

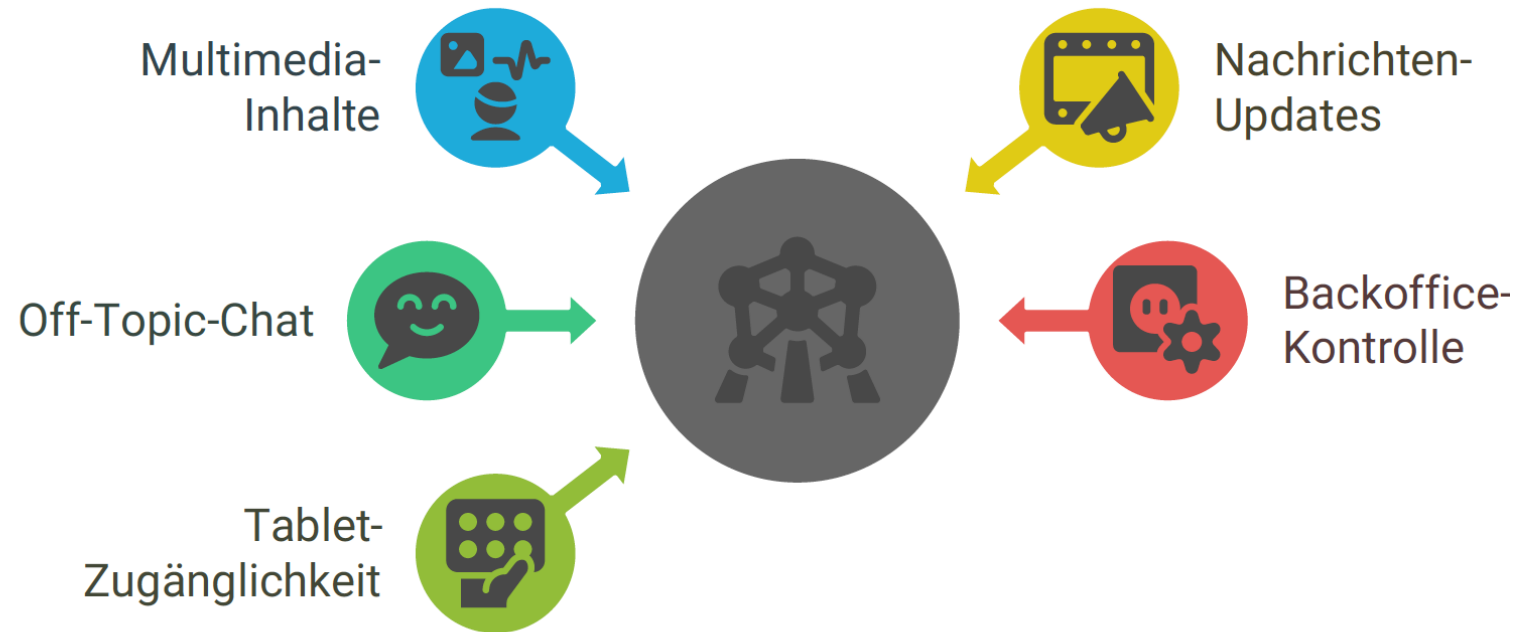
Pilotprojekt: Unterstützung Tourguide- Management mit digitalen Tools

Existierende Herausforderungen

- Das Wissen, langjährig gesammeltes Volumen an Materialien und perfektioniertes Storytelling der älteren Guides, die pensioniert werden, kann fast nicht erhalten und weitergegeben werden;
- Ein Standard für Qualität der Führungen ist es manchmal schwierig zu setzen und aufrechtzuerhalten;
- Die Datenablage und -kommunikation zwischen Tourismusbüro und den Guides geschieht über unterschiedliche Kanäle und Medien, was extra aufwand bereitet;
- Die Materialienverfügbarkeit für Stellvertretungen wird nicht zentral verwaltet und zugänglich gemacht.

Prototyp System

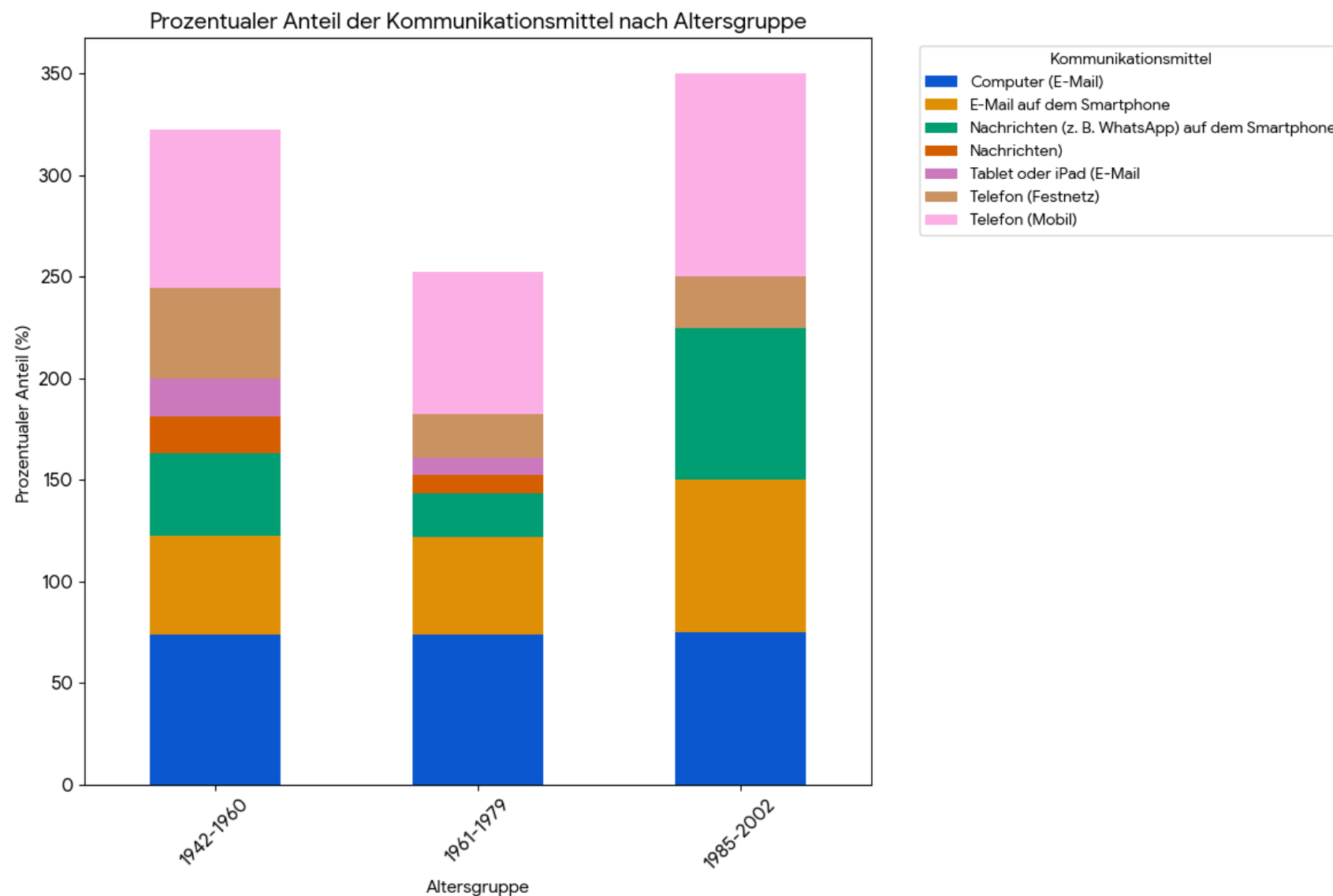
Komponenten eines integrierten Tour-Management-Systems



Digitale Unterstützung für Tourguides – aus der Sicht der Guides

Ergebnisse der Umfragen zur Bereitschaft zur Nutzung von digitalen Systemen (1) und nach der Implementierung eines solchen Systems (House of Winterthur) (2)

Kommunikation mit der Tourismusorganisation



Umfrageergebnisse (Digitalisierung und Optimierung Ablage)

- Die meisten nutzen zur Vorbereitung **den Computer** (ca. 72%), das ist eine gute Grundlage für weitere Digitalisierung. Dennoch ist Nutzung **gedruckter Materialien** zur Vorbereitung vergleichbar hoch (ca. 60%).
- 56% der Guides äussern das Interesse daran, die Datenablage für relevante multimediale Inhalte auszuprobieren und die Mehrheit (ca. 93,1%) ist nicht dagegen, miteinander auf diesem Wege Materialien zu teilen.

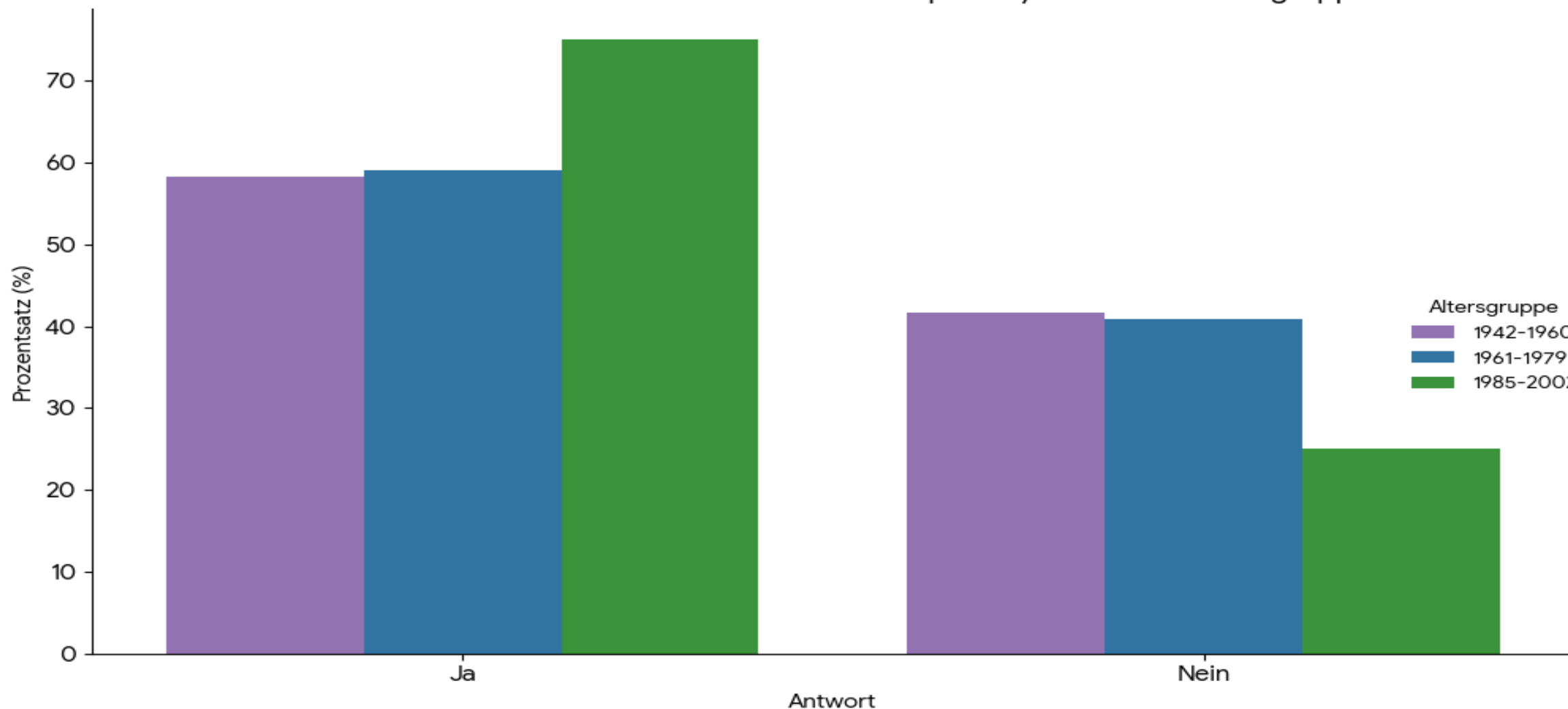
Nutzung der neuen digitalen Datenablage nach einem halben Jahr seit Umstellung auf Microsoft 365 (Erfahrung von House of Winterthur)

Fast **60 %** nutzen zur Vorbereitung der Führungen einen PC oder Laptop und schätzen nach einem Jahr die Umstellung auf Microsoft 365 eher als positiv ein, 14% davon finden die Bedienung neuer Systeme immer noch etwas schwierig.

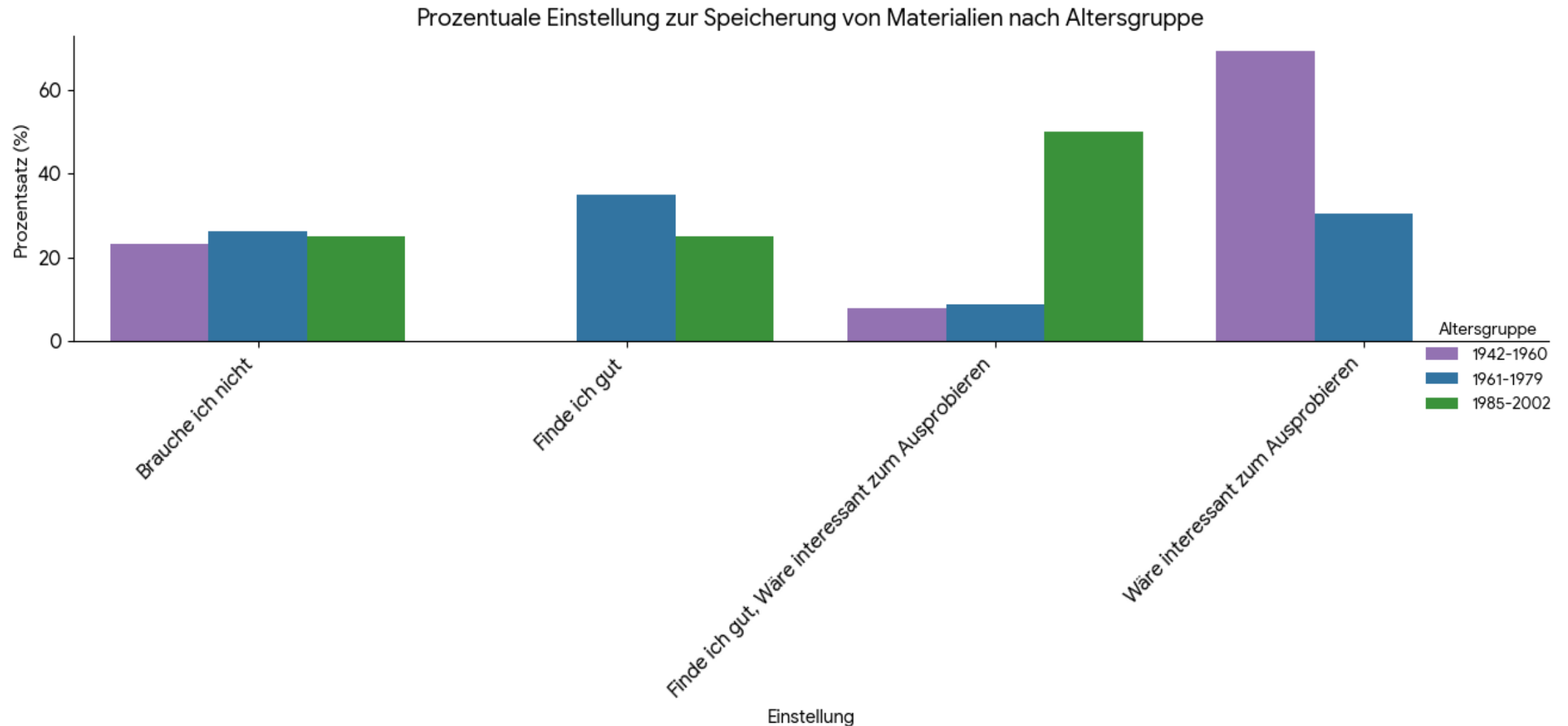
63% haben kein Problem mit der neuen Datenablage, und bis jetzt haben 50% der Guides sie auch tatsächlich genutzt.

Bereitschaft, ein neues Computersystem zu nutzen

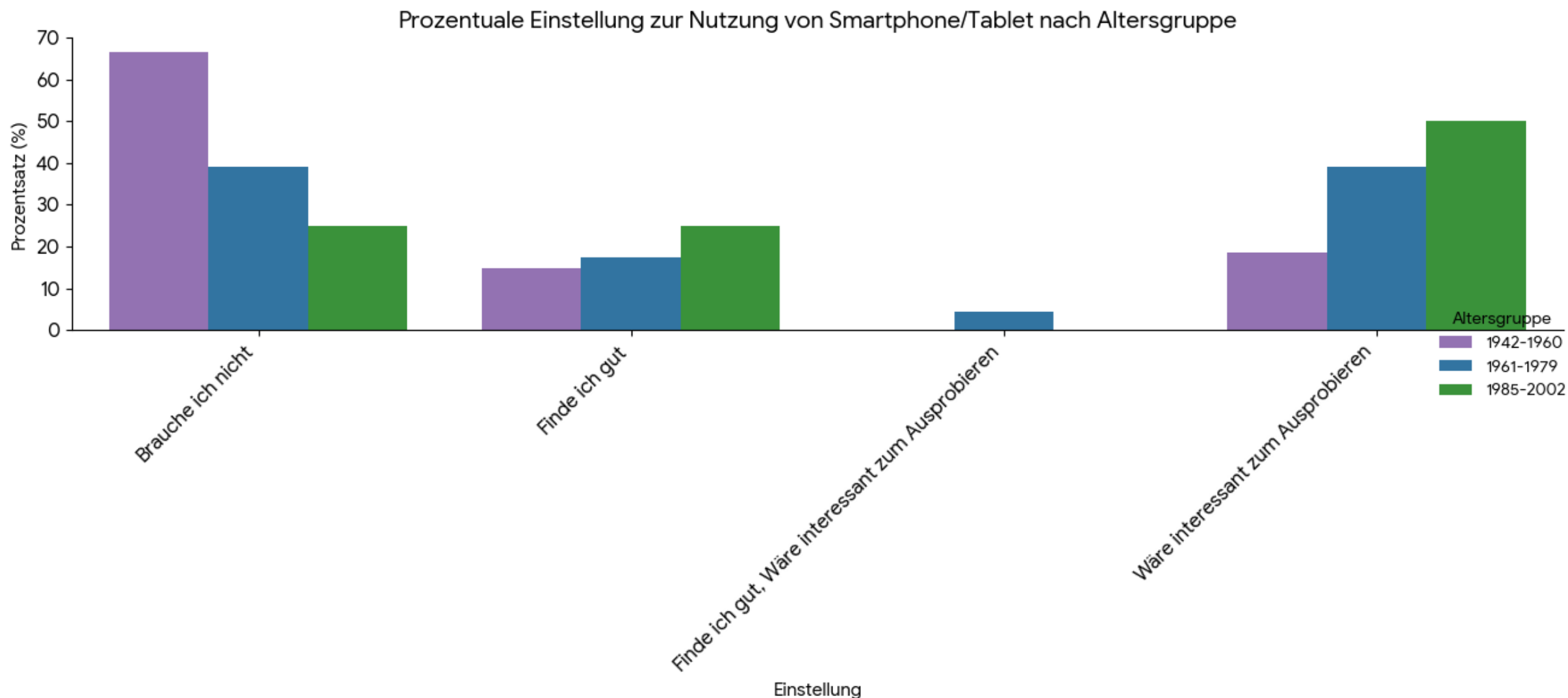
Prozentualer Wunsch nach einem neuen Computersystem nach Altersgruppe



Bereitschaft, ein neues digitales Ablagesystem zu nutzen



Bereitschaft, Tablet oder Smartphone während der Führung zu nutzen



Zusammenfassung und Umsetzungsprojekt: welche Digitalisierungsmaßnahmen und Funktionen eines neuen Systems wären in erster Linie sinnvoll?

1. Einführung eines neuen Systems (Microsoft 365 oder Google Workspace) zur Optimierung in der Kommunikation.
2. Einführung einer neuen cloudbasierten «Wissensdatenbank»
3. Bewahrung des Wissens weniger digital affiner Guides

Bewahrung des Wissens weniger digital affiner Guides

Hier bietet sich der Einsatz von Digitalisierung und KI zur Wissenssicherung an, z. B. durch:

- Audio- oder Videoaufzeichnungen bestehender Führungen
- Interviews und Storytelling-Sessions, deren Inhalte verschriftlicht und verschlagwortet werden
- Einsatz von KI-gestützten Transkriptions- und Kategorisierungstools, um Geschichten, Anekdoten und Fachwissen strukturiert zu archivieren
- Aufbau einer durchsuchbaren, multimedialen Wissensdatenbank, auf die neue Guides zugreifen können.

Weitere Schritte:

Aufgrund von diesen Erkenntnissen könnte man ein Innotourprojekt initiieren, in dem die Implementierung der sinnvollen Massnahmen (Digitalisierung des Wissens von erfahrenen Guides und Einführung des Systems) in den Test-Destinationen durchgeführt wird.

Aufwand für Destinationen (Schätzung)

	Aufwand in Arbeitstagen/Cash
Beitrag pro der Test-Destination	10% / ca. CHF 5'000.-
Aufwand in Sachleistungen pro Test-Destination	ca. 10 AT / CHF 16'000.-

Pilotprojekt: Weiterbildung für Tourguides mit Theaterpädagogen

Destination
↳ ab

Entwicklung attraktiver Altstadtführungen

Inhalte & Dramaturgie

Spannende Geschichten mit durchdachtem Aufbau, die Gäste von Anfang bis Ende fesseln und einen roten Faden bieten.

Infotainment

Die perfekte Balance zwischen Information und Unterhaltung – Wissen wird erlebbar und bleibt in Erinnerung.

Zielgruppenanpassung

Maßgeschneiderte Führungen für Familien, Schulklassen, Touristen oder Fachpublikum – jede Gruppe hat eigene Bedürfnisse.

Interaktion

Aktive Einbindung der Teilnehmenden durch Fragen, Diskussionen und interaktive Elemente schafft unvergessliche Erlebnisse.



Weiterentwicklung Weiterbildung

- Weiterbildungsangebot 1-2x pro Jahr für Tourguides
- Individuelle Weiterbildungsangebote für einzelne Destinationen
- Entwicklung von neuen Führungen gemeinsam mit Destinationen

Pilotprojekt: Ferienwohnungsklassifizierung

Destination
↳ Lab

Projektpartner



■ Projektpartner:

- Davos Klosters
- Engadin Tourismus AG
- Gstaad Saanenland
- Jura Trois-Lacs
- Lenk Simmental Tourismus
- Zermatt Tourismus



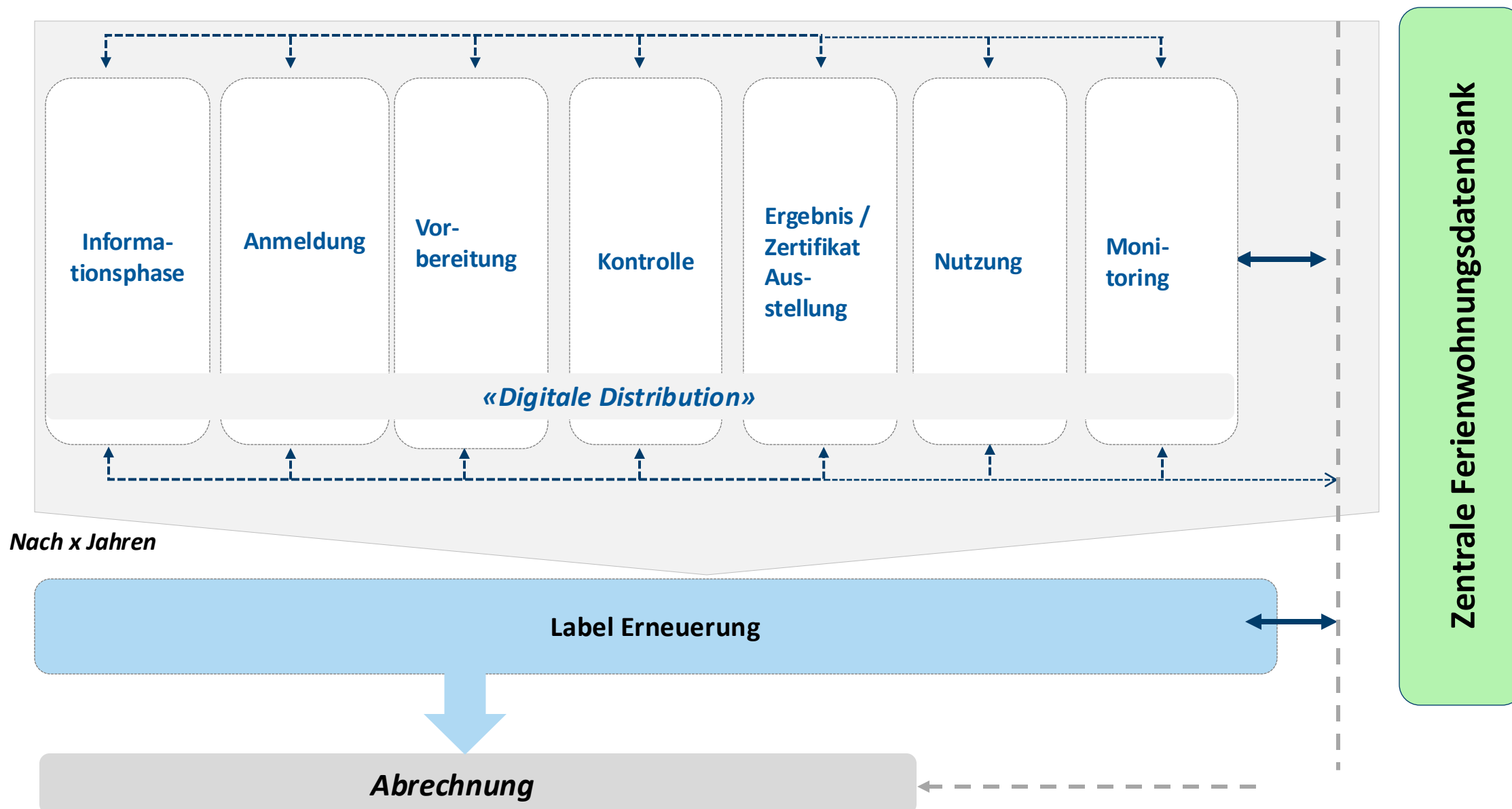
■ Projektleitung: gutundgut

■ Weitere Partner:

- *BnB Switzerland (technische Lösung und ehem. Partner STV bei Zertifizierung)*
- *Hotellerie Suisse*
- *Parahotellerie Schweiz*
- *Interhome Schweiz*

Klassifikationsprozess

Destination
Lab



Nächste Schritte

- D-Lab als "Kümmerer" definiert
- Auswahl Entwicklungspartner
 - B&B Schweiz
 - Hotelleriesuisse
- Entwicklung eines Umsetzungskonzeptes
- Prüfung der Machbarkeit