

POLITIK ZUR DIGITALISIERUNG UND DIGITALEN TRANSFORMATION

Als Royal Group Hotels betrachten wir im Einklang mit unserem innovativen, nachhaltigen, effizienten und gästeorientierten Serviceverständnis die digitale Transformation als eines der grundlegenden Elemente unserer Unternehmensentwicklung und Wettbewerbsfähigkeit.

Unser Ziel ist es, die Möglichkeiten digitaler Technologien bestmöglich zu nutzen und dabei unser menschenorientiertes Serviceverständnis, unsere persönliche Kommunikation und unsere Kultur der Gastfreundschaft – die zu den wichtigsten Werten der Tourismusbranche zählen – zu bewahren.

Wir verstehen die digitale Transformation nicht nur als Weiterentwicklung der technologischen Infrastruktur, sondern als ganzheitlichen Managementansatz, der unsere Geschäftsprozesse verbessert, die betriebliche Effizienz steigert, eine Kultur datenbasierter Entscheidungsfindung stärkt, die Kompetenzen unserer Mitarbeitenden weiterentwickelt und das Gästerlebnis bereichert.

In diesem Sinne verpflichten wir uns:

- Digitale Infrastruktur und technologische Entwicklung: unsere bestehende IT-Infrastruktur kontinuierlich weiterzuentwickeln und durch die Beobachtung neuer Technologien und branchenspezifischer Innovationen den Einsatz verlässlicher, schneller, zugänglicher und nachhaltiger digitaler Systeme auszuweiten;
- Gästerlebnis und menschenorientierter Service: digitale Lösungen entsprechend den Bedürfnissen und Erwartungen unserer Gäste zu entwickeln und dabei unser personalisiertes Serviceverständnis, die persönliche Kommunikation und unsere Kultur der Gastfreundschaft zu bewahren; Technologie als Instrument einzusetzen, das die menschliche Interaktion unterstützt, statt sie zu ersetzen;
- Betriebliche Effizienz und Prozessmanagement: die Geschäftsprozesse innerhalb der Gruppe durch digitale Plattformen zu unterstützen, wiederkehrende Tätigkeiten zu reduzieren, Abläufe zu beschleunigen, Fehlriskiken zu minimieren und die Effizienz beim Ressourceneinsatz zu steigern;
- Datenmanagement und analytische Entscheidungsfindung: ein korrektes, verlässliches und wirksames Management der Unternehmensdaten sicherzustellen und durch die Nutzung von Datenanalysen, Leistungskennzahlen, digitalem Reporting und Entscheidungsunterstützungssystemen ein messbares, datenbasiertes Managementverständnis zu entwickeln;
- Automatisierung und intelligente Systeme: den angemessenen Einsatz von Automatisierung, künstlicher Intelligenz, intelligenten Steuerungssystemen und digitalen Überwachungstechnologien in betrieblichen Prozessen zu prüfen, um Servicequalität, Arbeitssicherheit, betriebliche Kontrolle und Effizienz zu steigern;
- Digitale Kompetenzen der Mitarbeitenden: die digitale Kompetenz und die technologischen Fähigkeiten unserer Mitarbeitenden weiterzuentwickeln und durch Schulungs-,

Sensibilisierungs- und Beteiligungsmaßnahmen eine innovationsoffene, lernende und die digitale Transformation unterstützende Unternehmenskultur zu schaffen;

- Digitale Integration und unternehmensweite Zusammenarbeit: die Kompatibilität digitaler Systeme und den Datenaustausch zwischen den Betrieben, Abteilungen und Geschäftsprozessen der Gruppe zu verbessern sowie Koordination, Nachvollziehbarkeit und den unternehmensinternen Informationsfluss zu stärken;
- Informationssicherheit und Datenschutz: Informationssicherheit und den Schutz personenbezogener Daten in Prozessen der digitalen Transformation vorrangig zu behandeln und verlässliche digitale Lösungen zu entwickeln, die den geltenden Rechtsvorschriften und unseren unternehmensinternen Grundsätzen der Informationssicherheit entsprechen;
- Nachhaltigkeit und Ressourceneffizienz: mithilfe digitaler Technologien den Verbrauch von Energie, Wasser, Material und anderen Ressourcen zu überwachen, die Effizienz zu steigern, den Papierverbrauch und unnötigen Ressourcenverbrauch zu senken und unsere ökologischen Nachhaltigkeitsziele zu unterstützen;
- Digitales Marketing und Wettbewerbsfähigkeit: durch den Ausbau von digitalem Marketing, Online-Vertriebskanälen, Gästebeziehungsmanagement und Datenanalyse unsere Markenbekanntheit, Gästebindung, Vertriebsleistung und Wettbewerbsfähigkeit zu steigern;
- Innovation und kontinuierliche Verbesserung: die Entwicklung innovativer Ideen zu fördern, indem wir die Vorschläge unserer Mitarbeitenden, Gäste und Geschäftspartner berücksichtigen, die Wirksamkeit von Projekten der digitalen Transformation zu messen und erfolgreiche Praktiken gruppenweit zu verbreiten;
- Geschäftskontinuität und digitale Resilienz: die Kontinuität kritischer digitaler Systeme zu unterstützen, technologische Risiken zu bewerten und Maßnahmen zu entwickeln, um die Auswirkungen möglicher Systemausfälle auf den Betrieb zu verringern;
- Verantwortungsvoller Einsatz von Technologie: künstliche Intelligenz und neue digitale Technologien im Rahmen ethischer Grundsätze, menschlicher Aufsicht, des Datenschutzes und unternehmerischer Verantwortung zu bewerten und einzusetzen.

Zu diesen Grundsätzen bekennen wir uns ausdrücklich.