

walk the talk
projektbeschreibung
**Entlastung der
Beherbergungsbetriebe
durch neues Gäste-
daten-Management**

CheckIn-FR

Auf dem Podium: Pierre-Alain Morard, Directeur Union fribourgoise du Tourisme

Heute müssen die Hotellerie- und Parahotelleriebetriebe im Kanton Freiburg mehrere administrative Schritte ausführen, um die Gästedaten zu erfassen. Beim Einchecken muss das Ankunftsformular der Kantonspolizei sowie ein Formular zum Erhalt der Gästekarte „Be my Guest“ ausgefüllt werden. Zudem sind die Betriebe verpflichtet, monatliche Übernachtungsdaten an das Bundesamt für Statistik, das Freiburger Kurtaxeinnahmезentrum und das Tourismusobservatorium abzuliefern.

Mit der neu entwickelten Online-Plattform „CheckIn-FR“ werden diese administrativen Prozesse vereinfacht. Mit dem innovativen Tool werden die Kundendaten zentral erfasst und automatisch an die zuständigen Institutionen verteilt. Die Daten werden automatisch, absolut vertraulich und unter Berücksichtigung des Datenschutzes an die zuständigen Stellen übermittelt. Dadurch wird das Einchecken, sowohl für den Gast als auch für die Gastgeber, weniger aufwändig und es bleibt mehr Zeit für die Gästebetreuung.

„CheckIn-FR“ ist so konzipiert, dass auch andere Kantone davon profitieren können. Das Projekt wird gegenwärtig im Kanton Freiburg getestet (2017–2019) und kann anschliessend auf die Bedürfnisse jeder anderen Schweizer Tourismusregion angepasst werden. Die finale Integration aller Institutionen auf die Plattform „CheckIn-FR“ ist für den 1. Januar 2020 geplant.

Es gibt keine Projekt-Website. Die Anwendung steht den Betrieben direkt online zur Verfügung.

Ticino Ticket

**Auf dem Podium:
Kaspar Weber,
Vizedirektor
Ticino Turismo,
Projektleiter
Ticino Ticket**

Mit dem Ticino Ticket können die Gäste im ganzen Kanton kostenlos mit öffentlichen Verkehrsmitteln reisen. Zudem profitieren sie von Vergünstigungen für alle Bergbahnen und über 50 Einrichtungen aus den Bereichen Kunst, Kultur, Freizeit, Sport und Unterhaltung. Der Besuch von Ausstellungen, Museen, Zoo/Botanischer Garten, Sporteinrichtungen und Kulturstätten wird mit dem Ticket gezielt gefördert und bereichert den Aufenthalt der Gäste. Das Ticket wird in Tessiner Hotels, Hostels und auf Campingplätzen beim Check-in abgegeben und ist während der gesamten Aufenthaltsdauer gültig.

Dank neuester Technologie können wichtige Gästedaten gesammelt und mit dem neuen Tool für Direktmarketing und Tourismusmonitoring (CRM-System) erfasst werden. Insbesondere können aussagekräftige Daten über die Häufigkeit und Art der Nutzung der Attraktionen sowie die Touristenströme erhoben werden.

Das Projekt wurde sowohl von allen privaten als auch von öffentlichen Partnern unterstützt. Es beteiligte sich Ticino Turismo (Projektmanagement), die vier regionalen Tourismusorganisationen (Unterstützung), der Kanton (Anschubfinanzierung) und die Branchenverbände Hotelleriesuisse Ticino, GastroTicino, der Tessiner Campingverband, die „Unione dei trasporti pubblici e turistici ticinesi“, die „Comunità tariffale Arcobaleno“, die SBB und Postauto Schweiz.

Weiterführende Informationen:
www.ticino.ch/de/ticket.html

Elektronisches Logiernächte-management

**Daniel Egloff,
Direktor Basel
Tourismus, Initiant
elektronisches
Logiernächte-
management**

Die in Basel-Stadt ansässigen Beherbergungsbetriebe haben per Gesetz die Pflicht, ihre Gästedaten verschiedenen Ämtern und an Basel Tourismus (Daten für Basel Card) zu melden. Dabei verläuft der Meldeprozess unterschiedlich, je nach Bedürfnis der Betriebe, der zu meldenden Gästedaten sowie der Häufigkeit der Erfassung.

Das Projekt „Elektronisches Logiernächte-management“ vereinfacht dank Digitalisierung und Automatisierung den bisher umständlichen Meldeprozess der Gästedaten. Neu müssen die Daten durch den Beherbergungsbetrieb nur noch einmalig in einer Cloud-Datenbank eingegeben und können anschliessend den jeweiligen Ämtern auf einfachem und sicherem Weg zur Verfügung gestellt werden.

Die verschiedenen Anspruchsgruppen profitieren vom neuen Logiernächte-management wie folgt: Die Beherbergungsbetriebe können ihren Aufwand zur Erfüllung der gesetzlichen Meldepflicht reduzieren.

Basel Tourismus händigt den Gästen die BaselCard aus. Damit werden umfassende Gästedaten erfasst, die statistisch verwendet werden können. Das Auswerten der Daten ermöglicht eine Aufbereitung von Angeboten und Dienstleistungen, die auf die Bedürfnisse der Gäste abgestimmt werden können. Zudem können die Abläufe innerhalb des Kantons optimiert werden. Das Amt für Wirtschaft und Arbeit kann die Gasttaxenabrechnung optimieren und das Meldewesen für Beherbergungsbetriebe vereinfachen. Das Statistische Amt erhält strukturierte statistische Rohdaten mit hohem Plausibilisierungsgrad.