

**Zürich City
Guide App**
Vom MVP zur 360°
Customer View

**Willkommen in
Zürich, Schweiz.**



Zürich City Guide App Agenda

- **Rückblick**
- **Vision**
- **Phase II Content**
- **Phase II Marktplatz**

Zürich, Schweiz.

Zürich City Guide App

Rückblick Phase I
Scope MVP

- **Ziel: Digitalisierung «Zürich Card» für Zürich Tourismus**
- Die Chance für eine eigene App → Wir wollten keine Me Too App, die austauschbar ist
- **USP ist Verkauf der «Zürich Card» über die App**

Zürich, Schweiz.

**Zürich City
Guide App
Rückblick Phase I
Ergebnis**

- Innerhalb von 8 Monaten **zwei native Apps** auf Android und iOS lanciert
- Launch 2020 während Lockdown, gute Zeit zum **Erfahrungen sammeln**
- Annahme vor Launch: 1/3 Verkäufe über App, 2/3 über Webshop. Seit Beginn aber das Gegenteil. Die User laden die App herunter und nutzen diese aktiv
- Fokus auf der **Einfachheit für den User**. Nicht überladene App
- Gute, unkomplizierte Zusammenarbeit mit discover.swiss

zuerich.com/app →

Zürich, Schweiz.

**Zürich City
Guide App
Vision**



Zürich, Schweiz.

Zürich City Guide App Vision

Die Zürich City Guide App ist der **Schlüssel für Zürich** und bietet dir ein **einfaches und inspirierendes Erlebnis in Stadt und Region**.

In der Zürich City Guide App **buchst du Angebote mit einem Klick, sie hält dich auf dem Laufenden und du findest deine Lieblingsorte jederzeit wieder**. Das alles kannst du mit deiner Community teilen und erhältst Rewards für deine Buchungen. Zudem begleitet dich die App auf deinem Weg von A nach B.

Big Data nutzen wir für die stete Weiterentwicklung der Zürich City Guide App und deren Produkte. Dabei werden Synergien mit der Anbindung an das CRM und CMS von Zürich Tourismus sowie die Plattform discover.swiss genutzt.

Zürich, Schweiz.

**Zürich City
Guide App
POI Daten
& Open Data**



Zürich, Schweiz.

«Die Zürich City Guide
App ist der Schlüssel für
Zürich und bietet dir ein
einfaches und inspirie-
rendes Erlebnis in Stadt
und Region»

Vision City Guide App

Zürich City Guide App POI Daten & Content Hub



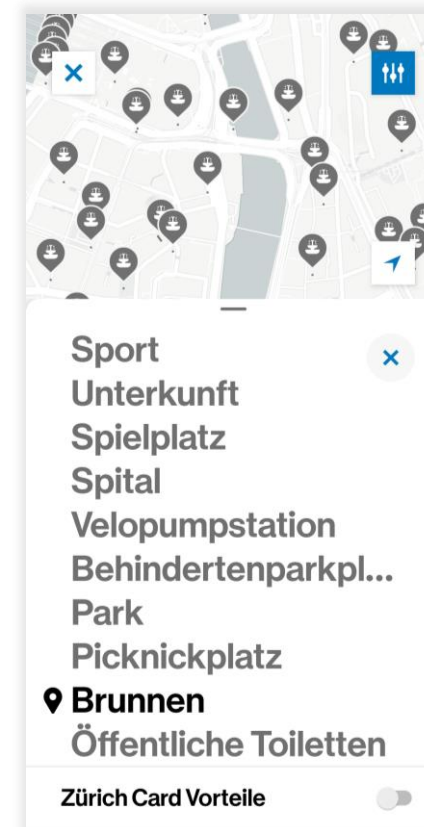
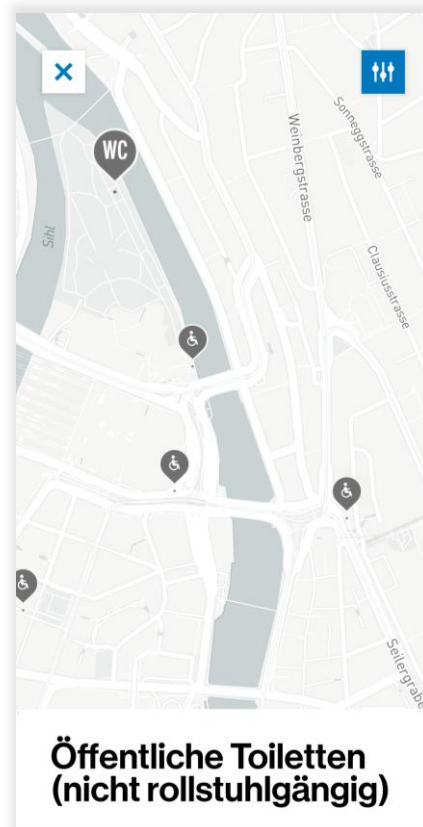
Zürich, Schweiz.

- Die POI Daten in der App kommen aus dem Open Data Katalog von Zürich Tourismus
- Alle touristischen Daten von Zürich Tourismus werden **seit 2019 mit einer CC-BY-SA Lizenz** zur Verfügung gestellt
- Die Daten sind **frei zugänglich** und können einfach eingebunden werden
- So gewährleisten wir die **Aktualität**, die Daten müssen nur 1x in unserem Content Hub gepflegt werden
- Daten werden im **Info-Center von discover.swiss** abgeglichen und nach einem Standard kategorisiert

Zürich City Guide App Open Data Stadt Zürich

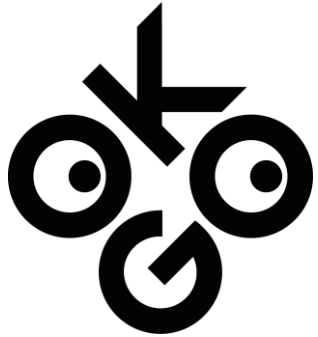
Open Data der Stadt Zürich waren zentraler Bestandteil seit Beginn. Wir nutzen, wo sinnvoll, öffentlich zugängliche Daten:

- **Bisher:** Spielplätze, Parkanlagen, Brunnen, öffentliche Toiletten
- **Neu seit 03.2022:** Notaufnahmen im Spital, Velopumpstationen, Behindertenparkplätze, Picknickplätze



Zürich, Schweiz.

Zürich City
Guide App
POI Daten
Erweiterung
mit OK:GO



Ausgangslage

Zürich Tourismus möchte gerne die **Accessibility Daten** von **OK:GO** einbinden

Problemstellung

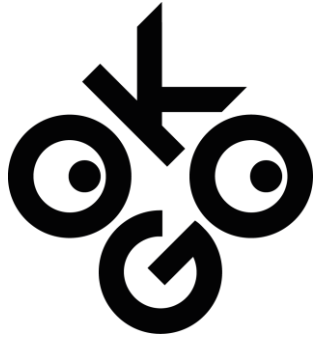
Abgleich der Daten. Welche Infrastruktur ist dabei.
Manueller Aufwand zu gross und zeitaufwendig

Lösung

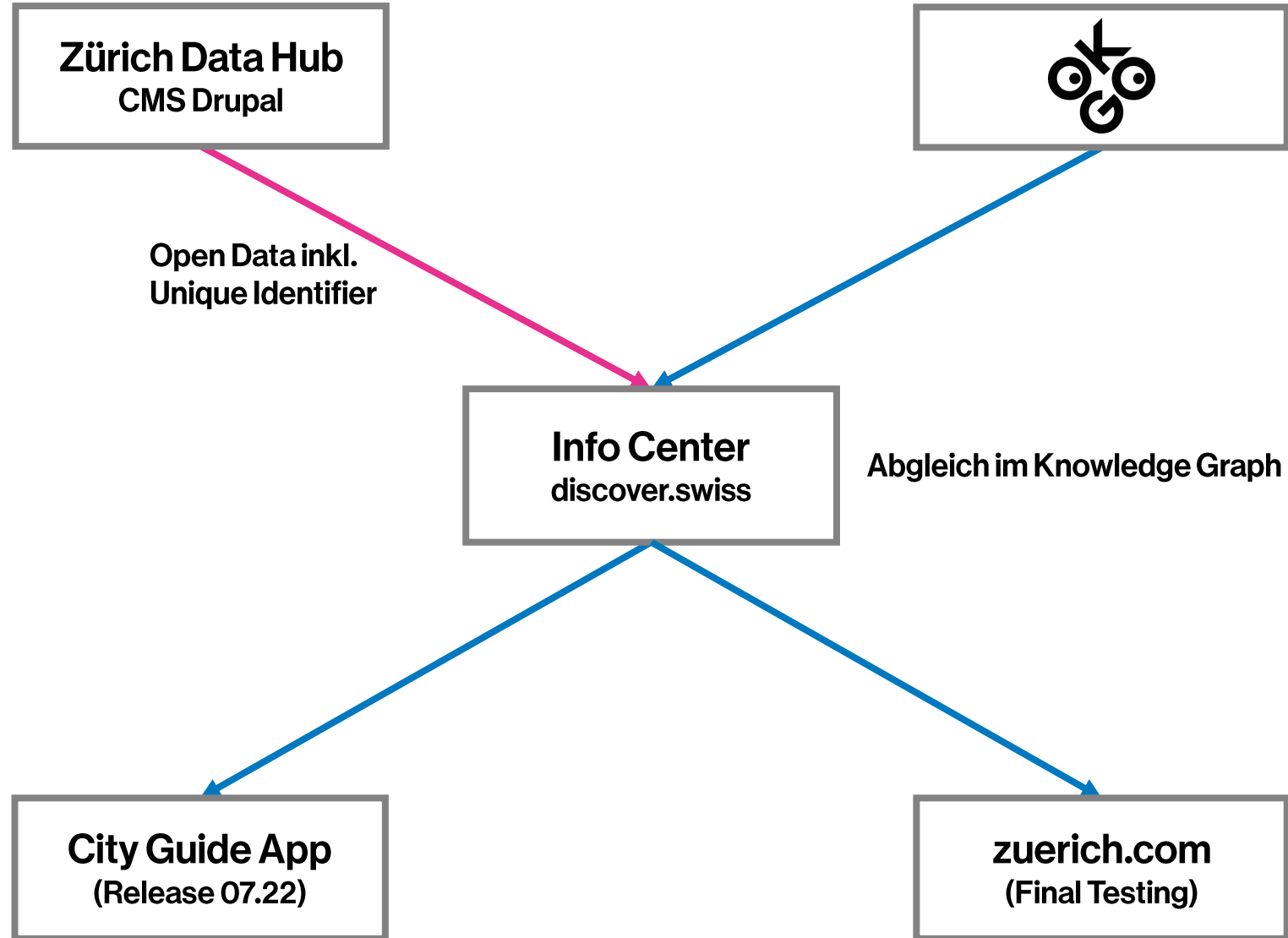
- OK:GO Daten werden ins Info-Center von discover.swiss eingespielt und im **Knowledge Graph** hinzugefügt
- Wir holen die Daten und wissen aufgrund von unserer ID zu welchem POI die Daten gehören
- Ausgabe in der APP unter dem POI (Release 1.4 geplant für Juli)

Zürich, Schweiz.

**Zürich City
Guide App**
POI Daten
Erweiterung
mit OK:GO



Zürich, Schweiz.



Zürich City Guide App POI Daten Erweiterung mit OK:GO



Zürich, Schweiz.

Offizieller Reiseführer von Zürich x +
zuerich.com/de

Food & Drinks,
Zürich, Switzerland.

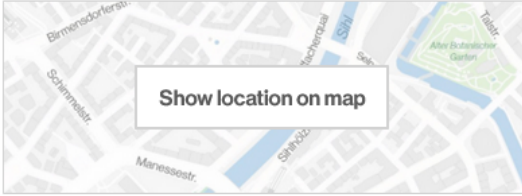
Things to do Where to Stay Visitor Info # Weather More Q

Address

Tibits Oerlikon
Tramstrasse 2
8050 Zürich

[Website ↗](#)
reservation.oerlikon@tibits.ch
[+41 44 317 25 55](tel:+41443172555)
[Google Maps ↗](#)
[Public transport ↗](#)
[Accessibility information ↗](#)



[Online Reservation ↗](#)



	Distance	Travel time 🚶
Zürich Main Station	3.5 km	16 min
Zürich Airport	4.9 km	19 min

[WhatsApp](#) [Telegram](#) [Facebook](#) [Twitter](#) [Email](#)

Key Partner

Zurich Airport  

**Zürich City
Guide App**
POI Daten
Erweiterung
mit Veranstaltungen

Ausgangslage

Zürich Tourismus möchte gerne **Veranstaltungen auf einem POI** einbinden um dem User in der App und auf der Website die **aktuellen Veranstaltungen** zu zeigen

Problemstellung

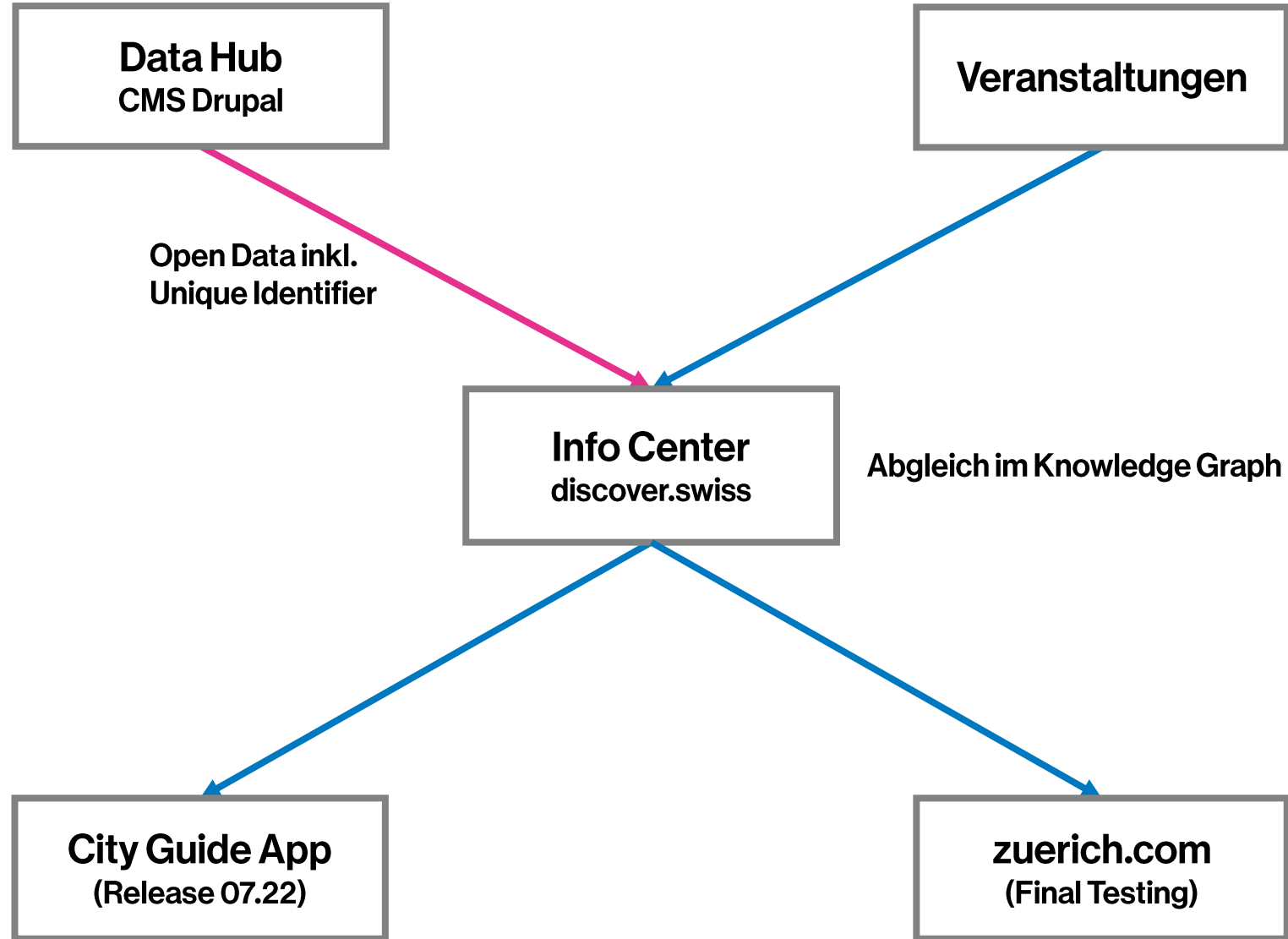
Die Zuweisung einer Veranstaltung einer Lokalität ist **aufwändig und kompliziert**

Lösung

- Veranstaltungsdaten werden in das Info-Center von discover.swiss eingespielt und im Knowledge Graph einer Lokalität hinzugefügt
- Wir holen die Daten und wissen aufgrund von unserer ID zu welchem POI die Daten gehören
- Ausgabe in der APP unter dem POI (Release 1.4 geplant)

Zürich, Schweiz.

**Zürich City
Guide App**
POI Daten
Erweiterung
mit Veranstaltungen



Zürich, Schweiz.

RELATIONSHIP: ^ Location Quantity: 9

MODE	SOURCE	SOURCE TYPE	DESTINATION	DESTINATION TYPE	APPROVED	ADDED BY
Automatic	Superhuman - Martin Tillman with orchestr...	Event	Theater 11 - the Most Spe... <small>Current object</small>	PerformingArtsTheater	<input checked="" type="checkbox"/>	gdl
Automatic	Cats	Event	Theater 11 - the Most Spe... <small>Current object</small>	PerformingArtsTheater	<input checked="" type="checkbox"/>	gdl
Automatic	Stomp	Event	Theater 11 - the Most Spe... <small>Current object</small>	PerformingArtsTheater	<input checked="" type="checkbox"/>	gdl
Automatic	Heiweh - Wanderlust the musical	Event	Theater 11 - the Most Spe... <small>Current object</small>	PerformingArtsTheater	<input checked="" type="checkbox"/>	gdl
Automatic	Mummenschanz: 50 Years	Event	Theater 11 - the Most Spe... <small>Current object</small>	PerformingArtsTheater	<input checked="" type="checkbox"/>	gdl
Automatic	Freddie - The Dialect Show	Event	Theater 11 - the Most Spe... <small>Current object</small>	PerformingArtsTheater	<input checked="" type="checkbox"/>	gdl
Automatic	OH PLEASE ME! - A Swiss musical	Event	Theater 11 - the Most Spe... <small>Current object</small>	PerformingArtsTheater	<input checked="" type="checkbox"/>	gdl
Automatic	Disney - Beauty and the Beast	Event	Theater 11 - the Most Spe... <small>Current object</small>	PerformingArtsTheater	<input checked="" type="checkbox"/>	gdl
Automatic	West Side Story	Event	Theater 11 - the Most Spe... <small>Current object</small>	PerformingArtsTheater	<input checked="" type="checkbox"/>	gdl

RELATIONSHIP: v Photo Quantity: 1

RELATIONSHIP: v Project Quantity: 5

DUPLICATES

ORIGIN: ^ Quantity: 2

MODE	SOURCE	SOURCE TYPE	DESTINATION	DESTINATION TYPE	APPROVED	ADDED BY	ACTION
Automatic	Theater 11 - the Most Spe... <small>Current object</small>	Child	Theater 11 - the Most Spectacular Show in ...	Child	<input checked="" type="checkbox"/>	zht-cms	
Automatic	Theater 11 - the Most Spe... <small>Current object</small>	Child	Theatre 11	Child	<input checked="" type="checkbox"/>	gdl	

Zürich City
Guide App
POI Daten
Erweiterung
mit Veranstaltungen


Offizieller Reiseführer von Zürich x +
zuerich.com/de



Culture,
Zürich, Switzerland.

Things to do Where to Stay Visitor Info # Weather More Q

Theater 11 – the Most Spectacular Show in Zurich

Theater 11 is located right alongside the Messe Zurich (exhibition center). You can see some spectacular shows and musicals here



Show on Tripadvisor  

Upcoming events

- Cats**
13. Mai 2022 - 19:30 - 21 other dates
- Heiweh - Fernweh das Musical**
3. Juni 2022 - 19:30 - 10 other dates
- Mummenschanz: 50 Years**
23. Juni 2022 - 19:30 - 4 other dates
- Freddie - Die Mundartshow**
5. Januar 2023 - 19:30 - 3 other dates
- Stomp**
31. Januar 2023 - 19:30 - 8 other dates

[Show all events →](#)

Zürich, Schweiz.

**Zürich City
Guide App
Angebote**



Zürich, Schweiz.

**Zürich City
Guide App**
Ausbau Angebote

«In der Zürich City Guide
App buchst du Angebote
mit einem Klick»

Vision City Guide App

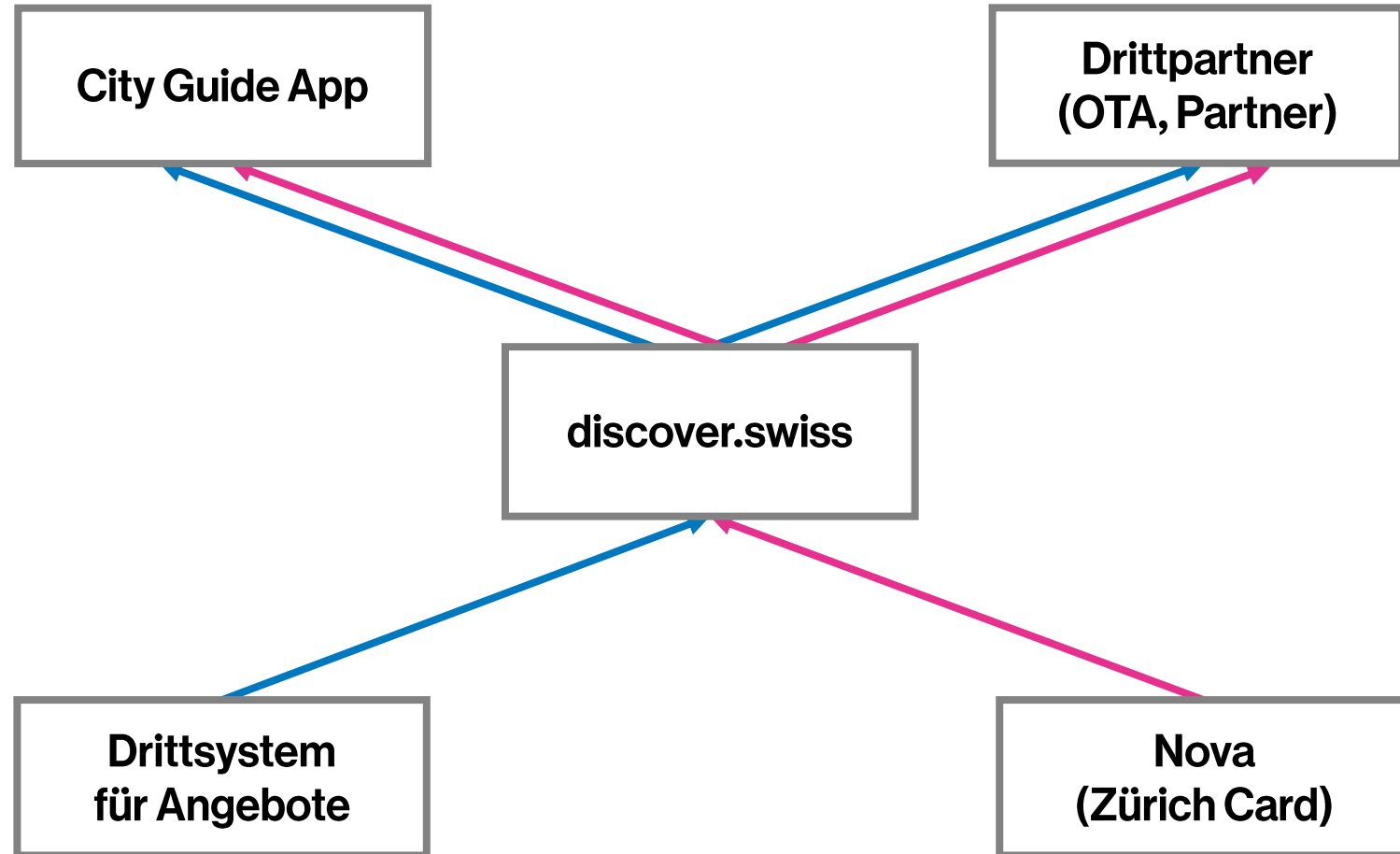
Zürich, Schweiz.

Zürich City Guide App Ausbau Angebote

- Neu nicht nur Verkauf der Zürich Card (Sommer 2022)
- Vorteil → **User hat die App bereits installiert**
- **Ausbau der Angebote mit ÖV-Tickets, Ausflügen, Eintritten**
- **User-Centred Design: Immer noch einfacher Check-Out und Usability im Fokus**
- **Wenn immer möglich «seamless», ohne Umwandlung der Tickets vor Ort**

Zürich, Schweiz.

Zürich City Guide App Angebote



Zürich, Schweiz.

**Zürich City
Guide App
Anbindung MS
Dynamics**



Zürich, Schweiz.

**Zürich City
Guide App**
360° Customer View
& Automation

«Big Data nutzen wir für
die stete Weiterent-
wicklung der Zürich City
Guide App und deren
Produkte»

Vision City Guide App

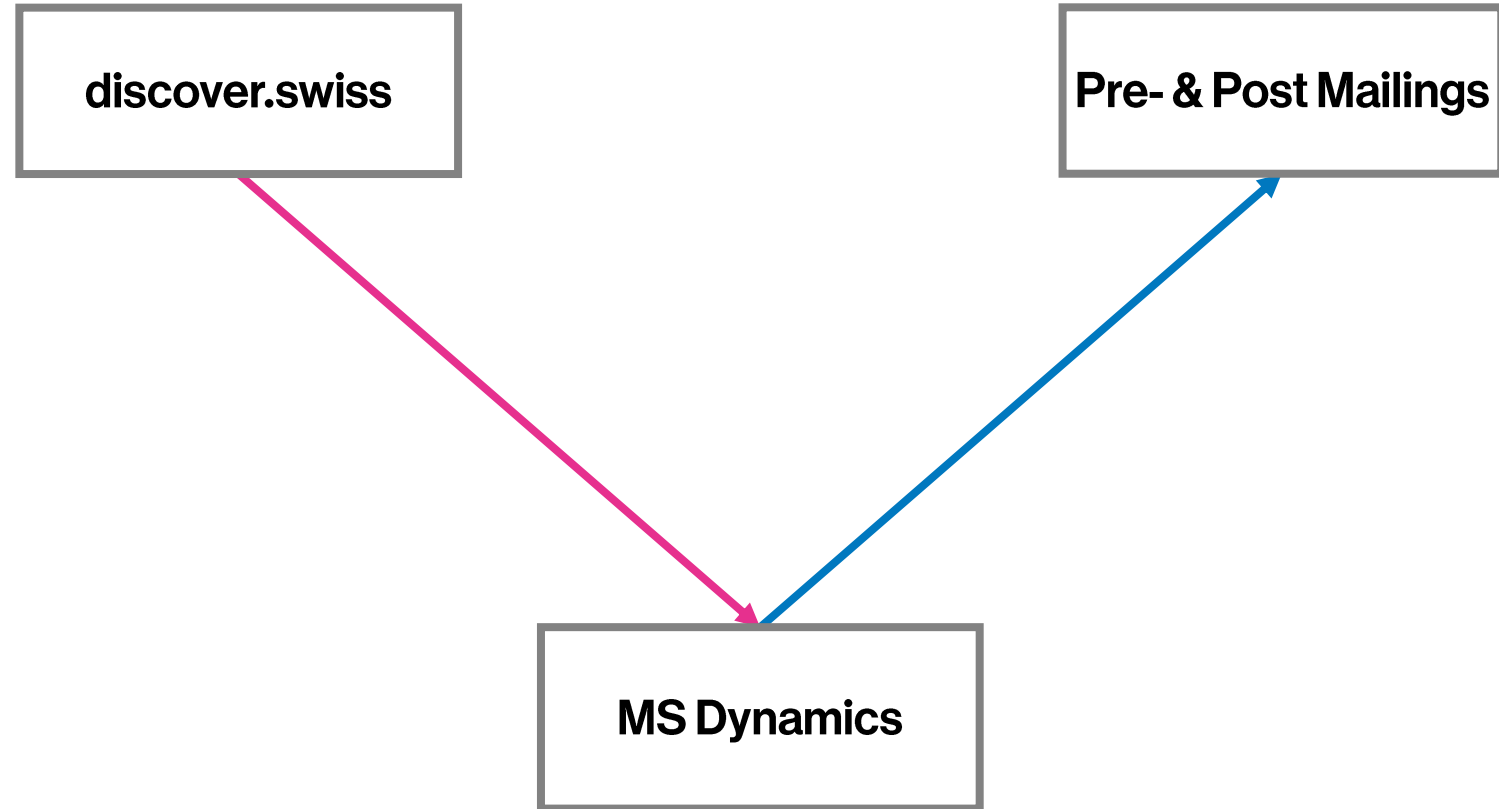
Zürich, Schweiz.

**Zürich City
Guide App
360° Customer View
& Automation**

- Daten werden zentral im MS Dynamics gespeichert, kontextbezogene Daten zum Verkauf aus discover.swiss fließen seamless +/- Real Time ins Dynamics
- Zürich Tourismus nutzt auch den Dynamics 365 Customer Service → **Beratungsqualität steigt**, da die Customer Consultant im Tourist Office auf diese Daten zugreifen können. Sie sehen was der Kunde gekauft hat
- Customer Surveys integriert in Post-Stay Mailings helfen uns, die **Produkte weiterzuentwickeln**

Zürich, Schweiz.

**Zürich City
Guide App**
360° Customer View
& Automation



Zürich, Schweiz.

Zürich City Guide App Automations-Flows

- Aufgrund der Meta Daten aus dem Verkauf in der discover.swiss Plattform werden im MS Dynamics Marketing Automation Flows ausgelöst
- Der Inhalt der Pre-Stay Mails von Zürich Card Kunden richtet sich an das entsprechende Segment
- Das Segment wird aufgrund der Metadaten aus dem Verkauf erstellt. Wir unterscheiden nach
 1. Kauf in der App oder Webshop
 2. Kauf mit Tickets für Kinder

Zürich, Schweiz.

Zürich City
Guide App
Gäste Account



Zürich, Schweiz.

**Zürich City
Guide App
Gäste Account**

Der Gast kann auf Wunsch seine Daten im Profil von discover.swiss mit folgenden Vorteilen abspeichern:

- **Der Account kann für zum Teilen und Abspeichern von Favoritenlisten genutzt werden (Release 07.22)**
- **Mitreisende sind abgespeichert und müssen nicht immer wieder eingegeben werden**
- **Zahlungsmethoden können hinterlegt werden (geplant)**
- **Wichtig für Zürich Tourismus ist der Datenschutz, der myData Ansatz wird daher sehr geschätzt. Die Datenhoheit liegt beim Kunden**

**Zürich City
Guide App**
Zusammenarbeit
mit [discover.swiss](https://www.discover.swiss)

Zürich, Schweiz.



**Zürich City
Guide App**
Zusammenarbeit
mit discover.swiss

- Wenn Features bereits umgesetzt sind, können diese einfach genutzt und angeschlossen werden
- discover.swiss ist für uns der «Single Point of Contact». Anstelle von mehreren API`s wird nur eine angeschlossen. Dies reduziert Unterhalts- und Weiterentwicklungskosten.
- Breites Netzwerk, Austausch untereinander in Arbeitsgruppen bei Bedarf und wenn Interesse vorhanden
- Features können im engen Austausch mit dem Entwicklungsteam geplant und priorisiert werden

Zürich, Schweiz.

Zürich City Guide App

Zusammenarbeit
mit discover.swiss

- **Offenes, technisches System** welches weiter wächst
- **Genossenschaftlich** organisiert
- **Entwicklungskosten split**, wenn für mehrere Parteien interessant
- **Attraktives «Pay per Use Model»**, Abrechnung monatlich und nach Aufwand

Zürich, Schweiz.

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit.**

Matthias Drabe
Lead Digital
Zürich Tourismus

[matthias.drabe](mailto:matthias.drabe@zuerich.com)
[@zuerich.com](mailto:matthias.drabe@zuerich.com)

zuerich.com, [#visitzurich](https://twitter.com/visitzurich)

07.04.2022
Webinar



**Bis bald in
Zürich, Schweiz.**

