

tweebie – Start in die Zukunft der Gästekommunikation

Digitale Innovation für die Tourismusbranche



In Zermatt, der ersten Destination von tweebie, haben sich Tourismusvertreter diverser Regionen die Plattform zeigen lassen. tweebie kombiniert die Angebote verschiedener Leistungserbringer wie beispielsweise Hotels, Restaurants, Bergbahnen und Freizeitinstitutionen und liefert tagesaktuelle Informationen an die Gäste. Diese können von einer Plattform auf alle Destinationen zugreifen, die jetzt und künftig bei tweebie mitmachen.

Am 5. April 2017 hat die Zukunft der Gästekommunikation begonnen. ipeakinfosystems, ein führender Schweizer Anbieter für digitales Marketing und Kommunikationsmanagement, hat in Zermatt die weltweit erste destinationsübergreifende Kommunikations- und Marketingplattform namens tweebie vorgestellt. tweebie wird es Leistungserbringern von ganzen Tourismusregi-

onen ermöglichen, direkt mit ihren Gästen zu kommunizieren und so deren Bedürfnisse personalisiert und zeitnah abzudecken.

Am Pilotprojekt wirken die Destinationen Zermatt, Pontresina und Grindelwald sowie die Departemente Wirtschaft und Informatik der Hochschule Luzern mit. Weitere Regionen im In- und Ausland zeigen grosses Interesse und werden demnächst folgen. Schon bald ermöglicht tweebie die Interaktion mit dem Gast und gibt ihm dank eines lernenden Algorithmus individualisierte Empfehlungen. Ab sofort einsetzbar ist tweebie als Informationshub für alles, was in den Destinationen läuft.

Einsehbar sind die Informationen per App sowie über grossformatige Touchscreens und Tablets bei den teilnehmenden Leistungserbringern. Die App wird in den kommenden Tagen erhältlich sein im Store für iPhone und Android. Zermatt ist auch Dreh- und Angelpunkt für das vom

KTI unterstützte und gemeinsam mit den Departementen Wirtschaft und Informatik der Hochschule Luzern sowie Leistungserbringern vor Ort durchgeführte Forschungsprojekt über die Informationsbedürfnisse von Reisenden, dessen Erkenntnisse in tweebie einfließen.

Von den Destinationen – für die Destinationen

Raoul Julen, CEO von ipeak, erzählt, wie alles begann: «Wir wollten von den Leistungserbringern wissen, wo ihr Schuh drückt. Eine Entwicklung ist ja, dass in diesen für den Tourismus schwierigen Zeiten ganze Regionen näher zusammenrücken, um wirtschaftlich erfolgreich zu bleiben. Richtig eingesetzt, hilft ihnen dabei die Digitalisierung. Die Frage war aber, wie soll diese Unterstützung aussehen? Also luden wir Tourismusvertreter an einen runden Tisch.» Dort ist vor knapp drei Jahren die Idee zu tweebie entstanden. Jan Steiner, Tourismusdirektor von Pontresina, begrüsst bei tweebie die Möglichkeit für Leistungserbringer, die Weiterentwicklung der Plattform mitzugestalten: «Unsere Leistungserbringer sind letztes Jahr auf mich zugekommen mit dem Bedürfnis einer einheitlichen Kommunikationslösung für die Destination. Meine Recherchen haben mich zu tweebie geführt und dann ging alles sehr schnell: Wir arbeiten jetzt in regelmässigen Feedbackmeetings an der Plattform mit und sind begeistert.»

Digitale Reisebegleiter

Im Slogan «tweebie – your travelmate» klingt der Nutzen für den Gast an: Die Plattform begleitet den Gast vor, während und nach seinem Aufenthalt mit Informationen, ohne dass er dafür ständig auf verschiedene Apps und Websites zugreifen muss. Für die teilnehmenden Leistungserbringer liegt der Vorteil von tweebie in der Möglichkeit, eigene aktuelle Angebote auf tweebie zu stellen und damit die Gästebeziehung stärker zu pflegen. Hotelier Frank Schilling, Direktor des Hotels Butterfly in Zermatt, gehört zu denjenigen Leistungserbringern, die am Pilotprojekt

für tweebie mitgearbeitet haben. «Die Idee, die Bedürfnisse des Gastes und die Angebote von beliebig vielen Destinationen in einer einzigen Plattform unterzubringen, hat uns begeistert. Wenn der Gast auf ihn zugeschnittene Inhalte erhält, profitieren beide Seiten.»

Clevere Daten

Die Tourismusbranche generiert zwar riesige Mengen an Daten über Gäste und Touristen. Es gab jedoch bis jetzt kein System, das die Daten einer ganzen Tourismusregion sammelt, in geeigneter Form weiterverarbeitet und effizient nutzt. Hier setzt tweebie an. Die Plattform verbindet die Regionen mit Touristen, Gästen, Mitarbeitenden und Einwohnern. Leistungserbringern stehen damit neue Wege offen, um langfristige Gästebeziehungen zu etablieren und die Zielgruppen während der gesamten Customer Journey personalisiert anzusprechen. Tweebie tut dies, indem die Plattform die gesammelten Daten mit einem intelligenten Algorithmus verknüpft. Dies wird in einigen Monaten realisiert sein. Damit lernen Leistungserbringer ihre Gäste besser kennen und können gezielt mit ihnen kommunizieren.

Wissen, was der Gast will, dank lernenden Algorithmen

Zusätzlicher Mehrwert entsteht, wenn die Anbieter mit dem Gast interagieren und dieser von Sonderangeboten und Insider Tipps profitiert. Ab der Wintersaison 2017/18 werden entsprechende Funktionen freigeschaltet. Dann wird es möglich sein, dass der Gast auf einfache und schnelle Weise seinen gesamten Aufenthalt in den tweebie-Destinationen organisiert. Er kann Buchungen tätigen, Tickets kaufen, den Leistungserbringern sein Feedback geben und mit diesen oder anderen tweebie-Nutzern direkt in Kontakt treten. Auch ein automatisches Gästemeldewesen und eine digitale Gästekarte sind in Planung. Und dank des lernenden Algorithmus wird der Gast, sofern er dies wünscht, zur richtigen Zeit mit den für ihn passenden Informationen und Angeboten bedient.

Immobilienvermittlung
gilbert.albrecht@bluewin.ch / 079 425 75 93

Im Auftrag gesucht:
3½ Zi-Wo Chalet oder Alphütte
Region Goms / Aletsch