



Gstaad Card -
aller Anfang ist
schwer

GSTAAD[®]
COME UP  SLOW DOWN

Herzlich Willkommen



Ronnie Oehrli
Leitung Digitalisierung & Innovation
Gstaad Saanenland Tourismus

Tel. +41 79 412 42 67
ronnie.oehrli@gstaad.ch

touristika 
a world of touristic services



Ronnie Oehrli
Inhaber und Geschäftsführer
touristika GmbH

Tel. +41 79 412 42 67
ronnie.oehrli@touristika.ch



Agenda

- **Digitalisierungsoffensive Gstaad onLine**
- **Gstaad Card**
 - Ausgangslage
 - Entwicklung vom Go Live zu heute
 - Zahlen
- **Lessons learned**
- **Fragen & Antworten**

Digitalisierungsoffensive Gstaad onLine

Digitalisierung

Zwei Gästekarten

öV inklusive

Neue Website

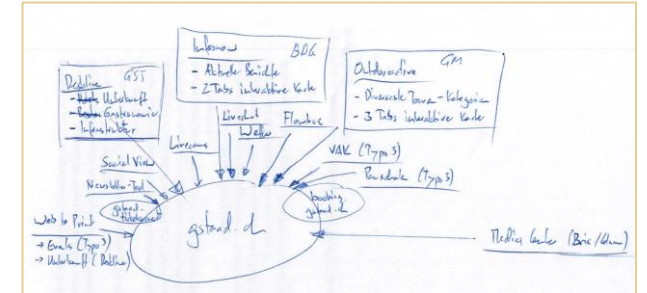
Digitalisierungsstrategie

Transformation

Neue IT

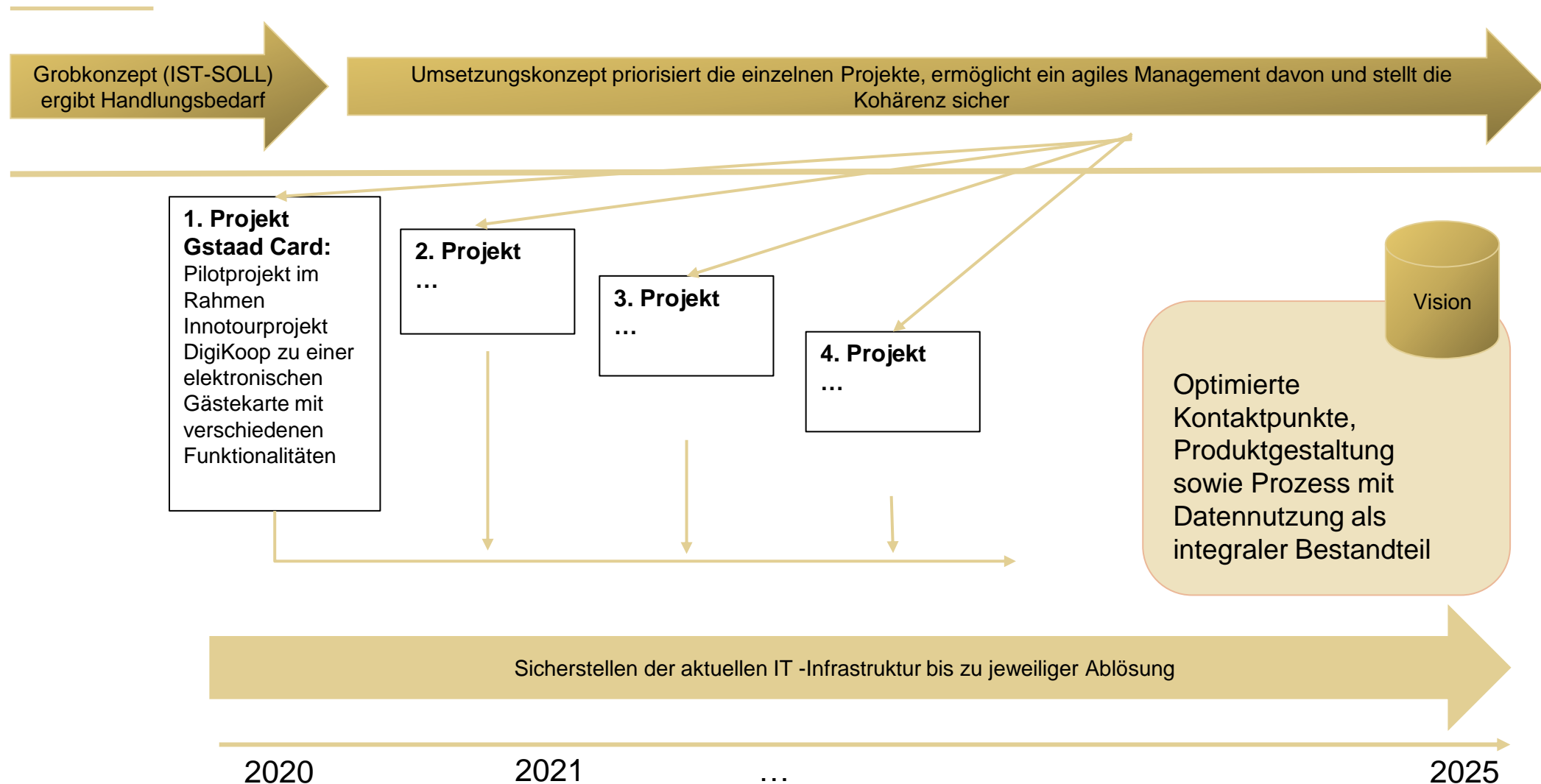


Flurin Riedi
CEO/Tourismusdirektor

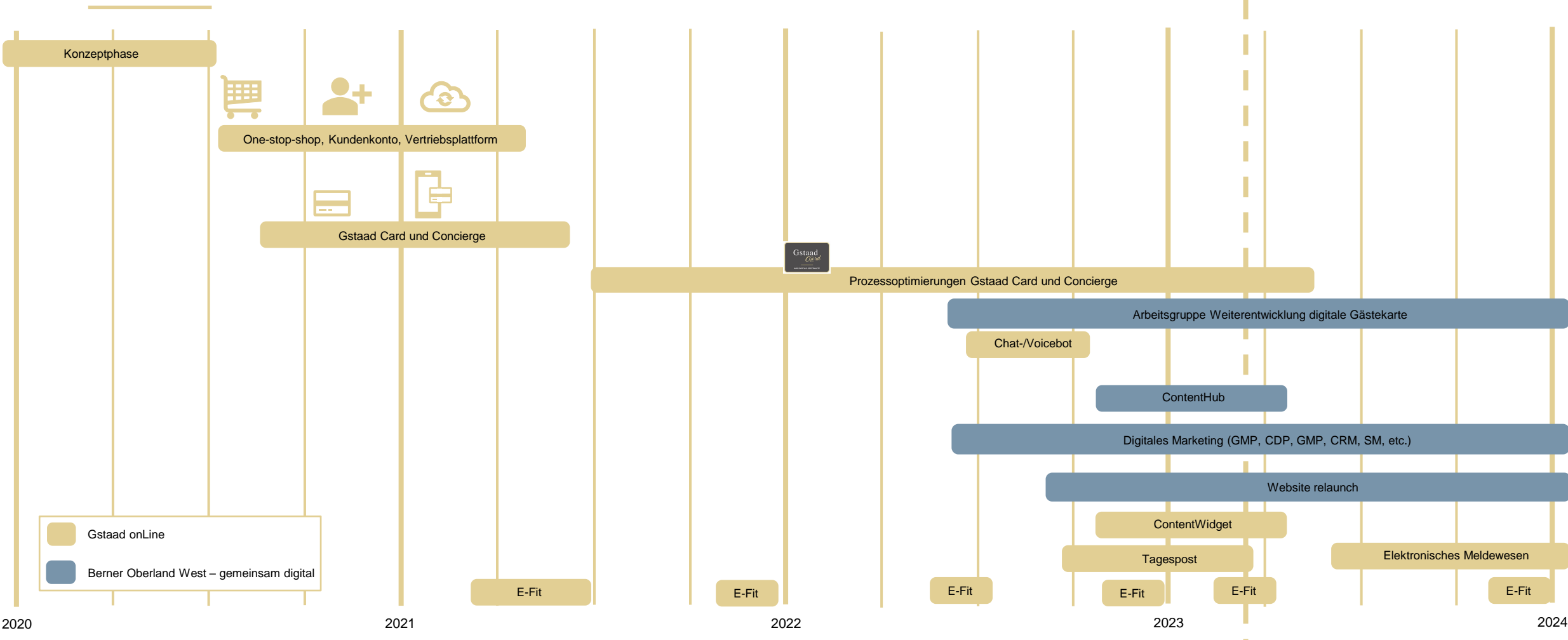


Projektstart 01.11.2019

Digitalisierungsoffensive Gstaad onLine

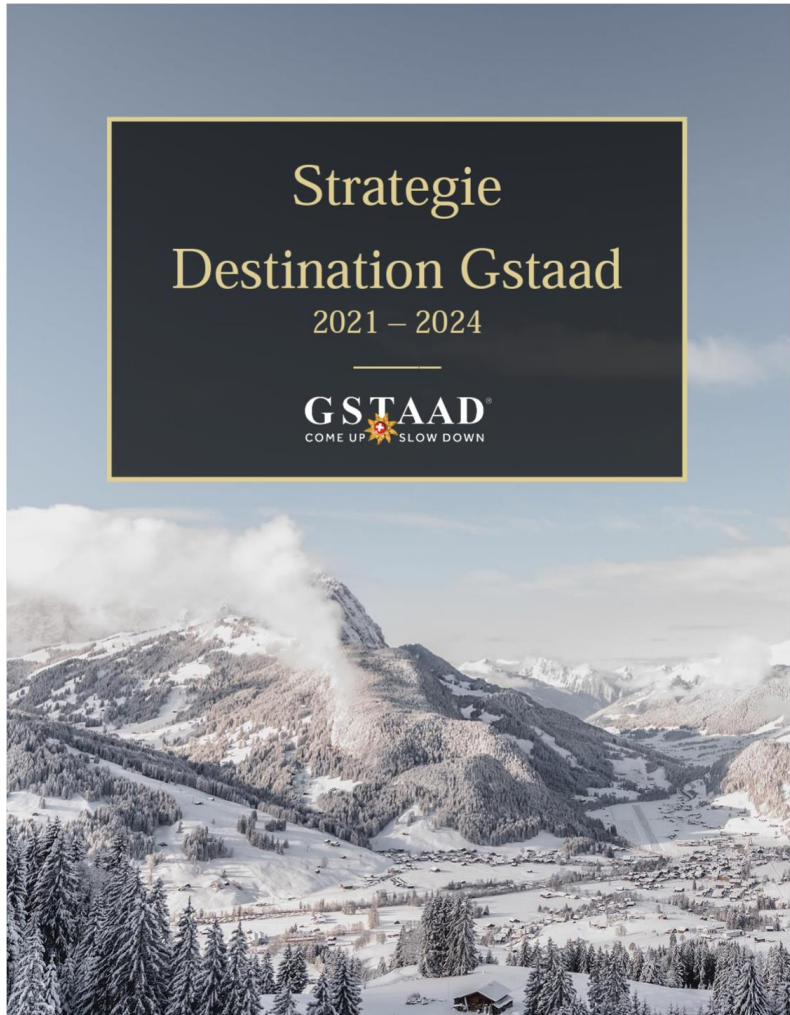


Digitalisierungsoffensive Gstaad onLine



Projektstand

Digitalisierungsoffensive Gstaad onLine



Digitalisierung / Kooperationen / Organisation

ENTWICKLUNGSSTRATEGIEN / SCHLÜSSELPROJEKTE	TERMIN	LEAD
Digitalisierungskonzept kontinuierlich umsetzen		
▪ 1. Etappe: Marktplatz, Urlaubsbegleiter, Tagespost	2021	GST
▪ 2. Etappe: Gästekarte (Gstaad Card), Meldewesen	2021	GST
▪ 3. Etappe: Webseite, CRM, Social Media	2022	GM
Marktbeobachtung vertiefen		
▪ Management Destinations-Cockpit	2021	GST
▪ Marktforschung in der Destination / Marktforschung in den Märkten	Laufend	GST / GM
Kooperationen eingehen		
▪ Kooperationen mit Naturpark Diemtigtal, Lenk-Simmertal und Pays-d'Enhaut	Laufend	GST
▪ Leistungsvereinbarungen mit Attraktionspunkten ausserhalb der Destination	Laufend	GST
Tourismussensibilisierung fördern		
▪ Information/Mitsprache der Bevölkerung/Aktionsplanung	Laufend	GST
Organisationsstrukturen optimieren und konsolidieren		
▪ Aufgabenteilung/Zusammenarbeit GST/GM/BDG	2021	GST/BDG/GM
▪ Destinationsrat	2021	GST/Leistungsträger
▪ IG Top-Events	2021	Top-Events

Gstaad Card

GSTAAD[®]
COME UP  SLOW DOWN



Gstaad Card

Ausgangslage:



Gstaad Card



Januar 2020:

Arbeitsgruppe Pays-d'Enhaut Région Économie et Tourisme, Lenk-Simmental Tourismus AG, Gstaad Saanenland Tourismus

März 2020:

Pitch von 4 potenziellen Gästekarte-Lieferanten

April 2020:

Entscheid

Bis März 2021:

Verhandlungen öV & Implementierung (Programmierung Leistungen, Ausgabe-, Akzeptanzstellen)

April 2021:

Testing

Mai 2021:

Go live

Gstaad Card

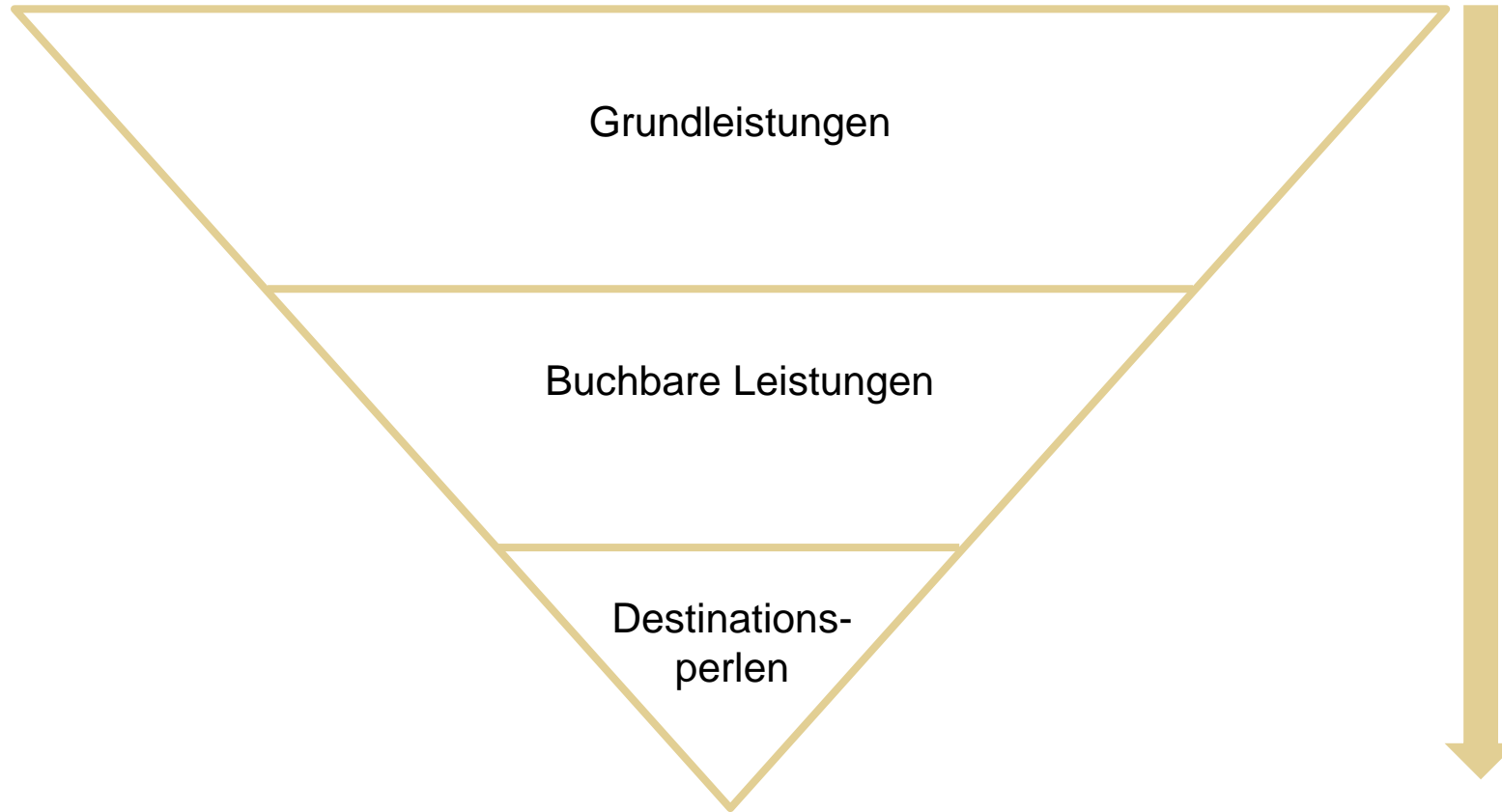
- **Gstaad Card** für **Übernachtungsgast, Zweitheimischer** und **seine Gäste**
- **Gstaad Card** ist primär **digital**, aber auch **analog** erhältlich
- **Ausstellung** über den **Beherberger** in Verbindung mit **elektronischem Meldewesen**
- **Akzeptanzstellen scannen die Leistungen** ab
- Grundsätzlich eine **Rabattkarte (Rabatte oder Mehrwerte)** mit **inklusiv** und **kaufbaren** (exklusiven) **Leistungen**, d.h. das Angebot der Karte beinhaltet im Sommer u.a. den «**öV inklusiv**» und wird mit rabattierten bzw. Mehrwerten und kaufbaren **Leistungen** ergänzt (ca. 60-80 Leistungen)
- **Finanzierung: öV vollends- und Bergbahnen teilfinanziert** durch fixen **Kurtaxenbeitrag**

Gstaad Card



[Link](#)

Gstaad Card Produkte



Beispiele:

- Öffentlicher Verkehr (nur Sommer)
- Rabattleistungen im Gewerbe

- Bergbahntageskarte (nur Sommer)
- Seilpark
- Hallenbad
- Fonduerucksack
-

- Exklusive Erlebnisse

1. Saison Sommer (01.05.-31.10.21)



1. Saison Sommer (01.05.-31.10.21)

SOFT FACTS:

- 40 buchbare Erlebnisse zum Start
 - ÖV ab 01.06.2021 – 31.10.2021
 - Bergbahn Tageskarte (CHF 19.-/CHF 9.-)
- OFFLINE/ ONLINE-Angebote / exkl. Destinationsperlen

1. Saison Winter (01.12.21-30.04.22)



1. Saison Winter (01.12.21-30.04.22)

SOFT FACTS:

- Erste Ausgabe Gstaad Card Winter
- 80 buchbare Erlebnisse
- OFFLINE/ ONLINE-Angebote / exkl. Destinationsperlen

ABER

- Fehlende Leuchtturm-Angebote, kaum Akzeptanz
 - ÖV inklusive 😞
 - Bergbahn Angebote 😞

2. Saison Sommer (01.05.-31.10.22)



2. Saison Sommer (01.05.-31.10.22)

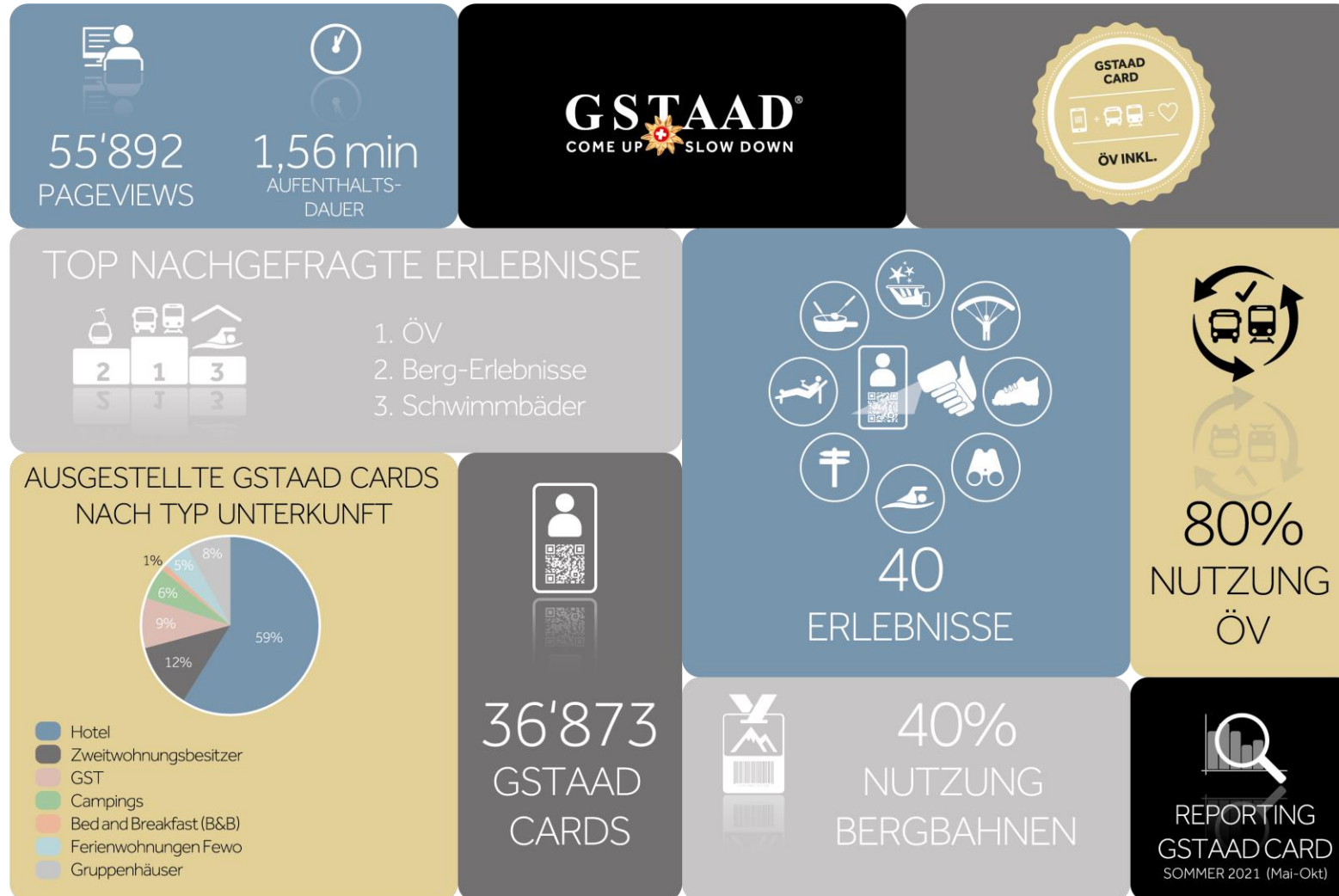
SOFT FACTS:

- 60 buchbare Erlebnisse
 - ÖV ab 01.05.2022 – 31.10.2022
 - Bergbahn Tageskarte (CHF 19.-/CHF 9.-)
- OFFLINE/ ONLINE-Angebote / exkl. Destinationsperlen

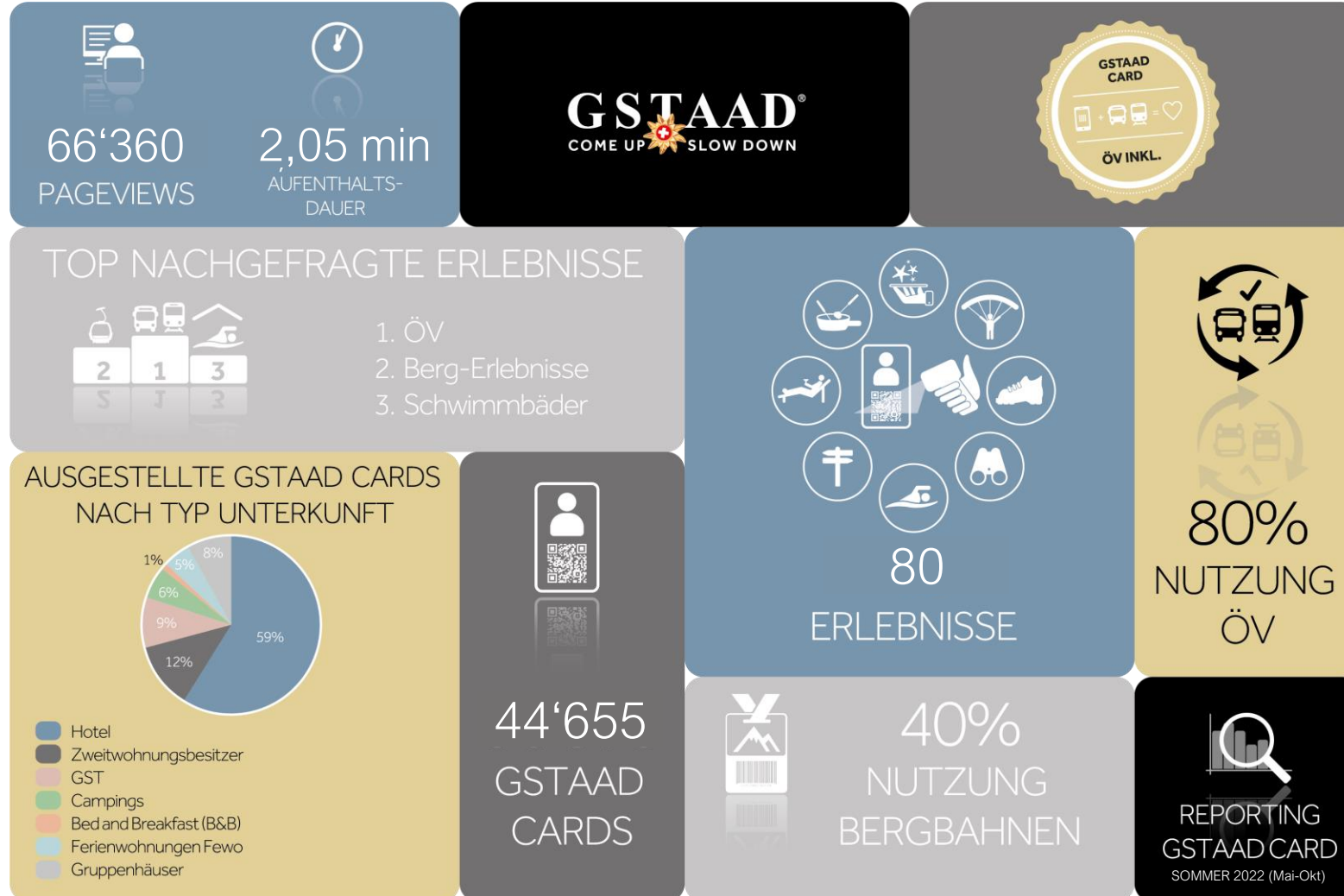
2. Saison Winter (01.12.22-30.04.23)



Zahlen Sommer 2021



Zahlen Sommer 2022





Lessons learned

GSTAAD[®]
COME UP  SLOW DOWN

Lessons learned

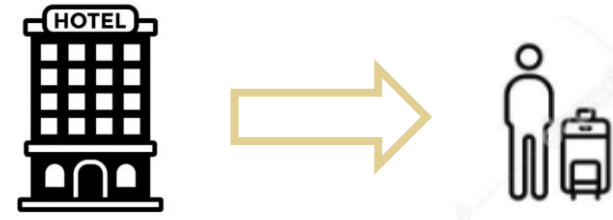
Generell:

- Zum Go Live hat nicht alles reibungslos funktioniert

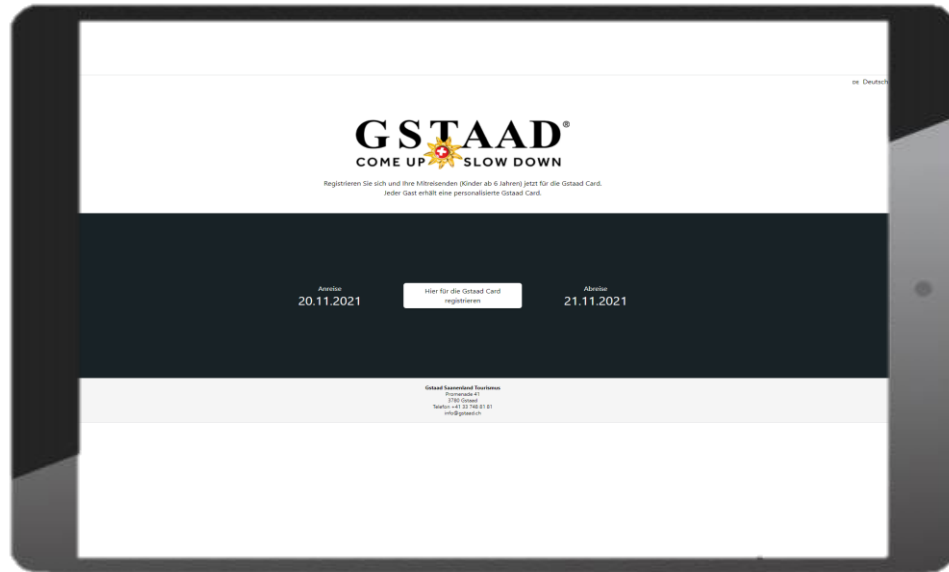
ABER:

- Gstaad Card ist der Schlüssel für den Gast im Erlebnisraum Simmental Saanenland und bietet viel Potential, Erlebnisse sichtbar zu machen, einfach zu beziehen und so dem Gast Convenience zu schaffen

Lessons learned (1/4)



Ausstellungsprozess



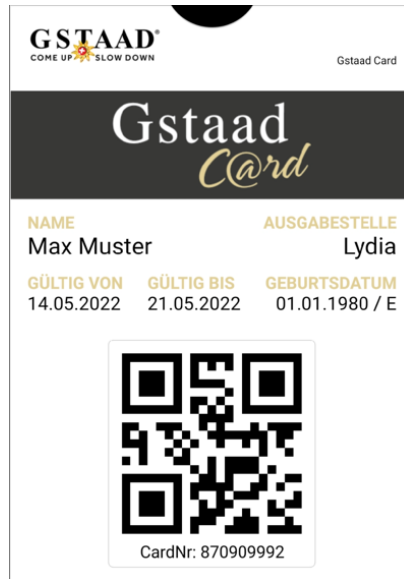
Quelle: Hotel Spitzhorn, Saanen

Lessons learned (1/4)

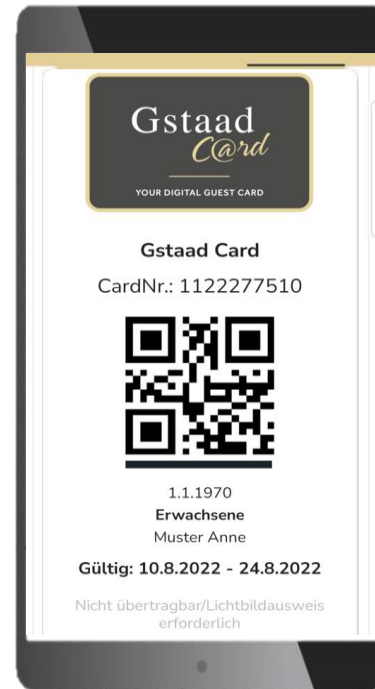
Ausstellungsprozess



MobileCard



Wallet



Concierge
myGstaad



IHRE GSTAAD CARD

Herzlich Willkommen in Gstaad!
Geniessen Sie mit Ihrer Gstaad Card die Vielfalt der Region und entdecken Sie viele attraktive Erlebnisse:

www.gstaad.ch/gstaadcard

Wir wünschen Ihnen einen genussvollen Aufenthalt in Gstaad.
Ihr Tourismsteam Gstaad

VOTRE GSTAAD CARD

Bienvenue à Gstaad!
Profitez de la diversité de la région avec votre Gstaad Card et découvrez de nombreuses offres attractives:

www.gstaad.ch/gstaadcard

Nous vous souhaitons un agréable séjour à Gstaad.
Votre équipe de tourisme de Gstaad

YOUR GSTAAD CARD

Welcome to Gstaad!
Enjoy the diversity of the region with your Gstaad Card and discover many tempting offers:

www.gstaad.ch/gstaadcard

We wish you an enjoyable stay in Gstaad.
Your Gstaad Tourism Team

Allgemeine Bedingungen:

Die Gästekarte ist persönlich sowie nicht übertragbar und nur gültig mit Anreise-/Abreisetermin, Vor- und Nachname sowie Geburtsdatum des Inhabers als auch Name des Beherbergers. Auf Verlangen des Kontrollpersonals hat sich der Gast zuweisen. Missbrauch wird bestraft. Änderungen vorbehalten.

Conditions générales:

La carte de visiteur est personnelle et non transférable et n'est valable qu'avec la date d'arrivée/départ, le prénom, nom et la date de naissance du titulaire ainsi que le nom de l'hôte. À la demande du personnel de contrôle, l'invité doit s'identifier. Les abus seront punis. Sous réserve de modifications sans préavis.

Terms & conditions:

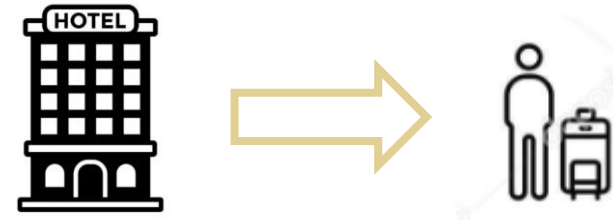
The guest card is personal and non-transferable and only valid with the date of arrival/departure, first and last name as well as date of birth of the holder and name of the host. Upon request of the control staff, the guest has to identify himself. Misuse will be punished. Subject to change without further notice.



Gstaad Saanenland Tourismus | Promenade 41 | 3780 Gstaad/Switzerland
T +41 33 748 81 81 | info@gstaad.ch | www.gstaad.ch

Print@Home

Lessons learned (1/4)

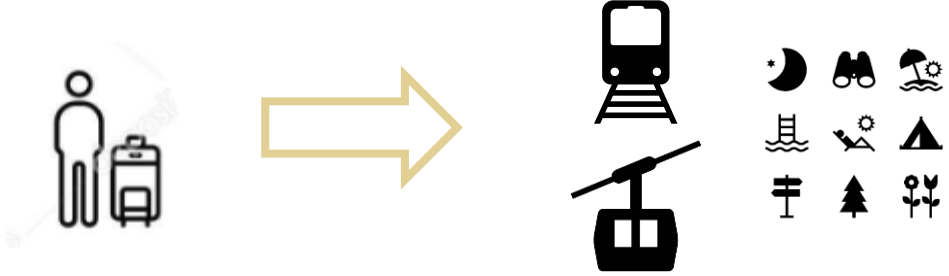


Ausstellungsprozess

- **Arbeitsgruppe** mit **Hoteliern**, **Gruppenhäuser** installiert
- **Ausstellungsprozedere** der **Gstaad Card** bei **Beherbergern** (Hotels, Fewos, Gruppenhäuser) eine **Herausforderung**. **Mehrfach persönlich** durch unser Team **besucht**, **geschult** und **Sprechstunden** angeboten
- **Schnittstellen** von **PMS-System** nach **elektr. Meldewesen** bzw. Card Lösung **unzureichend**, Kosten der Schnittstellen zu teuer, „transportieren“ auch nicht die gewünschten Daten von a nach b
- **Kurtaxenreglement unzureichend** auf die **neuen Begebenheiten** ausgelegt

Lessons learned (2/4)

Akzeptanzstelle



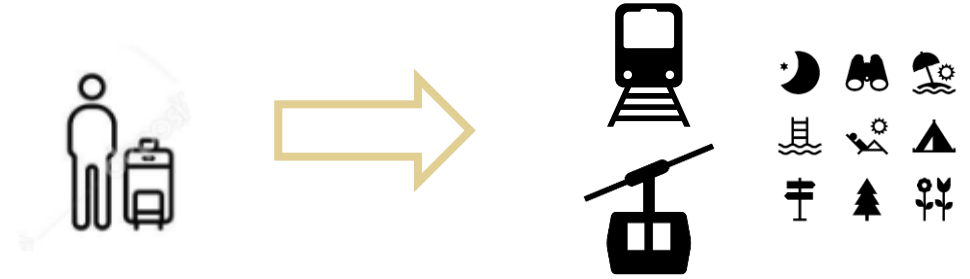
Quelle: Bergbahnen Destination Gstaad



Quelle: Alpinzentrum Gstaad AG



Lessons learned (2/4)

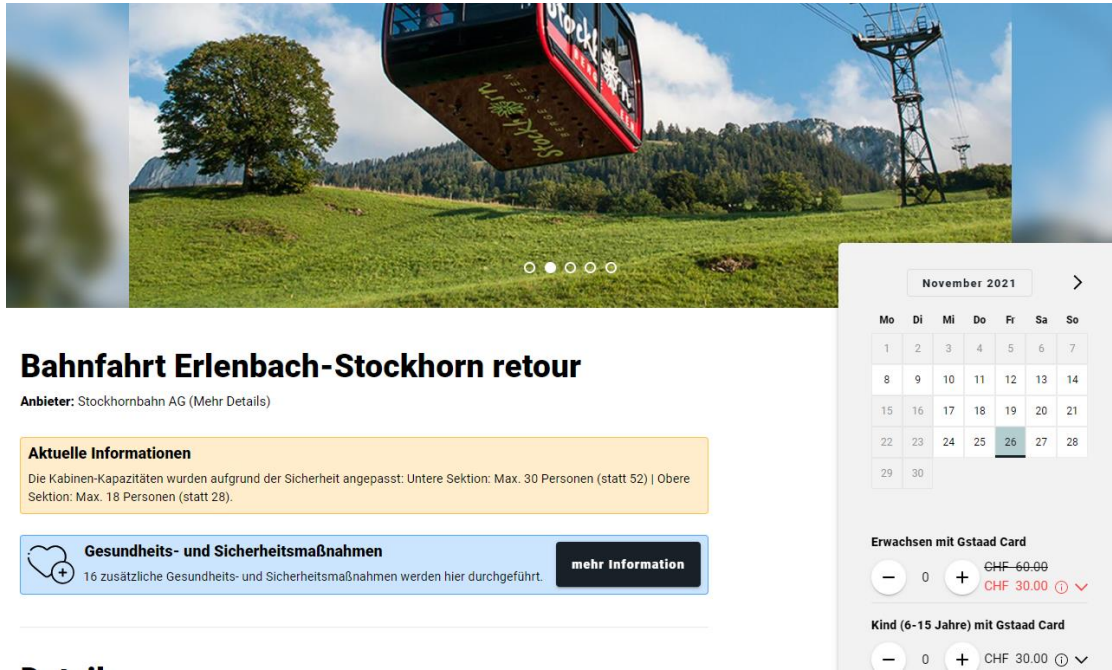


Akzeptanzstelle

- **Akzeptanzprüfung im öV und anderen Akzeptanzstellen funktionieren gut**
- **Herausforderung Schnittstellen – keine Frage der Technik. Wille und Geld der Treiber**
- **Mengenverarbeitung (Familie, Gruppen) noch nicht ideal – Prozess ist angestossen**

Lessons learned (3/4)

Onlineverkäufe



Bahnfahrt Erlenbach-Stockhorn retour
Anbieter: Stockhornbahn AG (Mehr Details)

Aktuelle Informationen
Die Kabinen-Kapazitäten wurden aufgrund der Sicherheit angepasst: Untere Sektion: Max. 30 Personen (statt 52) | Obere Sektion: Max. 18 Personen (statt 28).

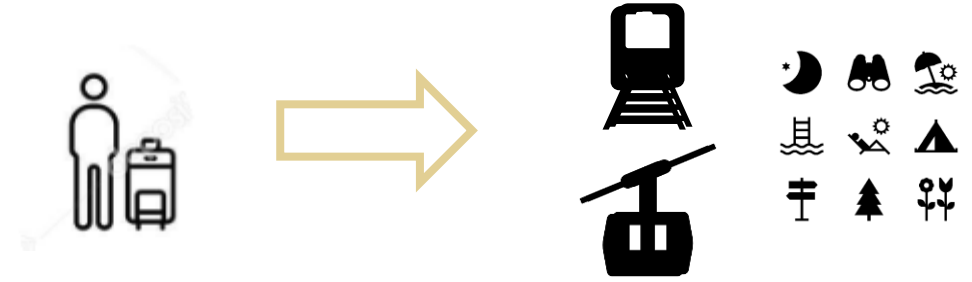
Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen
16 zusätzliche Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen werden hier durchgeführt. [mehr Information](#)

November 2021

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Erwachsen mit Gstaad Card
- 0 + CHF 60.00
CHF 30.00

Kind (6-15 Jahre) mit Gstaad Card
- 0 + CHF 30.00



- **Online-Verkäufe gering**, weil
 - **bewusst auf alle Verkaufskanäle gesetzt** worden ist
 - **Vor Ort Käufe** beim Gast nach wie vor **sehr geschätzt**
 - **Produkte mit explizitem Mehrwert** für **online Buchung** fehlen

Lessons learned (4/4)



Kommunikation

Google search results for 'hochschwarzwald card' and 'gstaad card'. The results show various digital guest cards, including 'Hochschwarzwald Card', 'Schwarzwald Card', and 'Gstaad Card'. The cards feature different designs, such as red cards with a cuckoo bird logo, and digital versions with QR codes and interactive elements. The search results also include articles and blog posts related to the cards, such as 'Neue digitale Gästekarte für das Berner Oberland' and 'Hochschwarzwald Card Sommer | Familien- und Freizeitspaß'.

Lessons learned

- Keine **erfolgreiche Gästekarte** ohne **spannende Produkte**
- **Stakeholdermanagement**, Stakeholdermanagement, **Stakeholdermanagement**
- **Technologie** als **Instrument**, ein **Element** von **mehreren Komponenten**
- **Schnittstellen -> Keine Frage der Technik** sondern **Wille** und **Geld**
- **Implementierung Gästekarte** ist ein **Prozess**
- **Fehlende Kompetenzen** und **Ressourcen** in der **DMO**
- **Keine Homogenität** der **Leistungspartner**
- Sehr **unterschiedliches E-Fitness-level** bei den **Leistungspartner**
- Fehlende **Gesetzesgrundlagen** (Kurtaxenwesen)

Fragen & Antworten

Herzlichen Dank

GSTAAD[®]
COME UP  SLOW DOWN