

Das Oberengadin testet eine virtuelle Beratung

In der Ferienregion des Oberengadins treffen Gäste auf ein besonderes Beratungserlebnis. In der Region wird ab sofort bis November 2021 die sogenannte virtuelle Tourist-Information an drei Standorten getestet. Das Innovationsprojekt stammt aus dem Ideenpool des Tourist Office Lab.



Die virtuelle Beratung im Bahnhof Bever könnte künftig die Öffnungszeiten der Tourist-Info erweitern.

Bild: ESTM

Eine hohe und persönliche Beratungsqualität ist das Ziel jeder Destination. Im weitläufigen Engadin geht die Tourismusorganisation Engadin St. Moritz neue Wege, um die persönliche Beratung aufrecht zu erhalten und dabei das Infostellenmanagement für die auftraggebenden Gemeinden wirtschaftlich zu gestalten. Am virtuellen Schalter wird ein:e Gästebereiter:in angerufen, sobald ein Gast in die Box tritt. Über einen Bildschirm, ähnlich einer Video-Konferenz, erhält der Gast in einem Beratungsgespräch die gewünschten Informationen. Die Mitarbeiter:innen befinden sich dabei im Home Office oder in einer anderen Tourist-Info.

Prüfung in drei Situationen

Die virtuelle Tourist-Information wird unter drei verschiedenen Voraussetzungen getestet. Am Standort in Pontresina beim Camping Morteratsch wird die virtuelle Beratung bewusst an einem hoch frequentierten Ort eingesetzt, um möglichst viele Gäste zu bedienen. Am Bahnhof Bever soll die virtuelle Tourist Info die beschränkten Öffnungszeiten erweitern. Am schwach frequentierten Schalter in S-chanf beabsichtigen die Verantwortlichen, dass die virtuelle Tourist-Info die bediente Informationsstelle ersetzen wird. «In allen drei Situationen soll analysiert werden, auf welche Akzeptanz eine Beratung über einen Bildschirm bei den Gästen stösst und ob die virtuelle Tourist Info den erwarteten Mehrwert bringt», sagt Stefan Sieber, Leiter Tourist Informationen der Engadin St. Moritz Tourismus AG.

Das Engadin als Testregion für Pilotprojekt

Die Engadin St. Moritz Tourismus AG ist Mitglied des Tourist Office Lab, welches Tourist-Informationsstellen hinsichtlich Themen der Digitalisierung miteinander vernetzt. Das Pilotprojekt «virtuelle Tourist Info» stammt aus dessen Ideenküche. Die Erkenntnisse aus dem Projekt werden im Netzwerk der Tourismusorganisationen geteilt, diskutiert und bestenfalls multipliziert. Swisscom verantwortet die Projektleitung und stellt eine technische Lösung der adiacom AG zur Verfügung: «Die Beratung per Video-Übertragung kommt schon heute etwa bei Banken häufiger zum Einsatz. Der Pilot wird aufzeigen, welche Chancen die Digitalisierung dahingehend auch im Tourismus eröffnet», sagt Dejan Mastrapovic, Management Consultant bei Swisscom. Die Evaluation des Projekts stellen die Projektpartner «Die Ergonomen» sicher. (htr/bbe)

Publiziert am Donnerstag, 26. August 2021