

Digitale Projekte im Tourismus - Bericht

Beirat für Tourismus und Stadtmarketing, 19.04.2021



Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation und Vorhaben
2	Destination Management System
3	Content
4	Chatbot
5	Website

Ausgangssituation: Viel Analog

- Kein Vertrieb
- Wenig digitaler Gästeservice
- Zusammenarbeit mit Leistungsträgern eingeschränkt
- Interne Prozesse optimierbar
- Online-Vermarktung ausbaufähig

Das Vorhaben: Digitaler Aufbruch

Ziel: Digitaler, schneller, professioneller, sichtbarer werden

- Anschluss an Marktentwicklung sicherstellen
- Orientierung an aktuellen Gästebedürfnissen
- Zusammenarbeit Leistungsträger
- Prozessabläufe optimieren (nach innen und außen)

Erfolgsbausteine

Verträge

Destination
Management
System

Medien-
bibliothek

Content

Chatbot

Website

Social
Media

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation und Vorhaben
2	Destination Management System
3	Content
4	Chatbot
5	Website

Destination Management System (DMS)

- Touristische Leistungen jeglicher Art in einer zukunftsorientierten, mandantenfähigen Datenbank verwalten
- Sämtliche Prozesse einer DMO über ein System abbilden
- Online-Vertrieb und -Vermarktung touristischer Leistungen; Online-Buchbarkeit
- Neue Gäste für Kempten gewinnen, zeitgemäßer Service
- Ausbau der Geschäftsfelder Gruppenreisen, Kongresse und Veranstaltungen
- Wettbewerbsfähig gegenüber anderen Städten sein
- Interne Arbeitsabläufe effizient und EDV-gestützt abwickeln

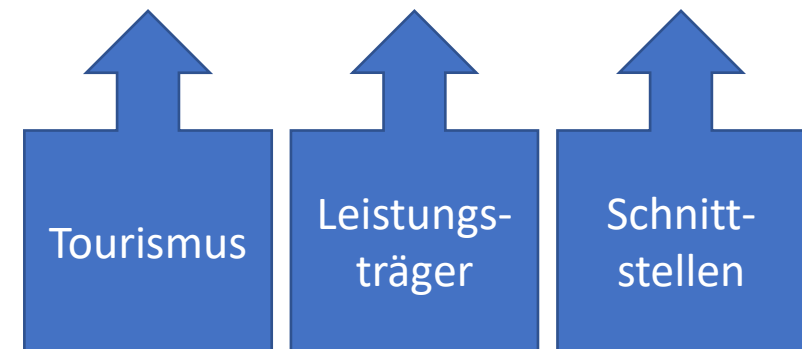
Destination Management System

Touristische Leistungsträger / Leistungen

- Unterkünfte
- Stadtführungen
- Museen und kulturelle Einrichtungen
- Sehenswürdigkeiten
- Freizeitanbieter
- Einzelhandel
- Gastronomie
- Events und Veranstaltungen
- Souvenirs und Kartenmaterial (Online-Shop)
- Prospekte



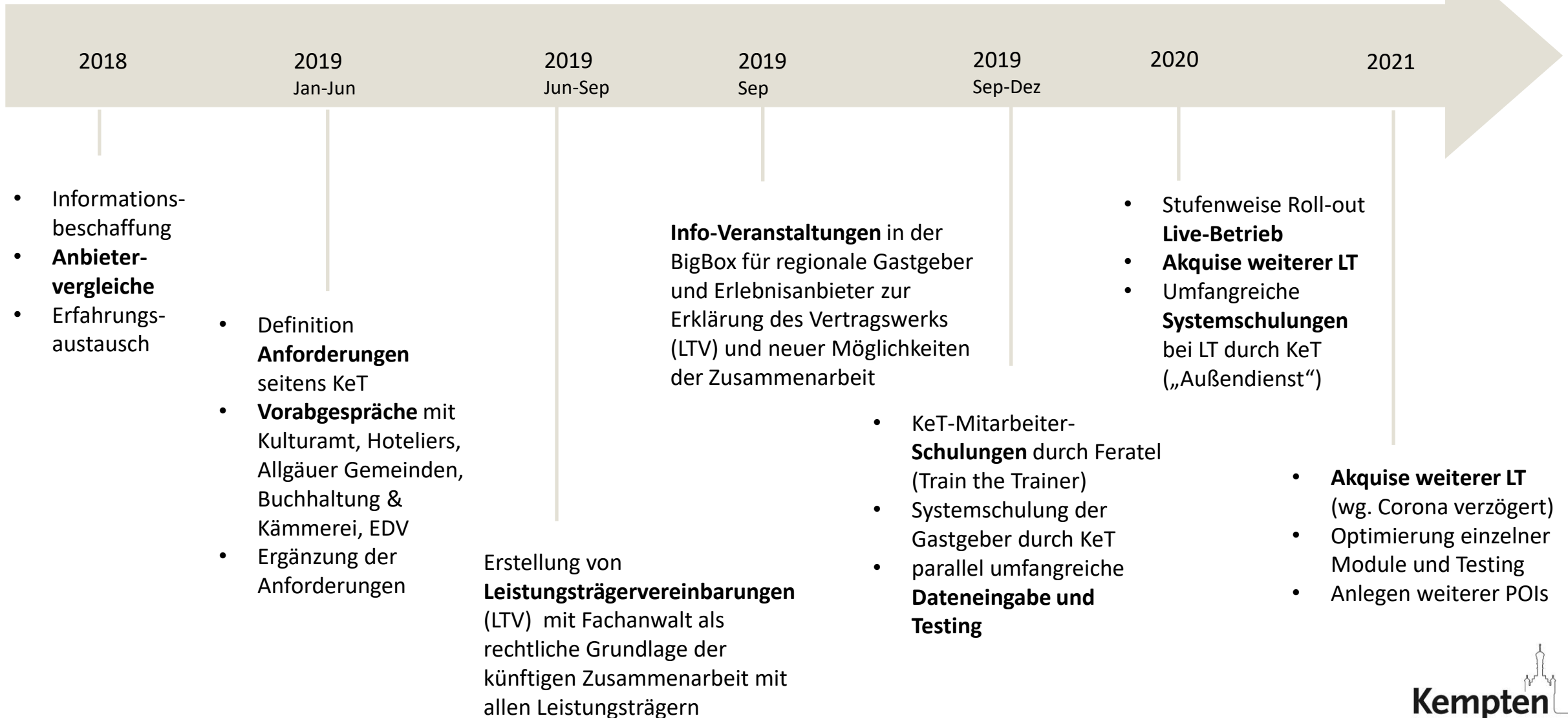
Eine zentrale Datenbank



Destination Management System

Live Einblicke ins neue System

Destination Management System



Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation und Vorhaben
2	Destination Management System
3	Content
4	Chatbot
5	Website

Content

- ✓ Gäste wollen sich von Experten beraten lassen, auch auf einer Website.
- ✓ Guter Content schafft Vertrauen und stärkt Image einer Destination.
- ✓ Zufriedenheit der Gäste sowie Gästegewinnung und Gästebindung werden erreicht.
- ✓ Suchmaschinen werden optimiert und Kempten besser gefunden, die Wahrnehmung wird steigen.

Wo wird der Content eingesetzt?:

Website, Tourist Information, Soziale Medien, Chatbot, Broschüren, digitale Stadtführungen, weitere Marketingmaßnahmen

Content

Fotos	Bewegtbild	Medienbibliothek	Texte	Fakten	Social Media
<ul style="list-style-type: none">• Große, mehrtägige Fotoshootings• Neues Bildkonzept	<ul style="list-style-type: none">• Produktion von Cinema Graphs• Imagefilm	<ul style="list-style-type: none">• Digital Asset Management• Bildnutzungsverträge• Vorhandenes Material katalogisiert	<ul style="list-style-type: none">• Neue Texte, neue Themen• SEO optimiert• Storytelling• Content-Styleguide	<ul style="list-style-type: none">• Fakten wie Öffnungszeiten, Preise, Adresse, etc. via Datenbank• Chatbot „gefüttert“	<ul style="list-style-type: none">• Instagram, Facebook, Youtube• Fotos, Fakten, Historie, Leistungsträger etc.

Content



Content



Content

Kempten_Fussgängerzone_2020©Martin Erd Photographer
ID 72362B05-C3F4-49B5-8D967C49953F989B [Medien teilen](#) [Zu Kollektion hinzufügen](#)

Info **Bearbeiten** **Versionen**

Asset Type
Bild

CC Lizenz Link
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/de/>

Städte
Kempten

Copyright
Martin Erd Photographer

Mit Datei verlinken

Tags
Einkaufen × Einzelhandel ×
Fußgängerzone × Kempten ×
Personen × Schaufensterbummel ×
Shoppen × Shopping ×

Tags hinzufügen

Veröffentlichungsdatum
4 September 2020 14:22

Hinzugefügt am
10 Dezember 2020 15:28

Hinzugefügt von
Bernadette Hauber

Auflösung
300 DPI

Copyright
Martin Erd Photographer

Kamera
Canon Canon EOS 5D Mark IV

Autor
Martin Erd

Mandanten
Kempten Tourismus

Rechte
 CC BY NC ND DE 3.0

Asset Type
Bild

Alle Dateien herunterladen (3)

Related assets

- Kempten_August Fisch...
- Kempten_Fischersteige...
- Kempten_Fischersteige...
- Kempten_Fischersteige...
- Kempten_Fussgängerz...
- Kempten_Fussgängerz...

Angaben pro Bild in der Medienbibliothek

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation und Vorhaben
2	Destination Management System
3	Content
4	Chatbot
5	Website

Chatbot



Chatbot = Technisches Dialogsystem, mit dem per Texteingabe oder Sprache kommuniziert werden kann. Häufiger Einsatz um Fragen automatisiert und ohne menschlichen Eingriff zu beantworten.

Chatbot

- Zur Beantwortung standardisierter und häufig gestellter Fragen, 24/7
- Stellt relevante touristische Informationen wie beispielsweise POIs, Unterkünfte oder Veranstaltungen via Chatbots und Sprachassistenten bereit, Anknüpfung an Datenbank
- Tiefgreifende Fragen / komplexe Zusammenhänge können im Live-Chat bzw. via Benachrichtigung mit Mitarbeiterinnen der Tourist Information geklärt werden
- Destinationsübergreifendes Projekt mit 11 Allgäuer Destinationen → Datenbankvernetzung und Synergieeffekte
- Chatbot wird mit Fragen und Antworten „gefüttert“ und lernt im Laufe der Zeit dazu

Chatbot



Für Kempten tritt der Chatbot nicht als „Maschine“ auf, sondern in Gestalt einer historischen Figur.

Freundliches, menschliches Erscheinungsbild mit Bezug zur Stadt.

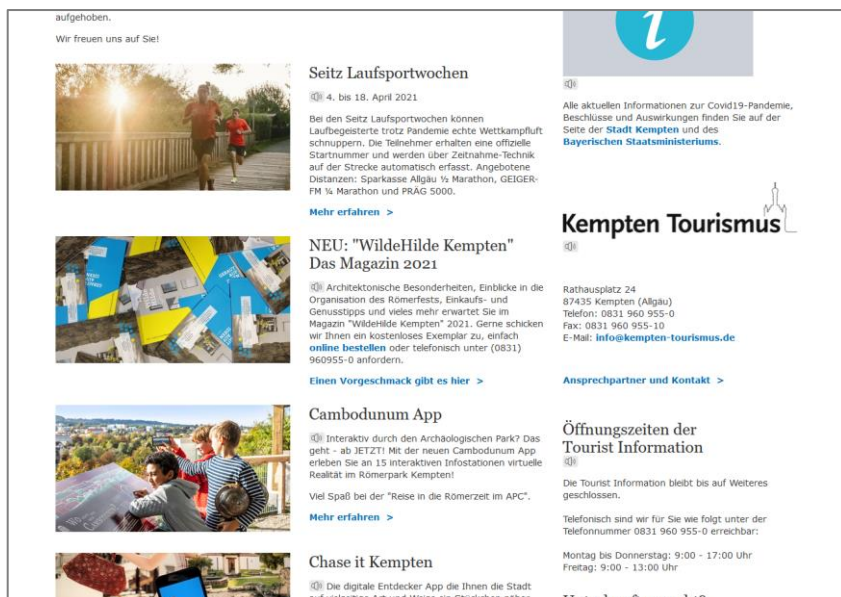


Inhaltsverzeichnis

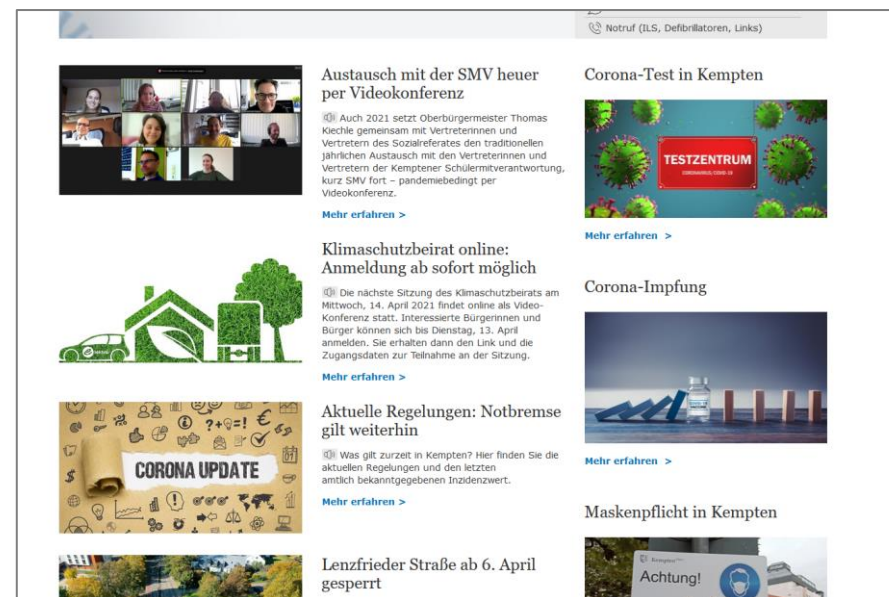
1	Ausgangssituation und Vorhaben
2	Destination Management System
3	Content
4	Chatbot
5	Website

Website

- Relaunch der touristischen Website www.kempton-tourismus.de
- Lösung der technischen und optischen Verbindung zur Homepage der Stadt Kempten



Website Kempten Tourismus, Stand 07.04.2021



Website Stadt Kempten, Stand 07.04.2021

Website

Wünsche und Anforderungen von Kempten Tourismus an eine neue Website:

- Schaffung einer digitalen Basis inklusive Buchungsmöglichkeit
- Einführung eines modernen, anwenderfreundlichen CMS
- Professionalisierung Vermarktung und eCommerce
- Professionalisierung Leistungspartner
- Zukunftsfähigkeit und Ausbau des Angebotes der Führungen
- Profilierung durch Kreativität und Ideen

Website

Mission kempton-tourismus.de

Mit der neuen Webpräsenz kempton-tourismus.de schaffen wir die **wichtigste Informationsquelle und Buchungsplattform** für alle Angebote und Erlebnisse der Stadt Kempten als **Metropole des Allgäus**. Kempten etabliert sich als **Plan A für Allgäureisende** und zentralen Ausgangsort, um das Allgäu zu erkunden.

Die beiden Pole „**Römerstadt**“ und „**Szenetreff**“ schaffen hierfür eine thematische Klammer zwischen 2.000 Jahre Geschichte und modernem Stadtleben. Diese Vielseitigkeit ist Grundlage für einen mutigen und bewusst anderen Auftritt, der sich deutlich von klassischen touristischen Websites abhebt.

Kommunikativ fokussieren wir uns auf echte Highlights und Insiderinformationen. Die „**Wilde Hilde**“ ist mit ihrem Hintergrundwissen Tippgeberin und (ver-)führt die Nutzer in den Buchungsfunnel.

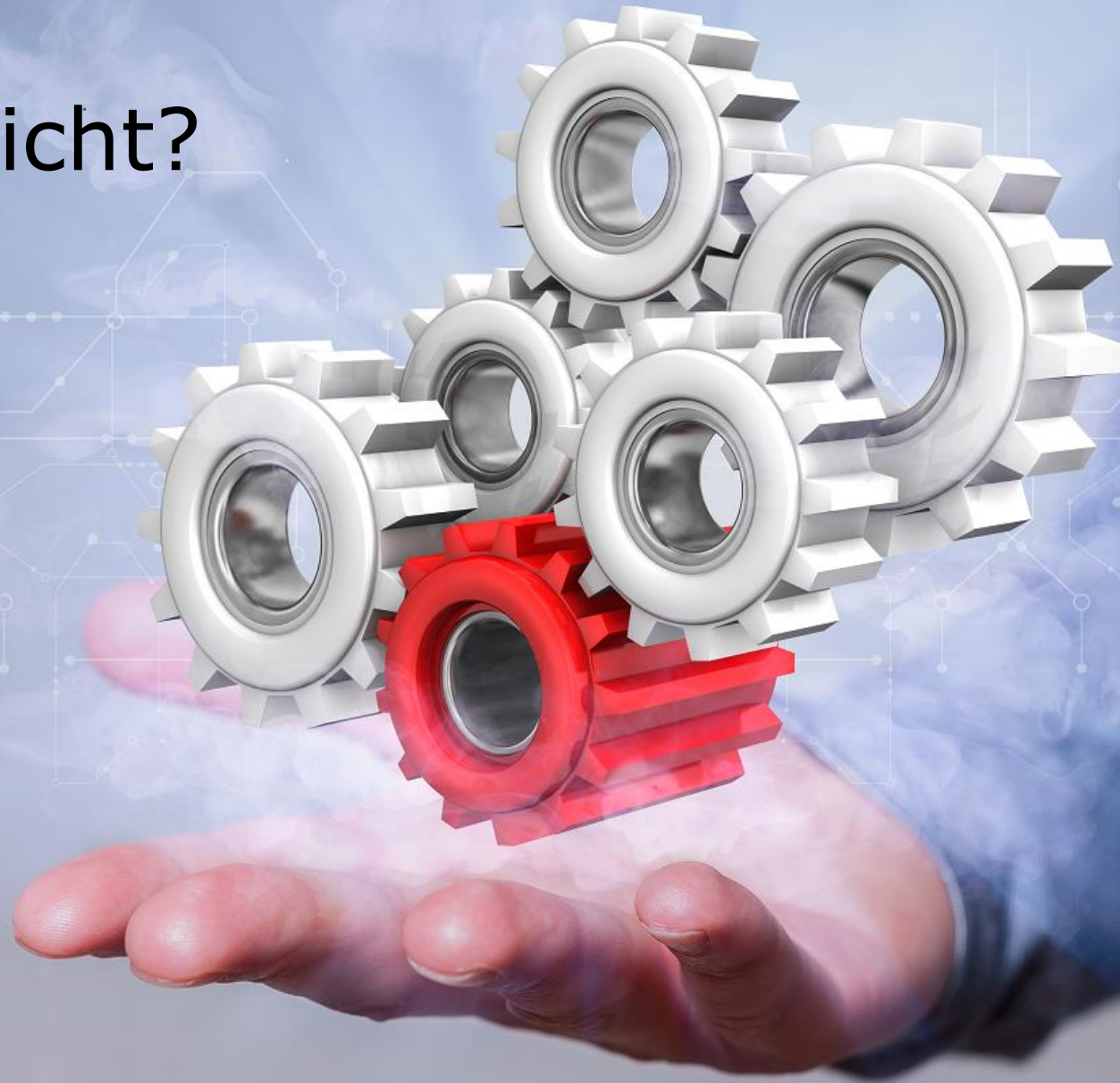
Die Neugestaltung der Website ist Teil einer zeitgemäßen digitalen Strategie, mit der sich Kempten als **pulsierende Destination im Städtetourismus** positioniert und maßgeblich zur **touristischen Wertschöpfung** der Stadt Kempten beiträgt.

Website

Live Einblicke neue Website

Ziel erreicht?

Sind wir jetzt
DIGITALER,
SCHNELLER,
PROFESSIONELLER
und **SICHTBARER?**



Vielen Dank



Kempten Tourismus
www.kempten-tourismus.de