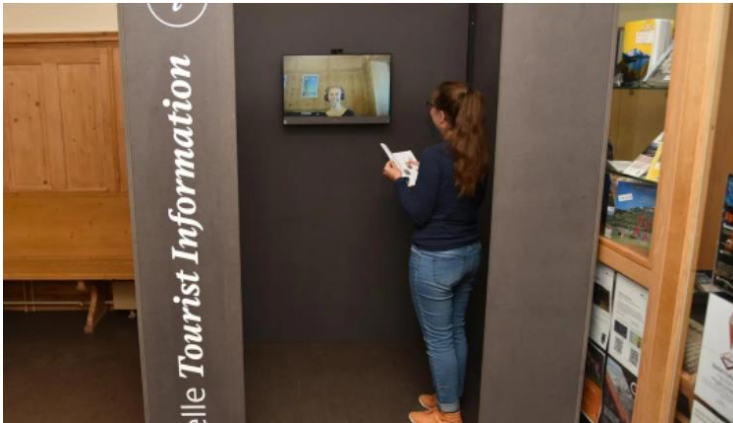


## Virtuelle Tourist Info Pilotprojekt



### Idee

Die Valiant Bank hat in 40 Filialen in der Schweiz einen Virtual Desk von Swisscom im Einsatz und ist sehr zufrieden. Diese zeitgemässe Beratungsform soll im Tourismus ebenfalls eingeführt werden. Von einem Screen aus kann ein:e Tourismusberater:in «angerufen» werden und es können einige Aktionen via Programme durch den Gast und die:den Gästeberater:in am Screen durchgeführt werden. Gäste sollen an dezentralen Orten und während verlängerter «Öffnungszeiten», eine Beratungsperson dem Tourist Office durch die virtuelle Lösung über einen Screen direkt erreichen.

### Ziele

Die virtuellen Tourist Infos können als Übergangslösung sowie als Ersatz der persönlich betriebenen Tourist Info eingesetzt werden. Im Engadin konnten an einem Standort die Präsenzzeiten einer persönlichen Beratung reduziert werden und dank dem Einsatz der virtuellen Tourist Info zu Randzeiten, die Öffnungszeiten an dezentralen Tourist Infos verlängert werden.

Die Virtuellen Tourist Offices sollten mind. die gleiche Akzeptanz erreichen, wie die persönlich betriebenen Tourist Infos.

### Aktivitäten

- ESTM eröffnet 3 virtuelle Tourist Offices (Camping Morteratsch, Bever und S-Chanf)
- Abfrage der Akzeptanz bei Gästen und Berater:innen durch die Ergonomen vor Ort in Morteratsch
- Präsentation der Erkenntnisse und Erfahrungen am ERFA Meeting in Pontresina im Frühling 2021
- Webinar für alle TOL Destinationen und Externe
- Inbetriebnahme 2 VTO in Davos

### Involvierte Organisationen

- JLS (Tochterfirma Swisscom)
- Die Ergonomen Usability AG



- Destination Davos Klosters (inkl. RhB und UBS - Standorte der virtuellen Schalter im Bahnhof und in der Bank, da geschütztes, videoüberwachtes Gebäude)
- Engadin St. Moritz Tourismus AG

#### Kosten / Weiterführung

Die Kosten für Beratung (durch JLS und Ergonomen) belaufen sich auf CHF 30 000. Software-Lizenz pro Standort pro Jahr: CHF 8000. Anschubfinanzierung durch TOL ist notwendig und wurde mit CHF 20 000 von der Steuerungsgruppe gesprochen.

Gibt es in Zukunft Anfragen von Destinationen, wird die JLS (Tochterfirma der Swisscom) ein passendes Angebot ausarbeiten. Die Destinationen können das VTO bei JLS «ab Stange» kaufen. Das Projekt in Davos wird bei der Ausarbeitung des Angebots von der JLS als Grundlage dienen. ESTM, sowie Davos werden das Projekt weiterführen.

#### Links

- [Schlusspräsentation Engadin und Davos vom Piloten am ERFA Meeting im Frühling 2022 in Jura Trois Lacs](#)
- [Video Engadin](#)
- [Präsentation «Akzeptanz bei Gästen und Berater:innen»](#)