

TOURISTISCHE ORGANISATIONEN BEGLEITEN

Die Kosten und Herausforderungen für eine professionelle Digitalisierung sind hoch. discover.swiss bietet das entsprechende Know-how und unterstützt Unternehmen jeder Grösse bei diesem Übergang.



Thomas Senf / Switzerland Tourism

Leistungserbringer wie Touren-, Veranstaltungs- oder Unterkunftsanbieter der Schweiz stellen ihre Angebote via discover.swiss-Plattform den Service-Nutzern zur Verfügung.

Stephanie Werner, Leiterin Marketing & Kommunikation und Gaudenz Thoma, Leiter Vertrieb und Vereinskoordination discover.swiss

Die digitale Transformation betrifft jedes Unternehmen, egal ob gross oder klein, und dies branchenunabhängig. Die Kosten und Herausforderungen sind jedoch hoch. Es braucht Know-how von Systemen und Prozessen, der Sicherheit bezüglich Datenhaltung, von Datenanalyse und Datenbereitstellung, regulatorischen Anforderungen und vielem mehr.

Im Sommer 2017 entwickelten Janine Bunte, CEO der Schweizer Jugendherbergen zusammen mit Jon Erni, damals Geschäftsleitungsmitglied von Microsoft Schweiz, Andreas Züllig, Gastgeber im Hotel Schweizerhof Lenzerheide und Urs Wagenseil, Professor an

der Hochschule Luzern, die Idee einer professionellen, sicheren, offenen und damit für die Nutzer kostengünstigen Backend-Serviceplattform für den Schweizer Tourismus. Die Plattform sollte es touristischen Leistungserbringern und Tech-Firmen ermöglichen, die Digitalisierung zu optimieren. Das Ziel war dabei, dass der Gast sich einfacher informieren, sämtliche touristischen Leistungsangebote finden, sich inspirieren und letztendlich buchen kann.

Die Genossenschaft discover.swiss wurde 2018 gegründet und drei Jahre nach der Idee, im Juni 2020, wurde die state-of-the-art Backend Service-Plattform als Angebot für alle touristischen Leistungsträger lanciert.

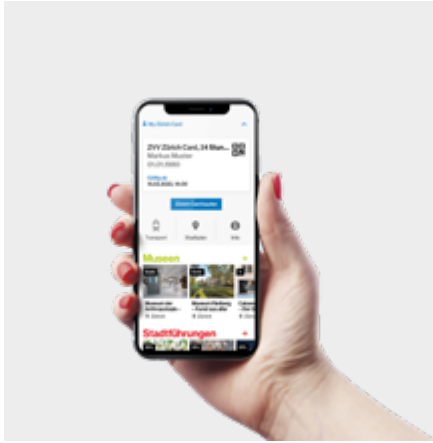
Die Aufbauphase war intensiv, mit vielen unerwarteten Ereignissen wie der Corona-Pandemie. Diese hat einerseits die Digitalisierung beschleunigt, anderer-

ÜBER 30 SERVICE-NUTZER HABEN HEUTE DIE SERVICES DER DISCOVER.SWISS-PLATTFORM IM EINSATZ UND ÜBER 70 LEISTUNGSERBRINGER BIETEN IHRE ANGEBOTE, SERVICES UND INFORMATIONEN AN.

seits aber auch dazu geführt, dass die touristischen Betriebe sehr stark von anderen Themen absorbiert waren. So mussten sie teilweise auch finanziell den Gürtel enger schnallen und konnten die Digitalisierung nicht wie gewünscht vorantreiben. Es brauchte viel Mut, Durchhaltewillen und Herzblut von allen Beteiligten.

DREI VERFÜGBARE DIENSTE

Heute umfasst die als offenes Eco-System entwickelte Plattform drei Services: ein Info-Center, einen Marktplatz und einen Gäste-Account. Das Info-Center ist das Kernstück der



Der Service ermöglicht Kaufprozesse direkt für Kunden.

discover.swiss-Plattform. Leistungserbringer wie Touren-, Veranstaltungs- oder Unterkunftsanbieter der Schweiz stellen die Informationen zu ihren Angeboten, Sehenswürdigkeiten, Erlebnissen oder anderen touristisch relevanten Inhalten via Plattform den Service-Nutzern zur Verfügung. Diese Inhalte können direkt über die API-Schnittstelle bezogen und über deren bestehende Frontends (Apps oder Webseiten) den Gästen zur Verfügung gestellt werden. Das können sowohl Informationen zu erwerblichen Produkten als auch reine Informationsobjekte sein.

Der Marktplatz von discover.swiss bietet einen gemischten Warenkorb: es können Angebote von verschiedenen Leistungserbringern bereitgestellt und verkauft werden. Das macht den Marktplatz besonders interessant, da Kunden ihre

Bedürfnisse vollumfänglich über einen einzigen Kaufprozess abdecken können. Der Service ermöglicht einerseits Kaufprozesse direkt für Kunden (B2C Modell), andererseits können Angebote von Leistungserbringern aus der Plattform auch an Partner vermittelt werden, die bereits über eine eigene Shop- oder Marktplatzlösung verfügen (B2B-Modell).

Der schweizweite Gäste-Account zur treuhänderischen Verwaltung der Gästedaten unterstützt das durchgängige Gästelerlebnis über die Grenzen von Organisationen hinweg. Nach einmaliger Registrierung hat der Gast Zugang zu sämtlichen Partneranwendungen. Dies immer unter Einhaltung aller relevanten Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen.

POSITIVE RESONANZ

Inzwischen haben über 30 Service-Nutzer die Services der discover.swiss-Plattform im Einsatz und über 70 Leistungserbringer bieten ihre Angebote, Services und Informationen an. Auch grosse Tourismusplayer, wie etwa Zürich Tourismus und Graubünden Ferien nutzen die Plattform. Immer mehr innovative Lösungen werden in gemeinschaftlichen Projekten auch mit mehreren Tech-Anbietern zusammen realisiert. Dazu zählen etwa die Digitalisierung der Zürich Card und die Lancierung der Zürich City Guide App, die Schulreiseplattform von Aargau Tourismus oder die Tischreservation in Restaurants über die Webseite von Basel Tourismus und der Destination Arosa/Lenzerheide.

Die Resonanz ist sehr positiv.

Dank der Anschubfinanzierung durch Fördergelder von Innotour konnte das ambitionierte Projekt in der vorgesehenen Zeit umgesetzt werden. Von der Idee zur Realisierung war ein langer Weg. Mit der grossen Unterstützung des SECO war es möglich, discover.swiss auf ein solides, zukunftsgerichtetes Fundament zu stellen, die Produktpalette zu optimieren, innovative Zusammenarbeitsmodelle zu erarbeiten, Partnerschaften mit der Branche abzuschliessen und das Projekt zur Marktreife zu führen.

Nachdem discover.swiss in der Aufbau-phase die wichtigen Plattform-Bausteine realisieren konnte, werden diese nun mit Services, Informationen und Angeboten erweitert. Dies soll dazu führen, dass die Plattform noch breiter genutzt wird und ihre Wertigkeit zum Tragen kommt.

DER MARKTPLATZ VON DISCOVER.SWISS BIETET EINEN GEMISCHTEN WARENKORB: ES KÖNNEN ANGEBOTE VON VERSCHIEDENEN LEISTUNGSERBRINGERN BEREITGESTELLT UND VERKAUFT WERDEN.

PANORAMA

Pluspunkt

Die digitale Backend Service-Plattform ermöglicht es Kunden, ihre Bedürfnisse über einen einzigen Kaufprozess abzudecken.

Kontakt

Stephanie Werner, Leiterin Marketing & Kommunikation
stephanie.werner@discover.swiss

Gaudenz Thoma, Leiter Vertrieb und Vereinskoordination
gaudenz.thoma@discover.swiss



Der schweizweite Gäste-Account zur treuhänderischen Verwaltung der Gästedaten unterstützt das durchgängige Gästelerlebnis über die Grenzen von Organisationen hinweg.