



Das schafft touristische Digitalisierung

EuropeanGuide bringt die Interessen des Gastes mit den Angeboten an verschiedenen Sehenswürdigkeiten und Standorten einer Stadt zusammen. Das ermöglicht dem Gast gemäß seinen Interessen die besten Angebote zu finden und Aktivitäten bei Wunsch zu buchen. Die Standorte erhalten die Möglichkeit sich zu präsentieren, ihr Angebot anhand von Trendanalysen zu optimieren und so die Auslastung zu erhöhen. Die Stadt schließlich verbessert ihre Möglichkeiten durch die Verknüpfung von Angeboten die Verweildauer von Gästen zu steigern und die Zahl von Aktivitäten auch abseits der Hotspots zu erhöhen.

Burghausen konnte durch den Einsatz der Tools, wie zum Beispiel dem Buchungssystem EuropeanBooking folgendes erreichen:

- Schaffung von Handlungsspielräumen für die Optimierung touristischer Angebote:
Das Gästeführer-Buchungssystem ermöglicht es Anfragen schnell zu erfassen und verbindlich zu buchen. Dabei berücksichtigt das Tool einerseits die speziellen Wünsche der Gäste wie beispielsweise Schwerpunkte oder Sprache, andererseits berücksichtigt es die Restriktionen der Orte, an denen die Führungen stattfinden. Solche Restriktionen können maximale Gruppengrößen ebenso sein, wie die maximal mögliche Zahl von Führungen innerhalb eines bestimmten Zeitraums an einem Ort. Änderungen von gebuchten Führungen erfolgen im direkten Kontakt mit dem Gästeführer über die Plattform und binden somit nicht zusätzliche Arbeitszeit
- Reduktion der Verwaltungsaufwände durch Self-Service:
In einem Portal können Gästeführer ihre Verfügbarkeit und Angebote einstellen. Eingehende Anfragen werden dann im Portal für die Gästeführer entsprechend der Qualifikationen und getroffener Zuordnungen sichtbar und können von diesen nach dem first-come-first-serve-Prinzip angenommen oder über ein Bewerbungsverfahren kuratiert verteilt werden. Nach der verbindlichen Annahme erfolgen Kommunikation mit dem Gast, Bestätigungen der Führung, Rechnungstellung und gegebenenfalls Änderungen eigenständig über das System
- Erweiterung des Angebots von einzelnen Führungen zu Paketen:
Auf Grund der individuellen Beratung konnten neue Angebote entwickelt werden, die sich aus einer Kombination verschiedener Angebote zusammensetzen. Diese Packages ermöglichen die Integration des kompletten Angebots in Burghausen
- Integration des Angebots angrenzender Standorte und Einrichtungen:
Zur gezielten Erweiterung des Angebots wurde die Verwaltung und Buchung angrenzender Standorte und Einrichtungen übernommen und nahtlos in die bestehenden Abläufe integriert

„Das System hat es uns ermöglicht die Arbeitsabläufe effektiver zu gestalten und bei der Entwicklung neuer Ideen unterstützt.“

Julia Geith, Projektleitung Tourismus