

tourist office 3.0

MEDIENMITTEILUNG

Von Innotour gefördertes Projekt «Tourist Office 3.0»

Das Tourist Office der Zukunft

Wie sieht im Zeitalter der Digitalisierung das Tourist Office von morgen aus? Das interdisziplinäre, vom Bund geförderte Projekt «Tourist Office 3.0» zeigt Lösungsansätze: Neben der Bereitstellung von Informationen rund um die Uhr soll die Gästebetreuung in Zukunft digitaler und individueller auf die Bedürfnisse der Gäste abgestimmt sowie emotionaler präsentiert werden.

Rund 20 Schweizer Tourismusregionen und Destinationen haben sich im letzten Jahr mit der Frage auseinandergesetzt, wie sich das klassische Tourist Office im Zeitalter der Digitalisierung verändern wird. Auch die Bündner Destinationen Davos Klosters, Arosa, Lenzerheide, Engadin Scuol Samnaun Val Müstair und Engadin St. Moritz zusammen mit Pontresina Tourismus beteiligten sich als Partner aktiv am Analyse- und Innovationsprozess. Initiiert wurde «Tourist Office 3.0» von der gutundgut gmbh, den Spezialisten für touristische Projektentwicklungen und von den Usability Experten Die Ergonomen. Das Projekt umfasste eine umfangreiche Analyse-Phase mit Gäste- und Leistungsträger-Befragungen in allen beteiligten Destinationen. Die Resultate dienten als Grundlage für die Entwicklung von innovativen Lösungsansätzen. Diese wurden im Rahmen eines Innovationsworkshops sowie eines Hackathons erarbeitet. In einem nächsten Schritt werden die innovativen Ideen in die Konzepte der Destinationen einfließen und in der Praxis überprüft.

Die Gästeinformation wandelt sich

Die Gäste- und Leistungsträgerbefragung im Rahmen des Projektes hat deutlich gemacht, dass Gäste Informationen über touristische Angebote zunehmend aus dem Internet beziehen. Viele traditionelle Aufgaben des physischen Tourist Offices werden von Online-Angeboten abgelöst. Dank der Digitalisierung sind touristische Informationen rund um die Uhr und überall verfügbar.

Die Funktion der klassischen, physischen Tourist Offices wird sich dadurch in den kommenden Jahren grundsätzlich ändern: Der klassische Informationsschalter wird aus dem Bild der Destinationen verschwinden und durch emotionale Besucherzentren mit vielseitigen Dienstleistungen und Beratungsangeboten ersetzt. Destinationen, die einen Umbau oder

IG Tourist Office 3.0
c/o gutundgut gmbh

Ansprechpartner:

Rafael Enzler

Tel. +41 79 261 30 87

rafael.enzler@gutundgut.ch

www.gutundgut.ch

gutundgut

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft
Institut für Tourismuswirtschaft ITW

**DIE
ERGONOMEN** 



**innovation
tourism**



tourist office 3.0

Neubezug planen, sollten diese neue Rahmenbedingung bei der Ausgestaltung des Angebots berücksichtigen.

Die ganze Destination wird zum „Tourist Office“

Um Gäste in Zukunft individueller betreuen zu können, muss das Tourist Office seine Gäste besser kennen. Dafür müssen/sollten in Zukunft mehr Ressourcen in die Aufbereitung und Auswertung von verfügbaren Daten investiert werden.

Grosses Potential besteht ausserdem darin, Front-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter systematisch für die Gästeinformation einzubinden. Jede Hotel-Rezeption und jeder Ticketschalter, sei es in einem Museum oder bei den Bergbahnen, könnte sich als Informationspunkt für Gäste verstehen. Ein Netzwerk dezentraler Informationsstellen entsteht, das vom Tourist Office betreut wird. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von touristischen Betrieben werden vor Ort geschult. Hilfsmittel und Tools befähigen sie dazu, den Gast über das Gesamtangebot der Destination zu informieren.

Leitfaden mit Handlungsempfehlungen für Destinationen

Die Ergebnisse des Projektes «Tourist Office 3.0» sind in einem Ideenpapier zusammengefasst. Dieses stellt die wichtigsten Ergebnisse der Bedürfnisanalyse von Gästen und Leistungsträgern vor, skizziert bereits bestehende Tools für die digitale Gästeinformation und schlägt neue Projekte vor. Der Bericht ist erhältlich bei der gutundgut gmbh (info@gutundgut.ch).

Experten-Knowhow aus verschiedenen Bereichen

Projektinitiator war Rafael Enzler von der **gutundgut gmbh**. Er organisierte und koordinierte die Zusammenarbeit mit vielseitigen Innovationspartnern und 19 Destinationen aus der gesamten Schweiz. Als weitere Berater waren die **Hochschule Luzern** mit dem Institut für Tourismuswirtschaft, die Usability-Experten von **Die Ergonomen** und der Verein **Opendata.ch** beteiligt. Auf Destinationsseite waren Städtereiseziele, Seeregionen und Bergdestinationen im Boot.

Förderung durch den Schweizer Bund

Das Projekt wurde von Innotour, dem touristischen Förderprogramm der Schweiz unterstützt. Dahinter steht das Staatssekretariat für Wirtschaft SECO. Die Innovationsförderung ist die wichtigste Stossrichtung von Innotour. Das Förderprogramm zielt darauf, das Innovationsklima in

IG Tourist Office 3.0
c/o **gutundgut gmbh**

Ansprechpartner:

Rafael Enzler

Tel. +41 79 261 30 87

rafael.enzler@gutundgut.ch

www.gutundgut.ch

gutundgut

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft
Institut für Tourismuswirtschaft ITW

**DIE
ERGONOMEN** 



**innovation
tourism**



tourist office 3.0

Destinationen zu verbessern, Innovationen auszulösen und damit die Wettbewerbsfähigkeit der Schweizer Tourismusregionen zu stärken. Ein Schwerpunkt liegt auf der Digitalisierung.

Beilage: Bild der Informationsstelle iLounge St. Moritz

Abdruck/Verwendung Medientext und mitgesandter Bilder
(bei Nennung des Bildnachweises) ist frei. Beleg erbeten.

Zusätzliche Informationen

Beteiligte Berater

RafaelENZler, gutundgut gmbh: Projektmanagement, Projektleitung, Wissenstransfer, Administration, Finanzen

Dr. Christopher H. Müller, Die Ergonomen Usability AG: Analyse der Kundenerlebniskette, Innovationsworkshops, Prototyping, Evaluation/Validierung aus Benutzersicht/Perspektive der Gäste

Prof. Dr. Andreas Liebrich, Hochschule Luzern, Institut für Tourismuswirtschaft: Hackathon (Begleitung, Bericht und Evaluation der Outcomes zwecks weiterem Vorgehen / Folgeprojekten), Wissenstransfer und Beratung

Anré Golliez, Opendata.ch: Hackathon, Wissenstransfer, Zugänglichmachen von offenen Tourismusdaten

Destinationen

Arosa Lenzerheide

CITAV – Communauté d'intérêt touristique des Alpes vaudoises

Schwyz Tourismus

Basel Tourismus

Crans-Montana Tourismus

Davos Destinations-Organisation

Emmental Tours AG

Lugano Turismo

Gstaad Saanenland Tourismus

Heidiland Tourismus AG

ESTM Engadin St. Moritz

**IG Tourist Office 3.0
c/o gutundgut gmbh**

Ansprechpartner:

RafaelENZler

Tel. +41 79 261 30 87

rafael.enzler@gutundgut.ch

www.gutundgut.ch

gutundgut

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft
Institut für Tourismuswirtschaft ITW

**DIE
ERGONOMEN** 



**innovation
tourism**

 **mastercard**

tourist office 3.0

Rapperswil Zürichsee Tourismus

Regions- und Wirtschaftszentrum Oberwallis AG

Region Solothurn Tourismus

Tourismus Adelboden Lenk Kandersteg AG

Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG

Yverdon-Les-Bains Région Jura/ Lac

Bern Tourismus

Winterthur Tourismus

IG Tourist Office 3.0
c/o gutundgut gmbh

Ansprechpartner:

Rafael Enzler

Tel. +41 79 261 30 87

rafael.enzler@gutundgut.ch

www.gutundgut.ch

gutundgut

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft
Institut für Tourismuswirtschaft ITW

DIE
ERGONOMEN 



**innovation
tourism**

