

# Innotour Walk the Talk

## **Digitale Buchungssysteme: Sinn oder Unsinn?**

**Digitale Erlebnisregion Luzern-Vierwaldstättersee**

André Gabriel, Leiter Digitalisierung, Luzern Tourismus AG

Dienstag, 5. September 2023

# Zur Person

André Gabriel, Leiter Digitalisierung, Luzern Tourismus AG



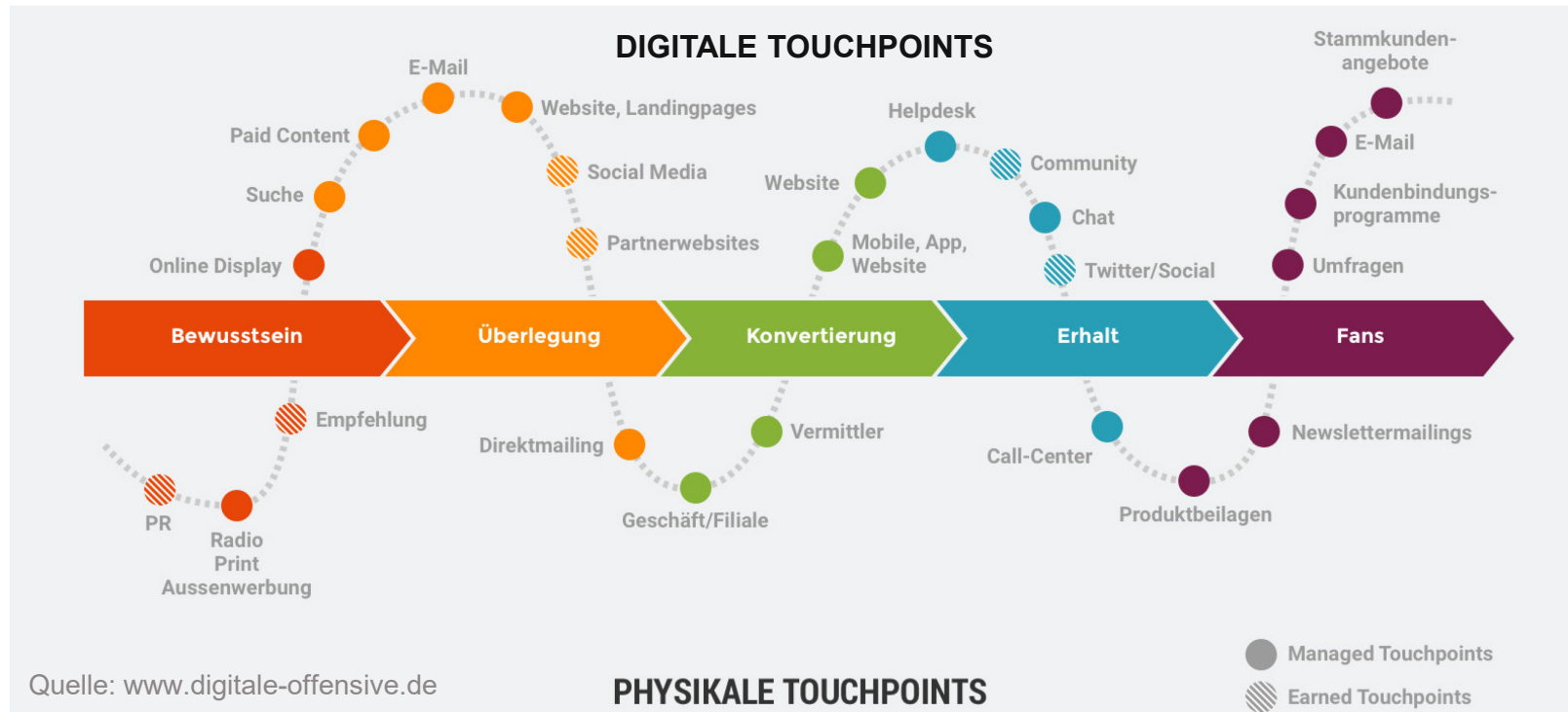
- Seit Oktober 2020 als Leiter Digitalisierung bei der Luzern Tourismus AG tätig. Seit August 2021 Mitglied der Geschäftsleitung.
- Verantwortlich für alle destinationsübergreifenden Digitalisierungs-Initiativen der Erlebnisregion Luzern-Vierwaldstättersee (z.B. Marktplatz, Data & Content Hub)
- [andre.gabriel@luzern.com](mailto:andre.gabriel@luzern.com) / +41 41 227 17 48

# Die Digitalisierung verändert unser Verhalten...



# Die Customer Journey

Eine Vielzahl an «digitalen» Berührungspunkten



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

**Ziel: «Digital» Customer Experience Management**

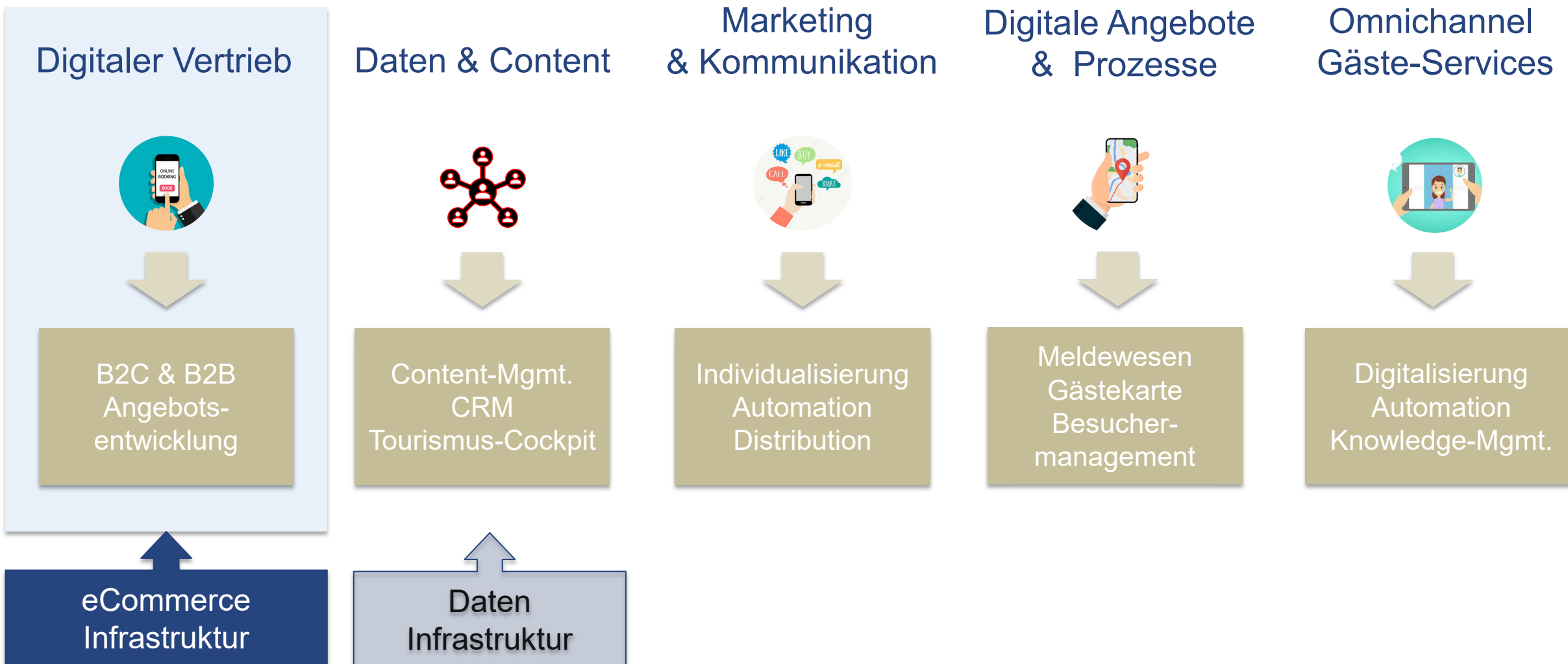
# Digitale Erlebnisregion Luzern-Vierwaldstättersee



**Digitale Begleitung** (aktiv, durchgängig und gesamtheitlich) **der Gäste in allen Phasen ihrer Reise** durch die Erlebnisregion Luzern und Vierwaldstättersee

# Digital Customer Experience Management

Was heisst das für eine Destination?



# Marktplatz Luzern-Vierwaldstättersee

## Ziele

- **Convenience für Gäste** erhöhen
- **Digitale Vertriebsplattform** für das touristisches Angebot der Region (in einem Portal direkt buchbar, Vertriebskanal B2C & B2B)
- Digitalisierung Vertrieb und Angebote: **Unterstützung der Partner**
- Förderung von **Kooperationen** und digitaler **Produktentwicklung**
- Touristische **Wertschöpfung** steigern und in der Region behalten
- **Aufenthaltsdauer** verlängern
- **Vertriebsorientierung** der DMO stärken

# Marktplatz Luzern-Vierwaldstättersee

Die digitale Vertriebsplattform



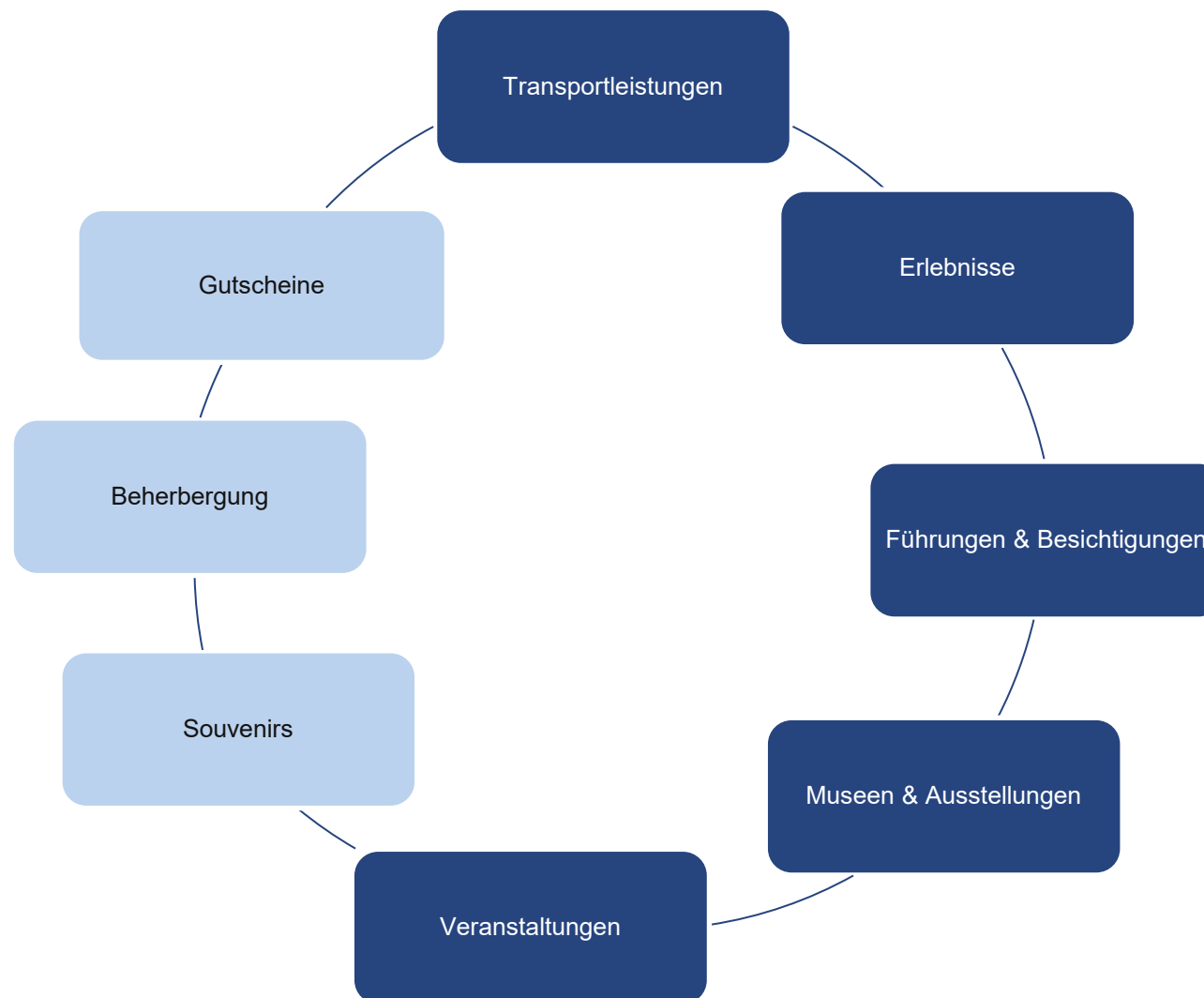
- Vollintegrierte All-in-One Vertriebslösung - von der Buchung bis zur Ticketkontrolle
- «All inklusive» Partnermodel inkl. Gäste- und Partner-Support
- Automatisierte Auszahlung
- Werkzeug für Digitalisierung, Promotion & Angebotsentwicklung
- Teil der digitalen Infrastruktur



# Marktplatz Luzern-Vierwaldstättersee

## Themenbereiche

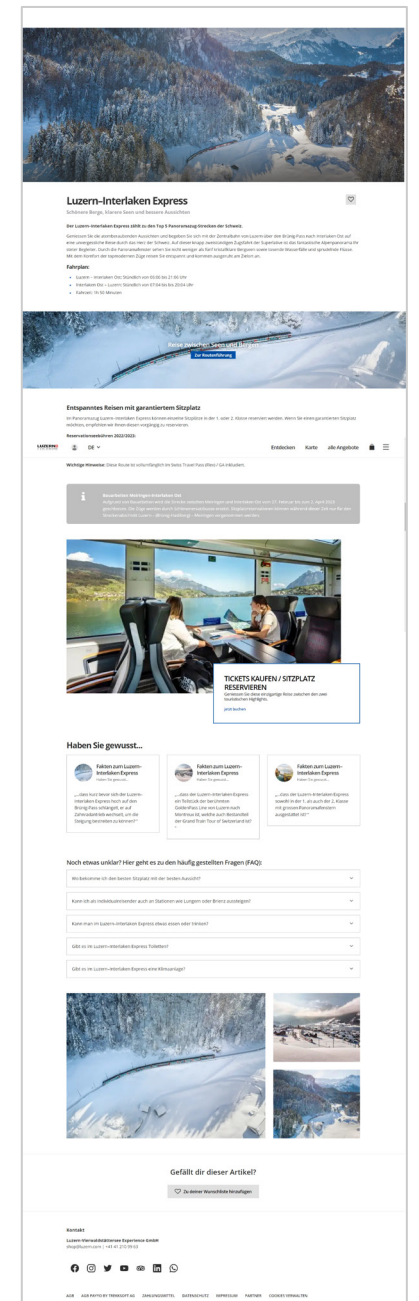
- Dunkelblau = abgeschlossen
- Hellblau = in Umsetzung



# Marktplatz Luzern-Vierwaldstättersee

## Highlights:

- Landingpages
  - [Pilatus](#) (mit weiteren Unterseiten)
  - [Verkehrshaus](#) (Integration Video als Inspiration)
  - [Museen](#) (Themenseite)
  - [UNESCO Biosphäre Entlebuch](#) (Regionenseite)
  
- Digitalisierung [Museumspass Luzern](#)
  
- Integration [Tell-Pass](#)
  
- Sitzplatzreservation [Luzern-Interlaken Express](#) (Zentralbahn)
  
- Veranstaltungen: Lilo, Heirassa Festival, Yoga Days  
 Weggis und Yoga Summer Festival in Weggis/Vitznau,  
 PinkPanorama Filmfestival



# Herausforderungen



# Marktplatz Luzern-Vierwaldstättersee

Ausblick



- Skalieren: Mehr Angebote. Mehr Traffic. Mehr Umsatz.
- Vernetzung: Inspiration & Vertrieb zusammenführen
- Laufende Optimierung (technisch, inhaltlich & organisatorisch)
- Vertiefte Adaption der Lösung & Weiterentwicklung  
Marktplatzfunktionalitäten
- Aufbau/Ausbau weiterer Themenbereiche: z.B. Gastronomie, Vermietung, Spezialitäten
- Auf-/Ausbau Kompetenzzentrum Digitalisierung /  
Digitales Service Center

# Fazit

- Die Grundlagen für die digitale Erlebnisregion Luzern-Vierwaldstättersee sind gelegt
- Bereitschaft für Kooperationen steigt
- Digitalisierung/Veränderung ist kein Sprint sondern ein Marathon

**Gemeinsam sind wir stärker!**



# Fragen

