

Medienmitteilung

Ticino Turismo setzt auf innovative Gästekommunikation im digitalen Zeitalter

Der digitale Wandel spiegelt sich in unserem Alltag und transformiert alle Lebensbereiche. Er stellt die Tourismusbranche vor Herausforderungen und verändert die Arbeit touristischer Akteure nachhaltig. Gleichzeitig bietet die Digitalisierung im Tourismus Chancen, den immer sachkundigeren, vernetzten und anspruchsvolleren Gast von heute personalisiert anzusprechen und ein auf ihn abgestimmtes Angebot zu unterbreiten: von der Inspiration bis zur Information über die Buchung und Nachbereitung bis hin zur Optimierung des touristischen Produkts an sich. Ticino Turismo stellt sich der digitalen Zukunft und startet im Mai gemeinsam mit italienischen Nachbarregionen das Interreg Projekt «DESy» (Abkürzung für Digital Destination Evolution System), welches die Erstellung einer TCRM (Tourism Customer Relationship Management) Plattform der neuesten Generation beinhaltet. Ziel ist es die gesammelten Daten für personalisierte Marketingmassnahmen analysierbar, wiederverwendbar und interpretierbar zu machen, für eine Kontaktaufnahme mit dem Gast One-to-One auf seiner gesamten Customer Journey, basierend auf seinen Merkmalen und Interessen.

«DESy» ist Teil des grenzüberschreitenden Programm Interreg V A Italien - Schweiz, welches Projekte zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen unterstützt. Es ist ein gewinnbringendes Beispiel für die Zusammenarbeit zwischen öffentlichen und privaten Stellen auf beiden Seiten der Grenze. Ziel ist die Steigerung der touristischen Attraktivität des grenzübergreifenden Gebiets durch Massnahmen, welche sowohl die Innovation als auch die Optimierung der derzeitigen Prozesse des Fremdenverkehrs sowie die Einführung neuer Technologien und Instrumente für die Kommunikation mit dem Gast oder potenziellen Gast fördern. «In Zukunft können wir in Echtzeit mit den Besuchern interagieren und eine exklusiv für den jeweiligen Touristen konzipierte Seite des Tessins zeigen», erklärt Kaspar Weber, Interimsdirektor von Ticino Turismo. «Ein mögliches Szenario kann die Anpassung der Website oder des Newsletters sowie die Entwicklung innovativer Applikationen sein, die auf die jeweilige Person abgestimmte Inhalte zeigen». Für ein besseres Verständnis der Tourismusströme gehört langfristig auch die Einbindung weiterer Tourismusakteure und Partner der Regionen zum Projektplan. «Mit dem TCRM der neuesten Generation, welches durch das Projekt «DESy» entwickelt wird, stehen Ticino Turismo und allen im Tourismus tätigen Partner somit wertvolle Daten zur Verfügung. Basierend auf diesen Informationen werden künftige Marketing- und Produktstrategien zielgruppengerecht erarbeitet werden können».

Das grenzübergreifende Projekt wird in den nächsten drei Jahren gemeinsam von Ticino Turismo und den italienischen Organisation Distretto Turistico dei Laghi, ATL Novara und Provinz VCO umgesetzt, zu welchen der Piemonteser Teil des Lago Maggiore, der Lago d'Orta, der Mergozzosee, die Ossola-Täler und die Provinz Novara gehören. Auf beiden Seiten der Grenze wurden jeweils Projektmanager ernannt, die gemeinsam für die Umsetzung des Projekts verantwortlich zeichnen und das Erfassen von Informationen über neue und vorhandene Kontaktpunkte koordinieren. Weitere Partner auf Schweizer Seite sind webatelier.net, das Forschungslabor der Fakultät für Kommunikationswissenschaften der Universität der italienischen Schweiz (USI), das sich mit

verschiedenen Themen rund um neue Medien in der Kommunikation im Bereich des digitalen Tourismus befasst und die Tessiner Fachhochschule (SUPSI) mit dem Dalle Molle Institut für künstliche Intelligenz (IDSIA), der Abteilung für innovative Technologie und Studien zur künstlichen Intelligenz.

Die Umsetzung des neuen innovativen TCRM zur innovativen Kommunikation mit dem Gast oder potentiellen Gast wird in drei Phasen durchgeführt: Daten sammeln, Daten analysieren und die Schaffung von neuen Serviceleistungen und Kanälen für die Kommunikation mit dem Gast. Gesammelt werden die Informationen durch die am Projekt beteiligten Tourismusdestinationen auf Schweizer und italienischer Seite, welche in das neue TCRM einfließen. Das Dalle Molle Institut für künstliche Intelligenz der SUPSI wertet die gesammelten Daten anonymisiert aus, mit Hilfe moderner Technik der künstlichen Intelligenz und klassifiziert Touristen und ihre Reisegewohnheiten, um die Bedürfnisse der Gäste sowie deren Erwartungen und Interessen besser verstehen zu können. Flankiert wird das Projekt «DESy» von einer Doktorarbeit, betreut vom Forschungslabor der USI, welche die verschiedenen technischen Aspekte der zukünftigen TCRM-Plattform analysiert und Benchmark betreibt. Aus den gewonnenen Erkenntnissen wird Ticino Turismo anschliessend neue Serviceleistungen und Produkte für den Gast kreieren, für eine personalisierte Kundenansprache. Jeder Gast oder potenzielle Gast kann dann künftig Reiseoptionen für die italienische Schweiz entdecken, die zu seinen Vorlieben passen und sich davon vor und während seiner Reise inspirieren lassen.

Für weitere Informationen:

TICINO TURISMO

Jutta Ulrich

Leitung Kommunikation

Tel: +41 91 821 53 34, E-Mail: jutta.ulrich@ticino.ch

Via C. Ghiringhelli 7, CH – 6501 Bellinzona