



Erfahrungsaustausch Tourist Informationen
Hotel Continental-Park, Luzern
28. März 2018

Erfahrungsaustausch Tourist Informationen

28. März 2018



Programm

13.30 bis 18.00 Uhr

Projekt & Resultate Tourist Office 3.0
Rafael Enzler | Partner gutundgut gmbh

Digitale Gästekarte Luzern
Anna Hartmann | Luzern Tourismus AG

Pause

World Café

Pause

Präsentationen Ergebnisse World Café

Ausblick

Apéro & Networking im Restaurant Zur Werkstatt



Digitale Gästekarte Luzern



LUZERN 
LUCERNE
DIE STADT. DER SEE. DIE BERGE.

GÄSTEKARTE
LUZERN

VISITOR CARD
LUCERNE

Inkl. Passepartout Zone 10 (L)(V)(12)



Karten-Nr. 724-929-703
Card-ID:



Name Marco Zberg

Unterkunft Accommodation Ameron Hotel Flora

Anz. Erwachsene Number of adults

1

Anzahl Kinder Number of children

0

Gültig von Valid from 07.09.17

bis to 20.09.17

www.luzern.com/guestcard

Ausgangslage Stadt Luzern



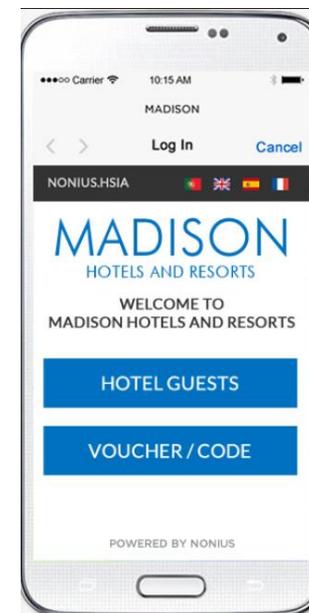
Gästekarte



ÖV-Ticket



WLAN Stadt



WLAN Hotel

Grundidee

Neu: Der digitale «Luzerner Pass» für Touristen/Gäste

Single Registration



Digital Code



digitale und/oder gedruckte Gästekarte



Pässepartout Zonenticket



Internet/WLAN Single Sign-On für 5-n Geräte

Grundidee

Eine Karte, welche alle Leistungen vereint

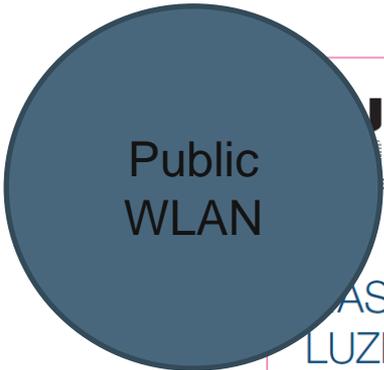
- «All-in-One-Karte»
- Versand vor Ankunft des Gastes möglich / «Self-Check-In-System»
- Manueller Prozess an der Rezeption «automatisieren» / Schnittstelle zu Hotelsystemen
- Vereinfachter WiFi-Zugang
- Vereinfachte Online-Kontrolle für Leistungspartner
- Übersichtliche Darstellung der Leistungen auf ww.luzern.com/gaestekarte

Die Luzerner Gästekarte

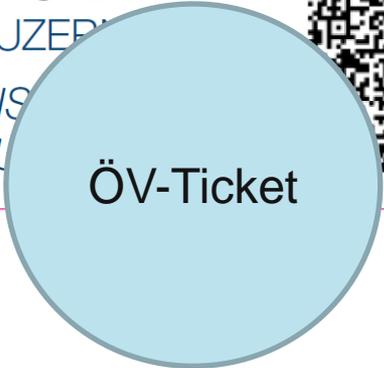
Mehrwert auf einer Karte vereint



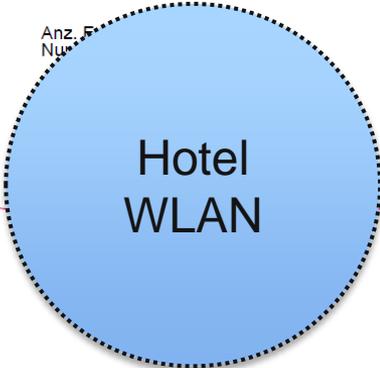
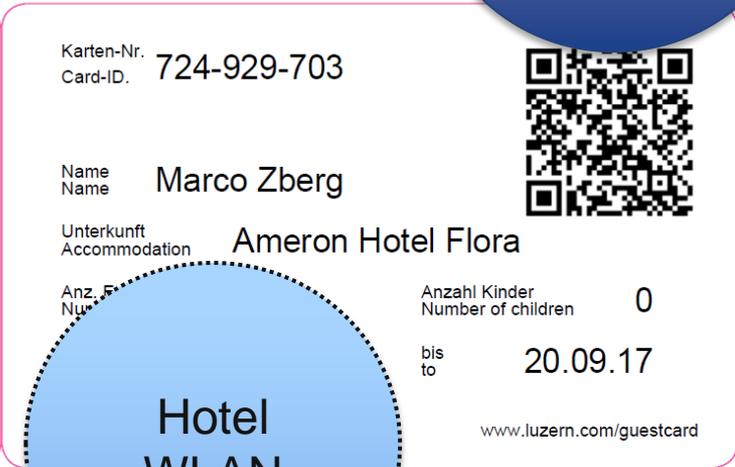
Ermässigungen



Public
WLAN



ÖV-Ticket



Hotel
WLAN



20% auf Normaltarif
Cabrio-Stanserhorn-Bahn



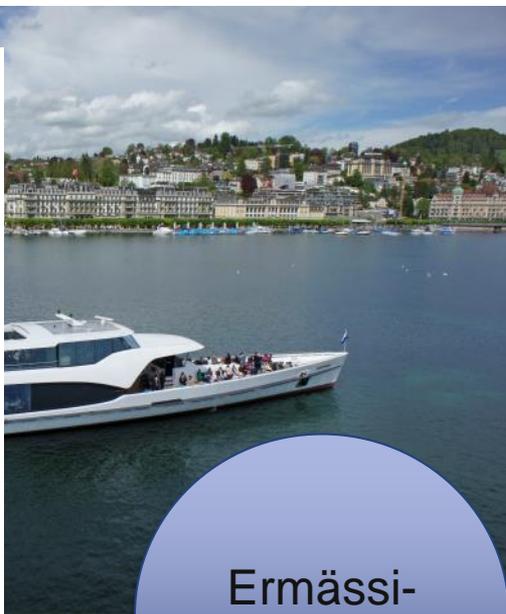
20% auf Normaltarif
Rigi-Bahnen



20% auf Normaltarif
Stoosbahnen AG



20% auf Stadtführung
Luzern Tourismus



Ermässigungen für Bergbahnen, Museen und Ausflüge

Reduktionen von 5% /
10% / 20% & saisonale
Angebote





LUZERN 
LUZERN
DIE STADT. DER SEE. DIE BERGE.

Inkl. Passepartout Zone 10 (L)(V)(12)



GÄSTEKARTE
LUZERN
VISITOR CARD
LUCERNE

Kostenlose Benützung von Bus und Bahn in der Tarifzone 10



LUZERN 
LUZERN  Language ▾

Welcome to Free WiFi - LUZERN.COM

To use Free WiFi - LUZERN.COM, you must log in using your personal guestcard token number. You can find it on your paper card or in your mobile phone wallet.

Altstadt

Guestcard No.

 Ich akzeptiere die [WLAN-Nutzungsbedingungen](#) und die [AGB](#) von Luzern Tourismus AG.

Login

Lido

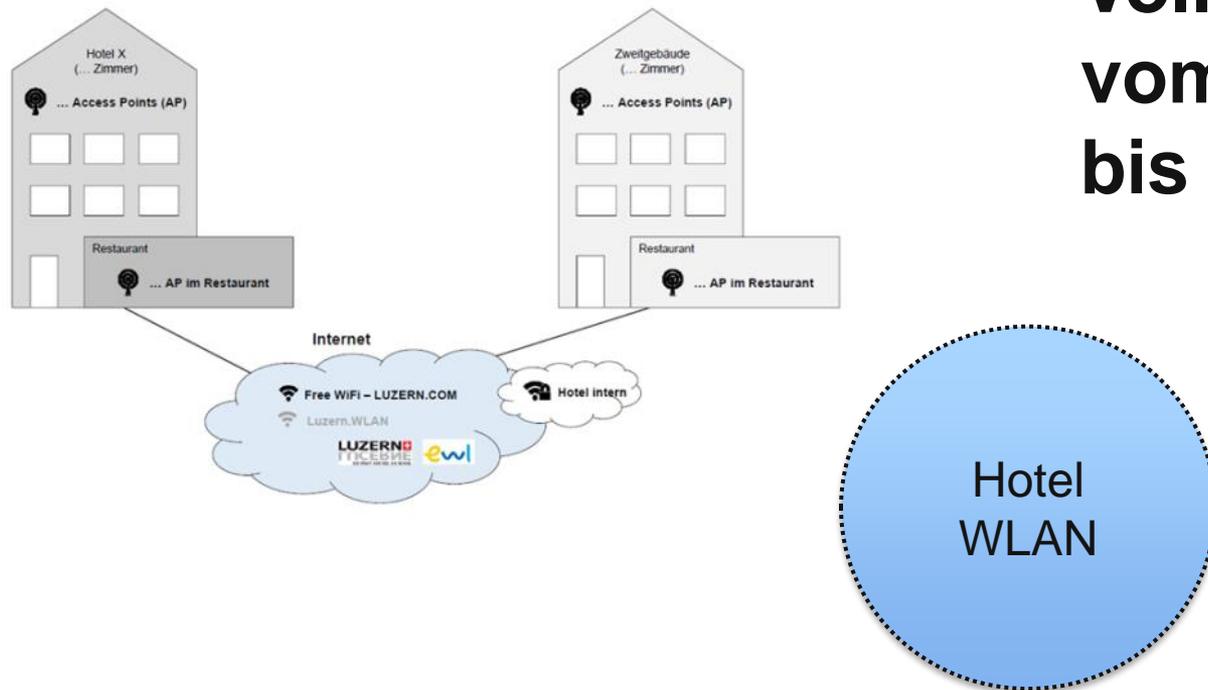
If you have not received a personal guestcard, contact your hotel or your tourist office for further informations.

© 2017 Luzern Tourismus AG - [Contact Us](#) | [Terms and Conditions](#)

gratis Internet mit Single Sign-on an ausgewählten Plätzen & Ausbau Gastro-WLAN



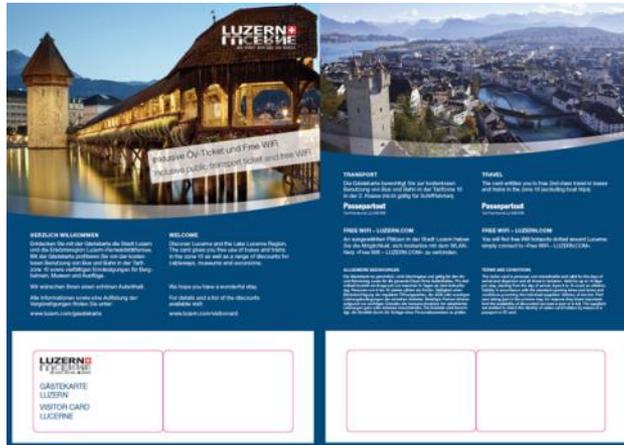
Mögliche WLAN-Lösung für Hotel X



Optionale WLAN-Vollversorgung vom Hotelzimmer bis in die Altstadt



Unterschiedliche Gästeanforderungen



Print@Desk

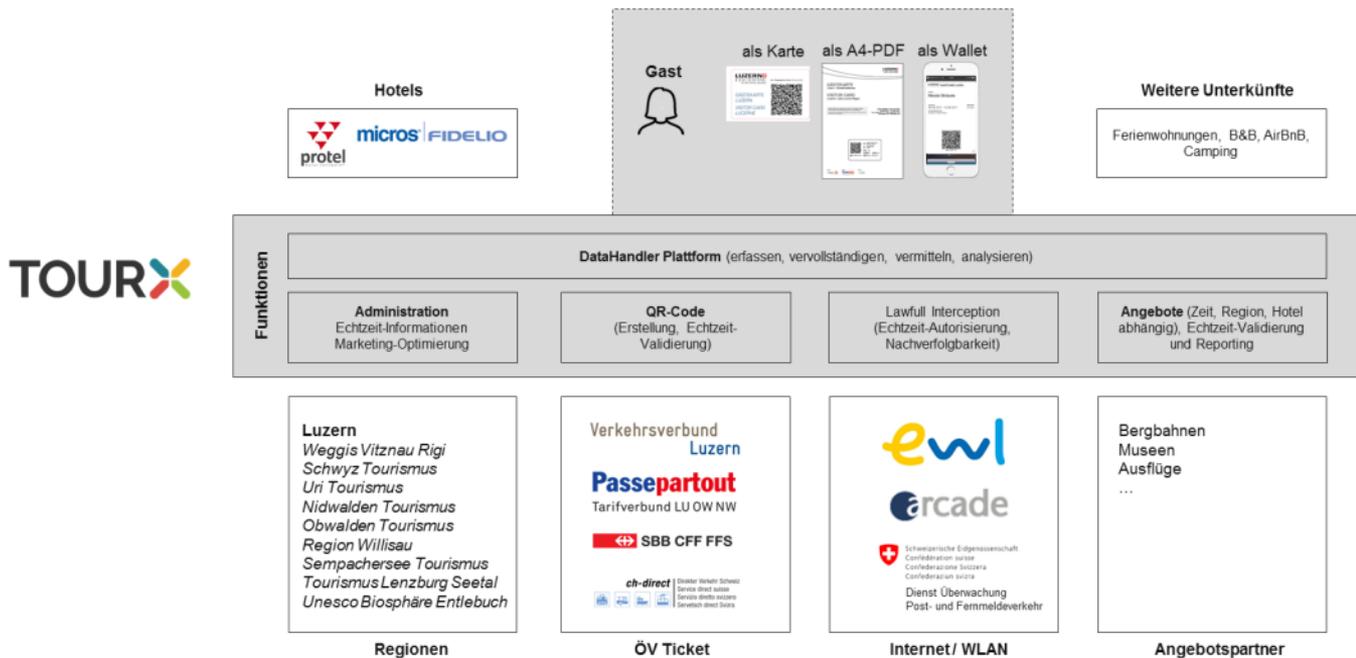


Wallet/Passbook



Print@Home

Lösungsarchitektur



Gästekarten-Portal TourX



Neue Gästekarte erfassen

Vorname * **Nachname ***

Unterkunft *

Ankunft * **Abreise ***

Geburtsdatum **Sprache ***

Anzahl Erwachsene * **Anzahl Kinder**

E-Mail **Telefon**

Nationalität

Visitor anlegen

Übersicht Gästekarten

10 Einträge anzeigen

<input type="checkbox"/>	Gast (ID)	Check-in/Out	Status	Typ	Letzter E-Mail Versand	Letzter Ausdruck	Details
<input type="checkbox"/>	Martina Nitschke (401-899-478)	25.03.2018 - 29.03.2018	active	standard	24.03.2018 05:00:04	24.03.2018 11:52:52	
<input type="checkbox"/>	Simonas Simkus (582-658-129)	25.03.2018 - 28.03.2018	active	standard		24.03.2018 11:52:52	
<input type="checkbox"/>	Chia Kuei Chang (879-594-740)	25.03.2018 - 29.03.2018	active	standard		25.03.2018 11:53:40	
<input type="checkbox"/>	Ashok Udhani (695-321-799)	21.03.2018 - 25.03.2018	expired	standard		20.03.2018 16:30:11	
<input type="checkbox"/>	Taichi Chen (694-808-923)	20.03.2018 - 25.03.2018	expired	standard		19.03.2018 15:49:05	
<input type="checkbox"/>	Bruno Grossi (762-354-214)	20.03.2018 - 25.03.2018	expired	standard		19.03.2018 15:49:21	
<input type="checkbox"/>	Miriam Hart-bätzgen (705-603-316)	24.03.2018 - 27.03.2018	active	standard	23.03.2018 05:00:15	23.03.2018 16:44:53	
<input type="checkbox"/>	Joschim Leonardy (395-293-164)	26.03.2018 - 29.03.2018	active	standard		25.03.2018 14:46:02	
<input type="checkbox"/>	Craig Hester (692-523-853)	22.03.2018 - 26.03.2018	expired	standard		21.03.2018 17:24:03	
<input type="checkbox"/>	Guy Dutoit (803-866-800)	23.03.2018 - 26.03.2018	expired	standard	22.03.2018 05:00:09	22.03.2018 17:05:54	

1 bis 10 von 62 Einträgen

Zurück **1** 2 3 4 5 6 7 Nächste

Gästekarten-Portal TourX



Digitale Gästekarte



Karten-Nr: 728-419-353

Vorname / Nachname:	Marco Zberg
Unterkunft:	Ameron Hotel Flora
Anzahl Erwachsene / Kinder:	2 / 1
Gültigkeit:	23.10.2017 bis 31.10.2017
Geburtsdatum:	12.09.1983

AKTIONEN

 **Gästekarte**

 **Gästekarten Versand (E-Mail)**

Gästekarte modifizieren

 **anpassen**

 **löschen**

 **Gästekarten-Link**

Timeline für die Umsetzung

30.03.2017	Präsentation WLAN Konzept mit Verknüpfung Gästekarte
07.06.2017	Kick-Off Workshop
12.09.2017	Information Vorstand Luzern Hotels
06.10.2017	Info Veranstaltung Hoteldirektoren
November 2017	1. Schulung Unterkünfte (Hotels, FeWos, AirBnB)
Ab 11.12.2017	Start neue digitale Gästekarte (Start Übergangsphase bis Ende März 18)
Dezember 17	Medienmitteilung "Digitale Gästekarte"
Januar 18	2. Schulung Unterkünfte
30.03.2018	Ende der "alten" Gästekarten + Luzern Hotel-Ticket
01.04.2018	neue digitale Gästekarte

Facts & Figures

KPI Mitte Dezember 2017 – Mitte März 2018	Kennzahl
Erstellte Gästekarten	100'000
Ausgedruckte PDF	30'000
Abgerufene Passbook (Online)	2'000
Sprachliche Verteilung (EN/DE) in %	75/25
Logins (Anmeldungen durch Partner und Unterkünfte)	8'000
Erfolgreiche WiFi-Logins	2'500
Gesendete Daten (Download/Upload) in GB	900

Weiterentwicklung I: Ausweitung auf die Region Luzern-Vierwaldstättersee

Eine digitale Gästekarte für die ganze Region



Weiterentwicklung II: Ferienschop

Der Gast ergänzt die Gästekarte mit Zusatzleistungen

HIER GEHT'S LOS!

- HOTELS
- ↑ FERIENWOHNUNGEN
- 🏠 BUCHUNGSVORSCHLÄGE
- 🎫 EVENT-TICKETS
- 🌲 AKTIVITÄTEN
- 🛒 POSTERS & SOUVENIRS
- 🎫 GUTSCHEINE
- 🎫 SKIPASS
- 🚗 AIRPORT-SHUTTLE
- 🎿 SCHNEESPORTSCHULE
- 🧺 MIETMATERIAL

REISEDATEN

23.10.2017 

24.10.2017 

2 Erwachsene ▾

0 Kinder ▾

WAS IST IHNEN WICHTIG?

-  Bike
-  Familien
-  Golf
-  Wellness
-  Seminar
-  WIFI
-  Parkplatz
-  Tiere

HOTEL SUCHEN

Guestcard No.



Weiterentwicklung III: Elektronischer Meldeschein & Kurtaxenabrechnung

TourX übernimmt das Ausfüllen des Meldescheins & der Kurtaxen-Erfassung / -Abrechnung

Meldeschein	Bulletin d'arrivée	Bollettino de notifica	Register of Arrival
Beherberger Logeur Alloggiatore Landlord Familienname Nom de famille Cognome Surname WINTERBERGER	Swiss Hotel Bahnhofstraße 8, 9000 St. Gallen		Zimmer Nr. No. chambre Camera No. Room no.
Vorname Prénom Nome First name Urs	Geburtsdatum Date de naissance Data di nascita Date of birth (Tag, Monat, Jahr) (jour, mois, année) (giorno, mese, anno) (day, month, year) 17.08.1973		
Geburtsort Lieu de naissance Luogo di nascita Place of birth (bei Schweizerbürgern - Helmatort) (pour les Suisses - lieu d'origine) (per gli Svizzeri - luogo d'origine)	Bern	Staatsangehörigkeit Nationalité Nationality AT	
Genaue Wohnadresse Adresse exacte Indirizzo esatto Full home address Rossackerstrasse 29, 8047 Zürich, CH			
In Begleitung von Accompagné de Accompagnato da Accompanied by <input type="checkbox"/> Ehefrau/Kinder Epouse/Enfants Moglie/Figli Wife/Children by (Anzahl der Familienangehörigen) (nombre des membres de la famille) (numero dei congiunti) (number of family members)		Beruf Profession Professione Profession Jurist	
Verkehrsmittel: Moyen de transport: Mezzi di trasporto: Means of transport: öffentlich public <input type="checkbox"/> privat privé <input type="checkbox"/> publico pubblico <input type="checkbox"/> privato private <input type="checkbox"/>	Motz. Nr. No. vhc. mot. No. auto Plate no. ZH 678687	Herreise von Venant de Provenienza da Coming from München	
Abreisedatum Date de départ Data della partenza Date of departure 23.08.2013	Reiseziel Destination Destinazione Going to Nizza	Unterschrift Signature Firma Signature X	
vom Beherberger einzutragen A remplir par le logeur Da registrare dall alloggiatore To be filled in by the hotel keeper			
Bei Ausländern Pour les étrangers Per gli stranieri For aliens	Art des Ausweispapiers Genre de papier d'identité Tipo di documento di legittimazione Type of document Reisepass	No. No. No. No. PA C1714326	Ankunftsdatum Date de l'arrivée Data di arrivo Date of arrival 22.08.2013

Big Data

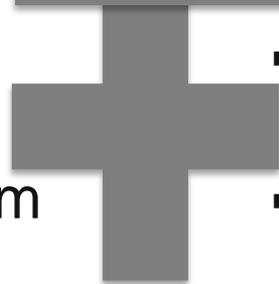
Der Datenschutz setzt

Stammdaten

- Vorname + Name
- Unterkunft
- Aufenthaltszeitraum
- Anzahl Personen

Wie bewegt sich ein indischer Gast an einem sonnigen Tag?

Wie bewegt sich ein amerikanischer Gast an einem regnerischen Tag?



- Bewegungsdaten
(Zone, Zeit, Verhalten)
- Landingpage
(Betriebssystem, Sprache)

Kombination mit weiteren
Daten z.B. Wetterdaten

An aerial photograph of a fjord in Norway. The water is a deep blue-green, flanked by steep, forested mountains. In the foreground, a small town with white buildings and green fields is visible on a peninsula. The sky is filled with large, white clouds, and the overall lighting is soft and golden, suggesting late afternoon or early morning.

Pause

World Café



World Café

Erklärung der Methode

- Themen:
 - Digitalisierung in der Tourist Information
 - Nachhaltigkeit in der Tourist Information & Produktion von Merchandising-Produkten
 - Gastfreundschaft und Qualität in der Tourist Information
- 6 Gruppen (7-8 Personen, Einteilung gemäss Süssigkeit 😊)
- Pro Gruppe 1 Umschlag mit 3 Themen zur Auswahl
- 1. Runde: 20 Minuten
- 2. Runde: 20 Minuten
- Ergebnisse auf Flip-Charts festhalten
- Anschliessend 5-min Präsentation pro Gruppe

An aerial photograph of a Norwegian fjord. The water is a deep blue-green, reflecting the sky. In the foreground, a peninsula with a small town and green fields juts into the water. The background is filled with layers of misty, green mountains under a sky with soft, golden light and scattered clouds. The overall mood is serene and scenic.

Pause

Präsentationen

Ergebnisse World Café (5 Minuten)



Ausblick

Erfahrungsaustausch Tourist Informationen 2019



Apéro & Networking

Restaurant Zur Werkstatt



Kontakt

Luzern Tourismus AG

Anna Hartmann, Leiterin Tourist Informationen

anna.hartmann@luzern.com, 041 227 17 22

Herzlichen Dank!

