

Tourist Office 4.0

Studiengang : EMBA Innovation Management

Die Tourismusbüros als Informationsstellen, wie sie vielerorts bestehen, sind ein Auslaufmodell. Um den Bedürfnissen des Gastes heute und in Zukunft begegnen zu können, braucht es neue Ansätze. Wie sieht die Zukunft des Tourismusbüros aus unter Betrachtung der spezifischen Gegebenheiten der Region Oberegoms?

Ausgangslage & Zielsetzung

Die Digitalisierung verändert unseren Alltag in allen Bereichen und so auch im Tourismus. Grosse Teile der Informationsbeschaffung und des Buchungsprozesses im Bereich touristischer Angebote erfolgt heute über digitale Kanäle. Im Rahmen dieses Wandels müssen sich auch die Tourist Offices und ihr Dienstleistungsangebot an den veränderten Bedürfnissen der Gäste orientieren. Bereits Ende 2016 wurde das Innoutour-Projekt „Tourist Office 3.0“ in Zusammenarbeit zahlreicher schweizer Tourismusdestinationen, diverser Partner aus der Wirtschaft, Beraterfirmen sowie schweizer Hochschulen gestartet. Im Rahmen dieses Projektes wurde eine Grundlage geschaffen, um dieses Thema weiter zu vertiefen, ein Konzept und konkrete Handlungsempfehlungen für die Region Oberegoms zu erarbeiten.

Vorgehen & Methodik

Mittels sekundärer Marktforschung (qualitativer Dokumentenanalyse der Ergebnisse aus dem «Projekt Tourist Office 3.0»), wurden die in Bezug auf das Oberegoms fehlenden spezifischen Aspekte in Form einer Gap Analyse identifiziert. Zusätzlich wurden zur Datenerhebung qualitative Umfragen vor Ort sowie Online Befragungen durchgeführt. Auf Basis der gewonnenen Daten und Erkenntnisse begann der Prozess der Ideen- / und Konzeptentwicklung. Dies

erfolgte mit der kombinierten Anwendung der „Design Thinking Methode“ nach A. Osterwalder“ und der Lean Startup Methode“ nach E. Ries. Das entwickelte Konzept wurde mittels des „Build, Measure, Learn Zyklus“ (Lean Startup Methode) validiert und weiterentwickelt. Die Validierung erfolgte unter realen Bedingungen mithilfe entwickelter „Prototypen“ und echten Kunden.

Ergebnisse

Das erarbeitete Konzept umfasst den gezielten Ausbau der digitalen Services zur Erweiterung des Dienstleistungsangebotes vor Ort und die strategische Neuausrichtung der physischen Tourist Offices in der Region. Im Rahmen dieses Konzepts sollen die Leistungsträger (Gastgewerbe, Personenverkehr und weiteres tourismusnahes Gewerbe) stärker in das Tourist Office 4.0 eingebunden werden. Ziel ist es, sie zu einem integralen Bestandteil des neuen Tourist Office werden zu lassen. Trotz der fortschreitenden Digitalisierung wurden auch konkrete Empfehlungen zum weiteren Betrieb physischer Tourist Offices erarbeitet. Diese verfolgen das Ziel, den Gästen entgegen zu gehen (Bringen statt Holen) und sich besser in den Tagesablauf der Gäste zu integrieren.



Roger Sommer



Prototyp digitale Services (App) & PopUp Store

