sind für alle Betriebe, die über Ihre eigene Webpräsenz Reservierungen, Buchungen oder Ticketverkäufe anbieten, geeignet.** «

# TOOLS FÜR SUCHMASCHINENOPTIMIERUNG (SEO) UND ONLINE-WERBUNG (SEA/SMA):

## Sichtbarkeit für jeden Preis

### WAS SIND SEO- UND ONLINE-WERBUNG-TOOLS?

**SEO-Tools** (Search Engine Optimization, kurz SEO) helfen, die eigene Website für Suchmaschinen wie Google oder Bing zu optimieren, indem sie z. B. Suchbegriffe analysieren, die Seitenladegeschwindigkeit messen und Vorschläge zur Verbesserung der technischen sowie inhaltlichen Qualität geben. Ziel ist es, die Sichtbarkeit in den organischen (nicht bezahlten) Suchergebnissen zu erhöhen.



### TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

#### Keyword-Recherche:

Identifikation relevanter Suchbegriffe, die potenzielle Gäste verwenden, um Betriebe oder Angebote zu finden.

#### Content-Optimierung:

Empfehlungen zur Verbesserung von Texten, um bessere Rankings zu erzielen und gleichzeitig Nutzer zu überzeugen.

#### Website-Analyse:

Überprüfung und Optimierung von Website-Inhalten, z. B. Meta-Tags, Überschrif-

tenstruktur, Ladegeschwindigkeit und Faktoren digitaler Barrierefreiheit.

#### Link-Analyse:

Identifikation und Überwachung von Verlinkungen dritter Websites, die sich positiv auf Ihre Bewertung durch Suchmaschinenbetreiber auswirken.

#### Ranking-Überwachung:

Verfolgung der Platzierungen in Suchmaschinen für ausgewählte Keywords im Zeitverlauf.

#### Konkurrenzanalyse:

Analyse von Mitbewerber-Websites, um deren Strategien zu verstehen und eigene Potenziale zu identifizieren.

#### Berichtswesen:

Erstellung von Berichten zur Sichtbarkeit und SEO-Leistung mit klaren Handlungsempfehlungen.

**Online-Werbung-Tools** (Search Engine Advertising, SEA oder Social Media Advertising, SMA) ermöglichen die Erstellung, Verwaltung und Optimierung bezahlter Anzeigen auf Plattformen wie Google, Facebook oder Instagram. Sie unterstützen bei der Zielgruppenanalyse, Kampagnenerstellung und Erfolgsmessung.

### TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

#### Kampagnenmanagement:

Erstellung, Verwaltung und Optimierung von bezahlten Werbeanzeigen.

#### Keyword-Planung:

Identifikation von Suchbegriffen mit hohem Potenzial für bezahlte Anzeigen.

#### Anzeigengestaltung:

Unterstützung bei der Formulierung effektiver Anzeigentexte und Auswahl passender Zielgruppen.

#### Budgetkontrolle:

Überwachung und Anpassung von Werbebudgets, um Ausgaben effizient zu nutzen.

#### A/B-Testing:

Testen unterschiedlicher Anzeigenvarianten, um die besten Ergebnisse zu erzielen.

#### Conversion-Tracking:

Verfolgung von Zielabschlüssen, wie Buchungen oder Anfragen, um den Erfolg von Kampagnen zu messen.

#### Berichtswesen:

Detaillierte Auswertungen über Klicks, Impressionen und Kosten, um Kampagnen stetig zu verbessern.





**Für wen sind Tools zur Suchmaschinenoptimierung und Online-Werbung geeignet?**

### SEO-TOOLS

**sind für alle Betriebe mit eigener Website geeignet.**

### ONLINE-WERBUNG-TOOLS

**sind für alle Betriebe, die über ihre eigene Webpräsenz Reservierungen, Buchungen oder Ticketverkäufe anbieten und Direktbuchungen steigern wollen, geeignet.**

### VORTEILE:

#### ✓ **Verbessertes Marketing:**

Bessere Auffindbarkeit: SEO-Tools verbessern die Platzierung Ihrer Website in Suchmaschinen und erhöhen damit die Wahrscheinlichkeit, dass potenzielle Gäste Ihre Website und damit Ihr Angebot entdecken.

#### ✓ **Gezielte Ansprache:**

Online-Werbung-Tools erlauben es, spezifische Zielgruppen basierend auf Interessen, Standort oder demografischen Daten anzusprechen. Dies stellt sicher, dass Sie Ihr Budget zielgerichtet für die gewünschte

Zielgruppe ausgeben und weniger Streuverluste als in klassischen Medien verbuchen müssen.

#### ✓ **Kostenkontrolle:**

Mit detaillierten Analysefunktionen behalten Sie Ihr Werbebudget im Blick und können es gezielt auf erfolgreiche Maßnahmen ausrichten.

#### ✓ **Zeitersparnis:**

Automatisierungsmöglichkeiten und leichte Bedienung reduzieren den Aufwand für die Verwaltung von SEO- und Werbemaßnahmen.

#### ✓ **Wettbewerbsvorteil:**

Ein besseres Ranking und gezielte Werbemaßnahmen helfen Ihnen, sich gegenüber Mitbewerbern zu behaupten und Direktbuchungen zu generieren.



**Was gilt es zu beachten?**

#### **Kontinuierliche Pflege:**

SEO ist kein einmaliger Prozess. Sie sollten Ihre Inhalte regelmäßig aktualisieren und Ihre Strategie an Änderungen bei den Suchmaschinenbetreibern anpassen.

#### **Integration mit Web-Analyse-Tools:**

Online-Werbung-Tools lassen sich oft mit Web-Analyse-Tools verbinden, um den Erfolg Ihrer bezahlten Online-Werbung genau zu messen.

#### **Einarbeitung oder Agentur:**

Die Tools bieten oft viele Funktionen, die für Anfänger überfordernd sein können. Überlegen Sie, ob Sie Schulungen in Anspruch nehmen oder mit einer Agentur zusammenarbeiten.

### SIE BENÖTIGEN UNTERSTÜTZUNG?

*Das Digitalteam vom LTV SACHSEN hilft Ihnen gerne weiter. Weitere Informationen finden Sie auf Seite 50.*

#### **Beispielanbieter:**

##### **SEO-Tools:**

SEMRush, SISTRIX, Mangools, Seobility, Xovi, Google Lighthouse

##### **Online-Werbung-Tools:**

Google Ads, Facebook Ads Manager, Microsoft Advertising

**DIGITAL-TIPP:** Lassen Sie Ihre Online-Präsenz von unserem Digitalteam unter die Lupe nehmen. In der für Touristiker kostenlosen Analyse wird Ihre Website und Ihr Google Unternehmensprofil analysiert und gemeinsam mit Ihnen ausgewertet. Jetzt Termin buchen unter: [bit.ly/4ajMO0W](https://bit.ly/4ajMO0W)





## INTERNE KOLLABORATIONSTOOLS:

### *Kommunikation und Projektmanagement im Fokus*

Spätestens seit Corona sind Kollaborationstools wie Microsoft Teams oder Zoom unabdingbar geworden. Sie ermöglichen eine optimale Zusammenarbeit von Mitarbeitenden, die sich nicht (mehr) am selben Ort befinden und ggf. nicht zur selben Zeit arbeiten.

***Gerade in Tourismusbetrieben spielt zeit- und ortsunabhängige Zusammenarbeit oft eine größere Rolle.***

Somit wird digitale Zusammenarbeit ein entscheidender Erfolgsfaktor. Von kleinen Betrieben bis hin zu großen Unternehmen ermöglicht der Einsatz moderner Kollaborationstools nicht nur eine reibungslose interne Kommunikation, sondern auch die effiziente Planung und Umsetzung von Aufgaben und Projekten.

## WAS SIND INTERNE KOLLABORATIONSTOOLS?

Interne Kollaborationstools sind digitale Plattformen, die Teams dabei unterstützen, effektiver zusammenzuarbeiten. Sie bieten Funktionen wie Nachrichtenübermittlung (z. B. Chats), Datei- und Informationsaustausch sowie Projekt- und Aufgabenmanagement.

## TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

### Chats und Gruppenkommunikation:

Sofortnachrichten und Gruppenchats erleichtern den direkten Austausch.

### Verschiedene Kommunikationskanäle:

Möglichkeit, Informationen gezielt nur mit bestimmten Teammitgliedern oder Abteilungen zu teilen.

### Dateifreigabe und

### Dokumenten kollaboration:

Gemeinsames Bearbeiten von Dokumenten und einfacher Zugriff auf zentral gespeicherte Dateien.

### Projektmanagement:

Aufgabenverteilung, Fristensetzung und Fortschrittsverfolgung an einem zentralen Ort.

### Kalenderintegration:

Übersicht über Deadlines, Meetings und Veranstaltungen.

» **Kollaborationstools sind für alle Betriebe mit mehr als drei Mitarbeitenden und wiederkehrendem Abstimmungsbedarf geeignet.** «



## VORTEILE:

### ✓ **Verbesserte Kommunikation:**

Sofortnachrichten und Gruppenkanäle erreichen Mitarbeitende zuverlässiger als beispielsweise Aushänge oder Mails.

### ✓ **Transparenz:**

Alle Mitarbeitenden sind über den aktuellen Stand informiert, wodurch Missverständnisse minimiert werden.

### ✓ **Zeitersparnis:**

Effiziente Tools reduzieren den Koordinationsaufwand und ermöglichen es den Mitarbeitenden, sich auf wesentliche Aufgaben zu konzentrieren.

### ✓ **Flexibilität:**

Mit mobilen Anwendungen können Teams unabhängig von Standort oder Zeit miteinander arbeiten.

### ✓ **Verbesserte Teamdynamik:**

Einfache Möglichkeiten zur Zusammenarbeit stärken das Teamgefühl, auch wenn nicht alle zur gleichen Zeit am selben Ort arbeiten.



**Worauf sollte bei der Einführung geachtet werden?**

### **Benutzerfreundlichkeit:**

Eine intuitive Bedienoberfläche erleichtert die Akzeptanz, auch für Teammitglieder mit wenig technischer Erfahrung.

### **Onboarding und Schulung:**

Mitarbeitende sollten in die Nutzung eingeführt werden, um Ängste abzubauen und die Akzeptanz von Anfang an zu sichern.

### 🔧 **Beispielanbieter:**

Microsoft Teams, Nextcloud Talk, Slack, Google Workspace, Zoom, Quiply, Staffbase

## SIE BENÖTIGEN UNTERSTÜTZUNG?

*Das Digitalteam vom LTV SACHSEN hilft Ihnen gerne weiter. Weitere Informationen finden Sie auf Seite 50.*





## **BUSINESS-INTELLIGENCE-TOOLS:**

### *Von Tabellenkalkulationen bis zu leistungsstarken Lösungen wie Microsoft Power BI*

Erfolgreiche Betriebe treffen wichtige Entscheidungen basierend auf der Analyse von Daten. Doch die unüberschaubare Anzahl an unterschiedlichen Daten und Datenquellen kann selbst für größere Betriebe herausfordernd sein. Hier kommen Business-Intelligence-Tools (BI-Tools) ins Spiel. Deren Hauptziel ist es, Daten unterschiedlicher Herkunft zu sammeln, zu analysieren und durch anschauliche Darstellungen und Berichte in handlungsrelevante Erkenntnisse umzuwandeln.

***Alle relevanten Daten finden so ihren Platz an einem zentralen Ort.***

Was sind BI-Tools? BI-Tools sind Softwarelösungen, die Daten aus unterschiedlichen Quellen sammeln, konsolidieren und analysieren. Diese Daten werden in visualisierter Form, etwa durch Diagramme, Dashboards oder Berichte, dargestellt, um die Entscheidungsfindung zu unterstützen. Die Bandbreite reicht von einfachen Lösungen für kleinere Betriebe bis hin zu umfassenden Plattformen für große Unternehmen.



# Von Tabellenkalkulation zu spezialisierten Systemen:

## EIN ÜBERBLICK:

### TABELLENKALKULATIONEN

(z. B. Microsoft Excel)

#### Funktionen:

Grundlagen der Datenanalyse mit Pivot-Tabellen, Diagrammen und Funktionen zur Datenbereinigung.

#### Vorteile:

Geringe Einstiegshürden und flexible Nutzung, besonders geeignet für kleine Datenmengen oder grundlegende Analysen.

#### Einschränkungen:

Begrenzter Funktionsumfang, wie automatisierte Funktionen; bei großen Datenmengen oder komplexen Analysen werden Excel und Co. schnell unübersichtlich.

### ERWEITERTE BI-TOOLS

(z. B. Microsoft PowerBI)

#### Funktionen:

Automatisierte Datenintegration, interaktive Dashboards, KI-gestützte Analysen und Echtzeit-Berichte.

#### Vorteile:

Integration verschiedener Datenquellen, wie CRM- oder Kassensysteme. Echtzeit-Dashboards bieten einen stets aktuellen Überblick über zentrale Kennzahlen. Skalierbarkeit für kleine bis große Unternehmen.

#### Einschränkungen:

Bedienung erfordert Know-how oder externe Dienstleister. Lizenzkosten können je nach Anbieter variieren.



### Was gilt es zu beachten?

#### Integration:

Das Tool sollte Datenquellen wie Buchhaltungssysteme, Buchungsplattformen oder CRM-Systeme nahtlos einbinden können.

#### Schulung:

Mitarbeiter sollten im Umgang mit dem Tool geschult werden, um dessen Potenzial voll auszuschöpfen.



#### Beispielanbieter:

#### Tabellenkalkulation als rudimentäres Business-Intelligence-System:

Microsoft Excel, Google Sheets, Libreoffice Calc

#### Professionelle

#### Business Intelligence Systeme:

Microsoft Power BI, Datapine, Zoho Analytics, Looker, Qlik Sense

### VORTEILE:

#### ✓ Effizienzsteigerung:

Automatisierung von Datenanalysen spart Zeit und reduziert manuelle Fehler.

#### ✓ Bessere Entscheidungsgrundlagen:

Visualisierte Daten zeigen Trends und Muster, die für strategische Entscheidungen genutzt werden können.

#### ✓ Kostenkontrolle:

BI-Tools können Einsparpotenziale und optimierte Ressourcennutzung aufzeigen.

» BI-Tools sind für mittlere und größere Unternehmen mit einer Vielzahl von relevanten Datenquellen geeignet. «



## GENERATIVE KÜNSTLICHE INTELLIGENZ:

### *Die Service- und Produktivitätsrevolution*

Haben Sie schon einmal mit einem Service-Chatbot auf einer Website gute Erfahrungen gemacht? Vor wenigen Jahren hätten diese Frage die meisten Menschen wahrscheinlich verneint. Doch dieses Vorurteil wackelt gerade. Chatbots haben mittlerweile eine Genauigkeit und Qualität erreicht, dass sie kaum mehr von menschlichen Chatpartnern unterschieden werden können. Doch nicht nur im Kundenservice können Anwendungen für generative künstliche Intelligenz (KI) touristische Betriebe entlasten.

***Überall im beruflichen Alltag können Chatbots Prozesse einfacher oder schneller machen.***

Für touristische Leistungsträger bedeutet dies, dass generative KI dabei helfen kann, zum Beispiel die Kundenkommunikation, das Marketing und die Angebotsgestaltung zu revolutionieren. Generative KI kann Sie in unzähligen Bereichen unterstützen.

## WAS SIND KI-CHATBOTS?

Generative künstliche Intelligenz bezeichnet Technologien, die auf Grundlage von Algorithmen selbstständig Inhalte erstellen können. Dazu gehören Texte, Bilder, Videos, Musik und mehr. Diese Tools lernen aus großen Datenmengen und setzen dieses Wissen ein, um neue, eigenständige Ausgaben zu generieren. Beispiele sind die Erstellung von Werbetexten, die Gestaltung von individuellen Gästeanfragen oder die automatisierte Erzeugung von visuellen Inhalten wie Logos oder Social-Media-Grafiken.



### VORTEILE:

#### ✓ Effizienzsteigerung:

Viele zeitaufwendige Prozesse lassen sich automatisieren. Beispielsweise kann eine KI Texte für Ihre Website, Buchungsbestätigungen oder Social-Media-Beiträge in Sekundenschnelle erstellen. Das spart Zeit und ermöglicht es Ihren Mitarbeitenden, sich auf strategische Aufgaben oder die Gäste vor Ort zu konzentrieren.

#### ✓ Kreativität fördern:

Generative KI kann als Ideengeber dienen. Sie liefert neue Perspektiven und kreative Ansätze, sei es für Marketingkampagnen, Designentwürfe oder Eventplanungen.

#### ✓ Personalisierung:

KI-Tools ermöglichen es, Inhalte und Angebote individuell an die Vorlieben Ihrer Gäste anzupassen. Eine generative KI könnte zum Beispiel automatisch Reisepläne erstellen, die perfekt auf die Interessen und Wünsche Ihrer Kunden abgestimmt sind.

#### ✓ Innovation:

Mit generativer KI lassen sich innovative Formate ausprobieren, wie interaktive Erlebnisse, personalisierte Videos oder maßgeschneiderte Tour-Guides in Form von Chatbots.



### Was gilt es zu beachten?

#### Datenschutz:

Bei KI-Chatbots ist der Datenschutz besonders wichtig. Stellen Sie sicher, dass Ihre Eingaben nicht für das Training der Modelle genutzt wird und ob die Verarbeitung von personenbezogenen Daten Ihrer Gäste oder sensible Unternehmensdaten geschützt sind.

» KI-Chatbots sind für alle Betriebe geeignet. «

#### 🔧 Beispielanbieter:

##### Texterstellung:

ChatGPT (OpenAI), Claude (Anthropic), Gemini (Google), LeChat (Mistral), DeepL Übersetzer und Write (Korrektur und Übersetzung von Texten, DeepL)

##### Bildgenerierung:

DALL-E (OpenAI), IMAGEN (Google), Midjourney, Stable Diffusion, Freepic, Adobe Firefly

##### Service-Chatbots:

DialogShift, MoinAI, Botfriends, Netomi, Sinch Engage



**EINFÜHRUNG IN KI:**  
**Checkliste für effektives Prompting**  
[bit.ly/4hqIDeB](https://bit.ly/4hqIDeB)



**DIGITAL-IMPULS (AUFZEICHNUNG)**  
**„Chatbots im Tourismus - Kommunikation neu gestalten“**  
[bit.ly/411HsoK](https://bit.ly/411HsoK)



**Mehr digitales Wissen unter:**  
[bit.ly/3xgu5oT](https://bit.ly/3xgu5oT)





# DIGITALE TOOLS FÜR BEHERBERGUNGSBETRIEBE

*In Beherbergungsbetrieben – von kleiner Ferienwohnung bis hin zum großen Hotel – stehen Gästezufriedenheit, effiziente Abläufe und optimale Auslastung im Fokus. Digitale Tools bieten hier maßgeschneiderte Lösungen, um den administrativen Aufwand zu reduzieren, den Service zu verbessern und die Gästefahrung zu optimieren. Ob Buchungssysteme, Channelmanager oder Check-in ohne Personal – der Einsatz von digitalen Lösungen schafft zahlreiche Möglichkeiten, Prozesse zu automatisieren und gleichzeitig individueller auf die Bedürfnisse der Gäste einzugehen. Im nächsten Abschnitt werden spezielle digitale Werkzeuge vorgestellt, die Beherbergungsbetriebe bei diesen Herausforderungen unterstützen und langfristig zum Erfolg beitragen.*

# DIE DIGITALE GRUNDLAGE FÜR UNTERKÜNFTE:

## Property-Management-Systeme (PMS) und Channelmanager für Beherbergungsbetriebe:

Viele Gäste bevorzugen heute die Onlinebuchung von Unterkünften. Neben der eigenen Website gibt es zahlreiche Buchungsplattformen, auf denen Gäste einen Aufenthalt bei Ihnen buchen wollen. Doch die manuelle Pflege von mehreren Buchungskanälen ist zeit- aufwendig und birgt die Gefahr von Doppelbuchungen. Hier kommen Property-Management-Systeme und Channelmanager ins Spiel. Property-Management-Systeme verwalten alle Bereiche Ihrer Unterkunft. Channelmanager kümmern sich um darum, die Preise und Verfügbarkeiten automatisch an Buchungsplattformen zu übergeben und Buchungen zurück in Ihr System zu übertragen.

### WAS SIND PMS UND CHANNELMANAGER?

Property-Management-Systeme (PMS) sind digitale Lösungen, die sämtliche Verwaltungsaufgaben eines Beherbergungsbetriebs zentralisieren.

### TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

#### Reservierungsverwaltung:

Zentrale Erfassung und Verwaltung von Buchungen, inklusive Echtzeit-Updates für Direktbuchungen und Buchungsportale.

#### Zimmerverwaltung:

Übersicht über Belegungsstatus, Reinigung und Wartung von Zimmern, inklusive Housekeeping-Funktionen.

#### Check-in und Check-out:

Automatisierte Prozesse für die An- und Abreise.

#### Rechnungsstellung:

Erstellung und Verwaltung von Rechnungen.

#### Gästemanagement:

Speicherung von Gastprofilen mit Präferenzen, Historie und Feedback zur Personalisierung des Aufenthalts.

#### Berichtswesen und Analyse:

Erstellung von Berichten zu Belegung, Umsätzen, durchschnittlichem Zimmerpreis und anderen Kennzahlen für die betriebliche Steuerung.

#### Channelmanager:

Channelmanager verbinden Ihren Betrieb mit verschiedenen Vertriebskanälen. Sie synchronisieren Verfügbarkeiten, Preise und Buchungen automatisch in Echtzeit, sodass keine Überbuchungen oder manuelle Anpassungen auf den einzelnen Kanälen mehr notwendig sind.

#### Für wen sind PMS und Channelmanager geeignet?

Die Grenzen zwischen PMS und Channelmanager verschwimmen teilweise. Die meisten gängigen PMS-Systeme bieten die Möglichkeit, Buchungskanäle direkt anzubinden, also ebenso als Channelmanager zu agieren. Auch Channelmanager bieten zum Teil grundlegende Funktionen von PMS-Systemen, welche für manche Unterkünfte bereits ausreichend sein dürften.

» Generell gilt: Für mittlere und große Betriebe mit größerem Verwaltungsaufwand ist ein PMS geeignet. «

Für kleinere Betriebe ist ein Channelmanager mit Basisfunktionalitäten im Bereich PMS meist ausreichend.

### VORTEILE:

#### ✔ Dreh- und Angelpunkt:

Alle wichtigen Daten werden in einer Lösung organisiert. Das PMS ist das zentrale „Betriebssystem“ einer Unterkunft.

#### ✔ Zeitersparnis und Effizienz:

Automatisierung von Routineaufgaben wie der Verfügbarkeitsprüfung oder Rechnungsstellung. Echtzeit-Synchronisation von Preisen und Verfügbarkeiten minimiert manuelle Eingaben und reduziert Fehler.

#### ✔ Verbesserte Gästefahrung:

Gäste können bequem online buchen. Außerdem personalisierte Kommunikation, z. B. durch automatische Buchungsbestätigungen oder Feedback-Anfragen.

#### 🔑 Beispielanbieter:

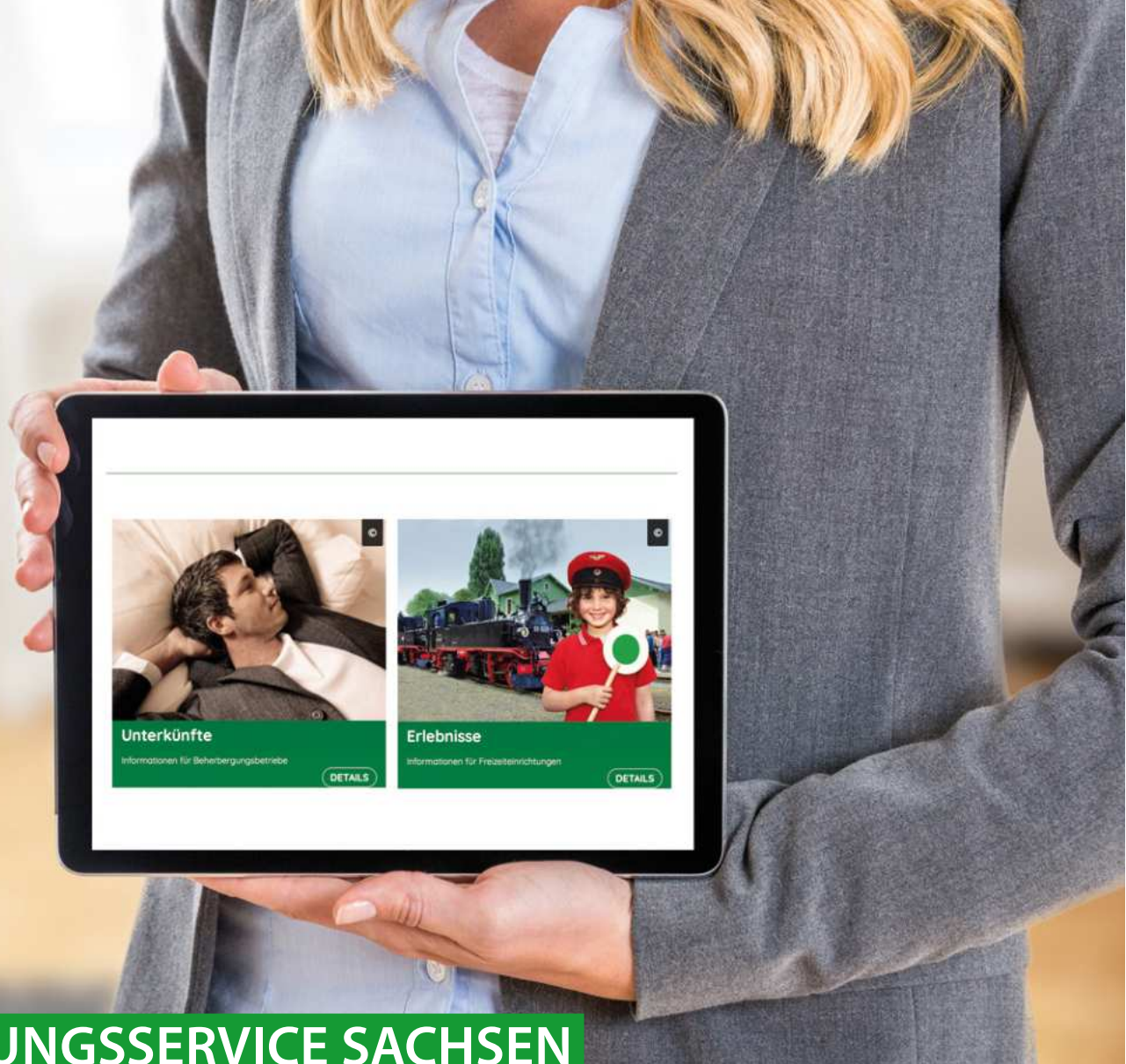
##### PMS:

EASYBOOKING, Protel, Hotelnetsolutions, Cloudbeds, 3RPMS, Mews, Roomracoon, Resavio

##### Channelmanager:

EASYBOOKING; Viato, Secra FEWO-Channelmanager, Guesty, Smooobu, Lodgify, Avantio, Siteminder, Beds24





## BUCHUNGSSERVICE SACHSEN

Der Buchungsservice Sachsen bietet Unterkünften außerdem eine unkomplizierte Möglichkeit, ihre Angebote ohne eigenen technischen Aufwand online zu verwalten und zu vermarkten. Durch die Nutzung des landesweiten Systems erhalten Betriebe einen zentralen Verfügbarkeitskalender und Channelmanager, mit denen sie ihre Kapazitäten flexibel steuern und gleichzeitig auf verschiedenen Plattformen anbieten können.

**Ein besonderer Vorteil für kleine und mittelständische Betriebe sind die attraktiven Provisionsbedingungen sowie die hohe Flexibilität:**

Es gibt keine Mindestbestände oder Bindungsfristen für die gemeldeten Kapazitäten. Dies ermöglicht es auch kleineren Unterkünften, ihre Verfügbarkeiten bedarfsgerecht zu verwalten und an den Markt zu bringen.

Der Buchungsservice umfasst derzeit 20 Buchungsstellen, die auf einen gemeinsamen Datenbestand zugreifen. Das bedeutet, dass eine Unterkunft von einer Stelle betreut wird, aber gleichzeitig über alle weiteren Buchungsstellen buchbar ist. Zusätzlich ermöglicht der Service die Anbindung an große Buchungsplattformen wie Booking.com, Airbnb oder HRS, wodurch die Reichweite der Betriebe erheblich gesteigert wird.

### BERATUNSTERMIN BUCHEN



**ANLAUFSTELLEN  
IN IHRER REGION  
FINDEN SIE HIER!**

# REVENUE-MANAGEMENT-SYSTEME

## UND SMART-PRICING-SYSTEME:

### *Umsatz und Auslastung optimieren*

Den richtigen Preis zum richtigen Zeitpunkt zu finden ist eine Kunst. Trotzdem verabschieden sich immer mehr Betriebe von starren Preisen und steigern ihren Gewinn durch dynamische Preise – die weit über Saisonpreise hinausgehen. Revenue-Management beschreibt dieses Ziel, Preise und Verfügbarkeiten laufend so festzulegen, dass die eigenen Umsätze maximiert werden. Gerade große Hotels und Ketten beschäftigen dafür eigenes Personal. Doch auch für kleine und mittelgroße Unterkünfte können Ansätze aus dem Revenue-Management helfen, mehr Geld zu verdienen. Hierfür gibt es spezielle Revenue-Management-Systeme bzw. Smart-Pricing-Tools. Diese helfen Ihnen, automatisiert durch komplexe Datenanalyse die richtigen Preise zu finden – auch ohne spezielles Personal und viel Zeit. Dafür wird unter anderem der aktuelle Buchungsstand, die Nachfrage, Preise von Mitbewerbern und weitere Faktoren analysiert, um Ihnen den optimalen Preis vorzuschlagen.



### WAS SIND REVENUE-MANAGEMENT- UND SMART-PRICING-SYSTEME?

Revenue-Management-Systeme und Smart-Pricing-Systeme analysieren interne und externe Daten, um die besten Preisstrategien zu entwickeln. Sie berücksichtigen Faktoren wie Buchungshistorien, saisonale Schwankungen, Marktnachfrage, Wettbewerberpreise und sogar lokale Events. Durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz können diese Tools Preise dynamisch anpassen (oder vorschlagen), um die Auslastung zu steigern und den Umsatz zu optimieren.

### TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

#### **Automatisierte Preiskalkulation:**

Dynamische Anpassung der Preise basierend auf Faktoren wie Nachfrage, Verfügbarkeit, Saison, Veranstaltungen oder Wettbewerbsanalysen.

#### **Datenanalyse:**

Auswertung historischer Daten, Buchungstrends und externer Einflüsse (z. B. Wetter, Ferien und Feiertage) zur Optimierung der Preisgestaltung.

#### **Marktüberwachung:**

Automatischer Vergleich der eigenen Preise mit denen der Mitbewerber und Anpassung zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit.

#### **Channel-Management:**

Synchronisation von Preisen über alle Buchungskanäle hinweg, z. B. Website, Buchungsplattformen oder Direktbuchungstools.

#### **Berichtswesen:**

Erstellung von Analysen und Reports zur Nachverfolgung der Umsatzentwicklung und Erfolgskontrolle der Preisstrategien.

» **Revenue-Management-Systeme und Smart-Pricing-Systeme sind für alle Betriebe mit Wunsch nach höheren Umsätzen geeignet.** «

### VORTEILE:

#### ✓ **Maximierung der Umsätze:**

Durch datengetriebene Preisstrategien können Betriebe ihre Erträge erhöhen, ohne zwingend mehr Gäste gewinnen zu müssen.

#### ✓ **Effiziente Auslastung:**

Durch dynamische Preisanpassung können auch Zeiten geringer Nachfrage besser ausgelastet werden.

#### ✓ **Wettbewerbsvorteil:**

Schnelle Reaktion auf Marktveränderungen sichert Betrieben einen Vorsprung gegenüber weniger flexiblen Mitbewerberinnen und Mitbewerbern.

#### ✓ **Zeitersparnis:**

Die Automatisierung von Preisentscheidungen reduziert den manuellen Aufwand erheblich.



### Was gilt es zu beachten?

#### **Kosten-Nutzen-Analyse:**

Stellen Sie sicher, dass die Investition in das System durch die zu erwartenden Umsatzsteigerungen gerechtfertigt wird.

#### 🔧 **Beispielanbieter:**

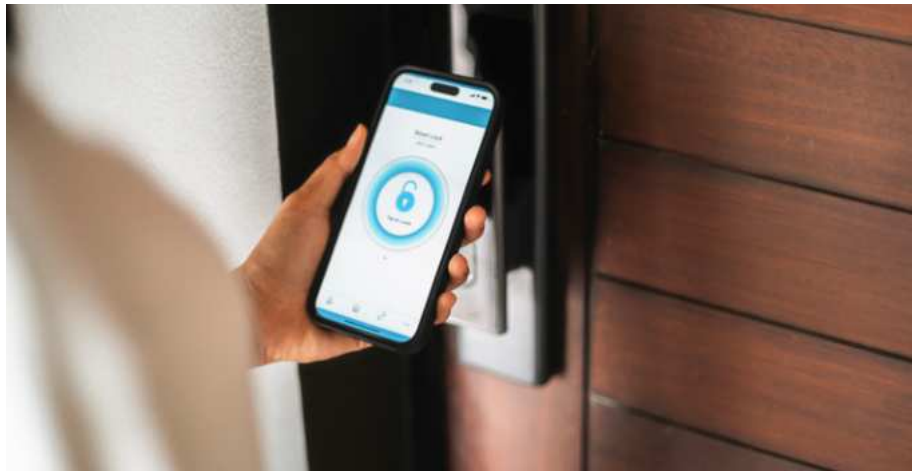
Ideas, Duetto, LodgelQ, beyond pricing, room price genie, Atomize, Rate-Board, BeOnPrice, Pricelabs

# SELF-CHECK-IN UND CHECK-OUT-SYSTEME FÜR BEHERBERGUNGSBETRIEBE:

## Praktisch für Gast und Betrieb

*Gäste erwarten zunehmend unkomplizierte und zeitsparende Lösungen bei ihrem Aufenthalt.*

Self-Check-in und Check-out-Systeme ermöglichen es Ihren Gästen, unabhängig von den Öffnungszeiten der Rezeption ein- und auszuchecken. Dies bietet nicht nur Komfort für die Gäste, sondern entlastet auch das Personal und verbessert die Effizienz Ihres Betriebs – gerade in Zeiten des Arbeits- und Fachkräftemangels ein wichtiges Thema.



### WAS SIND SELF-CHECK-IN UND CHECK-OUT-SYSTEME?

Diese Systeme bestehen aus digitalen Plattformen, die Gästen die Möglichkeit geben, den Check-in- und Check-out-Prozess eigenständig zu gestalten. Häufig kombiniert mit digitalen Schließsystemen, können Gäste beispielsweise per App, QR-Code oder PIN ohne Rezeptionsbesuch in ihr Zimmer gelangen.

### TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN

#### Online-Registrierung:

Gäste können ihre persönlichen Daten vor der Anreise eingeben.

#### Schlüsselloser Zugang:

Zimmerzugang erfolgt über digitale Schlüssel, z. B. per Smartphone.

#### Zahlungssysteme:

Direkte Abwicklung von Zahlungen beim Check-in oder Check-out.

#### Automatische Kommunikation:

Versand von E-Mails oder SMS mit Check-in-Details und Zimmerinformationen.

» **Check-in und Check-out-Systeme sind für alle Betriebe ohne durchgängig besetzte Rezeption geeignet.** «

### VORTEILE:

#### ✓ Flexibilität und Komfort:

Gäste sind nicht an Rezeptionszeiten gebunden und können ihre Ankunft oder Abreise flexibel gestalten.

#### ✓ Effizienzsteigerung:

Ihr Personal kann sich auf andere Aufgaben konzentrieren, da manuelle Tätigkeiten entfallen.

#### ✓ Schnellere Prozesse:

Der Check-in ist in wenigen Minuten abgeschlossen, ohne Wartezeiten für Gäste.

#### ✓ Kosteneinsparung:

Weniger personeller Aufwand und ein effizienterer Betrieb bedeuten langfristig geringere Kosten.

#### ✓ Modernes Image:

Der Einsatz solcher Systeme zeigt Innovationskraft und erhöht die Attraktivität Ihres Betriebs.



### Was gilt es zu beachten?

#### Benutzerfreundlichkeit:

Sowohl Gäste als auch Mitarbeitende müssen die Systeme einfach bedienen können. Eine intuitive Oberfläche ist essenziell. Ansonsten verursacht die Hilfe durch Mitarbeitenden mehr Arbeit als ein klassischer Check-in.

#### Zugangsmöglichkeiten:

Bieten Sie alternative Zugänge (z. B. Backup-Schlüssel), falls Gäste technische Probleme haben.

#### Beispielanbieter:

#### Check-in/Check-out:

Hotelbird, Straiv, Roomatik, Chekin, HelloGuest

#### Schließsysteme:

Glutz eACCESS, Salto, BlueID, Häfele, Burgwächter, VingCard, Dormakaba, orbita, Godrej



# DIGITALE GÄSTEMAPPEN:

## Der Schlüssel zur modernen Gästekommunikation

Digitale Gästemappen, auch Gäste-Apps genannt, sind eine zeitgemäße Weiterentwicklung der traditionellen analogen Gästemappe. Sie bieten Ihren Gästen eine bequeme, umfassende Informationsquelle direkt auf deren Smartphones, Tablets oder auf einem bereitgestellten Gerät. Diese innovativen Tools fördern nicht nur den Service, sondern steigern die Gästezufriedenheit und entlasten gleichzeitig Ihr Personal.

### WAS IST EINE DIGITALE GÄSTEMAPPE?

Eine digitale Gästemappe ist eine Softwarelösung, die alle wichtigen Informationen über Ihren Betrieb und die Umgebung digital bereitstellt.



### TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

#### Informationsbereitstellung:

Bereitstellung von wichtigen Informationen, wie Check-in- und Check-out-Zeiten, WLAN-Zugang, Restaurant-Öffnungszeiten oder Hausregeln, in digitaler Form.

#### Umgebungstipps:

Empfehlungen für lokale Sehenswürdigkeiten, Veranstaltungen, Wanderwege, Restaurants, andere Freizeitaktivitäten und Ihre Geheimtipps für die Gäste.

#### Angebotspräsentation:

Darstellung hauseigener Services, wie Wellness-Angebote, Zimmerservice oder besondere Arrangements, mit Möglichkeit zur direkten Buchung.

#### Kommunikation:

Integration eines Chats oder Kontaktformulars, damit Gäste schnell und unkompliziert Fragen stellen oder Wünsche äußern können.

#### Feedback-Funktion:

Einfache Möglichkeit für Gäste, während oder nach dem Aufenthalt Bewertungen oder Anregungen zu hinterlassen.

#### Echtzeit-Aktualisierungen:

Anpassung der Inhalte bei Änderungen, z. B. kurzfristige Menüanpassungen oder neue Veranstaltungen.

#### Mehrsprachigkeit:

Bereitstellung der Informationen in mehreren Sprachen für internationale Gäste.

» Digitale Gästemappen sind für alle Betriebe geeignet. «

### VORTEILE:

#### ✓ Steigerung der Gästezufriedenheit:

Gäste haben jederzeit Zugriff auf aktuelle Informationen, ohne nachfragen zu müssen. Dies reduziert Unsicherheiten und schafft ein angenehmeres Aufenthaltserlebnis.

#### ✓ Entlastung der Mitarbeitenden:

Gut gestaltete Gästemappen mit relevanten Informationen entlasten Mitarbeitende und schaffen Zeit für beratungsintensiven Service.

#### ✓ Zeit- und Kostenersparnis:

Durch die Bereitstellung digitaler Informationen entfällt der Druck und die

Pflege von Papiermappen. Änderungen können zentral und ohne zusätzlichen Aufwand vorgenommen werden.

#### ✓ Umsatzsteigerung:

Zusätzliche Services können direkt über die digitale Gästemappe beworben und gebucht werden, was den Umsatz steigern kann.

#### ✓ Nachhaltigkeit:

Der Verzicht auf gedruckte Materialien schont Ressourcen und kann Argument für umweltbewusste Gäste sein.

#### ✓ Mehrsprachigkeit:

Viele digitale Gästemappen bieten Unterstützung für mehrere Sprachen, was insbesondere für internationale Gäste ein Pluspunkt ist.



### Was gilt es zu beachten?

#### Einfache Bedienbarkeit:

Die Gästemappe sollte intuitiv zu bedienen sein, sowohl für Ihre Gäste als auch für Ihr Team, das die Inhalte pflegt.

#### Inhaltliche Relevanz:

Stellen Sie sicher, dass die Inhalte stets aktuell und nützlich sind. Lokale Informationen, Sonderangebote und personalisierte Empfehlungen machen die Gästemappe besonders wertvoll.

#### WLAN-Abdeckung:

Eine stabile Internetverbindung in Ihrem Haus ist Voraussetzung, damit die digitale Gästemappe problemlos genutzt werden kann.

#### 🔗 Beispielanbieter:

Gastfreund, Suitepad, Hotelbird, Checkin, betterspace, Zorentino, Smoobu



## CAMPINGBETRIEBE

### *Campingplätze unterscheiden sich von klassischen Beherbergungsbetrieben wie Hotels durch ihre Besonderheiten:*

Nähe zur Natur, die Vielfalt an Unterkunftsarten (von Zeltplätzen bis hin zu Mobilheimen) oder die Anreiseart der Gäste. Campinggäste haben deshalb besondere Bedürfnisse, die sich wiederum auf die Funktionen und Anforderungen digitaler Lösungen auswirkt. Statt einfach nur eine Zimmerkategorie zu buchen, möchten Campinggäste diesen einen Stellplatz mit der großartigen Aussicht buchen. Viele Campinggäste reisen ohne Buchung an und sollten auch außerhalb der Öffnungszeiten die Möglichkeit zur selbstständigen Buchung inklusive Zugang zur Anlage erhalten. Daneben muss der Zugang zu den Sanitäreinrichtungen geregelt werden und auch die Ein- und Ausfahrt auf das Gelände muss reibungslos und möglichst ohne Personal funktionieren. Dazu nutzen Camperinnen und Camper immer häufiger spezialisierte Buchungsportale, wie Pincamp, camping.info, ucamping, campstar oder allcamps. Anforderungen an Channelmanager für Campingbetriebe beinhalten auch Kompatibilität zu diesen Plattformen.

Die bereits vorgestellten Anbieterbeispiele decken teilweise auch Anwendungsfälle von Campingplätzen ab. Daneben gibt es aber auch spezialisierte Anbieter:



### **🔧 Beispielanbieter PMS/Channelmanager:**

Cynox, CamperClean, Campalot, Compusoft, Easycamp, direct, camping.care

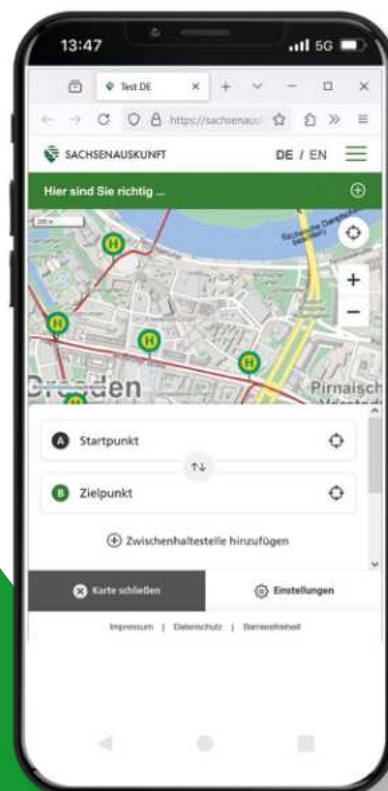


# SACHSENAUSKUNFT

## Die Fahrplanauskunft für die Anreise mit Bus und Bahn für Touristiker sowie Gäste

Zum Frühjahr 2025 wird die Planung von Reisen und Ausflügen mit Zug, S-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre einfacher und komfortabler. Unter [www.sachsenauskunft.de](http://www.sachsenauskunft.de) finden Sie künftig Fahrplanauskünfte in Echtzeit.

Die Sachsenauskunft ermöglicht Ihren Gästen die Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln einfach zu planen. Ein besonderer Vorteil der Sachsenauskunft ist die Integration der Fahrplandaten aller deutschen Verkehrsträger. Sie erhalten dadurch umfassende Informationen über Zug- und Busverbindungen, die nicht nur innerhalb Sachsens, sondern über die Landesgrenze hinaus gehen. Zudem können Nutzer zwischen deutscher und englischer Sprache wählen.



### Short Facts: Gut geplant mit Bus & Bahn

- **Stets aktuell: Informationen über Abfahrts- und Ankunftszeiten** basieren auf Echtzeitdaten, sodass Reisende immer die besten Verbindungen nach aktueller Verkehrssituation erhalten.
- **Moderne Optik:** Nutzer können sich die gewohnten OpenStreet Map-Karten anzeigen lassen, um ihre Route besser zu visualisieren und wichtige Punkte in ihrer Umgebung zu finden.
- **Benutzerfreundlichkeit:** Die intuitive Bedienoberfläche erlaubt eine problemlose Darstellung auf PC, Tablet und Smartphone.
- **Zusätzlicher Service:** Binden Sie die Sachsenauskunft einfach per Link oder Widget auf Ihre Website ein. Praktisch ist ebenfalls die Anzeige als Abfahrtsmonitor.

### Weitere Informationen und Unterstützung bei der Integration der Sachsenauskunft in Ihre Website erhalten Sie hier:

Verkehrsverbund Oberelbe GmbH (VVO)

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

[sachsenauskunft@vvo-online.de](mailto:sachsenauskunft@vvo-online.de)



Die Sachsenauskunft ist ein kostenfreier Service und in Zusammenarbeit der fünf sächsischen Verkehrsverbände entstanden.



# DIGITALE TOOLS FÜR GASTRONOMIE

*In der Gastronomie zählt jede Minute: Von der Bestellung über die Zubereitung bis hin zum Servieren muss alles reibungslos funktionieren, um Gäste zufrieden zu stellen und gleichzeitig wirtschaftlich zu arbeiten. Gleichzeitig müssen Gastrobetriebe auch als Arbeitgeber attraktiv sein. Digitale Tools bieten hier wertvolle Unterstützung, um Abläufe zu optimieren, die Kommunikation zu verbessern, Ressourcen effizient einzusetzen und das Personal zu entlasten. Ob Kassensysteme, Bestell-Apps oder digitale Warenwirtschaft – moderne Lösungen helfen dabei, Zeit zu sparen, Fehler zu minimieren und das Gasterlebnis auf ein neues Niveau zu heben.*

*Im folgenden Abschnitt stellen wir Ihnen digitale Werkzeuge vor, die speziell für Gastronomiebetriebe entwickelt wurden und Ihren Arbeitsalltag erleichtern können.*

# DIGITALE KASSENSYSTEME:

## Das Gastro-Betriebssystem

*Moderne Kassensysteme sind längst mehr als nur ein Werkzeug zur Abwicklung von Zahlungen.*

Sie haben sich zu multifunktionalen Lösungen entwickelt, die Gastronomiebetriebe in vielen Bereichen unterstützen können – von der Bestellaufnahme über die Inventur bis hin zur Datenanalyse. In einer Branche, die durch hohe Personalkosten und komplexe Abläufe geprägt ist, bieten digitale Kassensysteme die Möglichkeit, Prozesse effizienter zu gestalten und gleichzeitig den Service für die Gäste zu verbessern und das Personal zu entlasten.



### WAS SIND KASSENSYSTEME?

Digitale Kassensysteme sind Softwarelösungen, die den gesamten Verkaufsprozess digitalisieren und dabei weit mehr als eine einfache Zahlungsabwicklung bieten.

### TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

#### Bestellmanagement:

Erfassung und Weiterleitung von Bestellungen direkt an die Küche oder Bar.

#### Zahlungsabwicklung:

Unterstützung verschiedener Zahlungsmethoden wie Bargeld, Kartenzahlung oder mobile Bezahlmöglichkeiten.

#### Inventur und Lagerverwaltung:

Automatische Abgleichung von verkauften Speisen und Getränken mit dem Warenbestand.

#### Berichtswesen:

Erstellung von Umsatzanalysen, Verkaufsstatistiken und Berichten für die Buchhaltung.

#### Personalmanagement:

Verwaltung von Schichtzeiten und Umsätzen pro Mitarbeiter.

#### Integration:

Anbindung an Buchhaltungs-, CRM- oder Lieferplattformen.

» **Digitale Kassensysteme sind für alle Gastronomiebetriebe geeignet.** «

### VORTEILE:

#### ✓ Effizienzsteigerung:

Prozesse wie Bestell- und Zahlungsabwicklungen werden beschleunigt, was den Service verbessert und Wartezeiten reduziert.

#### ✓ Fehlerreduktion:

Automatische Übertragung von Bestellungen verringert Missverständnisse zwischen Service und Küche.

#### ✓ Flexibilität:

Unterstützung von verschiedenen Bezahlmethoden und einfacher Wechsel zwischen Tisch- und Thekenservice.

#### ✓ Datenanalyse:

Umsatzstatistiken und Gästetrends können ausgewertet werden, um Geschäftsentscheidungen datenbasiert zu treffen.

#### ✓ Rechtssicherheit:

Moderne Kassensysteme erfüllen gesetzliche Anforderungen wie die GoBD und TSE-Pflicht in Deutschland.



**Worauf sollte man bei der Einführung achten?**

#### Bedarfsanalyse:

Überlegen Sie, welche Funktionen Sie wirklich benötigen – z. B. Unterstützung für Lieferservice, mehrere Standorte, mobile Terminals, etc.

#### Ganzheitliche Umsetzung:

Wenn Sie beispielsweise händische Bestellzettel durch digitale Systeme ersetzen, sollte der gesamte Ablauf optimiert werden. Bestellungen sollten direkt in der Küche auf Bildschirmen ausgegeben werden, anstatt weiterhin als Ausdruck vom Personal in die Küche getragen werden.

#### 🔧 Beispielanbieter:

lightspeed, Orderbird, flour, ready2order, possum, speedy, payone, gas-tronovi, SumUp



# RESERVIERUNGS- UND TISCHMANAGEMENTSYSTEME:

## Optimale Planung und Service für Gastronomiebetriebe

Die Verwaltung von Reservierungen und die effiziente Zuweisung von Tischen gehören zu den zentralen Aufgaben eines Gastronomiebetriebs. Vor allem in Zeiten hoher Nachfrage kann es eine Herausforderung sein, Gäste optimal zu platzieren und gleichzeitig die Abläufe im Restaurant zu organisieren. Digitale Reservierungs- und Tischmanagementsysteme schaffen hier Abhilfe, indem sie Prozesse automatisieren und Übersicht schaffen.

### WAS SIND RESERVIERUNGS- UND TISCHMANAGEMENT-SYSTEME?

Reservierungs- und Tischmanagementsysteme kombinieren digitale Tools für die Annahme und Verwaltung von Tischreservierungen mit Funktionen für die Organisation der Platzierung von Gästen. Sie ermöglichen es, Tischbelegungen zu planen, Kapazitäten zu überwachen und spontane Änderungen reibungslos zu handhaben.

### TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN

#### Online-Reservierung:

Gäste können rund um die Uhr Reservierungen vornehmen, oft direkt über Ihre Website oder Plattformen wie Google Maps.

#### Live-Kapazitätsanzeige:

Zeigt verfügbare Tische und Auslastungen in Echtzeit.

#### Automatische Tischzuteilung:

Optimiert die Sitzplatzverteilung nach Größe der Gruppe und Verfügbarkeit.



#### Wartelistenmanagement:

Gäste können sich in eine digitale Warteliste eintragen und werden automatisch benachrichtigt, sobald ein Tisch frei wird.

#### Kundendatenverwaltung:

Gästepreferenzen (z. B. Fensterplatz oder Allergien) können gespeichert und für zukünftige Besuche genutzt werden.

» Ein Reservierungs- und Tischmanagementsystem ist für alle Betriebe ohne durchgängig besetzter Rezeption geeignet. «

### VORTEILE:

#### Zeitersparnis und Effizienz:

Reservierungen per Telefon oder manuell geführte Listen entfallen. Das spart Zeit und reduziert Fehler.

#### Verbesserte Gastzufriedenheit:

Wartezeiten werden minimiert, und Gäste erleben einen reibungslosen Ablauf – von der Reservierung bis zur Abrechnung.

#### Umsatzsteigerung:

Optimierte Tischzuweisungen maximieren die Auslastung, während Wartelisten sicherstellen, dass freie Kapazitäten schnell wieder belegt werden.

#### Datenbasierte Optimierung:

Analyseberichte helfen, Stoßzeiten und Kundenverhalten besser zu verstehen und Angebote entsprechend anzupassen.

#### Flexibilität:

Auch kurzfristige Änderungen, wie Verspätungen oder Stornierungen, können einfach und schnell verarbeitet werden.



Was gilt es zu beachten?

#### Online-Präsenz:

Prüfen Sie, ob das System Ihre Tische auf bekannten Plattformen anbieten kann, um die Reichweite Ihrer Angebote zu erhöhen.

#### Flexibilität der Konfiguration:

Jedes Restaurant hat individuelle Anforderungen. Wählen Sie ein System, das sich an Ihre spezifischen Bedürfnisse anpassen lässt, etwa hinsichtlich Tischanordnung oder anderer Besonderheiten.

#### Beispielanbieter:

resimo, Teburio, foratable, zenchef, Gastro Digital, The Fork Manager, OpenTable, Quandoo

# WARENWIRTSCHAFTS- SYSTEME IN DER GASTRONOMIE:

## Effizienz und Nachhaltigkeit durch Digitalisierung



Warenwirtschaftssysteme (WWS) sind digitale Tools, die den gesamten Prozess der Warenverwaltung automatisieren und optimieren. Dazu gehören Bestandsführung, Einkaufsmanagement, Lagerverwaltung und Nachverfolgbarkeit der Waren. Gastronomiebetriebe können mit diesen Systemen ihre Warenflüsse transparent gestalten, Verluste minimieren und die Effizienz ihrer Prozesse steigern.

### WAS SIND WARENWIRTSCHAFTSSYSTEME?

Warenwirtschaftssysteme (WWS) sind digitale Tools, die den gesamten Prozess der Warenverwaltung automatisieren und optimieren. Dazu gehören Bestandsführung, Einkaufsmanagement, Lagerverwaltung und Nachverfolgbarkeit der Waren. Gastronomiebetriebe können mit diesen Systemen ihre Warenflüsse transparent gestalten, Verluste minimieren und die Effizienz ihrer Prozesse steigern.

### TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

#### Bestandsmanagement:

Automatische Überwachung und Nachbestellung von Produkten.

#### Lieferantenmanagement:

Erleichterte Kommunikation und Dokumentation von Bestellungen bei Lieferanten.

#### Analyse und Reporting:

Einblicke in Verkaufszahlen, Warenumschlag und Profitabilität einzelner Produkte.

#### Rezept- und Kalkulationsverwaltung:

Verknüpfung von Gerichten mit Zutaten und Kosten zur Kalkulation von Verkaufspreisen.

#### Anbindung an Kassensysteme:

Automatische Synchronisation von Verkäufen und Lagerbestand.

» Digitale Warenwirtschaftssysteme sind für alle Gastronomiebetriebe geeignet. «



### VORTEILE:

#### ✓ **Transparenz und Kontrolle:**

Jederzeitige Übersicht über Lagerbestände und Warenbewegungen.

#### ✓ **Kostenersparnis:**

Vermeidung von Überbeständen und Warenverlusten durch systematische Bestandsüberwachung.

#### ✓ **Effizienzsteigerung:**

Automatisierte Prozesse reduzieren den manuellen Aufwand und minimieren Fehler.

#### ✓ **Bessere Planung:**

Durch Analyse der Daten können Einkaufs- und Verkaufsstrategien optimiert werden.

✓ **Nachhaltigkeit:** Exakte Mengenplanung hilft, Lebensmittelverschwendung zu reduzieren.



**Worauf sollte man bei der Einführung achten?**

#### **Integration mit Kassensystemen:**

Das WWS sollte nahtlos mit vorhandenen Kassensystemen kommunizieren, um Verkäufe automatisch zu erfassen und Lagerbestände in Echtzeit anzupassen.

#### **Anpassung an Betriebsgröße:**

Wählen Sie ein System, das auf die Größe und Anforderungen Ihres Betriebs zugeschnitten ist. Für kleine Betriebe reichen oft Basislösungen, während größere Betriebe von umfangreichen Funktionen wie Lieferantenvergleichen profitieren.

#### **Lieferantenschnittstellen:**

Achten Sie darauf, dass das System mit den gängigen Lieferanten in Ihrer Region kompatibel ist. Das kann im Umkehrschluss auch bedeuten, dass nichtdigitalisierte Lieferanten gewechselt werden müssen, um von den Vorteilen eines digitalen WWS vollumfänglich profitieren zu können.

#### 🔗 **Beispielanbieter:**

Lightspeed, apibase, Mews POS, Foodnotify, Gastrosoft



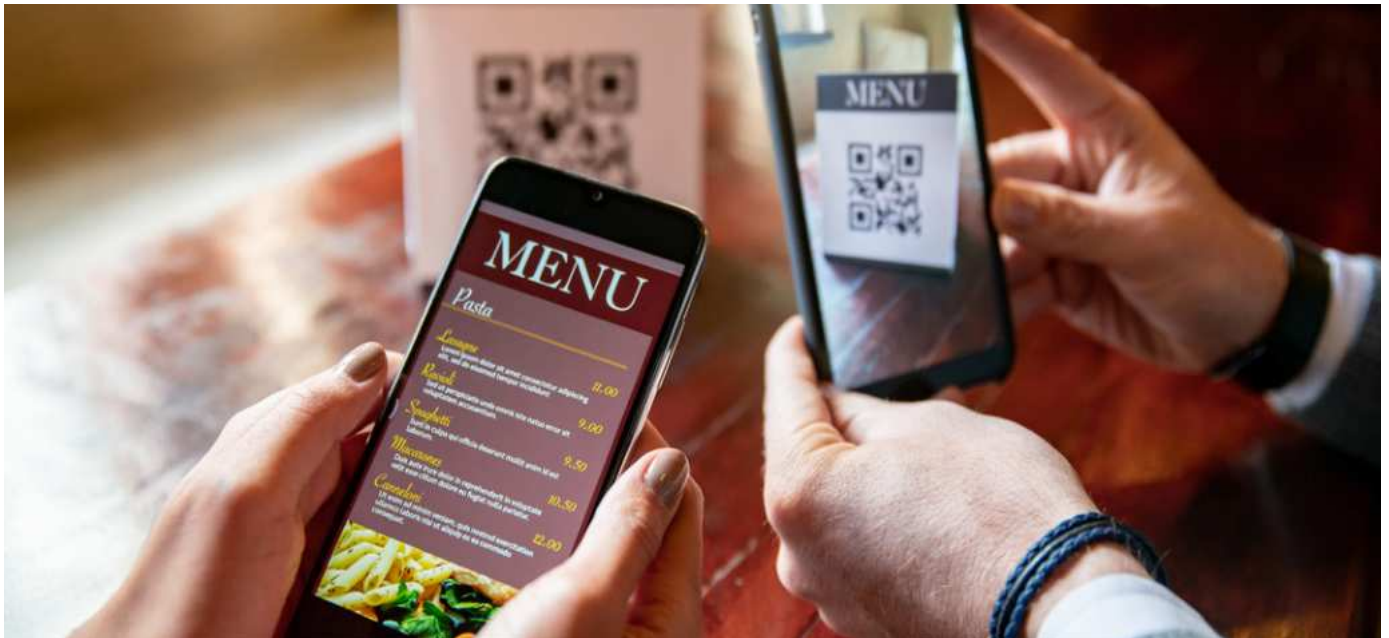
## DIGITALE BESTELLSYSTEME:

### *Unterstützung für Ihr Personal*

*In der Gastronomie macht ein schneller, reibungsloser Ablauf oft den Unterschied zwischen zufriedenen Stammgästen und verlorenen Kunden.*

Digitale Bestellsysteme bieten dabei eine wertvolle Unterstützung – egal ob für Bestellungen direkt am Platz oder für Abholung und Lieferung. Der Unterschied zu Kassensystemen mit Bedienung durch Ihr Personal ist, dass Ihre Gäste die Bestellung selbst vornehmen können. Sie ermöglichen es Betrieben, den Service zu optimieren, Fehler zu reduzieren und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Daneben können diese Systeme auch helfen, das Personal zu entlasten und Zeit für die wirklich wichtigen Gästeinteraktionen zu schaffen.





## WAS SIND DIGITALE BESTELLSYSTEME?

Digitale Bestellsysteme sind Softwarelösungen, die die Aufnahme, Bearbeitung und Abwicklung von Bestellungen erleichtern. Sie können vor Ort über QR-Codes auf den Tischen oder außer Haus online über Apps und Websites genutzt werden.

» **Digitale Bestellsysteme sind für alle Gastronomiebetriebe geeignet, bei denen persönlicher Service keine übergeordnete Rolle spielt, und für Betriebe mit Personalengpässen.** «

## TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN

### Digitale Speisekarten:

Gäste können die Speisen und Getränke direkt auf ihrem Smartphone oder einem bereitgestellten Tablet ansehen und bestellen.

### Abhol- und Lieferbestellungen:

Systeme bieten eine übersichtliche Plattform für die Online-Bestellung von Gerichten.

### Kassensystem-Integration:

Bestellungen werden direkt in das Kassensystem übertragen und können automatisch an die Küche weitergeleitet werden.

### Zahlungsabwicklung:

Integrierte Zahlungsoptionen wie Kreditkarte, PayPal oder Sofortüberweisung ermöglichen eine reibungslose Abwicklung.

## VORTEILE:

### ✓ Effizienzsteigerung:

Bestellungen werden direkt und ohne Zwischenstationen an die Küche oder Bar übermittelt. Das spart Zeit und reduziert Fehler, die durch Missverständnisse bei mündlichen Bestellungen entstehen können.

### ✓ Weniger Personalmangel-Stress:

Weniger Interaktion bei der Aufnahme und Weiterleitung von Bestellungen kann Personallücken abfedern oder generell den Personalaufwand reduzieren.

### ✓ Bessere Gästeerfahrung:

Gäste genießen mehr Autonomie, da sie in ihrem eigenen Tempo bestellen können. Besonders bei digitalen Speisekarten können Zusatzinformationen wie Allergene oder Herkunftsangaben eingeblendet werden.

### ✓ Umsatzsteigerung:

Systeme empfehlen automatisch passende Produkte („Möchten Sie ein Dessert dazu?“), was den Durchschnittsbetrag erhöhen kann.

### ✓ Flexibilität:

Besonders bei Lieferservices und Abholung erleichtert ein Online-Bestellsystem die Organisation, z. B. durch Lieferzeitfenster und Statusupdates.



**Worauf sollten Sie bei der Einführung achten?**

### Einfache Bedienung:

Sowohl Ihre Gäste als auch Ihr Personal müssen das System intuitiv nutzen können. Achten Sie darauf, dass das System auch für nicht-technikaffine Menschen geeignet ist.

### Anbindung an bestehende Systeme:

Idealerweise integriert sich das Bestellsystem nahtlos in Ihr Kassensystem und Ihre Buchhaltungssoftware.

### Gästeakzeptanz:

Planen Sie eine Phase zur Einführung, in der Sie Ihre Gäste mit dem neuen System vertraut machen und mögliche Bedenken ausräumen.

### 🔄 Beispielanbieter:

Orderbird, Orderiom, ordersmart, Menury, Dish, bestellme, orderio, GloriaFood, Lightspeed



# DIGITALE TOOLS FÜR FREIZEITANGEBOTE

*Freizeitbetriebe wie Sehenswürdigkeiten, Museen oder Tourenanbieter leben davon, unvergessliche Erlebnisse für ihre Gäste zu schaffen. Dabei müssen sie nicht nur ein reibungsloses Besuchererlebnis sicherstellen, sondern auch interne Abläufe effizient organisieren und ihre Angebote zielgerichtet vermarkten. Digitale Tools bieten hier vielfältige Möglichkeiten – von Ticketing-Systemen über virtuelle Führungen bis hin zu Besucheranalysen. Sie helfen dabei, Prozesse zu vereinfachen, die Gästeerfahrung zu verbessern, neue Zielgruppen zu erreichen und das Personal zu entlasten. Im folgenden Abschnitt stellen wir Ihnen digitale Werkzeuge vor, die speziell für Betriebe im Bereich von Freizeitangeboten entwickelt wurden und Ihnen helfen, zukunftsfit zu werden.*

# DIGITALE BUCHUNGSSYSTEME:

## Effektives Management von Reservierungen und Tickets

Digitale Buchungssysteme sind für Anbieter von Freizeitangeboten wie Museen, Freizeitparks oder Tourenanbieter heute unverzichtbar und sollten die digitale Basis darstellen. Sie ermöglichen eine effiziente Organisation von Reservierungen und Ticketverkäufen – online und vor Ort. Ob es darum geht, Eintrittskarten für ein Museum zu buchen, Tickets für eine Führung zu reservieren oder die Kapazitäten eines Freizeitparks optimal auszulasten: Ein digitales Buchungssystem schafft Klarheit für Betrieb und Gäste, spart Zeit und bietet den Gästen ein modernes und bequemes Buchungserlebnis. Moderne Buchungssysteme erlauben außerdem die Anbindung an Buchungsportale, um die Reichweite des eigenen Angebots zu erhöhen. Erste Anbieter von Freizeitangeboten nutzen außerdem bereits Funktionen rund um dynamische Preise, um beispielsweise Besucherspitzen abzumildern und wenig ausgelastete Randzeiten durch attraktive Preise besser auszulasten.

### WAS SIND DIGITALE BUCHUNGSSYSTEME?

Digitale Buchungssysteme sind Softwarelösungen, die Reservierungen, Ticketverkauf und das Kapazitätsmanagement automatisieren. Sie erfassen Buchungen in Echtzeit, bieten Gästen bequeme Zahlungsmöglichkeiten und ermöglichen die Anbindung an Buchungsportale.

### TYPISCHE FUNKTIONEN UMFASSEN:

#### Online-Reservierungen:

Gäste können Buchungen über eine Website oder App rund um die Uhr vornehmen.

#### Kapazitätsmanagement:

Verfügbarkeiten werden automatisch aktualisiert, sodass keine Überbuchungen möglich sind.

#### Dynamische Preisgestaltung:

Preise können in Abhängigkeit von Nachfrage oder Verfügbarkeit automatisch angepasst werden, um die Auslastung auch außerhalb der Stoßzeiten zu optimieren.

#### Zahlungsabwicklung:

Die Systeme wickeln die Zahlung für Sie ab.

#### Channelmanagement:

Tickets können über die Anbindung an regionale, nationale oder globale Buchungsplattformen für Attraktionen und Erlebnisse freigegeben werden.

#### Berichte und Analysen:

Dashboards zeigen Buchungszahlen, Umsatz und Kapazitätsauslastung.

» Buchungssysteme sind für alle Freizeitanbieter und Attraktionen mit Ticketverkauf geeignet. «

### VORTEILE:

#### ✓ Zeitersparnis:

Manuelle Buchungsprozesse entfallen. Mitarbeiter können sich auf andere Aufgaben konzentrieren. Durch die automatische Anbindung an Buchungsportale entfällt die manuelle Freigabe von Kontingenten und das Einstellen von Preisen.

#### ✓ Verbesserte Kundenerfahrung:

Gäste profitieren von einem reibungslosen Buchungsprozess, der auch spontan von unterwegs möglich ist.

#### ✓ Fehlerreduktion:

Durch automatische Verfügbarkeitsabgleiche und integrierte Zahlungssysteme sinkt das Risiko von Doppelbuchungen oder fehlerhaften Reservierungen.

#### ✓ Optimierte Auslastung:

Dank Echtzeit-Daten können Kapazitäten effizient geplant und ungenutzte Plätze besser vermarktet werden. Zusätzlich kann sich eine bessere Verteilung von Auslastungen positiv auf die Kundenerfahrung (und die Zufriedenheit des Personals) auswirken.

#### ✓ Wirtschaftliche Vorteile:

Dynamische Preise und Cross-Selling-Optionen (z. B. Zusatzangebote) erhöhen den Umsatz.



### Was gilt es zu beachten?

#### Integration mit bestehenden Systemen:

Ein gutes Buchungssystem sollte sich nahtlos in Ihre Website, CRM- oder Kassensysteme integrieren lassen.

#### Skalierbarkeit:

Wählen Sie ein System, das auch bei steigendem Gästeaufkommen problemlos funktioniert.

#### Mobile Optimierung:

Viele Gäste buchen über ihr Smartphone. Das System muss dafür optimiert sein.

#### 🔧 Beispielanbieter:

Regiondo, BookingKit, Tomas, FareHarbor, bookeo, xola, rezdy, checkfront





## TICKETING- UND ZUGANGSKONTROLLSYSTEME:

### *Warteschlangen verhindern*

*Der Ticketverkauf und spätestens der Zugang zu Ihrer Attraktion sind oft der erste Kontaktpunkt zu Ihrem Betrieb vor Ort.*

Lange Warteschlangen können sich schon vor dem eigentlichen Erlebnis negativ auf die Gästeerfahrung auswirken. Moderne Ticketing- und Zugangskontrollsysteme können Sie dabei unterstützen, diesen ersten Eindruck für sich zu gewinnen. Außerdem kann der Arbeits- und Fachkräftemangel die Einführungen solcher Lösungen zusätzlich notwendig machen. Technologien wie Handscanner zur Ticketvalidierung oder komplette Self-Service-Lösungen in Form von Ticketkiosken und autonomen Zutrittssystemen bieten eine ideale Unterstützung.

## WAS SIND TICKETING- UND ZUGANGSKONTROLLSYSTEME?

Ticketing- und Zugangskontrollsysteme umfassen eine Reihe von Technologien, die den Verkauf, die Validierung und den Zugang von Gästen erleichtern oder vollständig automatisieren.

» **Ticketing- und Zugangskontrollsysteme sind für alle Freizeitanbieter und Attraktionen mit Ticketverkauf geeignet.** «



## TYPISCHE KOMPONENTEN SOLCHER SYSTEME SIND:

### Handscanner:

Mobile Geräte oder Smartphone-Apps zur Validierung von Tickets, z. B. QR-Codes, NFC-Chips oder klassische Barcode-Tickets.

### Ticketkioske:

Stationäre Terminals, an denen Gäste Tickets selbst kaufen oder bereits gebuchte Tickets ausdrucken können.

### Drehkreuze und Zutrittschranken:

Automatisierte Systeme, die Tickets validieren und den Zugang regeln.

### Mobile Apps:

Lösungen, die es Gästen ermöglichen, Tickets digital zu speichern und direkt vorzuzeigen.

### Zentralisierte Kontrollsysteme:

Plattformen, die Echtzeitdaten zu Verkäufen, Validierungen und Besucherzahlen bereitstellen.

## VORTEILE:

### ✓ Optimierte Besucherströme:

Die automatisierte Zugangskontrolle sorgt dafür, dass Gäste schnell und ohne lange Wartezeiten Zutritt erhalten. Dies verbessert den ersten Eindruck und reduziert Stress für Mitarbeitende und Gäste zu Spitzenzeiten.

✓ **Erhöhte Sicherheit:** Zugangskontrollsysteme verhindern den Missbrauch von Tickets und ermöglichen eine genaue Nachverfolgung der Besucherzahlen – essenziell für Sicherheitsvorgaben und Kapazitätsgrenzen.

✓ **Zeit- und Kostenersparnis:** Automatisierte Prozesse entlasten das Personal, das sich auf beratungsintensive Aufgaben konzentrieren kann.

### ✓ Flexibilität und Anpassungsfähigkeit:

Systeme können dynamisch auf unterschiedliche Besucherzahlen und Stoßzeiten reagieren, etwa durch die schnelle Aktivierung zusätzlicher Zutrittspunkte.



**Was gilt es bei der Einführung zu beachten?**

### Robustheit und Zuverlässigkeit:

Besonders in Außenbereichen müssen Geräte wie Handscanner und Drehkreuze wetterfest und ausfallsicher sein.

### Sicherheit:

Zutrittslösungen müssen zuverlässig vor Missbrauch geschützt sein. QR-Codes und NFC-Chips sollten fälschungssicher sein, und die Datenübertragung muss verschlüsselt erfolgen.

### Barrierefreiheit:

Die Systeme sollten so gestaltet sein, dass auch Personen mit eingeschränkter Mobilität oder Sehvermögen sie nutzen können.

### 🔧 Beispielanbieter:

Regiondo, n-tree, axess, skidata, ticket.io, BestKiosk

# INNOVATIVE (ZUSATZ)ANGEBOTE:

## Digitale Führungen, Virtuelle Realität (VR) und Augmented Reality (AR)



**Digitale Führungen eröffnen Ihnen völlig neue Möglichkeiten, Ihre Attraktionen erlebbar zu machen.**

Digitale Führungen sowie Anwendungen von Virtueller Realität (VR) und Augmented Reality (AR) ermöglichen immersive und interaktive Erlebnisse. Sie sind mehr als nur technische Spielereien.

Denn digitale Angebote eröffnen neue Wege, Freizeitangebote innovativ zu präsentieren, Zielgruppen zu erweitern, neue Einnahmequellen zu erschließen und den Gästen ein nachhaltiges und beeindruckendes Erlebnis zu bieten.

### WAS SIND DIGITALE FÜHRUNGEN, VR UND AR?

#### Digitale Führungen:

Hierbei handelt es sich um Apps oder Audiogeräte, die Gäste durch Attraktionen leiten. Mit Texten, Bildern, Audio und Videos wird der Besuch individuell und informativ gestaltet.

#### Virtuelle Realität (VR):

VR nutzt spezielle Headsets, um Gäste in eine vollständig virtuelle Umgebung zu versetzen. Dies ermöglicht das Eintauchen in andere Welten, wie z. B. historische Ereignisse oder zukünftige Visionen.

#### Augmented Reality (AR):

AR überlagert die reale Welt mit digitalen Informationen, die durch Smartphones oder AR-Brillen sichtbar werden. Besucher können dadurch zusätzliche Inhalte entdecken, z. B. animierte historische Figuren oder interaktive Karten.

»» **Digitale Führungen, VR- und AR-Systeme sind für alle Freizeitanbieter und Attraktionen geeignet.** ««

### VORTEILE:

#### ✓ Erhöhte Attraktivität:

VR und AR verwandeln einen klassischen Museumsbesuch oder eine Stadttour in ein unvergessliches Erlebnis, das auch jüngere Zielgruppen begeistern kann.

#### ✓ Individuelles Erlebnis:

Gäste können digitale Führungen ihrem Tempo anpassen, Sprachen wählen oder spezifische Interessen vertiefen.

#### ✓ Mehr Wissen durch Interaktivität:

Interaktive Elemente, wie Spiele oder animierte Szenen, fördern das Verständnis und die Erinnerung an Inhalte.

#### ✓ Barrierefreiheit:

Digitale Führungen können Informationen in verschiedenen Sprachen oder Formaten (z. B. Gebärdensprache) bereitstellen, wodurch mehr Menschen Zugang erhalten.

#### ✓ Umsatz:

Die Angebote können als Aufwertung des bestehenden Angebots oder als Zusatzangebote für höhere Umsätze sorgen, indem höhere Ticketpreise oder Zusatzgebühren durchgesetzt werden können.



### Was gilt es zu beachten?

#### Technische Ausstattung:

VR-Headsets, AR-kompatible Geräte oder mobile Apps müssen qualitativ hochwertig, robust und benutzerfreundlich sein.

#### Content-Erstellung:

Digitale Führungen, VR- und AR-Anwendungen erfordern ansprechende Inhalte, die in Zusammenarbeit mit Expertinnen und Experten erstellt werden sollten.

#### Kosten-Nutzen-Analyse:

Die Entwicklung solcher Lösungen kann kostenintensiv sein. Es sollte geprüft werden, welche Zielgruppen und Attraktionen durch digitale Technologien besonders profitieren.

#### Barrierefreiheit:

Inhalte sollten für möglichst viele Zielgruppen zugänglich sein (mehrsprachige Inhalte, kinderfreundliche Elemente, Anpassungen für Menschen mit Einschränkungen).

#### 🕒 Beispielanbieter:

spotAR, orpheo, monamu, FutureHistory, Kulturaufnahme

# PRAXISBEISPIELE:



## SELBSTGEFÜHRTE TOUREN:

*Über eine Smartphone App können Gäste jederzeit und in ihrem eigenen Tempo eine individuelle, geführte Tour machen.*

## VIRTUELLE ZEITREISEN:

*VR-Brillen lassen Gäste in virtuelle Welten und längst vergangene Zeiten eintauchen.*



## AR-TOUREN:

*Besucher einer archäologischen Stätte sehen über ihr Smartphone die ursprünglichen Bauwerke direkt über die noch vorhandenen Ruinen gelegt.*

## INTERAKTIVE MUSEUMSFÜHRUNGEN:

*Eine App erkennt über GPS oder QR-Codes den Standort des Gastes und liefert automatisch relevante Informationen.*





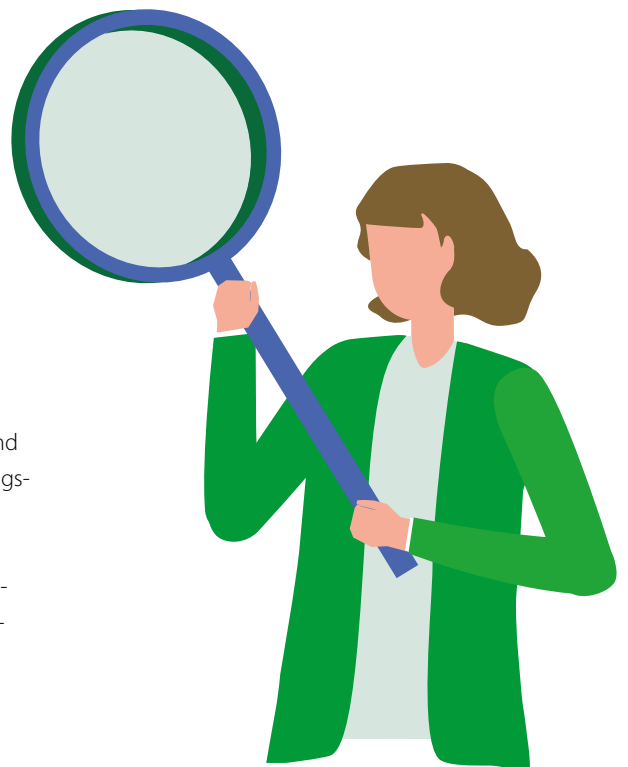
## BESUCHERANALYSE UND TRACKING:

### *Mehr über das Verhalten Ihrer Gäste erfahren*

***Besucheranalyse- und Tracking-Tools beschreiben eine Vielzahl von verschiedenen digitalen Möglichkeiten, die Ihnen helfen, mehr über Ihre Gäste und deren Verhalten zu erfahren.***

Angefangen bei der Analyse von Buchungsmustern oder den Eintrittszeiten, können darüber hinaus moderne Kamerasysteme oder Lichtschranken ganz neue Möglichkeiten eröffnen: Wo gibt es wann Engpässe? Welche Bereiche sind weniger beliebt als andere? Ist der tatsächliche Laufweg meiner Gäste deckungsgleich mit der Konzeption meiner Attraktion?

Diese Erkenntnisse können helfen, Ihr Angebot so zu gestalten, dass die Zufriedenheit Ihrer Gäste steigt und damit auch Ihr wirtschaftlicher Erfolg. Besucheranalyse- und Tracking-Tools bieten hierbei eine wertvolle Unterstützung.





## WAS SIND BESUCHER-ANALYSE- UND TRACKING-TOOLS?

Besucheranalyse- und Tracking-Tools sind digitale Hard- und/oder Softwarelösungen, die Bewegungen, Interaktionen und Präferenzen von Gästen erfassen und analysieren.

### MÖGLICHE FUNKTIONEN:

#### Bewegungsanalysen:

Verfolgen Sie, welche Bereiche Ihrer Attraktion besonders stark frequentiert werden und wie sich die Besucher bewegen.

#### Verweildauer:

Ermitteln Sie, wie lange Besucher in bestimmten Zonen bleiben.

#### Online-Verhalten:

Analysieren Sie, wie Gäste Ihre Website, Buchungsplattform oder sozialen Medien nutzen.

#### Feedback-Tools:

Befragen Sie Gäste direkt, um wertvolle Einblicke zu gewinnen.

### VORTEILE:

#### ✓ Verbesserte Besucherführung:

Identifizieren Sie Engpässe und optimieren Sie Besucherströme, um Wartezeiten zu reduzieren und das Gesamterlebnis zu verbessern.

#### ✓ Personalisierte Angebote:

Nutzen Sie Daten, um zielgruppenspezifische Angebote zu entwickeln, die den Bedürfnissen Ihrer Gäste besser entsprechen.

#### ✓ Effizienzsteigerung:

Planen Sie Personal- und Ressourceneinsatz gezielt nach tatsächlichem Bedarf.

#### ✓ Nachhaltige Optimierung:

Verstehen Sie, welche Bereiche Ihrer Attraktion die meiste Aufmerksamkeit erhalten, und priorisieren Sie Investitionen entsprechend.

#### ✓ Umsatzsteigerung:

Erkennen Sie, welche Produkte oder Dienstleistungen besonders gefragt sind, und passen Sie Ihr Angebot entsprechend an.



Was gilt es bei der Einführung zu beachten?

#### Hardware-Anforderungen:

Manche Tools benötigen spezielle Hardware (Sensoren, Kameras etc.) vor Ort. Prüfen Sie, welche Infrastruktur erforderlich ist und ob diese in Ihrem Betrieb umgesetzt werden kann.

#### 🔗 Beispielanbieter:

Delighted, My Surveylab, SurveyMonkey, Google Forms, go mus, sensalytics, sensotek, beonic, Ubiqisense, PeCo Systemtechnik



» Besucheranalyse- und Tracking-Tools sind für alle Freizeitanbieter und Attraktionen geeignet. «

**2025**  
**GÄSTELIEBLING**  
HERZLICHER SERVICE.  
BESTENS BEWERTET.  
Ein Wettbewerb vom Landestourismusverband Sachsen e.V.

**„GÄSTELIEBLING Sachsen - Wettbewerb mit Neuerungen 2025“**

# DER LTV SACHSEN UNTERSTÜTZT SIE BEI JEDEM SCHRITT

## TOURISMUS 360GRAD DIGITAL – WER SIND WIR?

Die Initiative „Tourismus 360Grad digital“ wurde im Jahr 2021 vom Landestourismusverband Sachsen e.V. (LTV SACHSEN) und dem Sächsischen Staatsministerium für Wissenschaft, Kultur und Tourismus ins Leben gerufen. Ihr Ziel ist es, kleine und mittelständische Tourismusunternehmen bei ihrer digitalen Transformation zu unterstützen.

Die Digitalisierung bietet Unternehmen erhebliche Vorteile. Sie ermöglicht Kosteneinsparungen, erhöht die Flexibilität in Krisenzeiten und verbessert die Gästezufriedenheit. Um diese Vorteile zu nutzen, müssen touristische Unternehmen ihre Geschäftsprozesse digitalisieren. Dies kann herausfordernd sein, aber die Vorteile der Digitalisierung rechtfertigen diese Anstrengungen.

## UNSER ANGEBOT FÜR IHR UNTERNEHMEN:

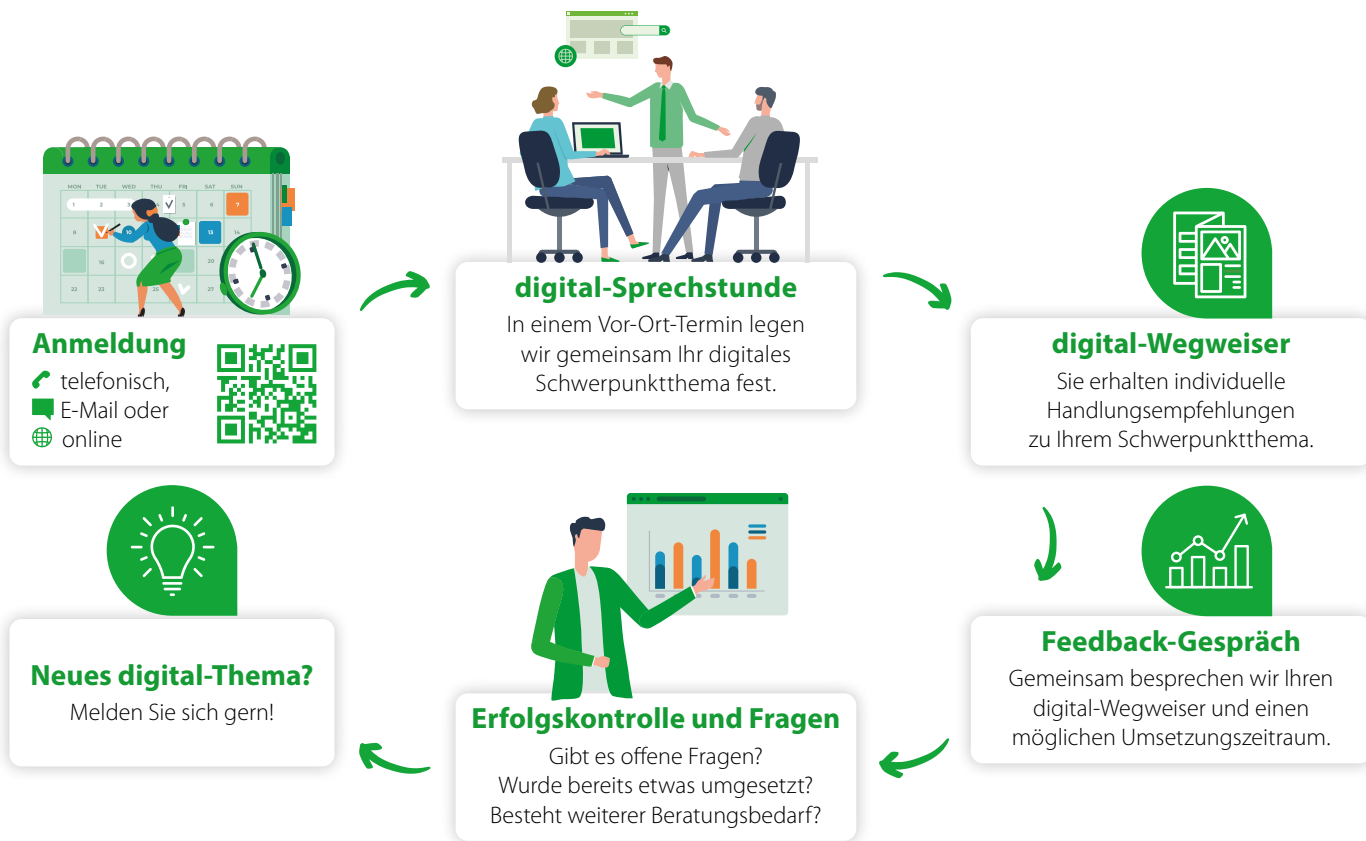
Im Rahmen der Initiative bieten wir eine digital-Sprechstunde für touristische Unternehmen an, in der aktuelle digitale Herausforderungen analysiert und priorisiert werden. Die identifizierten Schwerpunkte werden in individuellen Handlungsempfehlungen aufbereitet, die als Leitfaden für die weiteren Schritte der Unternehmen dienen sollen. Dieses Angebot können die touristische Leistungsträger in Sachsen kostenfrei in Anspruch nehmen. Neben der persönlichen Beratung bietet die Initiative auch verschiedene Online-Weiterbildungsformate an, die einen einfachen Einstieg in digitale Themen ermöglichen. Mit digitalen Workshops und regionalen Seminaren werden damit auf die Onlineveranstaltungen aufbauende und vertiefende Formate angeboten.

## IHRE DIGITALEN THEMEN SIND AUCH UNSERE!

Mehr als 500 Betriebe in Sachsen haben von unseren Beratungsthemen profitiert. Von A wie (digitale) Arbeitsprozesse bis Z wie (digitale) Zeiterfassung, wir stehen Ihnen zur Seite, um die Herausforderungen der Digitalisierung zu bewältigen. Nutzen Sie die Gelegenheit und werden Sie Teil der digitalen Gemeinschaft. Denn wir alle stehen vor denselben Herausforderungen! Wissen wächst, wenn es geteilt wird. Daher fördert der LTV SACHSEN mit diesem Programm auch den Austausch und die Vernetzung zu digitalen touristischen Themen.



## SO GEHEN WIR GEMEINSAM IHRE HERAUSFORDERUNGEN AN! DIE DIGITAL-SPRECHSTUNDE IM ÜBERBLICK.



# IHRE ANSPRECHPARTNER VOR ORT



## TEAMLEITUNG „TOURISMUS 360GRAD DIGITAL“

**Susann Postel**

☎ 0351 49191-25  
✉ [postel@ltv-sachsen.de](mailto:postel@ltv-sachsen.de)



## VERANSTALTUNGEN „TOURISMUS 360GRAD DIGITAL“

**Nele Loeper**

☎ 0351 49191-28  
✉ [loeper@ltv-sachsen.de](mailto:loeper@ltv-sachsen.de)



## DIGITAL-BERATER „TOURISMUS 360GRAD DIGITAL“

**Torsten Meier**

☎ 0351 49191-26  
✉ [meier@ltv-sachsen.de](mailto:meier@ltv-sachsen.de)

*Wir sind für Sie da! Vereinbaren Sie gleich  
Ihr kostenloses Erstgespräch mit uns.*

Weitere Informationen zur Initiative „Tourismus 360Grad digital“  
finden Sie unter [www.ltv-sachsen.de/360graddigital](http://www.ltv-sachsen.de/360graddigital).





## AUSBLICK:

**Die Digitalisierung ist längst kein Zukunftsthema mehr – sie ist Gegenwart und eine unabdingbare Voraussetzung, um heute im Tourismus wettbewerbsfähig zu bleiben.**

In einer Zeit, in der sich Technologien rasant weiterentwickeln und künstliche Intelligenz völlig neue Möglichkeiten schafft, müssen touristische Betriebe am Ball bleiben. Es reicht nicht mehr aus, die Digitalisierung als Option zu betrachten – sie ist zur Notwendigkeit geworden, um den steigenden Erwartungen von Gästen gerecht zu werden, Abläufe effizient zu gestalten und als attraktiver Arbeitgeber zu überzeugen.

Gerade im Wettbewerb um Gäste und Fachkräfte bietet die richtige digitale Strategie entscheidende Vorteile. Wer heute gezielt auf digitale Tools setzt, kann nicht nur Prozesse optimieren, sondern auch ein modernes Erlebnis schaffen, das Gäste begeistert und

Mitarbeitende entlastet. Denn ein Betrieb, der auf digitale Lösungen setzt, wirkt professionell, innovativ und zukunftsorientiert – Eigenschaften, die in Zeiten des Wandels Vertrauen schaffen.

Die Geschwindigkeit des technologischen Fortschritts wird sich weiter erhöhen, und es ist entscheidend, Schritt zu halten.

Wer jetzt investiert, wer jetzt lernt, digitale Werkzeuge gezielt einzusetzen, legt das Fundament für langfristigen Erfolg. Lassen Sie sich von der Energie der Veränderung anstecken – gestalten Sie den Wandel aktiv mit und nutzen Sie die Chancen, die digitale Tools bieten.

**So sichern Sie nicht nur die Zukunft Ihres Betriebs, sondern setzen neue Maßstäbe für Ihre Gäste und Ihr Team.**

## Landestourismusverband Sachsen e. V.

Messering 8 // Haus F // 01067 Dresden

 0351 49191-0

[info@ltv-sachsen.de](mailto:info@ltv-sachsen.de)

### Folgen Sie uns

 [www.youtube.com/user/LTVSachsen](https://www.youtube.com/user/LTVSachsen)

 [www.facebook.com/LandestourismusverbandSachsen](https://www.facebook.com/LandestourismusverbandSachsen)

 [www.instagram.com/landestourismusverbandsachsen](https://www.instagram.com/landestourismusverbandsachsen)

 [www.linkedin.com/company/ltv-sachsen](https://www.linkedin.com/company/ltv-sachsen)

### Herausgeber

Landestourismusverband Sachsen e.V. (LTV SACHSEN)

Redaktion

LTV SACHSEN / dwif-Consulting GmbH

Redaktionsschluss

02/2025

Bildnachweis

Schlösserland Sachsen, Andre Forner (S. 1) | Christian Hüller (S. 3) | Fotolia, itestro (S. 7) | iStock, Ridofranz (S. 10) | Fotolia, pfpgroup\_Fotlia (S. 11) | iStock, JLco - Julia Amara (S. 12) | iStock, Galeanu Mihai (S. 14) | iStock, Thapana Onphalai (S. 15) | iStock, NicoElNino (S. 16) | Fotolia, Rawpixel.com (S. 17) | iStock, BestForBest (S. 20) | iStock, Supatman (S. 20) | iStock, peterschreiber.media (S. 21) | Fotolia, Antonioguilllem (S. 22) | iStock, Kateryna Onyshchuk (S. 23) | iStock, Tommy (S. 24) | iStock, Valerii Apetroaiei (S. 26) | iStock, Blue Planet Studio (S. 27) | iStock, PixelsEffect (S. 28) | iStock, Fasai Budkaew (S. 29) | iStock, A-Basler (S. 30) | iStock, ATHVisions (S. 32) | iStock, ruizluquepaz (S. 33) | Tino Peisker (S. 34) | Lars Neumann (S. 35) | Martin Förster (S. 36) | iStock, andresr (S. 37) | iStock, PhonlamaiPhoto (S. 38) | iStock, StefaNikolic (S. 39) | iStock, Hispanolistic (S. 39) | iStock, Igor Suka (S. 40) | iStock, Hispanolistic (S. 41) | Frank Schmidt (S. 42) | iStock, bernardbodo (S.44) | iStock, Edwin Tan (S. 45) | iStock, Alla chesnokova (S. 46) | iStock, ipopba (S. 47) | iStock, alvarez (S. 47) | iStock, gremlin (S. 47) | U. Löscher (S. 47) | iStock, NicoElNino (S. 48) | iStock, DragonImages (S. 49) | iStock, CHOLTICHA KRANJUMNONG (S. 52). Wenn nicht anders angegeben sind die Fotos von den Autoren, dem LTV SACHSEN und seinen Mitgliedern. Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck oder Vervielfältigung – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers.

Gestaltung

Oberüber Karger Kommunikationsagentur GmbH

Hinweis

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

SACHSEN



Diese Maßnahme wird mitfinanziert durch Steuermittel auf der Grundlage des von den Abgeordneten des Sächsischen Landtags beschlossenen Haushalts.

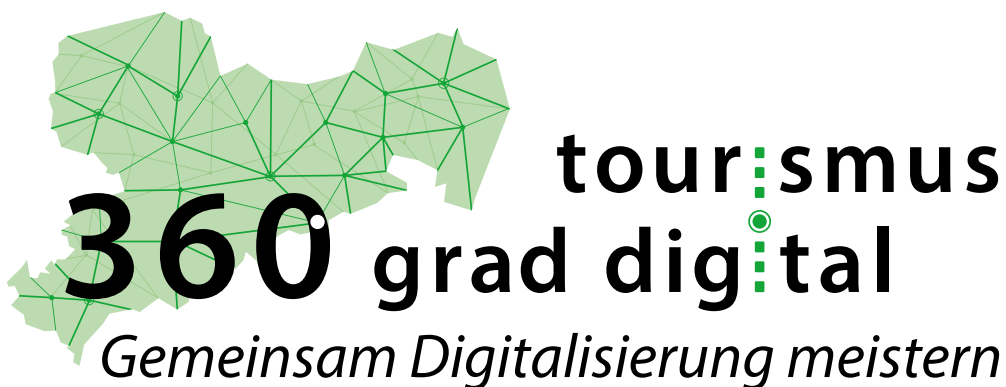


# Initiative „Tourismus 360Grad Digital“

*Gemeinsam Digitalisierung meistern*

**Ihr Partner für:**

✓ digital-Sprechstunde   ✓ digitales Lernen   ✓ digital-Netzwerke



**Interesse?**

*...dann*

*kontaktieren*

*Sie unser Team*

Landestourismusverband Sachsen e.V.

Messering 8 // Haus F // 01067 Dresden

☎ 0351 49191-0

✉ [digital@ltv-sachsen.de](mailto:digital@ltv-sachsen.de)



[www.ltv-sachsen.de/360graddigital](http://www.ltv-sachsen.de/360graddigital)