

# DIGITAL TRANSFORMATION



## Digitale Transformation von Destinationen

Runder Tisch 13.30 - 14.30 Uhr / 14.45 - 15.45 Uhr

Moderation: Patricia Fritschi

# Digitale Transformation von Destinationen

## Inputreferat

André Gabriel, Luzern Tourismus AG

Donnerstag, 24. November 2022

# Zur Person

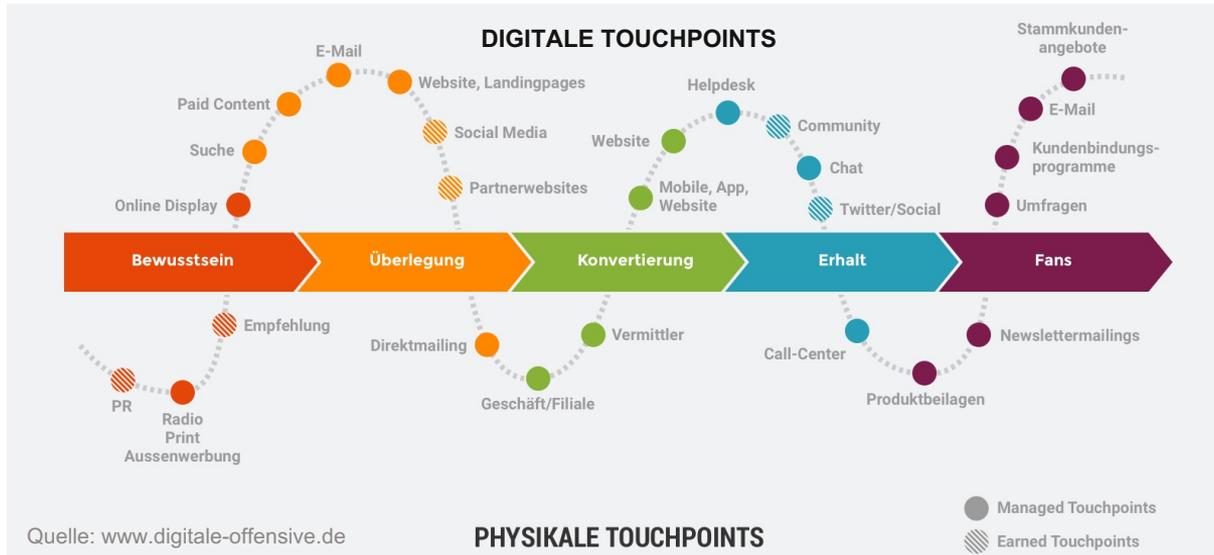
André Gabriel, Leiter Digitalisierung Luzern Tourismus AG



- Seit Oktober 2020 als Leiter Digitalisierung für Luzern Tourismus bzw. die Erlebnisregion Luzern-Vierwaldstättersee tätig.
- Verantwortlich für alle destinationsübergreifenden Digitalisierungs-Initiativen und Projekte (z.B. Marktplatz Luzern-Vierwaldstättersee, Data & Content Hub etc.)

# Customer Journey

Ein Meer an Berührungspunkten

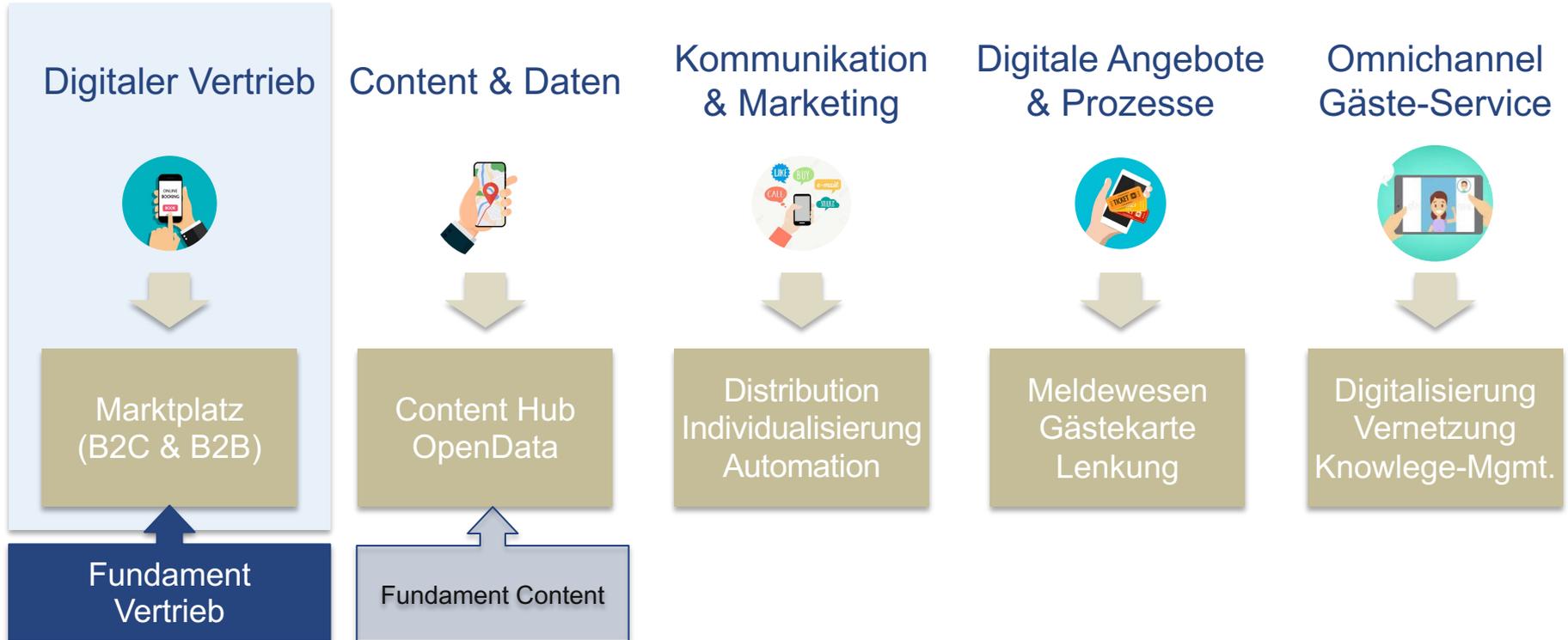


- Unzählige Berührungspunkte
- Grossteil der Reise findet digital statt
- Erwartungshaltung der Gäste steigt

**Ziel: «Digital» Customer Experience Management**

# Customer Experience Management

Was heisst das für eine Destination?



# Marktplatz Luzern-Vierwaldstättersee

Ziel: Touristisches Angebot der Erlebnisregion ist digital buchbar!

- **Convenience für Gäste** erhöhen: Angebotsvielfalt der Region in einem Portal vereinen und direkt buchbar machen
- Aufbau **digitaler Vertriebskanal** & Digitalisierung der Angebote: Stärkung des digitalen Vertriebs (B2C & B2B) inkl. **Unterstützung der Partner beim digitalen Wandel**
- **Kooperationen** und **digitale Produktentwicklung** fördern
- Touristische **Wertschöpfung vor Ort** steigern (mehr und höhere Ausgaben pro Gast)
- **Kundenloyalität** und -bindung steigern

# Der digitale Marktplatz

Erlebnisregion Luzern-Vierwaldstättersee



- Rechtliche Grundlagen
- Business- & Partnermodell
- Aufbau Shop und Integration Themenbereiche: *Ausflüge, Erlebnisse, Führungen & Besichtigungen, Museen & Ausstellungen, Transportleistungen, Veranstaltungen, Gutscheine und*
- *Spezielles: Museumspass (Kooperation), Sitzplatzreservierung Luzern-Interlaken Express*
- Zentraler First-Level-Support für Gäste & Partner
- Aktuell rund 50 Partner mit bis zu 140 Angeboten\*
- Über 10'000 abgewickelte Bestellungen, mehr als 22'500 Tickets

\* Abweichungen aufgrund Sommer-/Wintersortiment möglich

# Der digitale Marktplatz – Eine 360° Lösung



<sup>1</sup> Einfache Erfassung/Digitalisierung von Angeboten für Partner ohne eigenen Webshop

<sup>2</sup> von der Buchung bis zur Ticketkontrolle

# Marktplatz Luzern-Vierwaldstättersee

LUZERN Andre Gabriel DE ▾

Highlights Alle Produkte Luzern.com

**Beliebte Ausflüge**

- 

AB 16,50 CHF

Einständige Rundfahrt mit Panorama-Yacht Segler
- 

AB 69,00 CHF

Königliche Rigi Rundreise
- 

AB 52,20 CHF

Pilatus Goldene Rundfahrt ab Luzern
- 

AB 38,50 CHF

Tageskarte Vierwaldstättersee
- 

AB 43,20 CHF

Bürgenstock ab Luzern
- 

AB 18,20 CHF

Bürgenstock Rundfahrt

Chat

Pilatus Goldene Rundfahrt ab Luzern



## Beschreibung

Ein Tag voller Erlebnisse!

[Mehr anzeigen](#)

### Pilatus Goldene Rundfahrt ab Luzern

[Ticket hinzufügen](#)

<b>Tickettyp</b>	1. Klasse ▾	
<b>Reisender</b>	Reisenden auswählen ▾	
<b>Ticketkategorie</b>	Erwachsene (ab 16. Jah. ▾	
<b>Datum</b>	14. September 2021 ▾	
		<b>GESAMT</b> <b>CHF 117.60</b>

[Zum Warenkorb hinzufügen](#)

[Jetzt bestellen und zahlen](#)

LUZERN Login DE ▾

Entdecken Karte

**Stöbern Sie durch alle Angebote**

- Ausflüge
- Erlebnisse
- Fahrpläne / Besichtigun...
- Yoga
- Gastronomie
- Museen & Ausstellung...
- Gutscheine

Suchen

30 von 67 Ergebnisse

**Sunday Yoga & Brunch Hotel Alexander | Weggis**

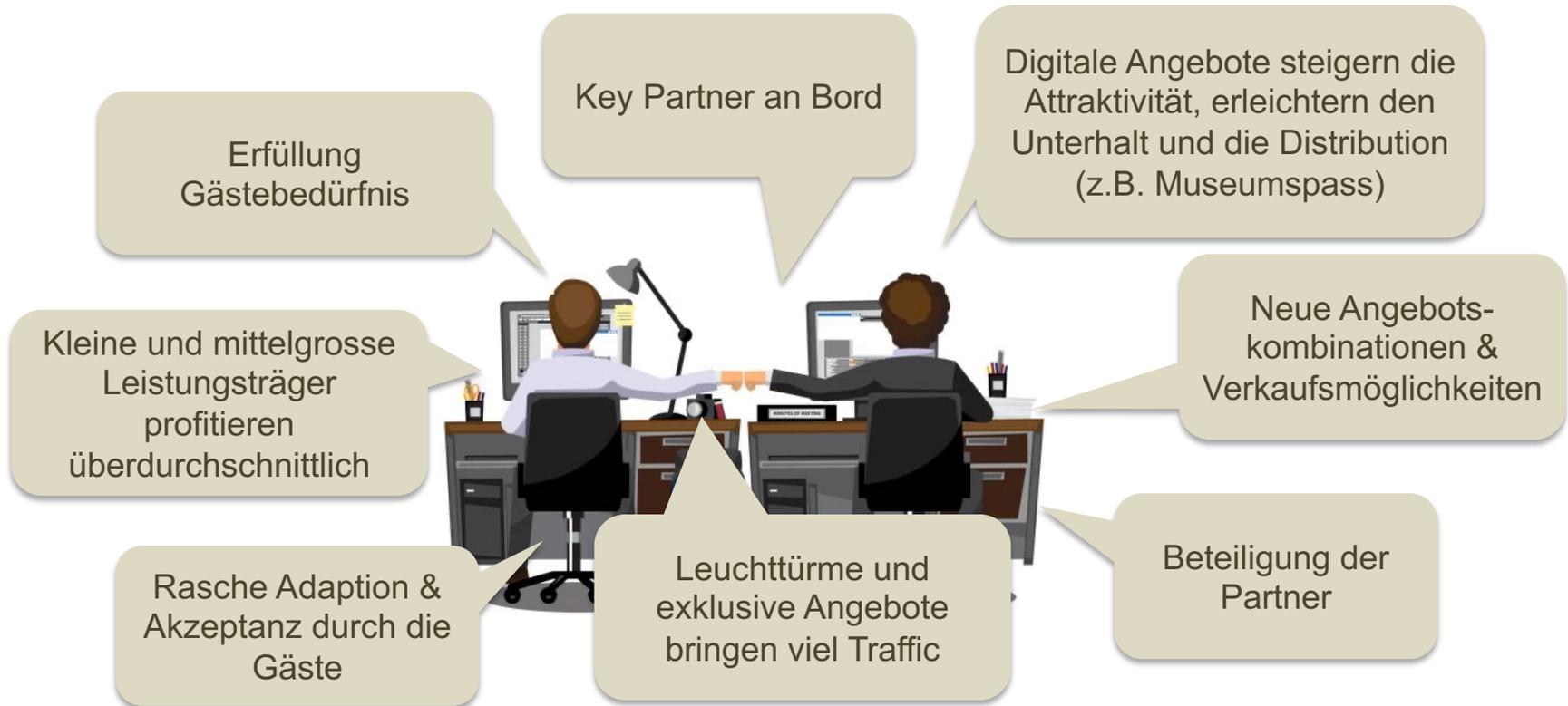
Wellnessende Yoga-Lektion mit heilemem Brunch im Anschluss.  
 ab CHF 69.00

Suchen, während die Karte bewegt wird

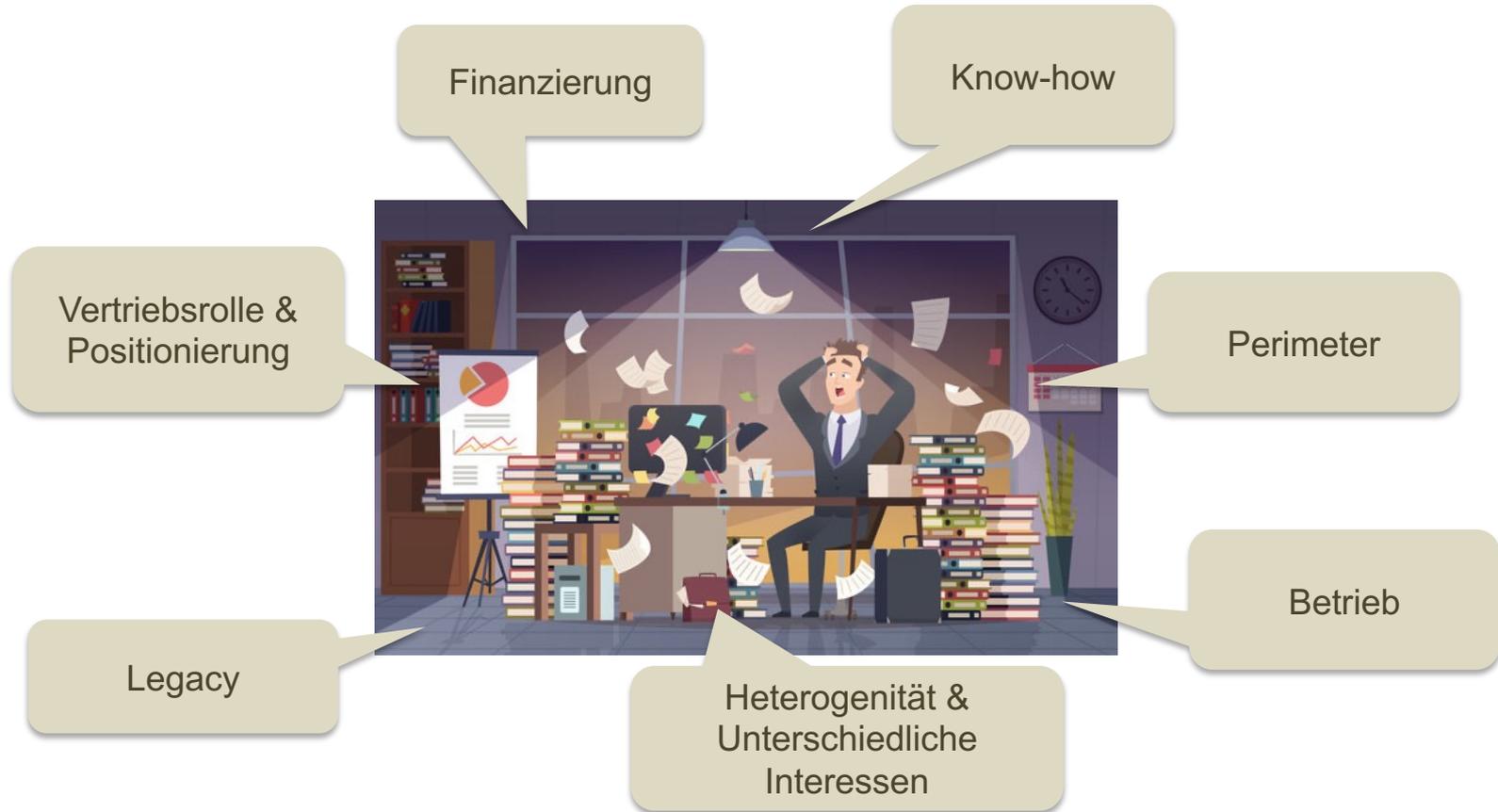
Nach einer öffentlichen Verbindung suchen

Hilfe

# Highlights

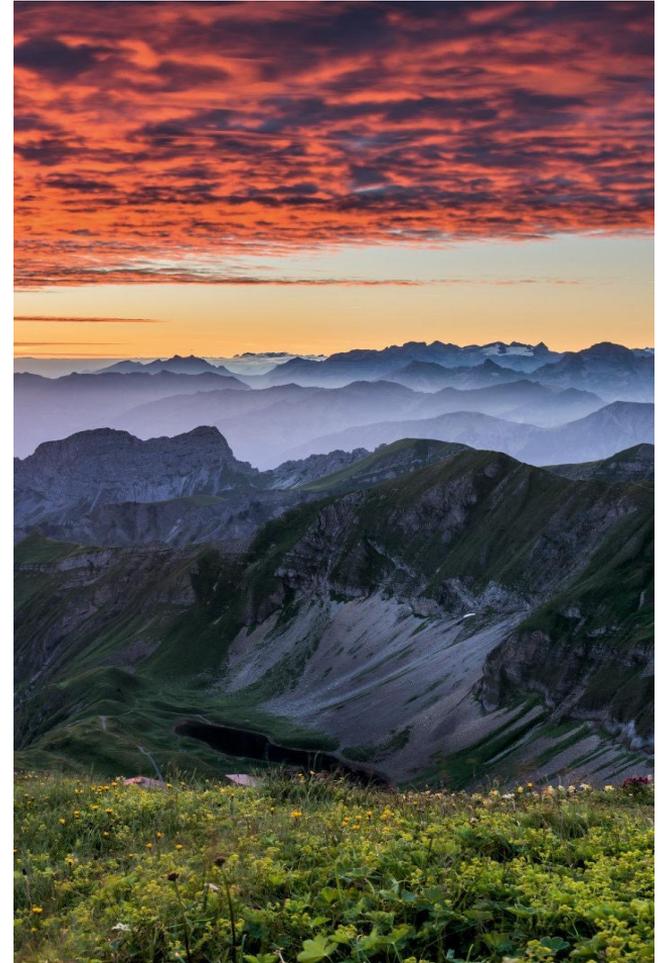


# Herausforderungen

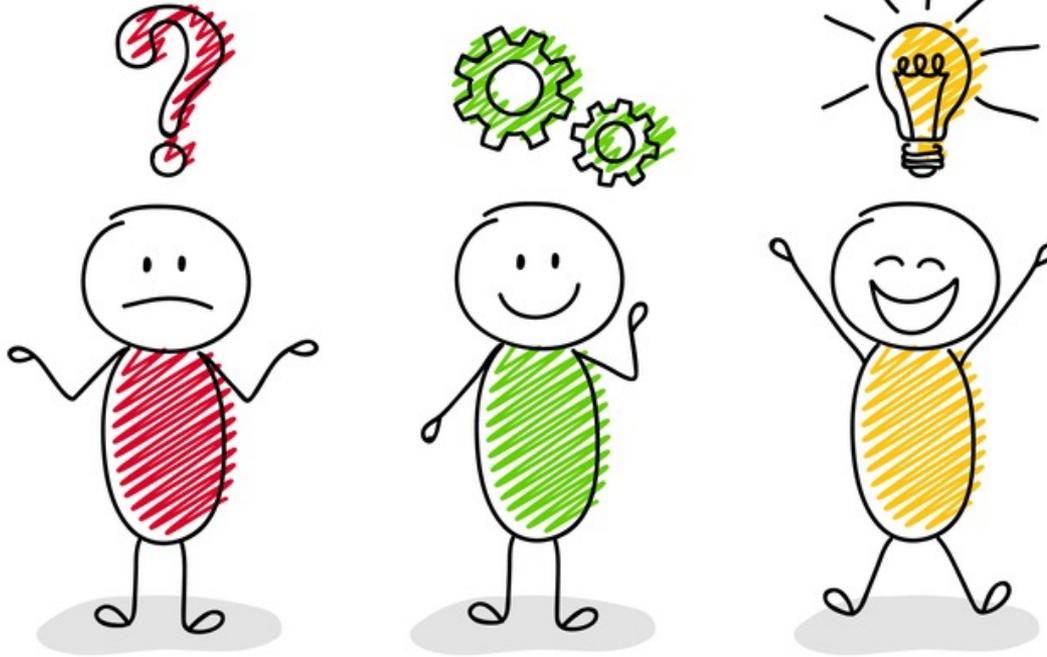


# Fazit

Die Digitalisierung einer Destination  
 ist kein Sprint sondern ein Marathon  
 bestehend aus vielen kürzeren und  
 längeren Sprints.



# Fragen



# Gemeinsamer Austausch



# Zentrale Erkenntnisse

- Digitalisierung: ein steiniger Weg und rollender Prozess
- Opportunitäten und sich ständig verändernde Rahmenbedingungen verlangen Agilität
- Hoher Ressourcenbedarf und viele Querschnitts- und Verbundaufgaben
- DMO als Know-how Träger und Wissensvermittlerin
- Synergien nutzen, Aktivitäten und Gelder clever poolen
- Business Modelle inkl. Betriebsfinanzierung müssen von Anfang an berücksichtigt/geklärt sein
- Unterstützung der öffentlichen Hand ist für eine nachhaltige Digitalisierung zentral



**Besten Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**

