

DAS BESTE ERLEBNIS JEDEM GAST GARANTIEREN

Das richtige Angebot zur richtigen Zeit personalisiert dem Gast unterbreiten: Mit diesem Ziel will das Unternehmen Bonfire die Destination Zermatt-Matterhorn umfassend digitalisieren.

Andreas Mazzone, ehem. Geschäftsführer Bonfire AG



zermatt.ch

Die 22 Digitalisierungsprojekte von Bonfire sind alle miteinander vernetzt und interagieren gegenseitig.

Die Buchung eines Gastes soll auf seine Bedürfnisse und Interessen zugeschnitten sein sowie sich möglichst einfach, schnell und intuitiv gestalten. Dieser Fokus unterscheidet den digitalen Marktplatz der Destination Zermatt-Matterhorn von anderen ähnlichen Projekten. Es ist wichtig zu verstehen, dass dieser Marktplatz nicht isoliert betrachtet wird, sondern ganzheitlich als Einbettung in die digitale Landschaft, die Bonfire zusammen mit den Leistungspartnern der Destination schaffen konnte.

Aktuell hat Bonfire - ein Joint Venture von Zermatt Tourismus und Zermatt Bergbah-

nen - 22 Digitalisierungsprojekte auf dem Strategie-Plan. Davon konnten zwei Drittel bereits umgesetzt werden. Das Spezielle ist, dass sie alle miteinander vernetzt sind und gegenseitig interagieren.

Die Vernetzung all dieser Projekte und Tools hat zwei Gründe: Zum einen soll der Gast sich aus einer Hand informieren und buchen können. Zum anderen können so alle Daten, die durch die Projekte gesammelt werden, in einer zentralen Datenbank erfasst werden. Dies ermöglicht es, die Interessen und Bedürfnisse der Kundschaft zu identifizieren. Sofern der Gast die Zustimmung gibt und es die jeweiligen Datenschutzgesetze erlauben, kann dieser durch die neu gewonnenen Erkenntnisse individuell bespielt werden. Auf diese Weise wird die Customer Journey, also alle Phasen, die ein Gast vor dem Kauf eines Produkts durchläuft, zum einzigartigen Buchungserlebnis.

TECHNISCHE UND SOZIALE HERAUSFORDERUNGEN

Die grössten Herausforderungen für die Bonfire-Projekte lassen sich in zwei Kategorien einteilen. Einerseits sind sie technischer Natur - die Integrationen von rund 30 Systemen lässt sich nur mit einer agilen Arbeitsweise umsetzen. Andererseits sind sie sozialer Natur - bei einer dermassen diversen Struktur

von Interessengruppen, die eine touristische Umgebung mit sich bringt, können nur Ausdauer, Geduld, und Motivation zum gemeinsamen Handeln Innovation bringen.

Die Unterstützung durch Innotour ist nicht nur finanziell wichtig, sondern vereinfacht die Überzeugungsarbeit innerhalb der Destination. Den Akteuren kann aufgezeigt werden, dass der Projektantrag von externen Fachpersonen auf Herz und Nieren geprüft und als innovativ erachtet wurde. Den digitalen Marktplatz von Zermatt können wir im Frühling 2024 einführen.

PANORAMA

Pluspunkt

Die einfache Handhabung und Zentralisierung aller Angebote verringern die Wahrscheinlichkeit erheblich, dass der Kauf abgebrochen wird.

Kontakt

Conny Schmiedehaus, Geschäftsführerin Bonfire AG
conny.schmiedehaus@zermatt.swiss

WEITERE IMPULSE:
ALLE INNOTOUR-PROJEKTE
UNTER

www.seco.admin.ch/innotour

Adresse

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO
Tourismuspolitik, Innotour
Holzkofenweg 36, 3003 Bern
tourismus@seco.admin.ch



Kontakt

Christoph Schlumpf
Programmlleiter Innotour
christoph.schlumpf@seco.admin.ch
058 462 27 15



Kontakt

Mireille Corger-Lattion
Stv. Programmlleiterin Innotour
mireille.corger@seco.admin.ch
058 463 40 21



Kontakt

Lea Pirovino
Wissenschaftliche Mitarbeiterin
lea.pirovino@seco.admin.ch
058 463 47 74