

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

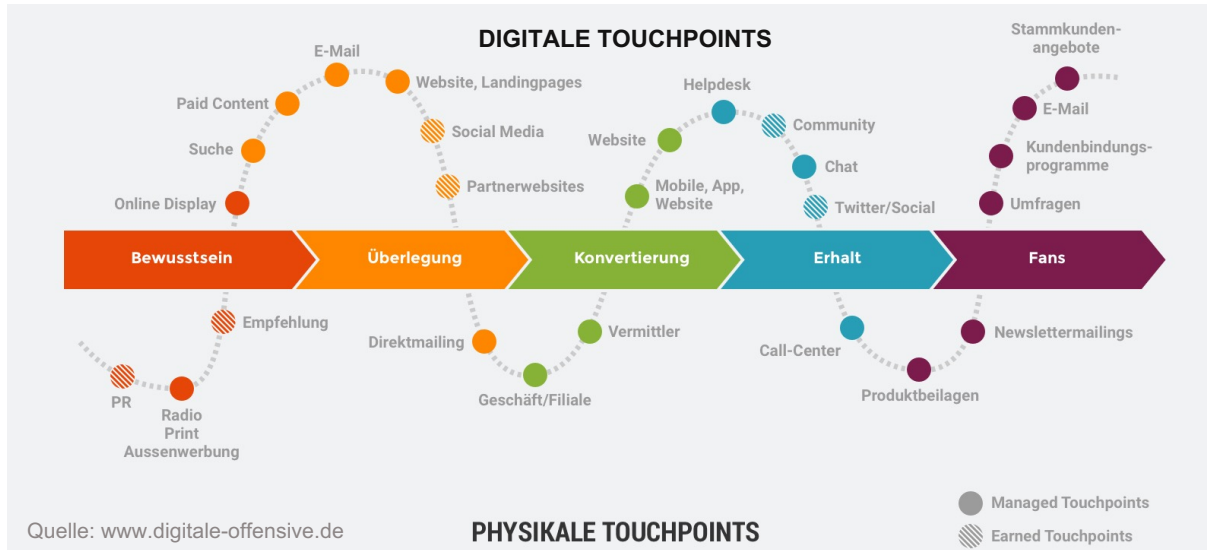
André Gabriel, Leiter Digitalisierung Luzern Tourismus AG



- 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

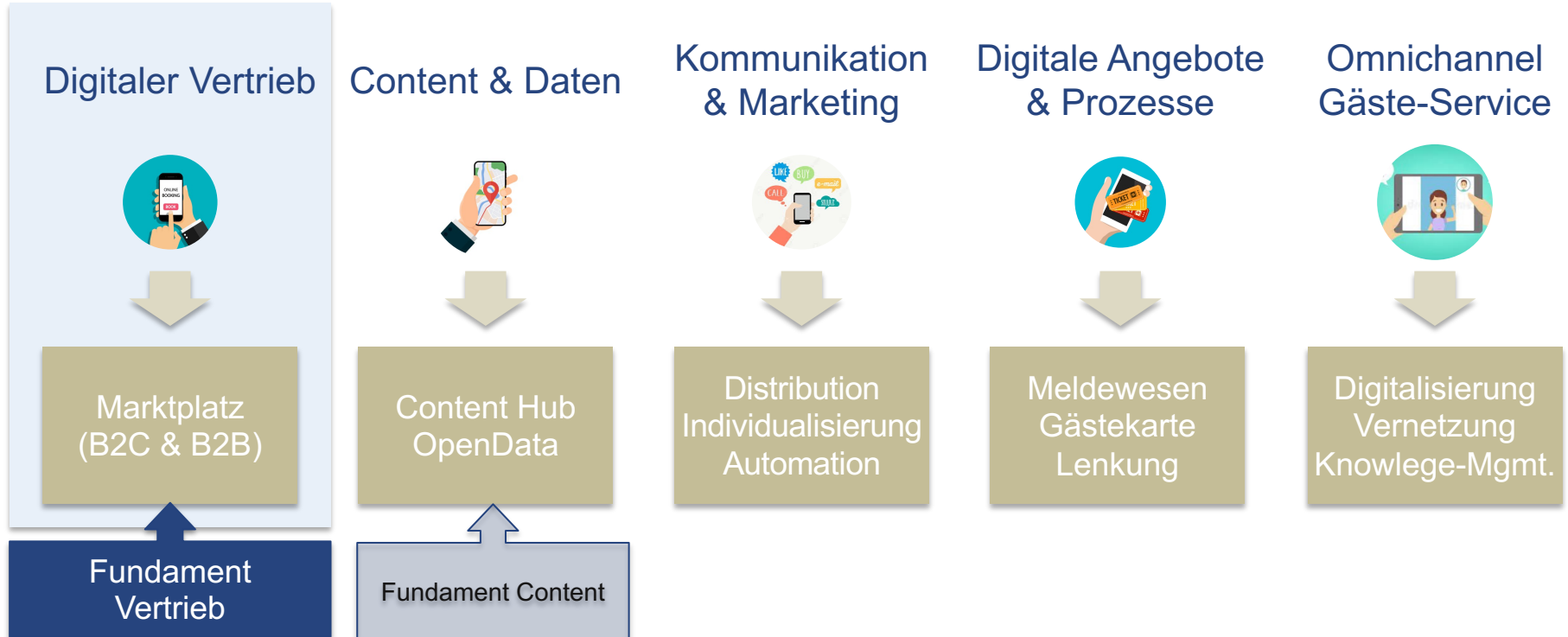


- Unzählige Berührungspunkte
- Grossteil der Reise findet digital statt
- Erwartungshaltung der Gäste steigt

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



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

² 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](#)

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

[Zum Warenkorb hinzufügen](#)

[Jetzt bestellen und zahlen](#)

LUZERN Login DE ▾

Entdecken Karte

Stöbern Sie durch alle Angebote

00

Ausflüge

16

Erlebnisse

3

Fahrpläne / Besichtigun...

11

Museen & Ausstellungen...

17

Gutscheine

Suchen

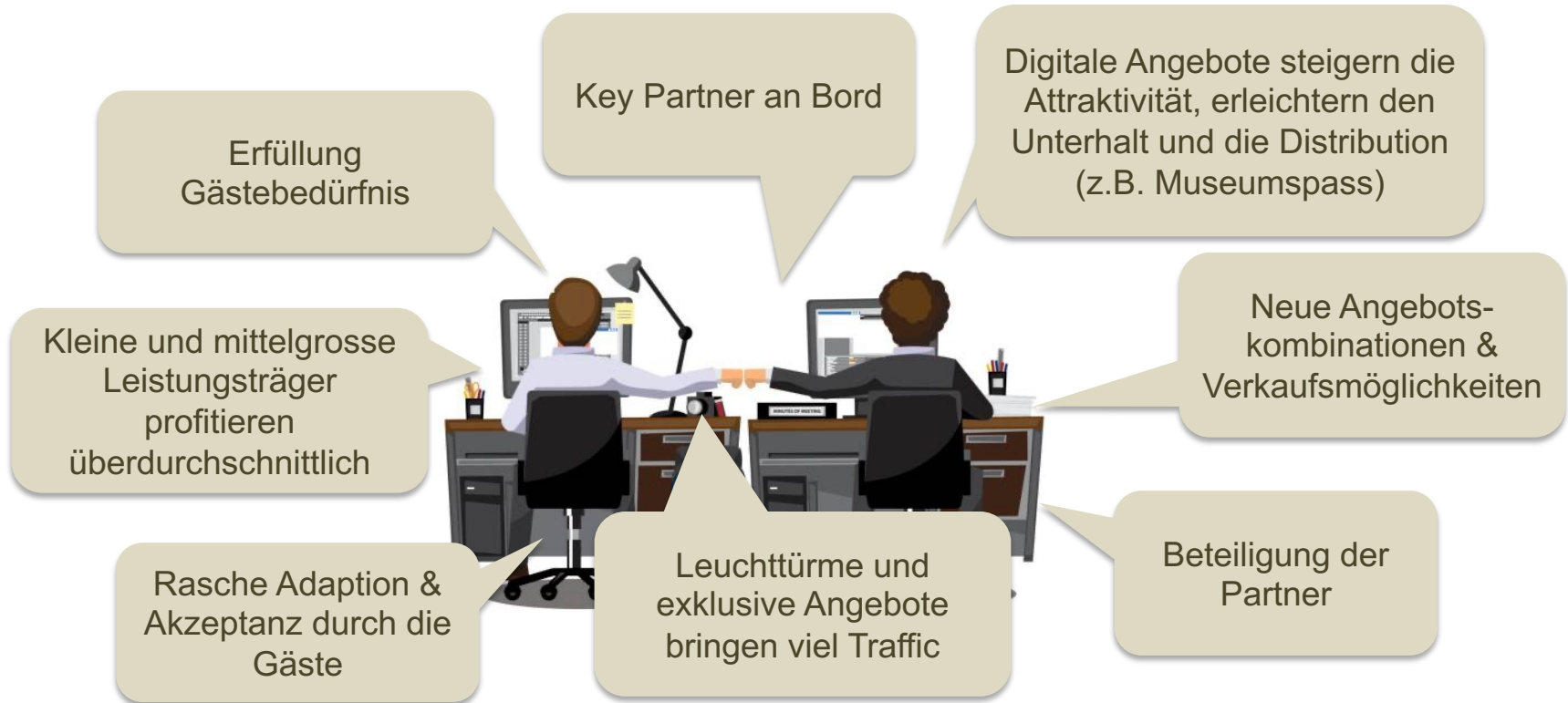
30 von 67 Ergebnisse

Sunday Yoga & Brunch Hotel Alexander | Weggis
 Vitalisierende Yoga-Lektion mit heilemem Brunch im Anschluss.
ab CHF 69.00

Suchen, während die Karte bewegt wird

Nach einer öffentlichen Verbindung suchen

Highlights

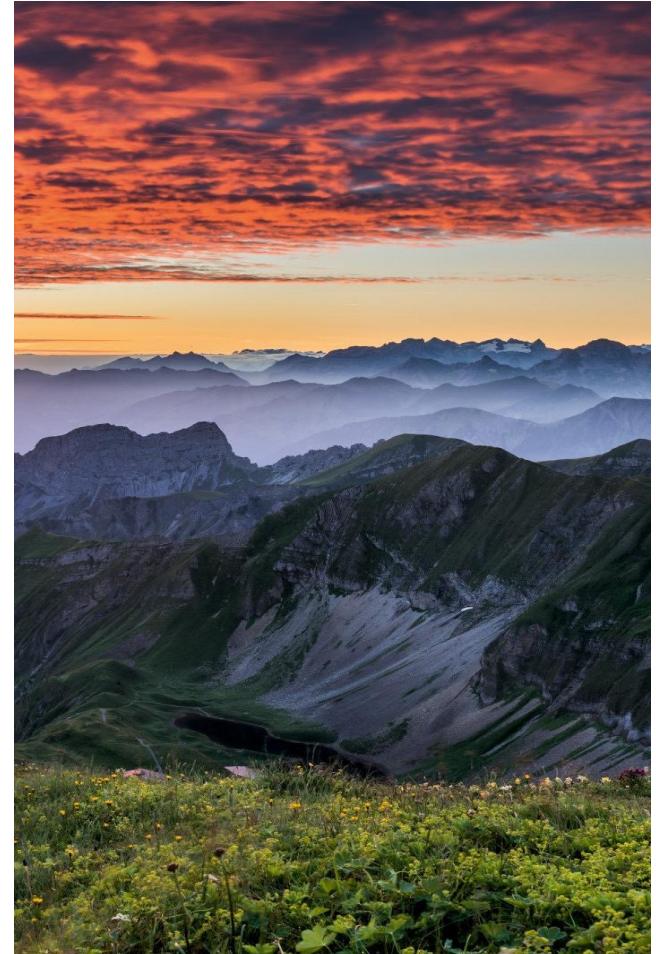


Herausforderungen

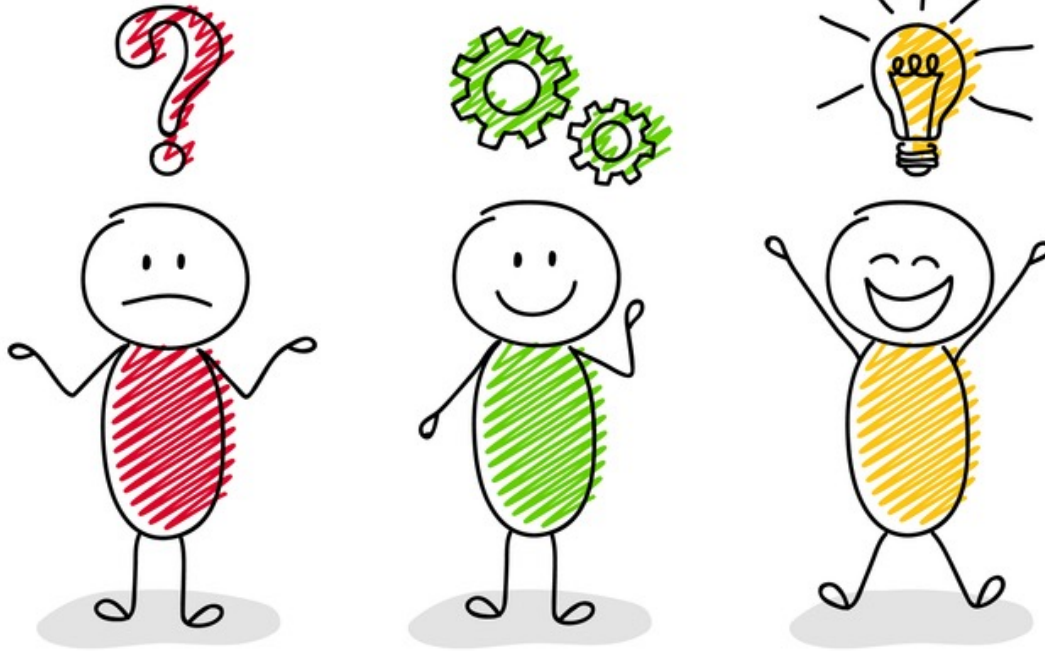


Fazit

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!**

