



Abschlussbericht für das Projekt Ferien mit Services – Tailor Made Holidays

Von Engelberg Titlis Tourismus AG zu Händen Innotour Schweiz, Oktober 2018 (Version 2.0)

Inhaltsverzeichnis

1	Management Summary.....	3
2	Nachweis/Analyse Marktleistungen	3
2.1	Virtueller Schalter.....	3
2.2	Services für Ferienwohnungs-Mieter und -Besitzer	5
2.2.1	Testbetrieb mit Titlis Resort	5
2.2.2	Flächendeckendes Angebot für Ferienwohnungsvermieter.....	5
2.2.3	Zweit-/Ferienwohnungsbesitzer	9
3	Leistungsnachweis	9
3.1	Kosten und Finanzierung des Projektes	9
3.2	Leistungsnachweis nach Arbeitspaketen	10
3.2.1	Arbeitspaket Projektmanagement (AP 0)	10
3.2.2	Projektkonzeption (AP 1)	11
3.2.3	Arbeitspaket Entwicklung, Testing- und Betrieb (AP 2)	11
3.2.4	Arbeitspaket Geschäftsmodellentwicklung (AP 3)	12
4	Zusammenfassung und Ausblick	13
4.1	Wirkung und weiterer Einsatz des Tools	15
5	Erkenntnisse aus dem Projekt	16

1 Management Summary

Dieser Schlussbericht basiert auf den Dokumenten «Projektplan Ferien mit Services» (November 2013), «Finanzhilfegesuch Ferien mit Services» (14. November 2013) und innotour-Verfügung «Ferien mit Services – Tailor Made Holidays» (4. Dezember 2013) und zeigt in Form einer Analyse realisierte und nicht realisierte Elemente mit entsprechenden Kommentaren auf. Untersucht werden Inhalte (Services), Kosten und Planerfolgsrechnung.

Die allermeisten in Aussicht gestellten Elemente der App respektive der darunterliegenden Logistikplattform wurden realisiert. Nicht entwickelte Elemente wurden durch ursprünglich nicht vorgesehene Elemente kompensiert. Die Hauptlast der Kosten/Aufwendungen wurde durch den Projektpartner bonacasa AG (nachfolgend «bonacasa» genannt) getragen; die Begründungen sind nachfolgend beschrieben. Engelberg Titlis Tourismus AG (nachfolgend «ETT» genannt) wird sich im laufenden Betrieb ressourcenmässig engagieren müssen.

Das Projekt hat sich aufgrund von zwei Hauptgründen verzögert:

1. Der Komplexität, insbesondere auf Seiten Prozesse/Logistik, war massiv anspruchsvoller als ursprünglich abgeschätzt. Da es sich um eine Pionieranwendung handelt, konnte nicht auf Expertise zurückgegriffen werden.
2. Die Projektträger waren aus verschiedenen Gründen zum Fokus auf das Tagesgespräch und damit zu teilweise längeren Projektunterbrüchen gezwungen.

2 Nachweis/Analyse Marktleistungen

Der Leistungsnachweis wird in Form einer Soll-/Ist-Analyse von Antrag/Projektplan mit den per 30.04.2018 erzielten Resultaten dargestellt.

2.1 Virtueller Schalter¹

Die Logistikplattform als Grundlage für das individuell auf die Gäste zugeschnittene Angebot von Informationen sowie digitalen und physischen Services wurde spezifiziert, entwickelt, getestet und ist in Betrieb.

¹ Engelberg-Titlis Tourismus AG, Titlis Resort, bonacasa, Projektplan Ferien mit Services, 2013, Seite 15ff

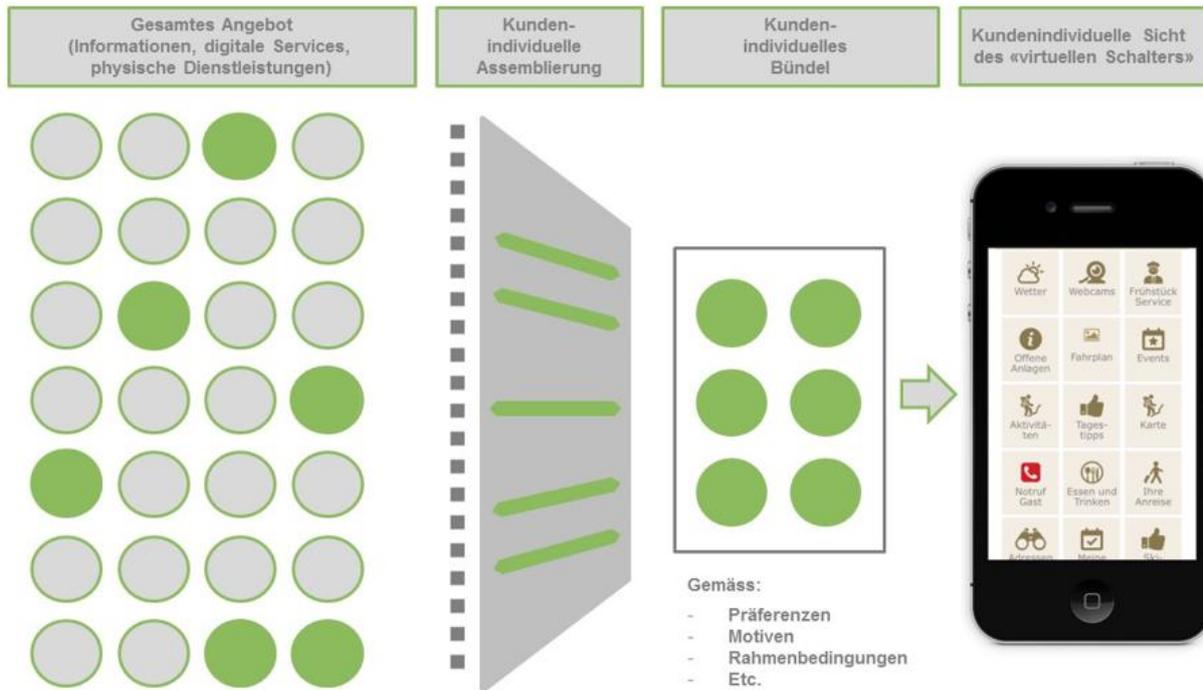


Abbildung 1 – Schematische Übersicht «Virtueller Schalter»

Folgende Subservices wurden im Projektantrag erwähnt:

- Wettermeldungen mit entsprechend angepassten Tipps für Indoor-/Outdoor-Aktivitäten: Diese wurden im Rahmen des Projektes realisiert.
- Tageshinweise auf Aktionen, Sehenswürdigkeiten etc.: Diese wurden im Rahmen des Projektes realisiert.
- Restaurant-Tipps: Diese wurden im Rahmen des Projektes realisiert.
- Transparenter Vergleich von Dienstleistern/Angeboten durch Zugriff auf Reviews: Vorbereitet, nicht aufgeschaltet. Grund: Die Anwendung muss eine kritische Masse an Usern erreichen, damit Reviews aussagekräftig und sinnvoll werden. Solbad ausreichend Nutzer vorhanden sind, kann die Reviewfunktion aktiviert werden. Ein Problemfeld besteht ungeachtet der Userquantitäten: Der Anwendungsanbieter ETT ist als Tourismusbehörde zu Neutralität verpflichtet. Wenn Dienstleister durch User in der App schlecht bewertet werden, könnte dies ETT, als Tourismusbehörde einer neutralen Position verpflichtet, in eine politisch heikle Lage bringen.

2.2 Services für Ferienwohnungs-Mieter und -Besitzer

2.2.1 Testbetrieb mit Titlis Resort²

Realisiert: Am 3. März 2015 wurde die Testversion im Pilotbetrieb Titlis Resort aufgeschaltet. Das Resort hat sich Android-Tablets beschafft, die von bonacasa installiert und aufgesetzt worden sind. Die App wurde rund ein Jahr aktiv bewirtschaftet. Die Inputs, z.B. zum Frühstücksservice, sind in die Weiterentwicklung eingeflossen.

2.2.2 Flächendeckendes Angebot für Ferienwohnungsvermieter³

Vor der Abreise

- Interessierte können sich vor der Abreise die Applikation herunterladen: Realisiert.
- Sobald die Buchung der Unterkunft getätigt wurde, können zu Hause schon Ausflüge, Skis, Skischule, Bikes, Abonnemente etc. gebucht werden: Vorbereitet, teilweise aktiv. Die Herausforderung liegt bei Dienstleistern, die trotz grossem Aufwand von ETT schwierig zu überzeugen sind, dass sie ihre Services in die Applikation einbinden. Und teilweise stellt sich das Problem, dass keine digitalen Grundlagen für die analogen Services vorhanden sind – oder sehr unterschiedliche, welche den einen Dienstleister gegenüber dem anderen bevorzugt und die neutrale Stellung von ETT gefährden würde. ETT wird aber weiterhin versuchen, mehr Dienstleister einzubinden.
- In Kooperation mit ReviewZine.ch werden die bestbewerteten Sehenswürdigkeiten, Restaurants, Pisten etc. in der Region beschrieben: Teilweise realisiert. Grund: ReviewZine.ch und/oder TripAdvisor könnten mit eingebunden werden. Wir haben diesen Punkt aber als nicht relevant bezeichnet und haben die Anzeige von User-Reviews entwickelt, die zu gegebenem Zeitpunkt (bei Erreichen der notwendigen User-Frequenz) aufgeschaltet werden.
- Bei Fragen stehen die bonaConcierges zur Verfügung (...): Nicht realisiert. Grund: Im Pilotbetrieb machte die von Concierges vorgesehene Services das Titlis Resort selber und ein operativer Betrieb im Bereich der Ferienwohnungen ausserhalb des Titlis Resorts wurde noch nicht durchgeführt. Eine Concierge-Hotline ist vorbereitet. Bei Bedarf und entsprechender Nachfrage werden reale Concierges zur Verfügung stehen. Gemäss Abklärungen von ETT ist die Nachfrage aber noch nicht ausreichend gross.
- ETT und/oder der Concierge rufen Gäste vor der Anreise an (...): Technisch vorbereitet, operativ bisher nicht notwendig.

² Engelberg-Titlis Tourismus AG, Titlis Resort, bonacasa, Projektplan Ferien mit Services, 2013, Seite 16

³ Engelberg-Titlis Tourismus AG, Titlis Resort, bonacasa, Projektplan Ferien mit Services, 2013, Seite 16ff

Die Anreise

- Autobahnraststätten-Tipps: Realisiert.
- Ausweichrouten in der Hochsaison: Realisiert (und mittlerweile Standard auf Smartphones und Navigationsgeräten).
- Unwetterwarnung für Anreisestrecke/Wetterbericht (z. B. Schneefall bzw. Information zu Kettenpflicht) usw.: Nicht realisiert. Grund: Entsprechende Informationen finden sich inzwischen auf www.engelberg.ch, in Navigationsgeräten, auf Map-Diensten der Smartphones und via Traffic-Meldungen.
- Shopping- und Sehenswürdigkeiten bei der Anfahrt (bestbewertete Sehenswürdigkeiten, bestbewertete Restaurants; immer auch mit der Anzeige von preiswerten Angeboten): Realisiert.
- Organisation von Hilfe bei Pannen und bei Problemen, die während der Anreise auftreten: Realisiert (via Notruf oder Kontaktinformationen ETT).

Ankunft in der Destination

- Per Auto: Schlüsselübergabe der Ferienwohnung auf dem Parkplatz sowie Hilfe mit dem Gepäck, falls vom Gast bestellt: Vorbereitet.
- Per Zug: Transfer in die Wohnung, Schlüsselübergabe, Hilfe mit dem Gepäck, wenn diese Option vom Gast vorgängig bestellt worden ist: Vorbereitet.
- Übergabe von Abonnementen (Tickets) vor Ort, wenn diese Option vom Gast vorgängig bestellt worden ist: Vorbereitet.
- Einkauf: Wer diese Option wählt, kann sich den Kühlschrank für die Ankunft füllen lassen (kleine Auswahlliste in der App). Unabhängig von dieser Einkaufsoption wird jedem Kunden eine kleine Überraschung (regionaler Käse etc.) in den Kühlschrank gelegt (Kooperation mit lokalen Anbietern möglich): Vorbereitet.

Während des Aufenthalts

- Anbindung an die 7 x 24 Stunden Sicherheits- und Notrufzentrale (wichtig insbesondere für Skifahrer, Biker, Wanderer), inklusive Beratung, Organisation und Instruktion von Ortungs-, Alarm- und Rettungsgeräten. Die Zentrale ist mit den örtlichen Rettungs- und Blaulichtorganisationen verbunden: Realisiert.
- Concierge-Service für CHF 40.-/Std. bei Zusatzservices; z.B. Betreuung der Kinder (auch stundenweise für ein Wellnessangebot für die Eltern), individuelles Einkaufen, Kofferpacken etc.: Vorbereitet (Concierge-Hotline oder bei Bedarf/Nachfrage physische Ressourcen; bisher nicht notwendig).

- Skischule-Assistent: Wo? Wann? Etc.: Bisher nicht realisiert. Grund: Entsprechende Informationen müssten aufbereitet und ins Logistiksystem eingespeist werden.
- Nach einem Tag Skischule/Skifahren trifft sich die Familie bei Bedarf in einem Restaurant und erhält einen Gratis-Kaffee oder eine Gratis-Ovo spendiert, falls sie den virtuellen Schalter nutzen (Marketing für das Restaurant; die Kunden konsumieren sicherlich über das spendierte Getränk hinaus weitere Verpflegung oder kehren ein anderes Mal dort ein): Vorbereitet.
- Anzeige der bestbewerteten Restaurants, Hotspots und Sehenswürdigkeiten vor Ort via interaktivem Schalter (unterhalten von ETT): Realisiert.
- In Kooperation mit regionalen Anbietern können zudem Rabatt-Gutscheine zu passenden Angeboten und Dienstleistungen (z.B. Wellness, Miete von Sportgeräten etc.) angeboten werden: Nicht realisiert. Grund: Bei Bedarf und Nachfrage wird ETT entsprechende Partner evaluieren. Die Einbindung in den virtuellen Schalter/die Logistikplattform ist vorbereitet.

Neu (nicht im ursprünglichen Projektplan oder in angepasster Form)

- Der Frühstücks-Service wurde in Zusammenarbeit mit dem Titlis Resort und dem lokalen Bäcker optimiert. Nach dem Einlesen eines gültigen QR-Codes, steht die Kachel in der App den Usern im Versorgungsgebiet zur Verfügung.
- Rent a ski: Einbindung von Stöckli Ski-Vermietung. Der Gast kann bequem seinen Wunsch-Ski per App bestellen und bezahlen. Am gewünschten Tag kann der Ski bei der gewünschten Station (Tal- oder Mittel-Station) übernommen werden. Diese Funktionalität wird nur während der Ski-Saison angezeigt. Die entsprechende Steuerung erfolgt über den «Virtuellen Schalter».
- Offene Bahnen/Anlagen: Die Funktionalität «offene Anlagen» wird von den Touristen sehr geschätzt, denn sie liefert einen raschen Überblick der Möglichkeiten sowohl im Sommer wie auch im Winter. Der Inhalt wird analog zur Wetter- und Webcams-Funktionalität über einen Dritt-Anbieter eingebunden.
- Events: Sämtliche in oder um Engelberg stattfindende Events werden zentral erfasst und stehen via Schnittstelle anderen Applikationen (z.B. der App) zur Verfügung. Der App-Benutzer hat zudem die Möglichkeit die für ihn interessanten Events auf seiner Merkliste zu hinterlegen. So hat er jederzeit die Übersicht der nächsten, für ihn interessanten Events.
- Essen und Trinken: Die Restaurants bzw. Essens-Möglichkeiten werden zentral verwaltet und via Schnittstelle in die Datenbank der App übernommen. Anhand der definierten Kategorien kann der hungrige Benutzer schnell das für ihn geeignetste Restau-

rant finden. Anhand der hinterlegten Koordinaten lässt sich schnell auch die Distanz bzw. die schnellste/gewünschte Route eruieren.

- Login mit Facebook- & Google-Anmeldedaten: Oft sind moderne App-Benutzer nicht mehr gewillt sich einem langwierigen Registrationsprozess zu unterwerfen. Solche Benutzer greifen gerne auf existierende Plattformen (Facebook und Google) zurück, bei welchen sie sich bereits registriert haben. Zu diesem Zweck wurde in der Engelberg-App ein Verfahren implementiert, dass sich die Benutzer mit ihren bereits existierenden Profilen dieser Plattformen anmelden können.
- Notruf-Funktion: Sowohl Touristen als auch den ständigen Bewohnern von Engelberg steht der bonacasa-Notruf zur Verfügung – permanent oder nur für einige Tage.
- Pick-Up und Transfer-Services: Eine Mobilitätslösung muss zur Verfügung stehen. Die Grundlage ist laut ETT-Abklärungen etwas schwierig. Es gibt drei Taxianbieter, wobei nur zwei davon eine Internetanbindung haben. Es hat sich gezeigt, dass kein Taxidienst bereit ist, seine Dienstleistung gemeinsam mit den Mitbewerbern anzubieten, bzw. gibt es auch keine Preisparität. Würde Engelberg-Titlis Tourismus sich für einen Anbieter entscheiden, wären die beiden anderen Anbieter nicht einverstanden, da alle Tourismusabgaben leisten. Es wurde eine pragmatische Lösung gefunden. Die drei Taxiunternehmen können alle via App telefonisch kontaktiert werden.
- Kinderbetreuung: Für den Erstbetrieb wird eine Liste aufgeschaltet. Eine Online Buchung hat sich als nicht praktikabel erwiesen. Grund: Wesentliche Informationen auf Eltern- wie Betreuerseite müssen mündlich abgesprochen werden. Ein Kind oder Baby an eine Nanny zu geben, erfolgt auf Vertrauensbasis. Im Familienhotel ist diese Vertrauensbasis bereits gegeben, bei einem Onlineanbieter ist dies nicht der Fall. Das Kids Hotel in Engelberg hat sich gegen eine Integration auf einem App ausgesprochen. Auf dem App gibt es hingegen eine Liste aller Anbieter von Kinderbetreuung. Diese können vom Gast individuell kontaktiert werden. Somit können wichtige Informationen bilateral ausgetauscht werden.
- Wohnungsreinigung: Hier war ein wesentliches Problem die entsprechende Kapazität zur Verfügung zu stellen. Besonders zu Stosszeiten und in der Hochsaison müssen aus dem Unterland mit Subunternehmern Reinigungskräfte gesucht werden. Eine entsprechende Garantie kann nicht gewährleistet werden, dass man zur gebuchten Zeit auch Reinigungskräfte zur Verfügung hat. Via App kann eine Bestellung aufgegeben werden. Die Tourist Info bestätigt nach Rücksprache mit dem Auftraggeber den Reinigungsdienst. Bezahlung erfolgt entweder direkt beim Leistungserbringer oder im Tourist Info.

Services in Vorbereitung

- **Massage/Wellness:** Auch hier gibt es verschiedene Anbieter im Dorf und die Problematik ist ähnlich wie beim Pick-up und Transferservice (ETT darf keinen Dienstleister präferieren). Des Weiteren besteht ein Problem der Verfügbarkeit bei Buchung. Ein Kalendereintrag für alle verfügbare Massage/Wellnessanbietern, wann sie welche Vakanzen mit entsprechenden Buchungsmöglichkeiten haben, erwies sich als nicht praktikabel.

2.2.3 Zweit-/Ferienwohnungsbesitzer⁴

Die App kann von allen Engelberg-Besucherinnen und -Besuchern heruntergeladen und genutzt werden. Tagestouristen werden vor allem Webcams, Wetter, Anlagen-/Pistenberichte etc. konsumieren, in Ferienwohnungen (ob gemietet oder in Eigentum) werden deutlich mehr Services angeboten. Selbst die ständige Wohnbevölkerung kann Services buchen oder sich für den Notruf anmelden. Ob das Angebot über die Mietferienwohnungen hinausgeht, kann durch ETT mit Marketingmassnahmen beeinflusst werden.

3 Leistungsnachweis

3.1 Kosten und Finanzierung des Projektes

In der Zeit vom 31.08.2015 (Zwischenbericht) bis Projekteende (April 2018) wurden noch Fr. 422'477.- aufgewendet. Auf die SW-Entwicklung und Projektleitung entfallen rund Fr. 390'000.-. Die Aufteilung der Gesamtaufwände auf die Akteure ergibt sich aus Tabelle 4 des Schlussberichtes.

Während des Pilotbetriebes zeigte sich, dass eine Tourismus-App «Engelberg» nur auf Akzeptanz stösst, wenn sie den Gästen umfassende sowohl digitale als auch physische Dienstleistungen zur Verfügung stellt. Aufgrund dieser Erkenntnis wurde die App mit zusätzlichen Inhalten (z.B. Wetterprognose, offene Anlagen, Bildern von Webcams rund um Engelberg, Events etc.) angereichert. Da die Inhalte von verschiedenen Quellen eingebunden werden, mussten entsprechende Schnittstellen mit teils komplexen Synchronisationsmechanismen implementiert werden. Viel Zeit wurde in die Benutzerfreundlichkeit der angezeigten Inhalte investiert. Zudem wollen die Benutzer sich nicht für alle Apps einzeln registrieren, sondern sich via Facebook- und Google-Konten einloggen. Diesem Bedürfnis wurde entsprochen und entsprechende Schnittstellen implementiert. Für den Frühstücks-Service wurde umfangreicher Logik implementiert und eine ansprechendes kurzes Benutzermanual inklusive einzelner QR-Codes für jede Wohnung des Titlis-Resort erstellt. Nebst der Implementierung (Softwareent-

⁴ Engelberg-Titlis Tourismus AG, Titlis Resort, bonacasa, Projektplan Ferien mit Services, 2013, Seite 17ff

wicklung) war eine umfangreiche Business-Analyse und Spezifikationsarbeiten nötigen. Die Anzahl der involvierten Stakeholder (z.B. beim Frühstücks-Service = Titlis Resort, Bäcker, ETT, Entwickler, Projektleiter, Business-Analysten) führte ebenfalls zu einem Mehraufwand. Aus IT-Sicht stellen die seit dem Zwischenbericht angefallenen Aufwände im Verhältnis zum Erreichten einen vertretbaren Aufwand dar.

3.2 Leistungsnachweis nach Arbeitspaketen

3.2.1 Arbeitspaket Projektmanagement (AP 0)

Tabelle 1 zeigt das im Projektplan definierte Arbeitspaket «Projektmanagement» und beschreibt die bis heute im Projekt für das Arbeitspaket geleisteten Tätigkeiten.

Nr. Arbeitspaket (AP)	0	AP Zeitrahmen:	Monat (M)1-M48
AP Titel	Projektmanagement		
Kostenart an den anrechenbaren Kosten gemäss innotour	100% Zusammenarbeit		
Ziele des Arbeitspakets laut Projektplan			
Koordination der Projektpartner, um die Projektziele zu erreichen. Überprüfung der Termineinhaltung, Monitoring der Qualität der Projektergebnisse und der Marktleistungen, Konfliktmanagement und finanzielles Management.			
Beschreibung des Arbeitspakets laut Projektplan			
Interne Kommunikation zu den Projektpartnern, Reporting, Risiko- und Qualitätsmanagement.			
Dieses AP subsumiert die Aufwendungen für die Organisation von Projekttreffen (min. alle 6 Monate ist ein Projekttreffen aller Projektpartner geplant (die Reisekosten tragen die Projektpartner selbst)), um den Projektstatus einzuholen und bei Abweichungen ggf. Aktionen anzustossen. Die Projekttreffen dienen ausserdem der Evaluation von im Projekt erarbeiteten Ergebnissen. (Selbstverständlich findet ein regelmässiger Austausch unter den Projektpartnern auch bilateral per Telefon, E-Mail oder Videokonferenz statt).			
Das AP dauert über die ganze Projektlaufzeit.			
Im Projekt geleistete Tätigkeiten, die Arbeitspaket 0 zugeteilt werden:			
Projektmeetings			
Die Anzahl Projektmeetings wurden im Vergleich zu der geplanten Anzahl an Meetings deutlich übertroffen. Projektmeetings, an denen ETT, Titlis Resort und bonacasa teilgenommen haben, fanden regelmässig statt (vor Ort oder via Skype).			
Projektcontrolling (finanzielles Projektmanagement)			
Soweit möglich sind alle Arbeitsaufwände detailliert erfasst und den unterschiedlichen Kostentypen zugeordnet.			
Definition/Spezifikation der umzusetzenden Entwicklungs-Arbeiten			
Besonders in der letzten Projektphase stellte die Projektleitung in Eigenregie sicher, dass die Entwickler über die notwendigen Spezifikationen verfügten, was sehr zeitaufwendig ist. Eben-			

falls den Kontakt zu anderen IT-Anbietern wurde von der Projektleitung wahrgenommen. Aufgrund der nahtlosen Integration diverser Anbieter in die App und der teils komplexen Funktionalität (z.B. interaktive Karte) waren zeitintensive Abklärungen nötig.

Testing (BAT (Business Acceptance Testing))

Besonders in der Schlussphase des Projektes entstand ein grosser Test-Aufwand. Dieser konnte nicht von den Entwicklern bewältigt werden, da vertiefte Kenntnisse der verschiedenen Themen (Business) nötig sind.

Tabelle 1 - Tätigkeitsnachweis für das Arbeitspaket «Projektmanagement»

3.2.2 Projektkonzeption (AP 1)

Dieses Arbeitspaket wurde in vorherigen Projektphasen abgeschlossen. Hier sei auf die entsprechenden Zwischenberichte aus den Jahren 2014 und 2015 verwiesen.

3.2.3 Arbeitspaket Entwicklung, Testing- und Betrieb (AP 2)

Tabelle 2 zeigt das im Projektplan definierte Arbeitspaket «Test- und Pilotbetrieb» und beschreibt die bis heute im Projekt für das Arbeitspaket geleisteten Tätigkeiten und Ergebnisse.

Nr. Arbeitspaket (AP)	2	AP Zeitrahmen:	M4-M48: Entwicklung & Test M12-M24: Pilotbetrieb Ab M50: Regelbetrieb
AP Titel	Test- und Pilotbetrieb		
Kostenart an den anrechenbaren Kosten gemäss innotour	90% Innovationskosten 10% Wissensaufbau und Wissensdiffusion		
Ziele des Arbeitspakets			
Entwickeln der Apps (für iOS und Android) als auch des «Virtuellen Schalters» bzw. der Service-Management-Plattform (CMS). Zudem wurden diverse Schnittstellen zu anderen Systemen (z.B. Wetter, interaktive Karte, Restaurants, Events) entwickelt. Der Betrieb der Service Management Plattform als auch der Apps wurde sichergestellt.			
Beschreibung des Arbeitspakets			
Dieses Arbeitspaket beinhaltet die Entwicklungs-, Test- und Betriebsarbeiten des gesamten Projektes. Die Implementierung erfolgte auf der Basis der von der Projektleitung erstellten und mit den Entwicklern besprochenen Spezifikationen.			
Im Projekt geleistete Tätigkeiten, die Arbeitspaket 2 zugeteilt werden:			
Entwicklung der Apps und der Service-Management-Plattform (CMS)			
Es wurden 2 native Apps für die Betriebssysteme iOS (Apple) und Android (Google) entwickelt. Diese stehen in den Stores von Apple und Google zum Download bzw. zur Installation den interessierten Personen bereit. Die Entwicklung der Funktionalitäten rund um den «Virtuellen Schalter» bzw. die Service-Management-Plattform werden ebenfalls diesem Arbeitspaket zugeteilt.			
Pilotbetrieb im Titlis Resort			
Ein Pilotbetrieb für den Breakfast-Service wurde im Titlis Resort erfolgreich durchgeführt. Im Rahmen des Pilotbetriebs wurde ersichtlich, dass die Lösung noch nicht maximal alle Bedürfnisse von Seiten der Gäste abdecken konnten. Aus diesem Grund wurden umfangreiche Opti-			

mierungs- und Weiterentwicklungsarbeiten umgesetzt.

Testing

Die Entwicklung war verantwortlich für die folgenden Tests Unit, Integration und System. Das Acceptance-Testing wurde von der Projektleitung durchgeführt.

Betrieb

Damit ein reibungsloser Betrieb gewährleistet werden kann, wird die Service-Management-Plattform (CMS) in einem Rechenzentrum in der Schweiz hochverfügbar betrieben. Im Störfall wird anhand eines definierten Prozesses informiert und das Problem behoben.

Tabelle 2 - Tätigkeitsnachweis für das Arbeitspaket Test- und Pilotbetrieb

3.2.4 Arbeitspaket Geschäftsmodellentwicklung (AP 3)

Tabelle 3 zeigt das im Projektplan definierte Arbeitspaket «Geschäftsmodellentwicklung» und beschreibt die bis heute im Projekt für das Arbeitspaket geleisteten Tätigkeiten.

Nr. Arbeitspaket (AP)	3	AP Zeitrahmen:	M4-M36
AP Titel	Geschäftsmodellentwicklung		
Kostenart an den anrechenbaren Kosten gemäss innotour	50% Innovationskosten 25% Wissensaufbau und Wissensdiffusion 25% Zusammenarbeit		
Ziele des Arbeitspakets			
<p>Neue Geschäftsmodelle für «Ferien mit Services», die Referenzcharakter haben und von anderen Unternehmen in anderen Tourismusregionen als Grundlage zur Entwicklung ihrer eigenen Geschäftsmodelle genutzt werden können.</p>			
Beschreibung des Arbeitspakets			
<p>Dieses Arbeitspaket entwickelt (neue) Geschäftsmodelle für «Ferien mit Services». Dafür werden bestehende Geschäftsmodellansätze ausgewertet und ein generischer Geschäftsmodellansatz für «Ferien mit Services» hergeleitet. Als Grundlage dazu dient die Arbeit von [Osterwalder/Pigneur 2011] oder z.B. ein Geschäftsmodellansatz für das Service-Wohnen. Ziel des AP ist ein generischer Geschäftsmodellansatz mit dem sich die Geschäftsmodelle bestehender Anbieter im Bereich «Ferien mit Services» beschreiben (zum Zwecke der Kommunikation) und – viel wichtiger – neue Geschäftsmodelle entwickeln lassen. Die Projektpartner entwickeln auf Grundlage des generischen Geschäftsmodellansatzes ihre eigenen Geschäftsmodelle im Bereich «Ferien mit Services» weiter. Die entwickelten Geschäftsmodelle und Erfahrungen können beispielsweise in Form von Fallstudien interessierten Kreisen zugänglich gemacht werden.</p>			
Im Projekt geleistete Tätigkeiten, die Arbeitspaket 3 zugeteilt werden:			
<p>In einem ersten Schritt wurde die grundsätzliche Business-Logik erarbeitet, wie dies im 1. Zwischenbericht 2014 dargelegt wurde. Im Laufe der langen Projektzeit wurde dem Thema «Geschäftsmodellinnovation und -evaluation» stetig Rechnung getragen, wie u.a. die ursprünglich nicht vorgesehenen Services zeigen.</p>			

Tabelle 3 - Tätigkeitsnachweis für das Arbeitspaket Geschäftsmodellentwicklung

4 Zusammenfassung und Ausblick

Das vorliegende Dokument hat Geplantes mit Realisiertem verglichen, Abweichungen von Minder- und Mehrleistungen dokumentiert und dargelegt, dass nicht nur mehr Zeit als geplant vergangen ist, sondern – getragen von bonacasa – auch deutlich mehr Aufwände geleistet wurden. Ganz grundsätzlich sehen wir das Erreichte positiv: Die App und die Logistikplattform erlauben das Angebot von Ferien mit Services, wobei Letztere einfach und vielfältig parametrisierbar eingebunden werden können. Weiterführende Aufgabe des Projektes wird sein, Kundenbedürfnisse zu evaluieren, daraus Services abzuleiten, Dienstleistungspartner für die Serviceerfüllung zu finden, einzubinden und das Angebot zielkundenkonform zu kommunizieren und zu vermarkten.

Die grössten Herausforderungen waren die Definition bzw. Umsetzung der Service-Prozesse von der Bestellung über die Lieferung zur Verrechnung als auch die fragmentierte IT-Plattformlandschaft. Die Einbindung von bereits gut organisierten und digitalisierten Service-Anbietern (z.B. Stöckl-Ski-Vermietung) ist wesentlich einfacher, als die von sehr analog arbeitenden Dienstleistern (z.B. Bäcker bzw. Frühstücks-Service). Die Charakteristik der Dienstleistung bzw. der entsprechenden Waren erleichtert oder erschwert die Anbindung/Abwicklung ebenfalls sehr. Beim Frühstücks-Service zum Beispiel, liefert der Bäcker das Brot bis 7h30 vor die Haustür. Falls der Gast das Brot im Winter erst um 9h00 vor der Türe ins Haus holt, können die Artikel aufgrund der kalten Temperaturen Schaden nehmen. Daher konnten nur all jene Ferienwohnungen berücksichtigt werden, bei denen der Lieferdienst Zugang zu einem geheizten Flur hat. Bei der Ski-Miete, um ein weiteres Beispiel zu nennen, kann Notfalls relativ einfach auf ein anderes Ski-Modell ausgewichen werden, sollte das gewünschte Modell nicht zur Verfügung stehen. Die Aufwände für eine qualitativ hochstehende Umsetzung des Angebots, besonders bei der Behandlung von Sonderfällen, variieren massiv. Der Frühstücksservice gestaltete sich daher als enorm zeit- und ressourcenaufwändig. Die Schnittstelle von analogen Dienstleistungen zur digitalen Anbindung war eine grosse Herausforderung.

Der virtuelle Schalter mit tagesaktuellen Vorschlägen unter Berücksichtigung von Jahreszeit, Wetter und Interessen ist ein echter Mehrwert und konnte gemäss Vorgabe erfolgreich umgesetzt werden. Die Informationen konnten mittels Schnittstelle von der Webseite in die Applikation transferiert werden und dank eines benutzerfreundlichen CMS können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Touristeninformationsstelle die entsprechende tagesaktuelle Auswahl treffen. Ein Veranstaltungs-Kalender (Events), Restaurantauswahl mit entsprechenden Entfernungsangaben, Einbindung von Wetter, Webcam, Aktivitäten, Adressen, offenen Anlagen und Karten in einer benutzerfreundlichen Oberfläche wurde aus unserer Sicht erfolgreich umgesetzt.

Im Sinne einer Selbstreflektion sind die folgenden Punkte zentrale Erkenntnisse, warum sich das Projekt verzögert hat und soll als Erkenntnisgewinn und -grundlage für weitere Projekte gelten:

- Das Tagesgeschäft und die Anforderungen an die Destinationsverantwortlichen führten zu teilweise längeren Unterbrüchen. Branchenspezifisch Unerwartetes muss in die Zeitplanung miteinbezogen werden.
- Kleine Schritte führen zum Erfolg: Auf ein Fragment fokussieren; die App damit ergänzen, um Erfahrungen zu sammeln. Im Anschluss auf Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse Anpassungen durchführen und die Markttauglichkeit prüfen, kritisch evaluieren und dann das nächste Teilprojekt in Angriff nehmen. Solche iterativen Zyklen helfen bei der Verbesserung der technischen Umsetzung.
- Die Herausforderung zwischen analogen Dienstleistungen und digitalen Angeboten nicht unterschätzen. Besonders Datenschutzrichtlinien, Zahlungsverkehr und Verfügbarkeiten stellen eine grosse Herausforderung dar.
- Offene Schnittstellen: Mehrwert für den Gast durch Integration von Applikationen anderer Anbieter.
- Durch die rasante Entwicklung im digitalen Bereich ist eine fortwährende Weiterentwicklung einzuplanen.

Aufbauend auf der Erkenntnis, dass eine Integration von innovativen Anbietern einen maximalen Kundennutzen mit überschaubarem Aufwand generiert, sind folgende nächste Meilensteine definiert:

- Integration von Outdoor Active, einem Tourenplaner mit topographischen Karten.
- Im September 2018 wird das Gästeportal Zentralschweiz lanciert. Engelberg-Titlis wird von der Zentralschweizer IT-Lösung profitieren und das online Buchungsportal von Dienstleistungen auf der Webseite engelberg.ch aufschalten. Dieser Service wird auch in die Ferien mit Service-App integriert.
- Die Bergbahnen Engelberg-Titlis werden gemäss Businessplan eine umfassende IT-Lösung und Applikation entwickeln. Benchmark ist die Inside Laax App. Engelberg wird aufgrund gewonnener Erkenntnisse aus dem Projekt Ferien mit Service das Projekt unterstützen.
- Auf die Wintersaison 2018/2019 soll ein online Kauf von Ski-Tickets via App realisiert werden.

Unseres Erachtens würde die App auch in anderen Destinationen Mehrwerte generieren. Im Auftrag von ETT und bonacasa hat in der früheren Entwicklungszeit eine Sales-Person diverse Destinationsverantwortliche besucht. Das Feedback reicht von «Kein Interesse» bis hin zur

Einreichung von Richtofferten. Da sich die Fertigstellung jedoch verzögert hat, müssten die Akquisition von B2B-Kunden reaktiviert werden.

4.1 Wirkung und weiterer Einsatz des Tools

Von Juni bis September wurde das APP über 1000-mal heruntergeladen. Bestellservice und Schlechtwetterangebote sind implementiert und operativ im Einsatz. Der nächste geplante grosse Meilenstein ist die Onlinebuchung von Skipässen für die Wintersaison 18/19. Diese Dienstleistung ist integraler Bestandteil für unsere Winterkampagne und sollte die Downloadzahlen massiv steigern.



Key Visual Winterkampagne Engelberg-Titlis Tourismus 18/19

Eine erste umfassende Analyse wird daher erst Ende Wintersaison möglich. Vor der Wintersaison wird das APP von Bonnacasa migriert und auf einen eigenen Server verlegt.

Der Verwaltungsrat der Engelberg-Titlis Tourismus AG hat sich entschieden das Projekt neu in Angriff zu nehmen. Mit Unterstützung von dem externen IT Berater Jörg Henseleit und der Integration von allen Relevanten Stakeholdern (Bahnen, Gewerbe, Hotellerie/Gastronomie, Gemeinde Engelberg) soll die weitere Entwicklung umfassend erarbeitet werden. Die im Businessplan beschriebene Vision einer umfassenden digitalen Dienstleistungskette bleibt bestehen. Als wesentliche Erweiterung soll auch ein CRM integriert werden und das APP wie ein Marktplatz genutzt werden können. Als grösster touristischer Anbieter haben die Titlis Bahnen einen umfassenden Support zugesichert und auch das neue 5 Stern Hotel Grandhotel Titlis Palace (Opening Herbst 2020) wird sich wesentlich in der Projektgruppe engagieren. Ein Austausch und Zusammenarbeit mit Luzern Tourismus wird angestrebt. Es werden in Zukunft beträchtliche Mittel für das Projekt zur Verfügung gestellt.

Flankierend wird am 14.11.2018 Engelberg-Titlis Tourismus in Zusammenarbeit mit der Gemeinde das jährliche Tourismusforum mit dem Schwerpunkt "Digitalisierung im Tourismus" durchführen. Ziel ist es, die Bevölkerung für das Thema zu sensibilisieren.

5 Erkenntnisse aus dem Projekt

Selbstverständlich stellen wir den Schlussbericht zur Verfügung und sind offen unseren Erkenntnisgewinn zu teilen. Wir unterstützten einen Erfahrungsaustausch zwischen ähnlichen Projekten. In Hinblick auf die digitalen Herausforderungen für den Engelberger Tourismus haben wir bei dem Projekt viel gelernt. Das APP ist in diesem Sinne ein Teilerfolg auf dem weiteren Weg hinzu einer digitalen Transformation der Destination.