

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

Projekte Gästedaten-Management

Ticino Ticket

Das Ticino Ticket ist eine Gästekarte, welche lanciert wurde, um den ÖV für Gäste gratis zur Verfügung zu stellen. Nebst dem ÖV gewähren verschiedene Partner wie bspw. Seilbahnen und Museen 20–30% Vergünstigungen auf ihre Angebote. Dank des Ticino Tickets können wertvolle Daten zum Reiseverhalten der Gäste gesammelt und auch den Beherbergungsbetrieben zur Verfügung gestellt werden.

CheckIn-FR

CheckIn-FR ist eine Plattform, welche die Erfassung der Gästedaten in den Beherbergungsbetrieben vereinfacht und die automatische Weiterleitung an die zuständigen Behörden und Stellen sicherstellt. Dadurch wird der administrative Aufwand für die Beherbergungsbetriebe, aber auch für die Gäste, verringert. Die Plattform fördert die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Stellen (Beherbergungsbetriebe, BFS, Kantonspolizei, Freiburger Zentralkasse für Aufenthaltstaxe, Tourismus-Observatorium) und verbessert die Qualität und Quantität der verfügbaren statistischen Daten.

Elektronisches Logiernächte-Management/ Basel Card

Das E-Logiernächte-Management ist eine Kombination aus den oben erwähnten Systemen. Die Basel Card funktioniert wie das Ticino Ticket; es bietet gratis ÖV und Vergünstigungen in Partnerbetrieben. Analog zu Fribourg wird derzeit ein Erweiterungsprogramm für das elektronische Meldewesen entwickelt. Dabei werden die Gästedaten im Voraus oder an der Rezeption erfasst und den zuständigen Behörden weitergeleitet.

IT-Lösung: individuell oder ab Stange – Welche Variante passt zu uns?

Das Beispiel aus Fribourg zeigt, wie eine Software, wenn man sie individuell entwickelt, mit dem Projekt wachsen kann. Alle Schnittstellen zu den involvierten Behörden konnten von Anfang an berücksichtigt und das Design den Bedürfnissen der Nutzer angepasst werden. Durch die individuelle Lösung besteht die Möglichkeit, die Software anderen Kantonen zu Verfügung zu stellen. Die Frage, mit welchem Partner eine Lösung erarbeitet wird, ist entscheidend. Im Tessin hat man sich dazu entschieden, mit einem grossen Partner zu arbeiten, um auch längerfristig den Zugang zur neusten Technologie sicherzustellen. Basel hingegen benützt ein bestehendes Produkt einer in Deutschland ansässigen Firma, die bereits mit über 200 Organisationen arbeitet und über entsprechend viel Erfahrung verfügt. Ein bestehendes Produkt ist günstiger in der Anschaffung, je nachdem müssen allerdings gewisse Kompromisse eingegangen werden.

Auswertung der Daten

Bei allen Projekten ist das Sammeln, Verwalten und Auswerten der Gästedaten von zentraler Bedeutung. Dabei ist wichtig, dass es einen gesetzlichen Rahmen im Kanton gibt, wie mit den Daten umgegangen werden soll. Basel hat dies schon im Vorfeld des Projekts in Zusammenarbeit mit dem Kanton sichergestellt. Im Tessin ist man sehr vorsichtig und hat ein System, bei dem die Daten anonymisiert verwertet und nicht auf einzelne Personen zurückgeführt werden können. Der Datenschutz ist und bleibt für alle Destinationen ein wichtiges Thema.

Herausforderungen und Stolpersteine

Um ein Gäste-Meldesystem erfolgreich einzurichten sind klare Verantwortlichkeiten unerlässlich. In Basel hat sich beispielsweise gezeigt, dass eine gute Kooperation mit dem Kanton wichtig ist, um die Zusammenarbeit mit allen nötigen Ämtern sicherzustellen. Indem der Kanton bereit war, die Projektleitung für das Gäste-Meldesystem zu übernehmen, konnten die entscheidenden Schritte unternommen werden. Eine weitere Herausforderung ist die stetige Integration und Information der Partner. Diese müssen von Anfang an miteinbezogen werden, um sie für das Projekt zu motivieren und vom Nutzen zu überzeugen. Ein Stolperstein bei Ticino Ticket bspw. ist die Zusammenarbeit mit dem ÖV: es ist ihnen heute nicht möglich, ein digitales System zu unterstützen und sie bleiben daher vorerst analog. Wenn das Projekt heute nochmals aufgegleist werden könnte, würde Tessin alles zu 100% digital machen – denn früher oder später wird auch der ÖV auf eine digitale Lösung umsteigen müssen.

Interkantonale Zusammenarbeit

Bis jetzt gibt es noch kein nationales Digitalisierungs-Projekt, welches in der ganzen Schweiz angewendet wird. Es könnte Incentives schaffen, wenn sich die Destinationen an ein bestimmtes Tool oder an eine vorgegebene Datenstruktur halten. Der Aufbau des Projekts müsste allerdings in der jeweiligen Destination stattfinden, denn die grösste Herausforderung besteht im Gewinnen von Partnern und im Lobbying für das Projekt. Grundsätzlich wäre es auch sinnvoll, einen nationalen Projektkoordinator einzusetzen, der die Verantwortung für Informationen, Beratungen und Schnittstellen übernimmt. Obwohl eine nationale Lösung letztlich für alle Kantone günstiger wäre, ist es allerdings fraglich, ob dabei die nötige Agilität bestehen bleibt. Eine weitere Möglichkeit wäre es, ein Kompetenz-Pool aufzubauen, welcher die kantonalen Institutionen in Sachen digitaler Lösungen beraten könnte.

Gut zu wissen

Fribourg und Basel sind sich einig: von Anfang an sollte klar sein, welche Daten benötigt und welche Schnittstellen bewältigt werden müssen. Zudem lohnt es sich, das Produkt zuerst in Pilotbetrieben zu testen. Das Projekt sollte zudem breit abgestützt sein: mit der Unterstützung des Kantons können mehr finanzielle Mittel generiert und die nötigen gesetzlichen Rahmenbedingungen oder Anpassungen besser berücksichtigt werden. Gerade beim Thema Datenschutz ist dies sehr wichtig.