

Fuschlsee - B.I.T.

THEMENBEREICH | INNOVATION

UNTERGLIEDERUNG | TOURISMUS | INNOVATION

PROJEKTREGION | SALZBURG

LE-PERIODE | LE 14-20

PROJEKTLAUFZEIT | 01.01.2020-31.12.2021 (GEPLANTES PROJEKTENDE)

PROJEKTKOSTEN GESAMT | 117464,80

FÖRDERSUMME AUS LE 14-20 | 58732,40

MASSNAHME | ZUSAMMENARBEIT

TEILMASSNAHME | 16.2 FÖRDERUNG FÜR PILOTPROJEKTE UND FÜR DIE ENTWICKLUNG

NEUER ERZEUGNISSE, VERFAHREN, PROZESSE UND TECHNOLOGIEN

VORHABENSART | 16.02.2. A) UNTERSTÜTZUNG BEI DER ENTWICKLUNG VON

INNOVATIVEN PILOTPROJEKTEN IM TOURISMUS - BMWFW

PROJEKTTRÄGER | ARGE DIGITALISIERUNG FUSCHLSEEREION

KURZBESCHREIBUNG

Bei dem Projekt "Fuschlseeregion - B.I.T." (B.I.T. steht für Buchung, Information und Training) sollen mehrere Bereiche der „Customer Journey“ möglichst gut digitalisiert werden. Mit diesem drei-Phasen Modell sollen unsere Vermieterinnen und Vermieter im Bereich "Buchungs-", "Informations-" und "Trainingsphase" unterstützt werden. Kosten sollen Vermieterinnen und Vermietern keine entstehen.

Buchungsphase: Mit dem digitalen Rezeptionisten (Julia/Easybooking) werden standardisierte Prozesse automatisiert, Vermieterinnen und Vermieter entlastet und dem Gast eine schnelle Buchung ermöglicht.

Informationsphase: Mit PIA (Personal Interests Assistant = digitaler Urlaubsbegleiter oder Concierge der Region) kann dem Gast einfach vor/während/nach der Reise Informationen bereitgestellt werden. Vermieterinnen und Vermieter haben ein Tool zur Gästebindung.

Trainingsphase: Damit die neuen Tools so effizient wie möglich eingesetzt werden können, müssen die Anwenderinnen und Anwender geschult werden.

AUSGANGSSITUATION

Die Fuschlseeregion im Salzburger Salzkammergut ist durch eine kleinstrukturierte Vermieterinnen und -vermeterschaft geprägt. So fallen im Sommer von 212 Betrieben der Region über 75 Prozent auf Privatvermieterinnen und Privatvermieter, Ferienwohnungen und Bauernhöfe. Die durchschnittliche Bettenanzahl der Betriebe liegt bei 14. Durch diese Struktur ist es den Vermieterinnen und Vermietern sehr schwer möglich der rasanten Entwicklung zu folgen. Darüber hinaus schüchtert der technische Fortschritt durch Unwissenheit die Vermieterinnen und Vermieter teilweise ein. Um am Puls der Zeit zu bleiben und die eigenen Ressourcen nicht durch alltägliche Prozesse zu verschwenden, ist es für Beherbergungsbetriebe jeglicher Größe nötig, vorhandenes Automatisierungspotenzial zu nutzen.

Die Vorteile der Digitalisierung nutzen zu können, stößt oft auf mehrere Hürden, denen dieses Projekt entgegenwirken soll. Die erste und wahrscheinlich größte Herausforderung sind die

finanziellen Belastungen für Software, die nicht in Kauf genommen werden wollen. Die zweite Hürde ist die Unwissenheit über die Technik und die damit einhergehenden Möglichkeiten für Zimmerverwaltung, Channelmanagement, Angebots- und Rechnungslegung sowie vieles mehr.

ZIELE UND ZIELGRUPPEN

Ziel des Projektes ist zum Beispiel, touristische Unternehmen bei der fortschreitenden Digitalisierung unterstützen. Durch die Angleichung der unterschiedlichen Entwicklungsstände zwischen den Betrieben, kann eine Erhöhung der direkten Buchbarkeit erreicht werden. Der ARGE Digitalisierung Fuschlseeregion ist es dabei wichtig, die Betriebe auf ihrem Entwicklungsstand abzuholen und dementsprechend zu unterstützen. Durch den Einsatz von Automatisierungssoftware sollen die Vermieterinnen und Vermieter entlastet werden und wieder mehr Zeit für den Gast haben.

PROJEKTUMSETZUNG UND MASSNAHMEN

Das Projekt stützt sich auf drei Säulen, die jeweils einen wichtigen Teil der Buchungsstrecke zwischen Gast und Vermieterinnen und Vermieter betreffen beziehungsweise unterstützen sollen.

1. Säule: In der Buchungsphase: Unterstützung von Vermieterinnen und Vermietern zur Nutzung von Vertriebsdigitalisierung/-automatisierung: Das Produkt Easybooking – "Julia" (der digitale Rezeptionsassistent) bietet eine Vielzahl an Unterstützungen im Rezeptionsalltag. Vorteile die ein solches System bringt sind schnelle Anfragebeantwortung (für Gast und Vermieterin und Vermieter), weniger Arbeit für Vermieterinnen und Vermieter, digitaler Zimmerplan der ortsunabhängig genutzt werden kann, Channelmanagement etc. Bereits jetzt nutzen schon einige Vermieterinnen und Vermieter Easybooking.
2. Säule: Während der Reise: PIA – Personal Interests Assistent = digitaler Urlaubsbegleiter oder Concierge der Region. Die Firma Feratel hat ein Program entwickelt, das vor, während und nach der Reise eine Oberfläche bietet der Kundin und dem Kunden eine Vielzahl an Informationen auszuspielen und auch Daten die generiert werden zu nutzen. PIA können nur Regionen nutzen die eine sehr hohe Datenqualität in Feratel haben.
3. Säule: Um den Vermieterinnen und Vermieter die Angst und die Unwissenheit in Bezug auf neue Systeme, Digitalisierung etc. zu nehmen, werden begleitende Schulungsmaßnahmen angeboten. Das umfasst vorrangig die Schulung auf die beiden System Julia und Pia sowie Ergänzungen mit Themen wie zum Beispiel Preis-Kalkulation, Online-Marketing etc.

ERGEBNISSE UND WIRKUNGEN

Im Bereich B – Booking wurde allen Beherbergungsbetrieben der Fuschlseeregion die Möglichkeit eingeräumt an diesem Projekt mitzumachen. Am 9.12. 2019 wurde deshalb dieses Projekt allen Vermieterinnen und Vermietern vorgestellt.

Schulungen fanden dann für die teilnehmenden Betriebe wie folgt statt:

20.2.2020 – im Gemeindesaal in Hof bei Salzburg

25.6.2020 – Intensivschulung für Vermieterinnen und Vermieter, Einzelcoachings

6.7.2020 – Intensivschulung für Vermieterinnen und Vermieter, Einzelcoachings

23.9.2020 – Intensivschulung für Vermieterinnen und Vermieter, Einzelcoachings

Darüber hinaus wurden Vermieterinnen und Vermieter in verschiedenen Abständen über unseren B2B Newsletter informiert. Infos über das Projekt konnte man auch immer auf unserer B2B Webseite abrufen.

Bis dato wurde die App „PIA“ myfuschlseeregion von Gästen aus 68 Betrieben der Region genutzt.

Aufgrund der Thematik, dass ab März 2020 ein landesweiter Lock-Down – verursacht durch das Corona Virus - den kompletten touristischen Stillstand bedeutete, war es auch für uns sehr schwer, permanenten Kontakt zu unseren Betrieben zu halten beziehungsweise auch die Schulungen wie geplant abzuhalten. Darüber hinaus war durch die Reisebeschränkungen der Zugriff auf die Regionsapp my Fuschlseeregion dementsprechend gering.

Während des Projektes, hat sich herausgestellt, dass die bestehende Schnittstelle von unserem Tourenportal outdooractive nicht kompatibel ist mit der App „PIA myfuschlseeregion“. Aus diesem Grund mussten neue Lizenzen und Schnittstellenanpassungen angeschafft werden.

ERFAHRUNG

Das Um und Auf bei dem Projekt ist die Motivation und Mobilisierung der Betriebe, die zur Verfügung gestellten Programme tatsächlich zu nutzen. Es erfordert viel Kommunikation, bis neue Technologien den Weg bis zum Gast finden. Die Pandemie hat in diesem Projekt auch eine große Rolle gespielt, denn Vermieterinnen und Vermieter konnten keinen Gruppenschulungen über weite Zeiträume beiwohnen und die Motivation Neues alleine zuhause zu lernen ist schwer hochzuhalten.

Nichts destotrotz sind wir dank realistischer Voreinschätzung sehr zufrieden mit dem Verlauf des Projekts und dem Response seitens der Betriebe und Gäste.



(c)Fuschlseeregion

LINKS

[Projektbeschreibung auf fuschlseeregion.com](https://fuschlsee.salzkammergut.at/b2b/aktuelle-projekte/artikel/detail/4547/b-i-t-fuschlseeregion.html) (<https://fuschlsee.salzkammergut.at/b2b/aktuelle-projekte/artikel/detail/4547/b-i-t-fuschlseeregion.html>)

DOWNLOADS

[Info-Flyer für myFuschlseeregion / PIA](#)

(<https://le14-20.zukunftsraumland.at/index.php?inc=download&id=2655>)