



«tweebie» – die Zukunft der innovativen Gästekommunikation

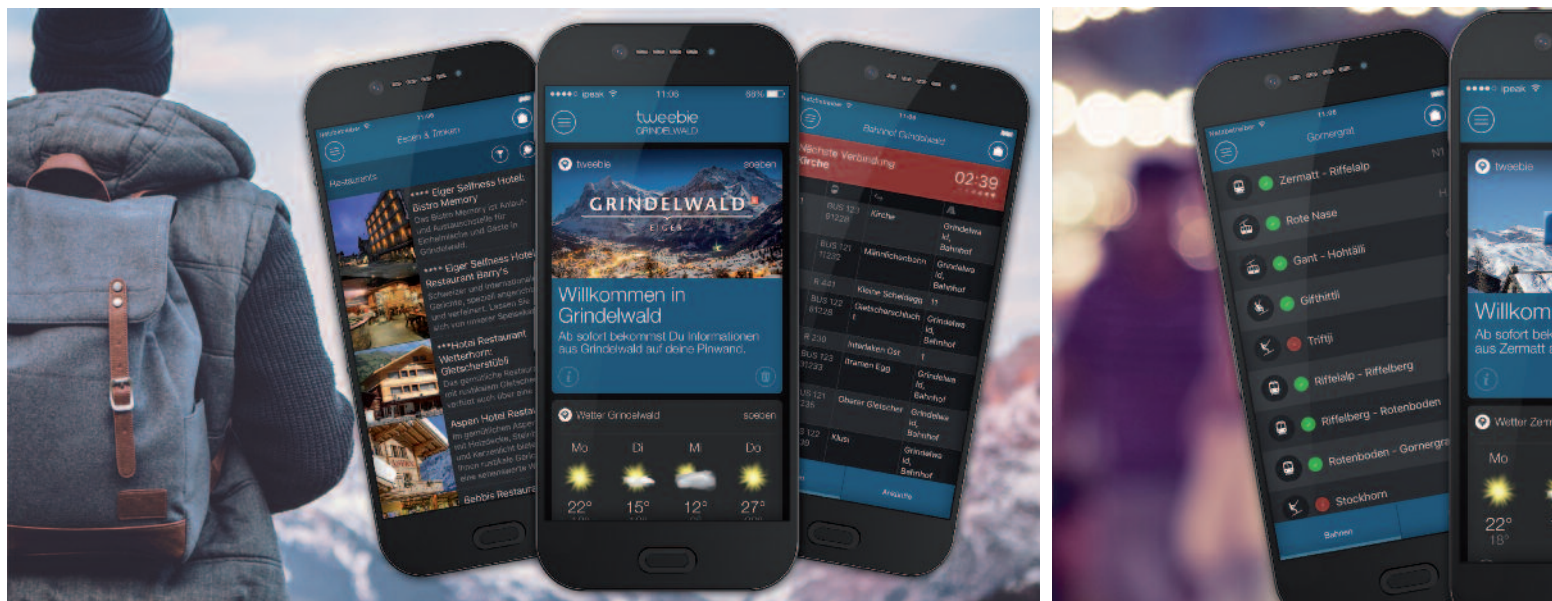
Mit der Lancierung der Plattform «tweebie» hat die Zukunft in der Gästekommunikation begonnen. Die Firma ipeak Infosystems GmbH mit Sitz in Baar ist führende Anbieterin für digitales Marketing und für Kommunikationsmanagement. In Zermatt hat sie anfangs April 2017 ihre digitale Innovation für die Tourismusbranche vorgestellt.

Text: Sibylle Frech, Fotos: zVg

Die App namens «tweebie» ist weltweit die erste destinationsübergreifende Kommunikations- und Marketingplattform, die es ermöglicht, direkt mit den Gästen zu kommunizieren und so deren Bedürfnisse personalisiert und zeitnah abzuholen und zu befriedigen. Am Pilotprojekt sind die Tourismusregionen Zermatt, Pontresina und Grindelwald sowie die Departemente Wirtschaft und Informatik der Hochschule Luzern beteiligt. Die Idee für die innovative Applikation haben die Beteiligten bereits vor drei Jahren im Rahmen eines Workshops gehabt. Aufgrund einer Markt- und Bedürfnisanalyse wurde klar, dass es bisher zwar bereits verschiedene Apps und Websites gibt, welche dem Gast jedoch

nur Informationen und Nutzen – beschränkt auf ein bestimmtes Thema – zur Verfügung stellen, so zum Beispiel die App einer Hotelkette oder einer Autovermietung. «tweebie» hingegen kombiniert die Angebote der verschiedensten Leistungserbringer wie beispielsweise Hotels, Restaurants, Bergbahnen, Vermietungsstationen, Freizeitaktivitäten, und sie liefert dem Gast tagesaktuelle Informationen über Wetter, Veranstaltungen, Events, Fahrpläne, usw.

Mit «tweebie» ist damit eine Plattform entstanden, die es dem Gast ermöglicht, sich anhand einer einzigen App umfassend und vollständig über eine oder mehrere Destinationen zu informieren und seinen Aufenthalt mit



einigen «tweebie»-Klicks ganzheitlich und vollständig zu organisieren. Damit ist er nicht mehr auf mehrere Kommunikationskanäle (Website, Apps, Telefon, E-Mail, also auf sogenannte entry points) angewiesen, sondern kann über «tweebie» sämtliche Informationen abrufen und Kontakte abwickeln. Damit können diese entry points minimiert und kanalisiert werden. Zudem hat der Gast damit Zugriff auf alle Destinationen, die heute und künftig bei «tweebie» mitmachen. Mit diesem innovativen Tool soll es der Tourismusbranche ermöglicht werden, für die Herausforderungen des heute eher schwierigen Marktes fit zu bleiben und Gegensteuer zu gewissen Entwicklungen zu geben, indem sich die Dienstleistungsanbieter von ihren Mit-anbietern im Ausland abheben. «tweebie» ist eine Gesamtlösung, welche die Regionen mit dem Gast verbindet – und dies sogar destinationsübergreifend. Damit wird eine nachhaltige und lang-

fristige Beziehung zum Gast geschaffen und aufgebaut. Mit der Plattform wird in Zukunft eine personalisierte und zielgruppengerichtete Kommunikation ermöglicht. Der Gast kann auf der Plattform sein persönliches Profil anlegen. So befinden sich bei seiner Ankunft diese Angaben bereits im System des gebuchten Hotels, und die Zeit beim unbeliebten Check-in verkürzt sich deutlich. Weiter stehen dem User sämtliche Informationen über die angewählte Destination zur Verfügung. Er kann zudem einen Tisch in einem Restaurant reservieren, einen Skilehrer buchen, sich eine Massage organisieren oder die Öffnungszeiten eines Ladengeschäfts nachschauen. «tweebie» ist jedoch keine Buchungsplattform. Sie stellt lediglich die Verbindung zwischen dem Gast und den Leistungserbringern her. Der User kann durch die Nutzung der App sogenannte «twee points» sammeln und diese in der Folge für weitere Angebote auf «tweebie» einsetzen. Mit diesem Bonus- und Belohnungsprogramm bleibt die Wertschöpfung in der Destination, und eine Abschöpfung ins Ausland kann vermieden werden. Dem Gast steht ausserdem eine Pinwand zur Verfügung, auf der sämtliche Ergebnisse seiner Recherchen, Interessen und Aktivitäten zusammenfliessen. Dieses Herzstück der Applikation ist sehr persönlich und personalisiert und nur für den einzelnen User sinnvoll nutzbar. So kann zum Beispiel das für einen Tisch angefragte, aber zu diesem Zeitpunkt ausgebuchte Restaurant dem Gast mitteilen, dass nun kurzfristig doch ein Tisch am Abend frei geworden ist und ihn anfragen, ob er diesen reservieren möchte. Eine grosse Menge an Daten und Informationen wird während der Nutzung im Hintergrund der Plattform über den Gast gesammelt, kategorisiert, aufgeteilt und ausgewertet. «tweebie» begleitet den Gast vor, während und nach seinem Aufenthalt. Aufgrund der Ergebnisse dieser Datensammlung ist es für den einzelnen Leistungserbringer möglich, dem Gast personalisierte Informationen zukommen zu lassen und ihm geeignete, auf ihn

ipeak Infosystems GmbH

ipeak Infosystems GmbH ist eine führende Anbieterin für digitales Marketing und Kommunikationsmanagement. Das Unternehmen konzipiert, designt und entwickelt Lösungen für digitale Medien wie Touch-, Info- und Seminarscreens, Corporate TV und mobile Geräte für den öffentlichen Bereich und für die Interaktion von Gästen mit Leistungserbringern. ipeak besteht seit elf Jahren, beschäftigt 15 Mitarbeiter und ist spezialisiert auf die Branchen Tourismus und Gesundheitswesen. 2014 hat das Unternehmen den Digital Signage Best Practice Award gewonnen, die wichtigste Auszeichnung in Europa für diese Branche.



zugeschnittene Angebote zu unterbreiten. Aber auch Statistiken betreffend Auslastung, Preisanpassungen, usw. sind möglich. In einem weiteren Schritt soll die App mit einer Predictive Analysis (Voraussage) ausgestattet werden.

Die App «tweebie» wurde anfangs April 2017 in Zermatt für die Leistungserbringer präsentiert. In der Wintersaison 17/18 wird sie für die User und Gäste in einer neuen Version aufgeschaltet und kann für alle Smartphones und Tablets heruntergeladen werden. Heute hat die App bereits 80 000 User.

Mit «tweebie» hat das Unternehmen ipeak Infosystems GmbH den Nerv der Zeit getroffen – eine Plattform, auf der für den Gast sämtliche Informationen, Angaben und Details über eine Destination zu finden sind. Er kann die App vor seinem Aufenthalt für die Organisation seiner Ferien benutzen. Während der Zeit, in welcher er sich in

der Destination aufhält, gelangt er einfach und schnell an die nötigen Informationen über Wetter, Freizeitmöglichkeiten und Veranstaltungen. Danach erhält er allenfalls Folgeangebote, stellt Bewertungen aus oder sucht nach Dingen, die er seinen Freunden zeigen will, wenn er ihnen von seinem Aufenthalt berichtet.

Die App ist eine Gesamtlösung für den Customer Journey und soll Einzug im gesamten Alpenraum inklusive dem angrenzenden Ausland halten. Durch das zielgerichtete Marketing und die personalisierten Angebote für die Gäste wird ein Streuverlust vermieden. Die direkte und schnelle Kommunikation mit dem Gast gewährleistet eine nachhaltige Gästebeziehung. Und die Leistungserbringer lernen ihre Gäste so besser kennen und können gezielt mit ihnen kommunizieren und ihnen effiziente und massgeschneiderte Folgeangebote unterbreiten und damit die Wertschöpfung in der Region halten.



Wie «tweebie» entstanden ist

Raoul Julien, CEO von ipeak Infosystems GmbH: «Wir wollten von den Leistungserbringern wissen, wo sie der Schuh drückt und wie gut sie ihren Gast kennen. In der heutigen schwierigen Zeit für den Tourismus ist es eine Entwicklung, dass die Regionen näher zusammenrücken, um wirtschaftlich erfolgreich zu bleiben. Die Digitalisierung hilft ihnen dabei, soweit sie richtig eingesetzt wird. Die Frage war deshalb, wie soll diese digitale Unterstützung aussehen? Vertreter der Tourismusregionen wurden an einen runden Tisch eingeladen, das Ergebnis davon war die einheitliche Kommunikationslösung 'tweebie'.»