

## Arbeitskreis Touristik

### Programm 2018

Die Digitalisierung hat nicht erst seit gestern in der Touristik Einzug gehalten. Seit vielen Jahren sitzen Berater im Reisebüro vor Bildschirmen, Flugtickets sind keine einmalig ausgestellten Dokumente mehr- sie werden den Passagieren digital zur Verfügung gestellt und Reisen kann man schon lange 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche online buchen anstatt das Reisebüro aufsuchen zu müssen.

Schon längst erobern neue Trends wie Smartbands, Smartwatches, Virtual-Reality Brillen und Koffer mit Digitalanzeigen die Tourismuswelt.

Reisenden steht Dank der sozialen Medien ein viel größeres Spektrum an Informationsmöglichkeiten zur Verfügung. Informationen, die sie auf unterschiedlichen mobilen Endgeräten, aus verschiedenen Medien und auf mannigfaltigen Wegen einholen. Reiseveranstalter stehen vor der Herausforderung ihre Kunden auf allen Kanälen zu erreichen und ihnen dabei individuelle Angebote zu machen denn Flexibilität und Authentizität ist dem Kunden beim Reisen viel wichtiger als noch vor ein paar Jahren. Der Urlauber möchte eine möglichst hohe Transparenz um alle Angebote mit einander vergleichen zu können. Während und nach seinem Urlaub bewertet er seine Unterkunft, den Service vor Ort, das Freizeitangebot und berichtet darüber in den sozialen Medien.

Personenbezogene Daten, Kundendaten, Geschäftsgeheimnisse und Infrastrukturen: Durch eine steigende Anzahl und Professionalität von Cyberattacken hat der Schutz von Informationen und Identitäten stark an Bedeutung gewonnen.

Ohne Digitalstrategie kann mittlerweile kein touristischer Betrieb langfristig am Markt bestehen. Die digitalen Maßnahmen reichen vom eigenen Webauftritt, über die Präsenz in sozialen Medien, Onlinekapazitätsabfragen in real-time, Onlinebuchungs- und -zahlungsmöglichkeiten bis hin zur kundenspezifischen Angebotsdarstellung via App.

Hotelbetriebe und Gaststätten müssen online auffindbar und in möglichst vielen Bewertungs- und Buchungsportalen gelistet sein um wettbewerbsfähig zu bleiben. Reisebüros müssen ihr Angebot den Kunden digital und online zur Verfügung stellen um sich gegenüber Online Reisebüros behaupten zu können.

Bei diesen Maßnahmen werden große Datenmengen generiert, zudem ist eine schnelle, zuverlässige und reibungslose Abwicklung essenziell. Eine leistungsfähige Internetverbindung ist somit unabdingbar.

Bundesverband  
Informationswirtschaft,  
Telekommunikation  
und Neue Medien e.V.

**Miriam Taenzer**

**Referentin Landwirtschaft & Touristik**

T +49 30 27576-106  
m.taenzer@bitkom.org

Albrechtstraße 10  
10117 Berlin

Präsident  
Achim Berg

Hauptgeschäftsführer  
Dr. Bernhard Rohleder

## AK Touristik: Programm 2018

Seite 2|2

### Ziele

Digitalisierung der Touristikbranche in Deutschland vorantreiben durch:

- Austausch zwischen der deutschen Reiseindustrie, IT-Dienstleistern, Start-ups sowie der Politik zu Fachthemen der Branche
- Erfassung und Analyse von Trends im Geschäftsfeld eTravel
- Erfahrungsaustausch und Vernetzung von Unternehmen und Organisationen über Lösungen und Konzepte entlang der gesamten touristischen Wertschöpfungskette
- Herausstellen der politischen Bedeutung und Erhöhung der allgemeinen Wahrnehmung und des Verständnisses für sowie der Bedeutung der Digitalisierung in der Touristik

### Veranstaltungen & Aktivitäten

- AK Touristik & AK Virtual Reality am 22. August in Berlin  
Thema: Virtuelle Welten: Virtual-, Augmented- und Mixed Reality vor und beim Reisen
- AK Touristik am 8. November in Berlin  
Thema: Potenziale von Loyalty Programmen in der Touristik
- Regelmäßige Studien und Verbraucherbefragungen zum Stand der Digitalisierung in der Reisebranche
- Präsenz auf der ITB und weiteren branchenrelevanten Veranstaltungen
- Regelmäßige Veranstaltungen und Austausch unter den Mitgliedern sowie mit politischen Vertretern

### Themen

- Digitalisierung und Datenanalysen entlang der Customer Journey
- Wearables und Virtual Reality- Einsatz in der Touristik
- Big Data Anwendungen in der Reisebranche: Tools & Practices
- Cybersicherheit und Datenschutz bei der Anwendung digitaler Technologien im Reisevertrieb
- Mobile und E-Commerce Anwendungen und Lösungen für die Touristik
- Social Media und Marketing mit Fokus auf die touristische Dienstleistungen
- Verankerung der IT in der touristischen Ausbildung

**Aktive Mitglieder:** Ackee UG, Airbnb Germany GmbH, Arne Madro EDV, arvato direct services Münster GmbH, Betterspace GmbH, Bosch Sicherheitssysteme GmbH, DER Touristik GmbH, Expedia.com GmbH, Flixmobility GmbH, Fraunhofer IAO, Urlaubsheld.de, Wirecard AG