

19. März 2021

Projektidee «Shared Service Network» für den Schweizer Tourismus

1. Ausgangslage

Die Anforderungen an die (lokalen) Tourismusorganisationen ist in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Insbesondere die mit der Digitalisierung verbundenen, notwendigen Kompetenzen sind nicht überall vorhanden. Ausserdem führt das hohe Tempo des Technologiewandels dazu, dass die verfügbaren Mittel nicht ausreichen, um den laufend steigenden Anforderungen gerecht zu werden und selbstständig Produktinnovationen voranzutreiben. Insbesondere kleinstrukturierte Tourismusorganisationen stossen damit immer mehr an ihre Grenzen.

Abhilfe schafft eine bessere fachspezifische Vernetzung der Know-hows zwischen den Destinationen, das Teilen von Ressourcen sowie die gemeinsame Entwicklung von Projekten.

Im Bereich des Marketings übernimmt Schweiz Tourismus diese Vernetzungsaufgabe. Für die meisten anderen Tätigkeitsfelder der DMO fehlt eine solcher «Kümmerer».

Am Beispiel des Projektes «Tourist Office Lab» konnte in den letzten drei Jahren gezeigt werden, dass eine systematische und moderierte Vernetzung von Destinationen einen Mehrwert für alle bringt. Ressourcen können so optimiert eingesetzt werden (z.B. mehrere Tourismus Info Stellen teilen sich ein mobiles Tourist Office) und konkrete innovative Projekte (virtueller Beratungs-Desk) können gemeinsam lanciert werden. Die im Bereich der «Gästeinformation» gesammelten Erkenntnisse sollen in einem nächsten Schritt im Rahmen eines «Shared Service Networks» für den Schweizer Tourismus auf weitere Bereiche (z.B. Produktentwicklung, Data Management, Dienstleitungen für die Parahotellerie) ausgedehnt werden.

2. Zielsetzungen

Mit dem «Shared Service Network» sollen die folgenden Ziele erreicht werden:

1. Persönlicher, destinationsübergreifender Wissensaustausch zwischen Fachpersonen
2. Zugang zu Fachwissen für Destinationen sicherstellen
3. Förderung und Weiterentwicklung von destinationsübergreifenden Innovationen
4. Bewirtschaftung von gemeinsamen Themen und Fragestellungen (z.B. Lösungsansätze im Bereich der Parahotellerie)
5. Optimierung des Ressourcen-Einsatzes dank gemeinsamer Beschaffung

PARTNERSCHAFT. POLITIK. QUALITÄT.

3. Projektidee

Es wird eine «Plattform» geschaffen, welche den einfachen Austausch zwischen Fachleuten verschiedener Destinationen sicherstellt, einen Marktplatz für Dienstleistungen für DMOs betreibt und destinationsübergreifende (Innovations-) Projekte anschiebt.

Im Sinne eines Netzwerks sollen bereits bestehende Lösungen der Branche eingebunden und bei Bedarf multipliziert werden (Talendis Lab, triplet.services, Tourist Office Lab, Shared Service Center von GRF, Weiterbildungsangebote des VSTM, etc.)

Das Shared Service Network baut auf bestehenden Lösungen und sorgt für Transparenz von bereits existierenden Dienstleistungen.

Nach den positiven Erfahrungen beim Tourist Office Lab kann ein entsprechendes Angebot unter dem Dach des STV aufgebaut werden.

Die Finanzierung erfolgt über leistungsabhängige Beiträge.

4. Weiteres Vorgehen

Die vorliegende Projektidee soll im Rahmen eines Innotour Projektes entwickelt und in einer mehrjährigen Pilotphase verfeinert werden. Das Projekt wird strukturell von Beginn weg so aufgebaut, dass es auch ohne Fördergelder nachhaltig betrieben werden kann. Der definitive Leistungsakotlog und die Prioritäten soll mit den beteiligten Akteuren im Rahmen der ersten Projektphase definiert werden.

In diesem Sinn sind folgende Teilschritte geplant:

1. Grundsatzentscheid der Branche
2. Einreichung des Innotour-Projektes
 - a. Definition des detaillierten Angebots und Entwicklung des Geschäftsmodells
 - b. Aufbau
 - c. Testbetrieb

5. Anfrage an die RDK-Mitglieder

- Teilen Sie unsere Meinung, dass es im Schweizer Tourismus Bedarf für eine fachspezifische Vernetzung von Touristikern über die Destinationsgrenzen hinweg und die gemeinsame Entwicklung von Lösungen in unterschiedlichsten Bereichen gibt?
- Unterstützen Sie Idee, das auf dem Markt etablierte Modell des Tourist Office Lab in diese Richtung weiter zu entwickeln und für weitere Themen destinationsübergreifende Lösungen zu suchen?
- Unterstützen Sie die Entwicklung und das Testen eines entsprechenden Modells im Rahmen eines Projektes «Shared Service Network»?
- In welchen spezifischen Feldern sehen Sie besonderen Handlungsbedarf?
- Falls Sie die Idee nicht unterstützen, wo sehen Sie die Schwierigkeiten der vorgeschlagenen Lösung?

Für Auskünfte steht Ihnen zur Verfügung:

Barbara Gisi, Direktorin.
T +41 31 307 47 55, barbara.gisi@stv-fst.ch

In Zusammenarbeit erstellt mit:

gutundgut

PARTNERSCHAFT. POLITIK. QUALITÄT.

