

Vision Visitor Journey  
von Zürich Tourismus  
#DCC24



Willkommen in  
Zürich, Schweiz.

## Agenda

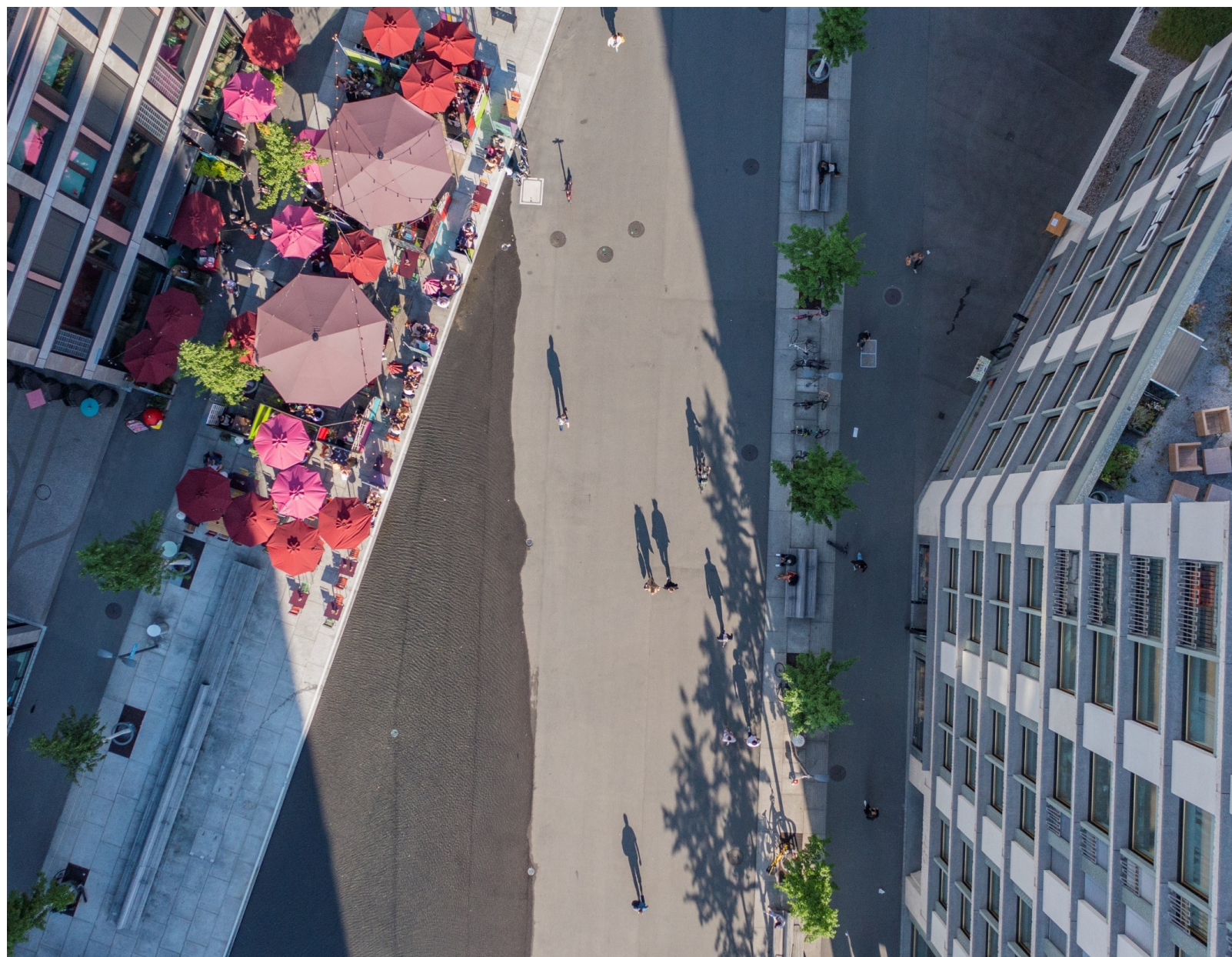
Zürich Tourismus

@ #DCC24

- 1 Unternehmensstrategie
- 2 Vision Journey
- 3 Herausforderungen
- 4 Lösungsansätze
- 5 Fragen

Zürich, Schweiz.

Strategie 2030  
Zürich Tourismus



Zürich, Schweiz.

Vision 2030  
für die Destination  
Zürich

Unsere **Gäste** und die  
**Bevölkerung** nehmen  
**Zürich** als nachhaltige  
und lebenswerte.  
**Premium-Destination**  
mit **Ferienqualität** wahr .

Zürich, Schweiz.



# Alles auf einen Blick Strategie 2030

## Vision

Unsere Gäste und die Bevölkerung nehmen Zürich als nachhaltige und lebenswerte Premium-Destination mit Ferienqualität wahr.



## Mission



Vermarktung



Bereicherung des Erlebnisses

## Strategische Ziele



Premium-Destination



Mehr Nahmarkt-Gäste



Nachhaltige Städtedestination



Hohe Erlebnisqualität



Bevölkerung ist stolz auf Tourismusstadt



Anteil Freizeitgäste nimmt zu



Komfortabler Zugang



Destinationsentwicklung & Hilfe Fachkräftemangel



Motivieren der Leistungsträger

Zürich, Schweiz.

Mission



Zürich, Schweiz.

Mission  
Unser Ziel

Eine durchgängige  
Journey schaffen für das  
beste Gästeerlebnis  
über analoge und  
digitale Touch Points.

Zürich, Schweiz.

Mission  
Herausforderungen

Org. Trennung  
TI & Marketing  
Visitor Journey verstehen  
Fragmentierte Daten  
Datenschutz

Zürich, Schweiz.

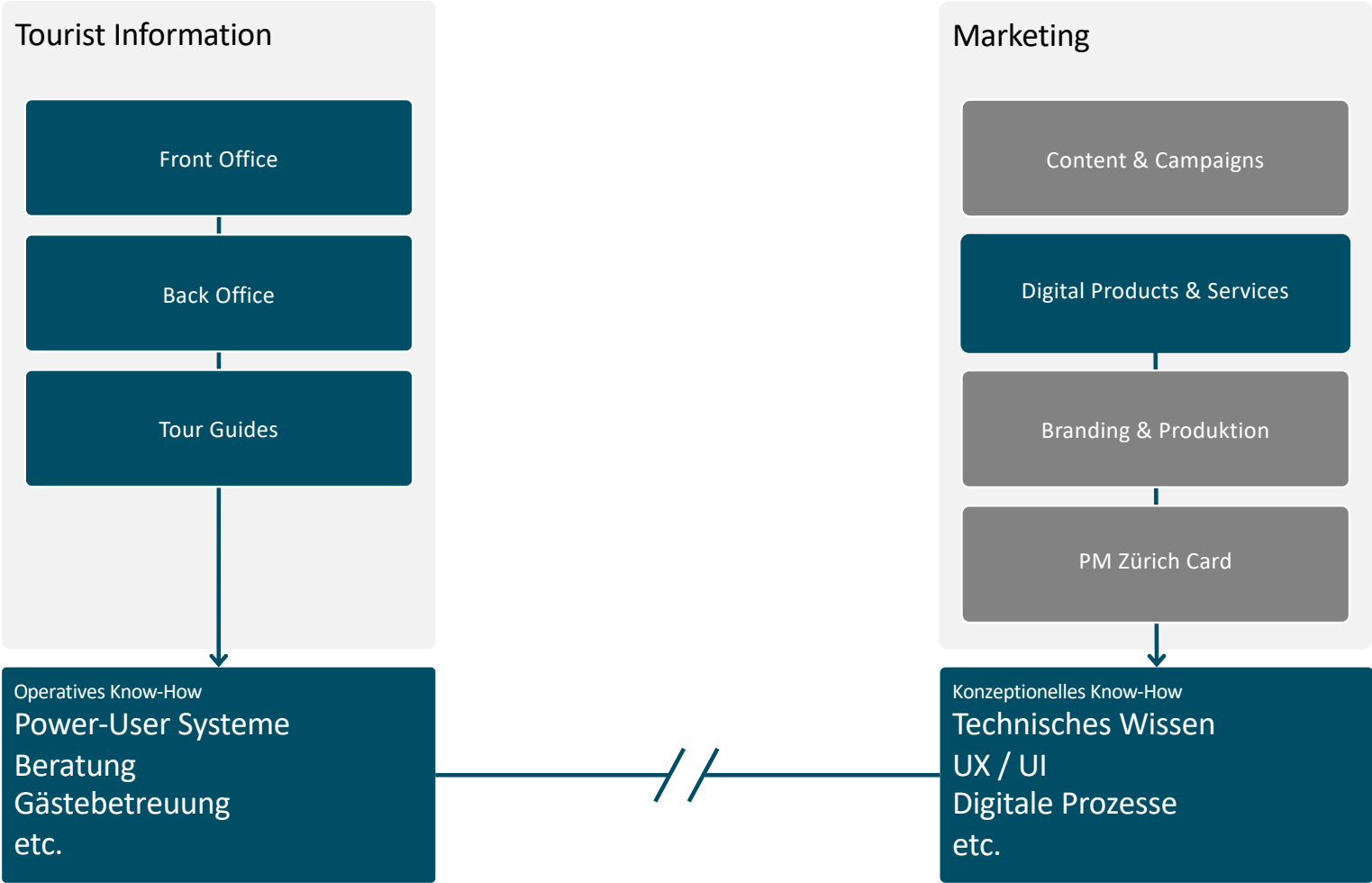


Org. Trennung  
TI & Marketing  
Lösungsansatz

Zürich, Schweiz.

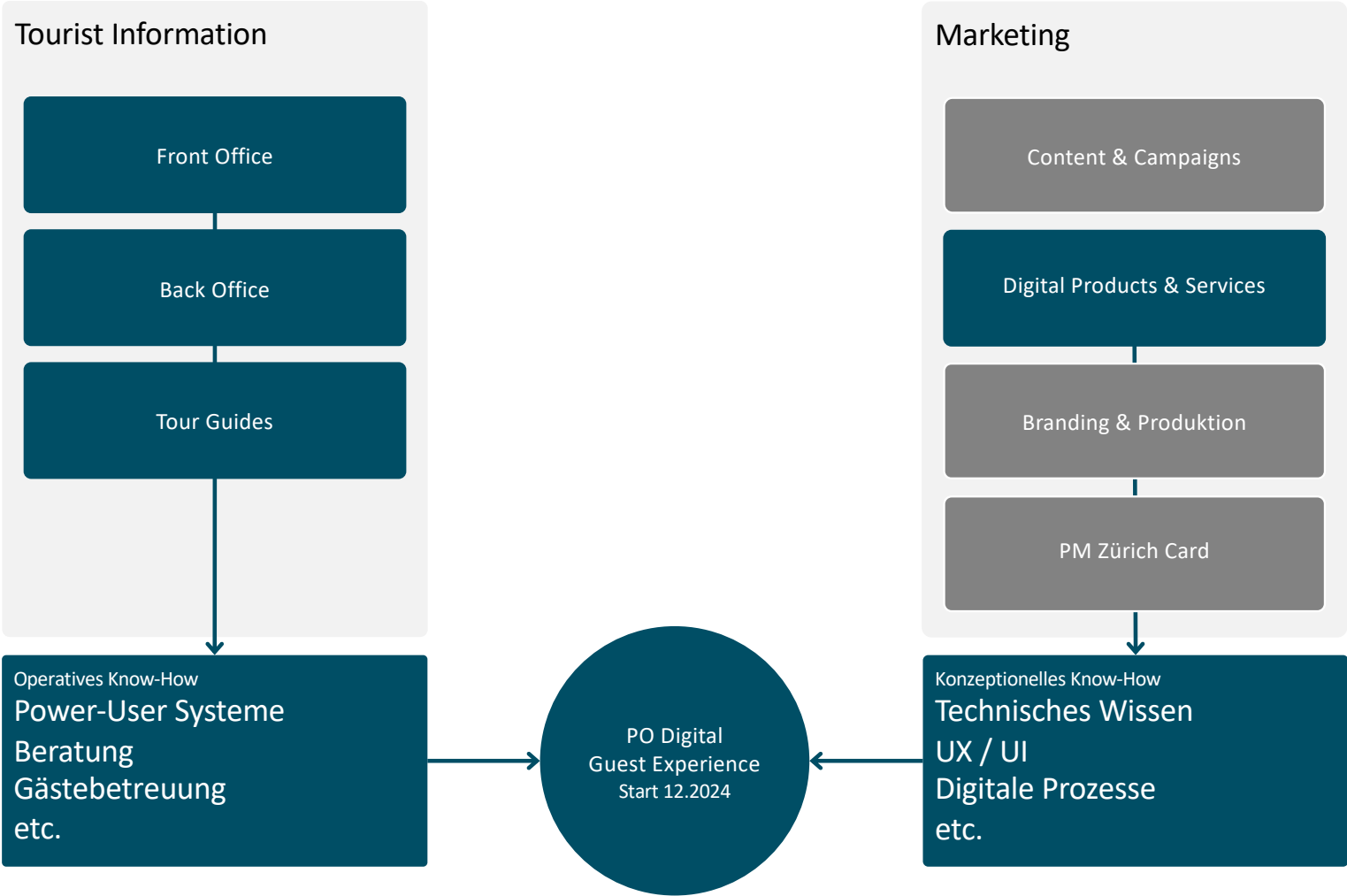


Org. Trennung  
TI & Marketing  
Lösungsansatz



Zürich, Schweiz.

Org. Trennung  
TI & Marketing  
Lösungsansatz



Zürich, Schweiz.

Visitor Journey  
verstehen  
Lösungsansatz

Zürich, Schweiz.

# Visitor Journey verstehen

## Visitors Journey + Jobs To Be Done

User Interviews zur Verifizierung geplant

Zürich, Schweiz.

### Inspire

Phase 1

Destinationsideen sammeln, die meinen Interessen und Möglichkeiten entsprechen

Empfehlungen von Peers mit ähnlichen Interessen / Anforderungen erhalten

Informationen über die besten Reisezeiten und Wetterbedingungen prüfen

Informationen über die Preise der Destination finden

Ein sicheres und stabiles Reiseziel finden

Nachhaltige Reismöglichkeiten und umweltfreundliche Optionen finden

Eine Auswahl treffen an möglichen Destinationen für meine Ferien

Reisepläne mit anderen Reisenden oder Gruppen koordinieren

Entscheid Auswahl möglichen Destinationen

### Inform

Phase 2

Einen Eindruck gewinnen über die Preise und ungefähr benötigtes Reisebudget

Reiseblogs-/führer oder Social-Media-Kanäle nutzen, um authentische Infos zu erhalten

Ratschläge zur Reiseplanung und -organisation von Experten erhalten

Informationen über lokale Gebräuche, Verhaltensregeln und kulturelle Sensibilität erhalten

Informationen über Sehenswürdigkeiten & Aktivitäten erhalten und vormerken

Informationen über Veranstaltungen, Festivals und Ausgelmöglichkeiten erhalten und vormerken

Restaurants finden, in denen ich essen will

Informationen zu spezifischen Interessen wie Wandern, Tauchen, Kultur usw. erhalten

Spezielle Anforderungen wie barrierefreie Einrichtungen & kinderfreundliche Angebote recherchieren

Geeignete Unterkünfte basierend auf meinen Bedürfnissen finden

Anreiseoptionen vergleichen und die beste Option auswählen

Gesammelte Informationen mit Mitreisenden teilen

Entscheid Destination & Anreiseart

### Book

Phase 3

Die besten Preise und Angebote für meine Reise finden

Beste Optionen mit Mitreisenden teilen

Mich/uns für eine der Optionen entscheiden

Flüge, Zug, Hotels und andere Reisekomponenten wie Transfers oder Reiseversicherungen buchen

Bestätigungen und Buchungsunterlagen erhalten

Reise- und Buchungsinformationen mit Mitreisenden teilen

Reiseunterlagen organisieren & ablegen

### Pre-Travel

Phase 4

Informationen über öffentliche Verkehrsmittel und die beste Art der Fortbewegung vor Ort erhalten

Reiseroute und Zeitplan für die geplanten Aktivitäten erstellen, um den Aufenthalt optimal nutzen zu können

Einreisebestimmungen (Visum, Impfungen) und Reisedokumente überprüfen & vorbereiten

Kommunikationsmöglichkeiten im Ausland überprüfen (z. B. SIM-Karten oder Roaming)

Tickets für Events (Konzerte, Shows, etc.) kaufen

Buchungen für Restaurants, Ausflüge oder Veranstaltungen vornehmen

Informationen zu aktuellen Wetterbedingungen oder Verkehrsstörungen erhalten

Informationen über lokale Bräuche, Kultur und Sprache recherchieren

Offline Map der Destination downloaden

Anreise zu Flughafen oder Bahnhof für Hinreise planen

Anreise mit dem Auto planen (Route, Parking klären, etc.)

Packliste erstellen und Gepäck vorbereiten

### Travel

Phase 5

Anreise Unterkunft & Check-In

Authentische Erlebnisse schaffen durch Empfehlungen von/Kontakt mit Locals

Planlos loslaufen, ohne wichtige Informationen/Orte zu verpassen

Sehenswürdigkeiten, Aktivitäten, Veranstaltungen oder kulturelle Aktivitäten entdecken

Lokale Veranstaltungen oder kulturelle Aktivitäten entdecken

Regional typische Gerichte kosten

Anreise zu Flughafen oder Bahnhof für Rückreise planen

Rückreise mit dem Auto planen (Route, Verkehrslage, etc.)

Packen und Rückreise

### Post-Travel

Phase 6

Reiseerlebnisse festhalten & teilen (Blog, SoMe, Postkarte, etc.)

Reise bewerten (Destination, Veranstalter, etc.) & Empfehlungen abgeben

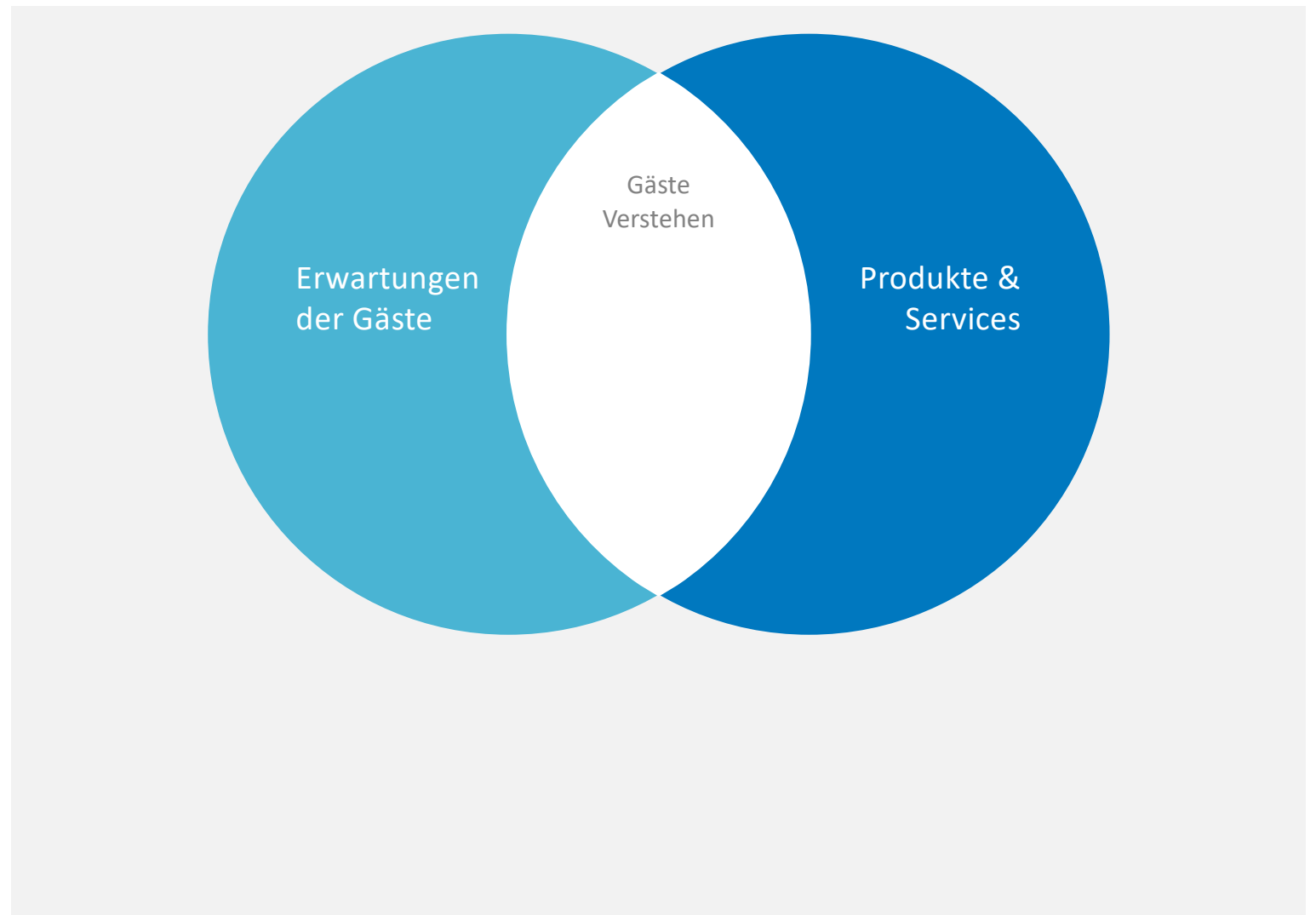
Reisekosten überprüfen und eventuelle Rückerstattungen beantragen

Feedback an Reiseveranstalter oder Unterkünfte geben

Sich an neuen Orten zurechtfinden und Orientierungshilfe erhalten

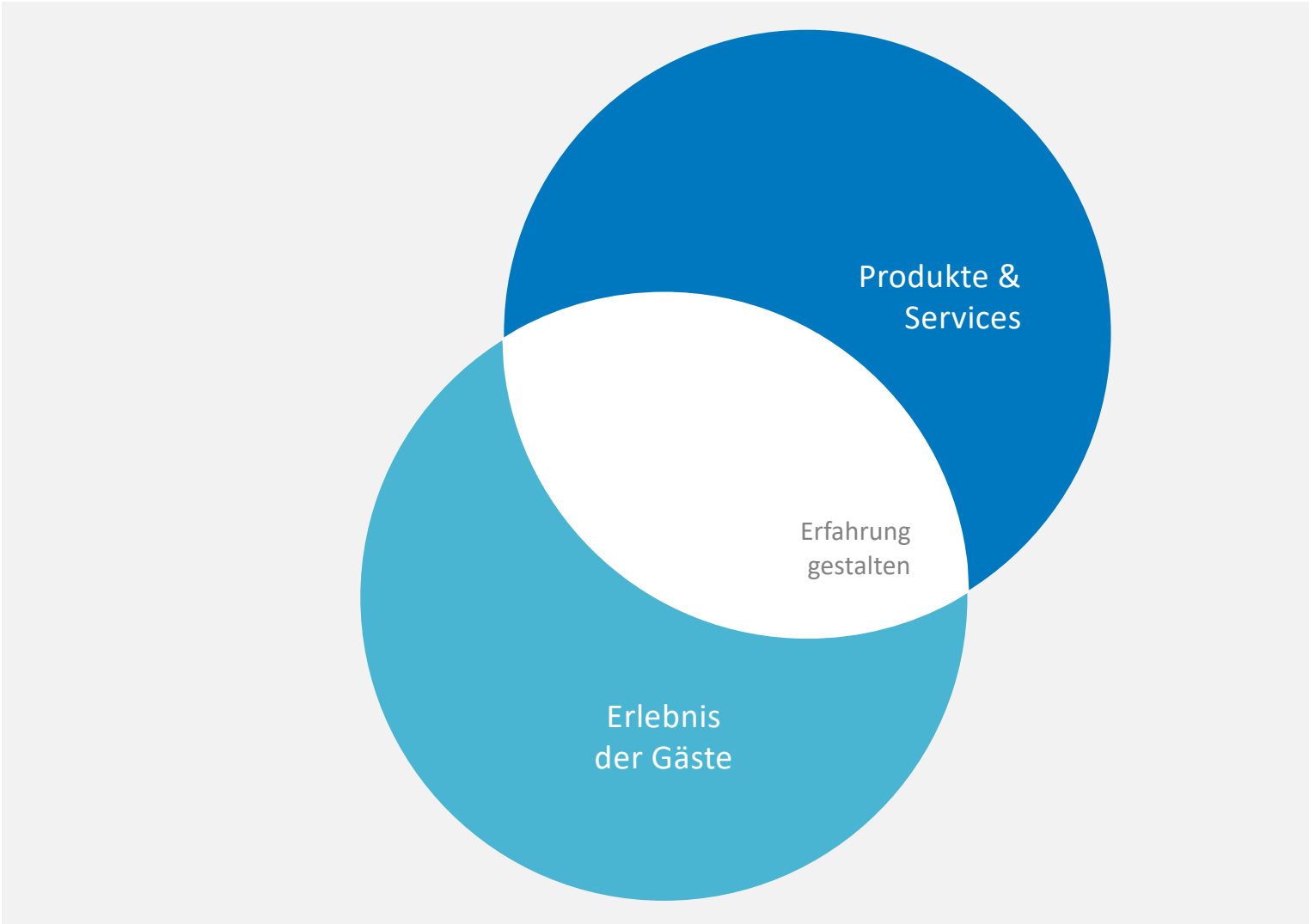
Pläne für zukünftige Reisen oder Wunschlisten von Reisezielen erstellen

Digitale  
Gästeinteraktion  
Visitor Experience  
Management: Die  
Grundpfeiler des  
Erfolges.



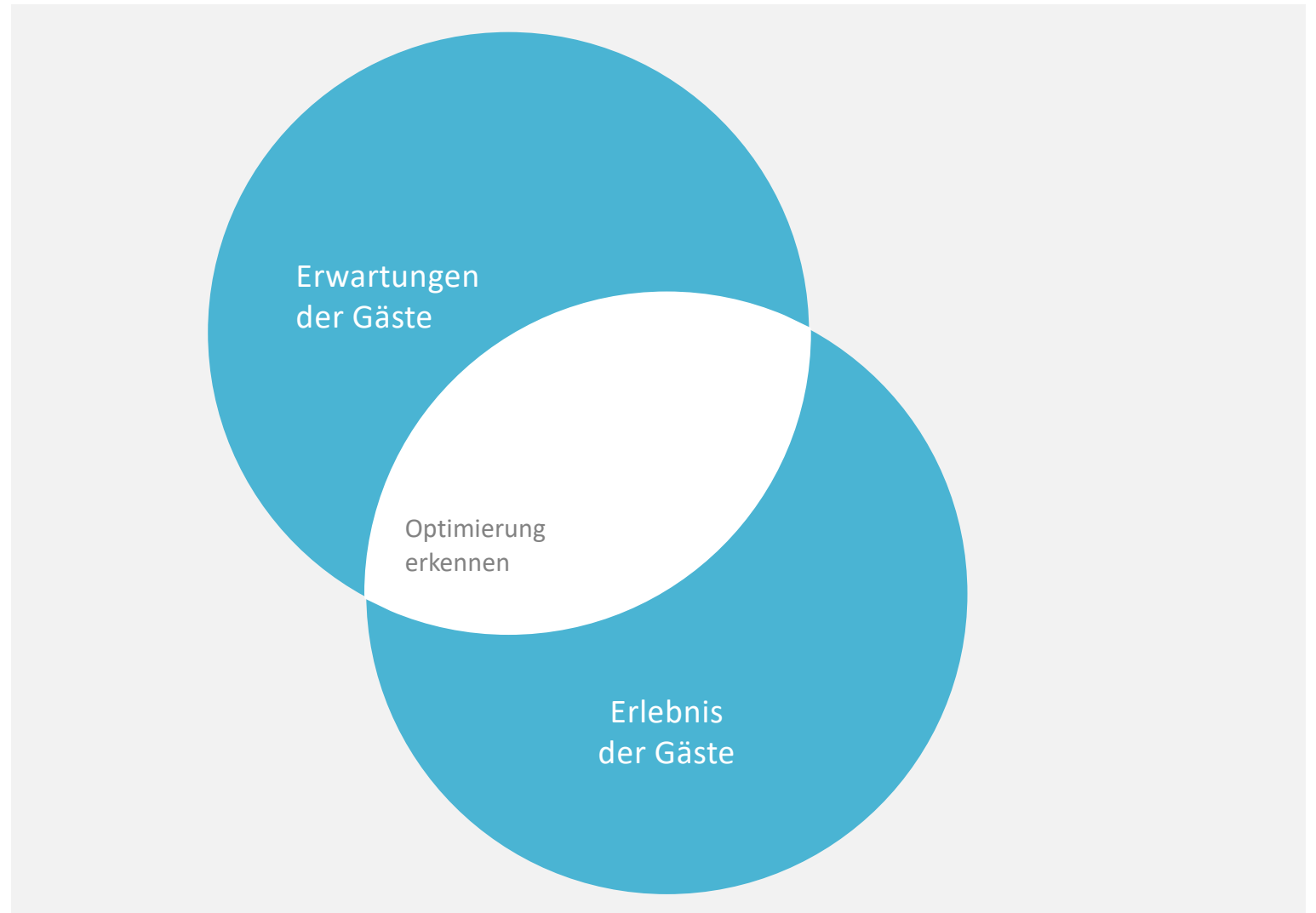
Zürich, Schweiz.

Digitale  
Gästeinteraktion  
Visitor Experience  
Management: Die  
Grundpfeiler des  
Erfolges.



Zürich, Schweiz.

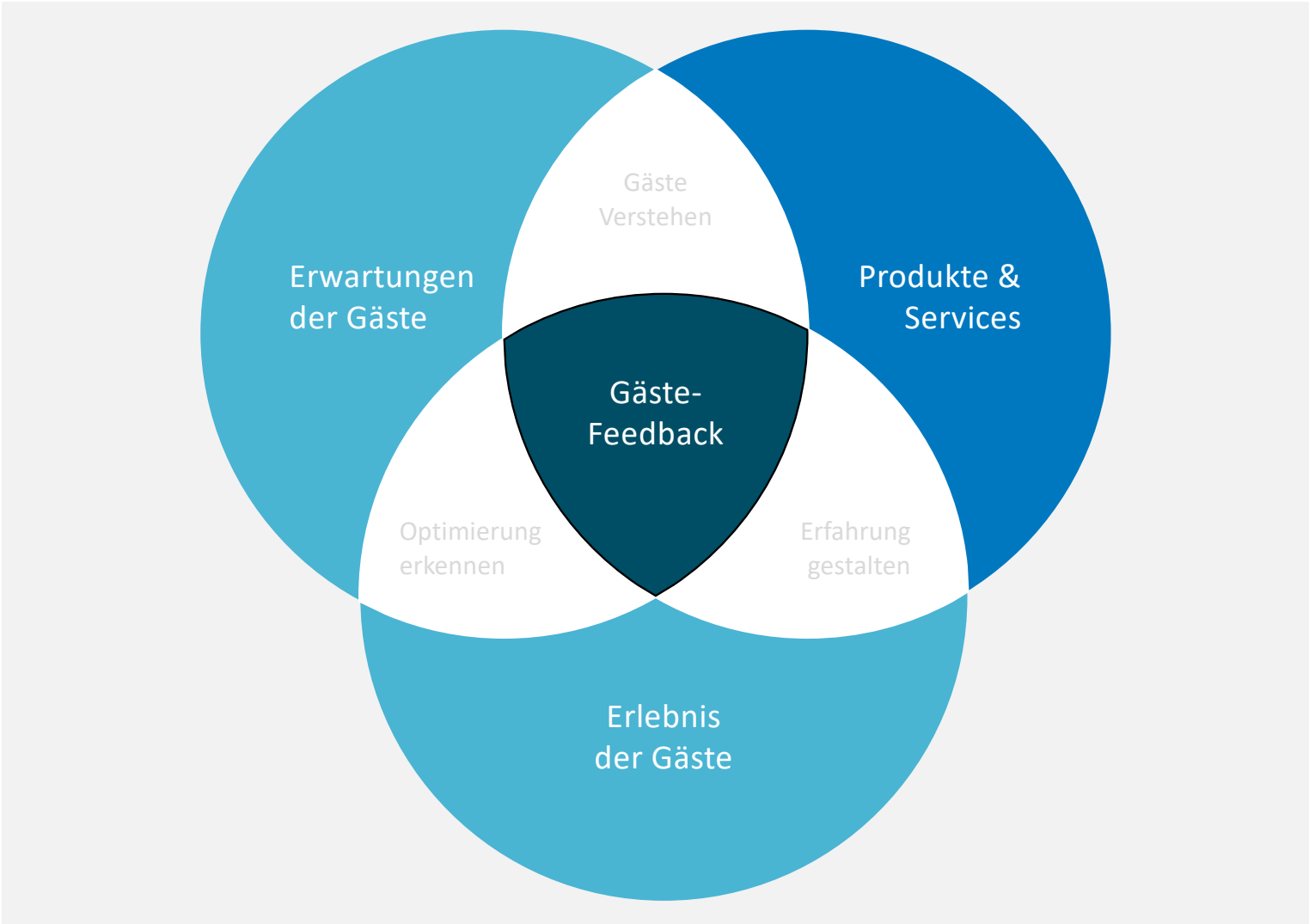
Digitale  
Gästeinteraktion  
Visitor Experience  
Management: Die  
Grundpfeiler des  
Erfolges.



Zürich, Schweiz.

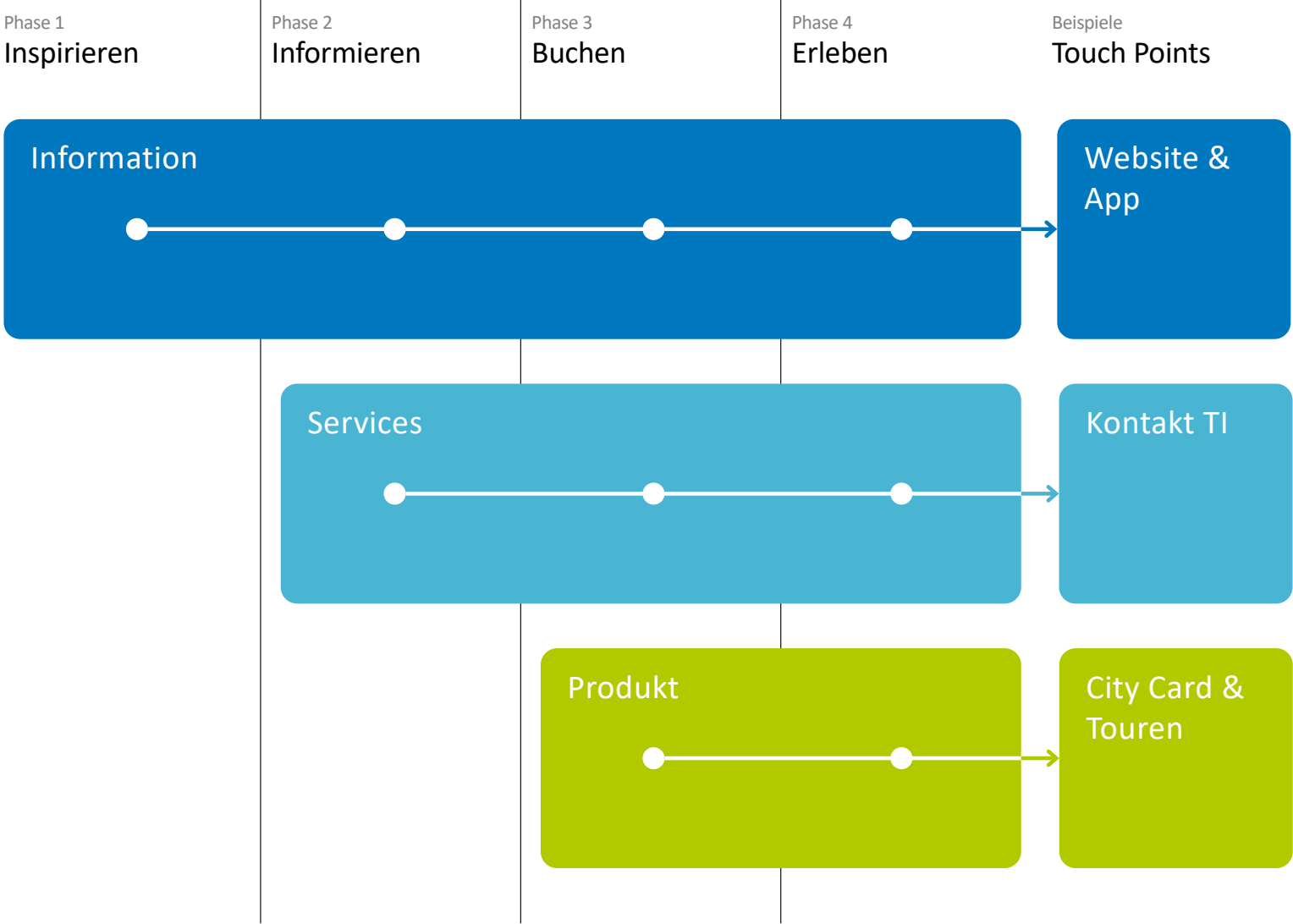


Digitale  
Gästeinteraktion  
Visitor Experience  
Management: Die  
Grundpfeiler des  
Erfolges.



Zürich, Schweiz.

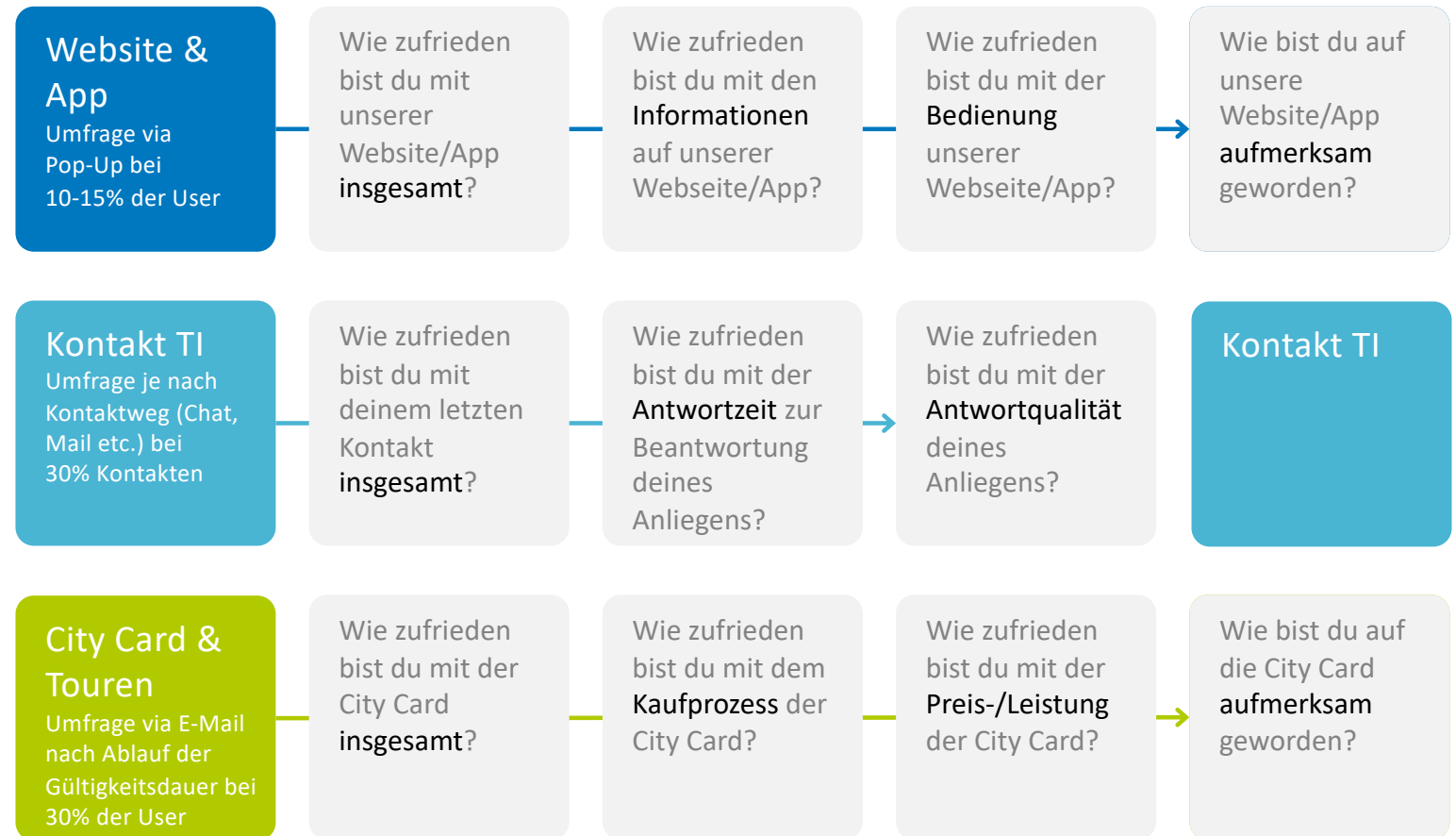
CX messen und User Insights sammeln  
Touch Points entlang der Journey



Zürich, Schweiz.

# CX messen und User Insights sammeln Prinzip & Fragetypen

## Touch Points entlang der Journey



Zürich, Schweiz.

CX messen und User Insights sammeln  
Skala & Folgefrage

## 5er-Skala mit Folgefragen bei positiver & negativer Ausprägung



Zürich, Schweiz.

Fragmentierte Daten  
Lösungsansatz

Zürich, Schweiz.

# Fragmentierte Daten Lösungsansatz

## Unstrukturierte Daten

Schema

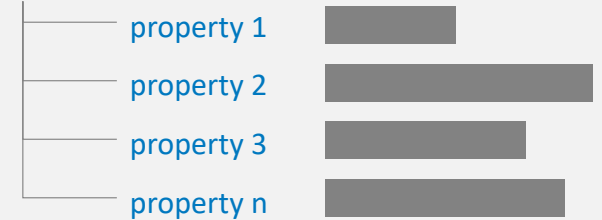


Beispiel

Am 15. November 2024 findet in Zürich, Schweiz, #DCC2024 von discover.swiss statt, mit einem Beitrag von Zürich Tourismus. Der Event beginnt um 9.00 Uhr. Weitere Informationen finden Sie unter discover.swiss.

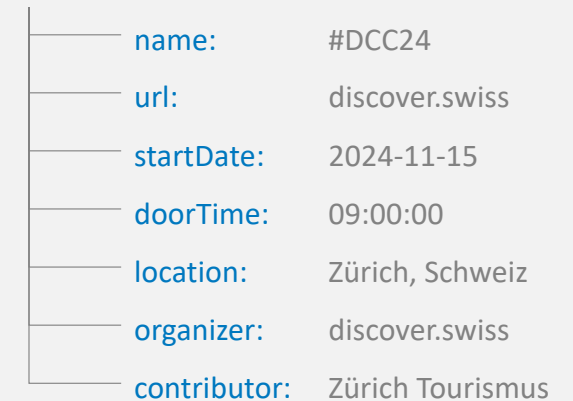
## Strukturierte Daten

type



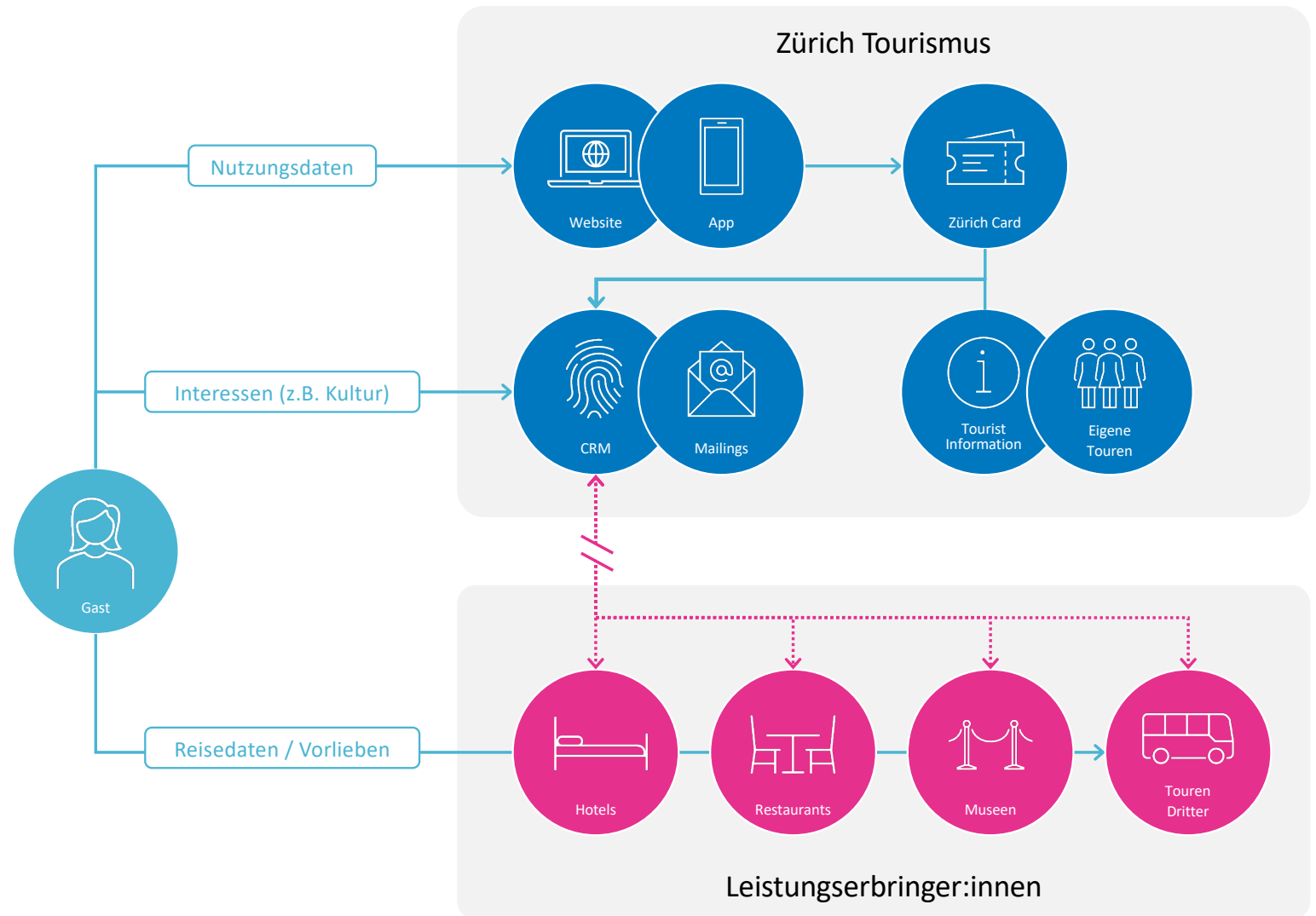
**discover.swiss** 

event



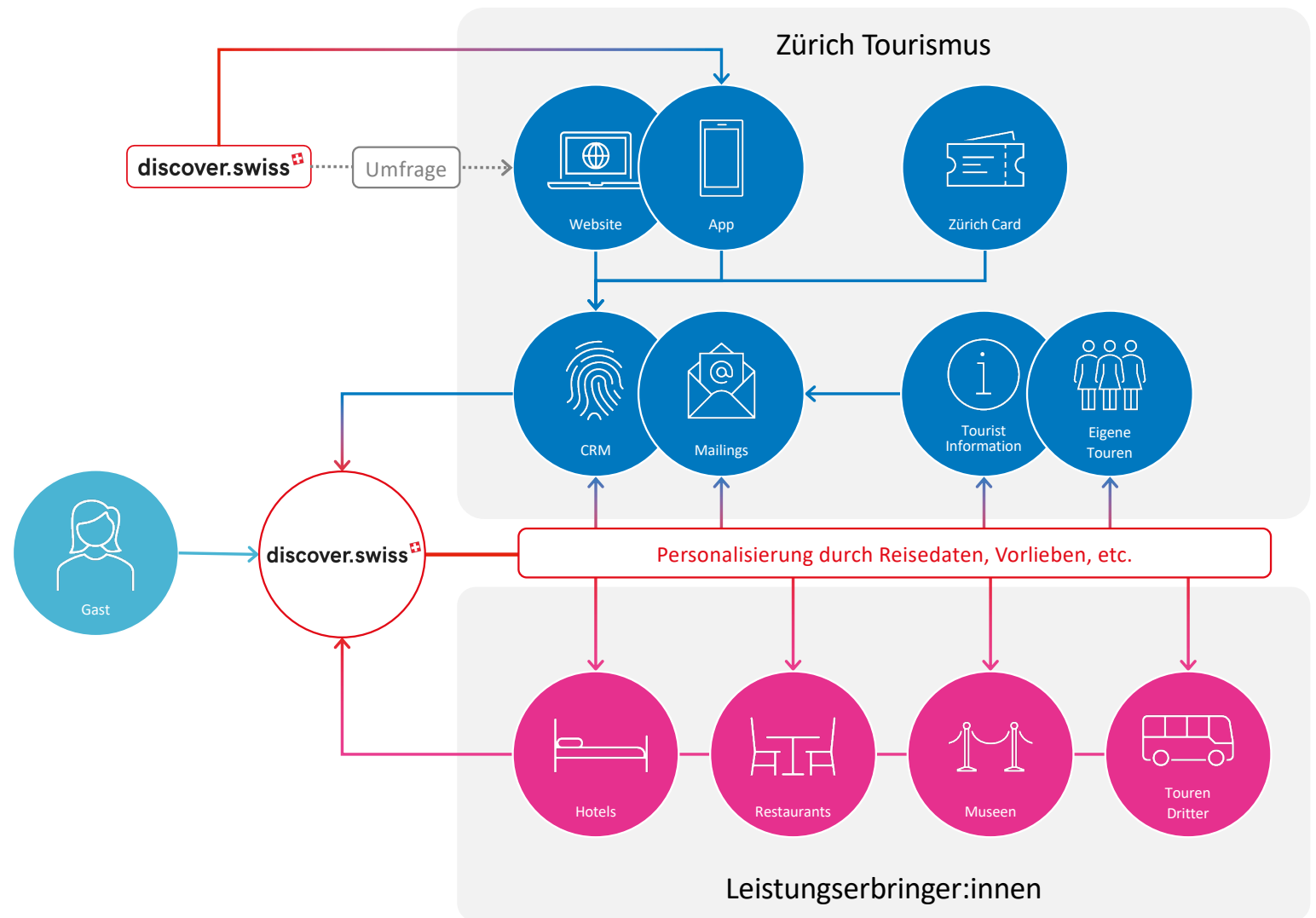
Zürich, Schweiz.

# Fragmentierte Daten Lösungsansatz



Zürich, Schweiz.

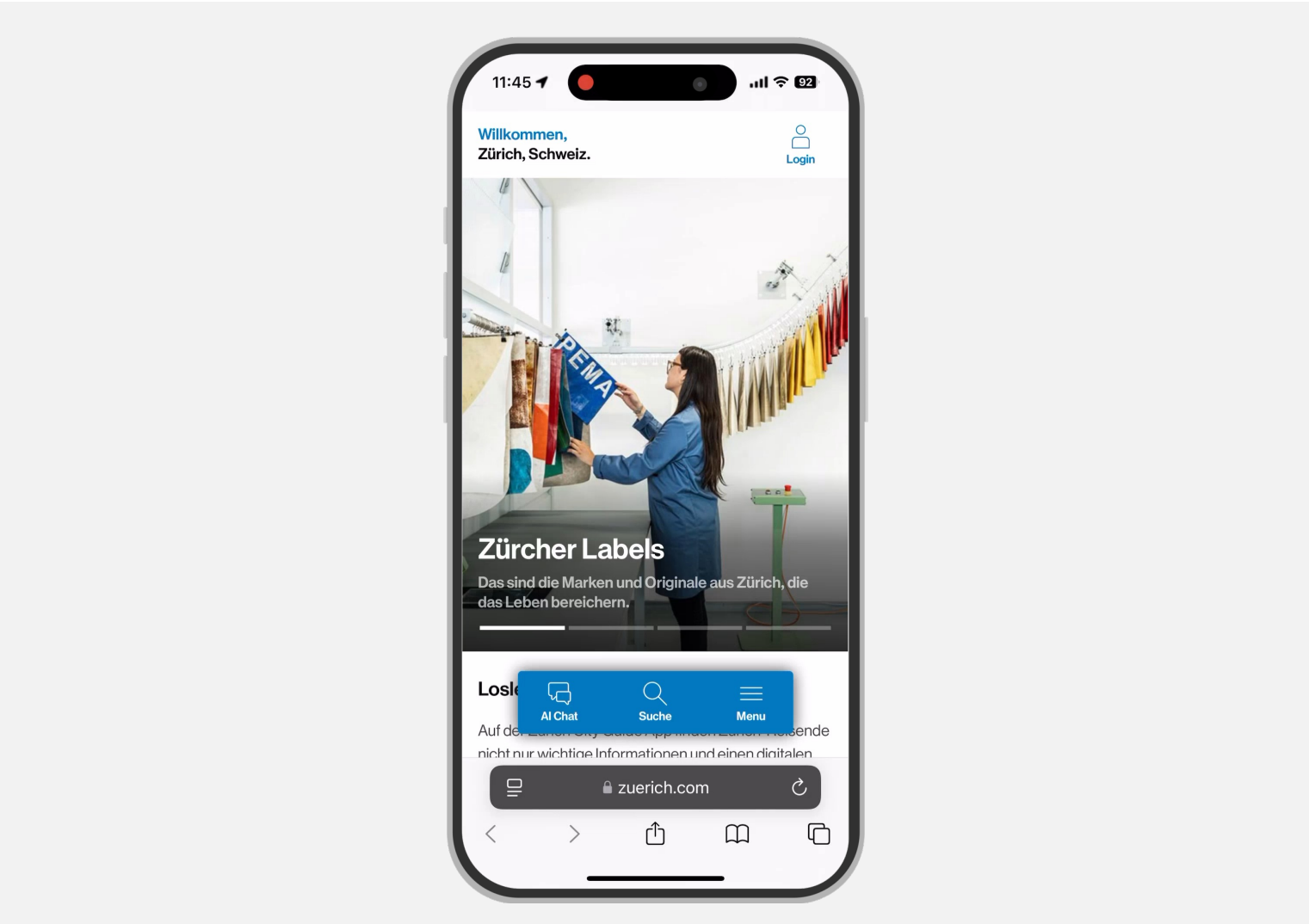
# Fragmentierte Daten Lösungsansatz



Zürich, Schweiz.



Fragmentierte Daten  
Fake Door Test Login  
zuerich.com



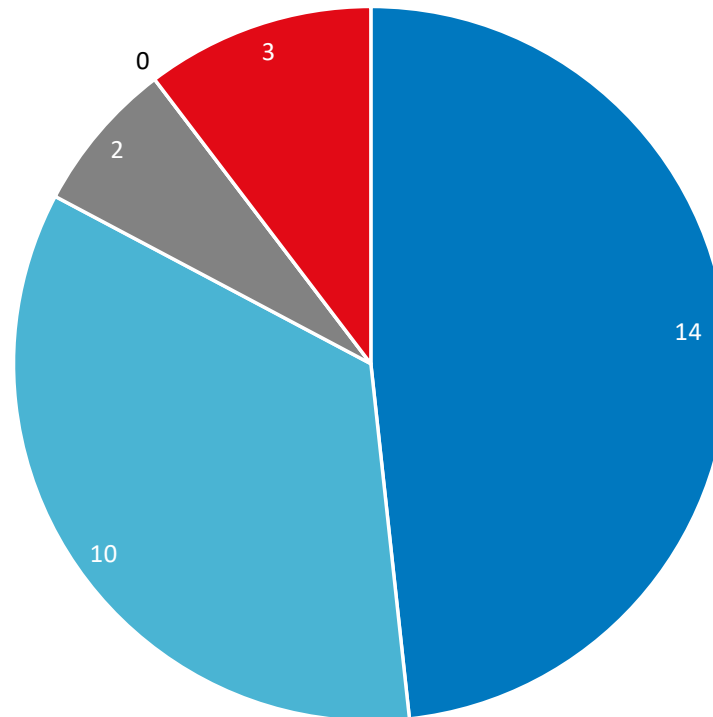
Zürich, Schweiz.

## Fragmentierte Daten Umfrageresultate

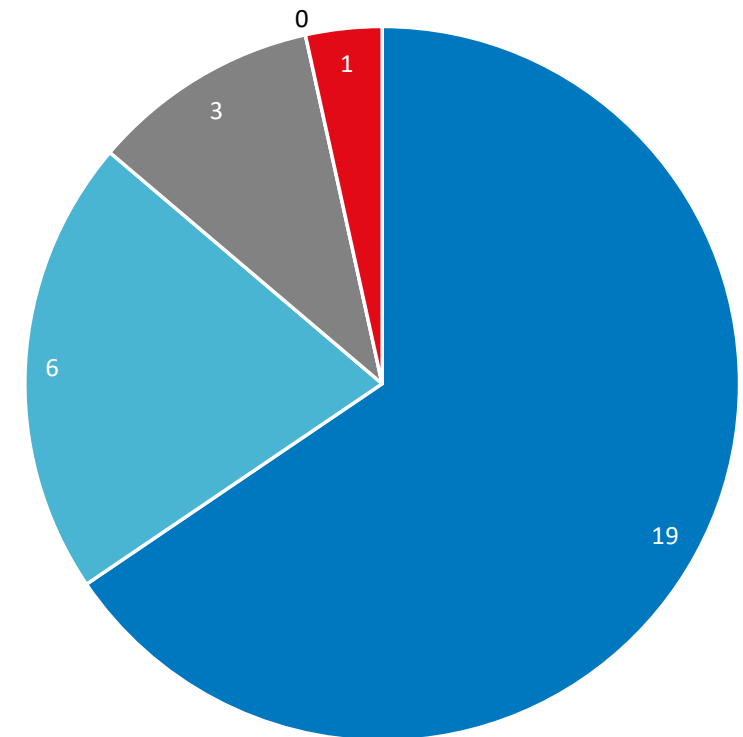
Für folgende Funktion bin ich bereit, ein Login zu erstellen:

- Trifft voll und ganz zu
- Trifft eher zu
- Weder noch
- Trifft eher nicht zu
- Trifft überhaupt nicht zu

Personalisierung von Inhalten  
entsprechend meinen Interessen



Exklusiver Zugang zu  
vergünstigten Angeboten



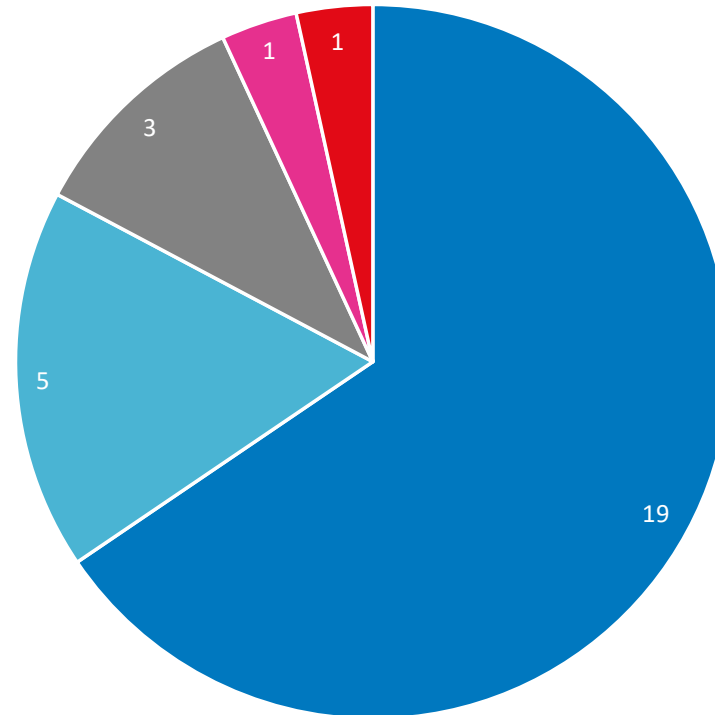
Zürich, Schweiz.

## Fragmentierte Daten Umfrageresultate

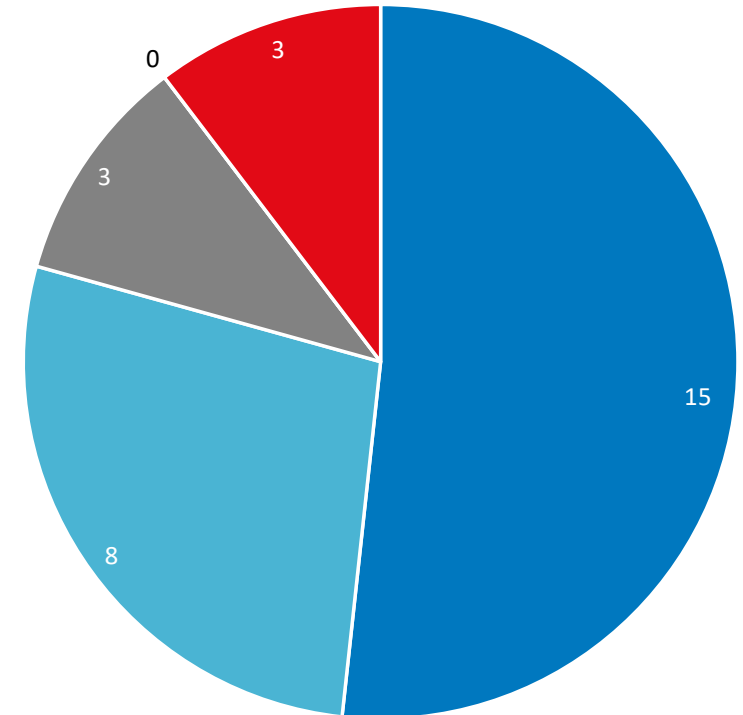
Für folgende Funktion bin ich bereit, ein Login zu erstellen:

Eine (1) Favoritenliste erstellen

- Trifft voll und ganz zu
- Trifft eher zu
- Weder noch
- Trifft eher nicht zu
- Trifft überhaupt nicht zu



Wallet mit Bestellübersicht / Tickets



Zürich, Schweiz.

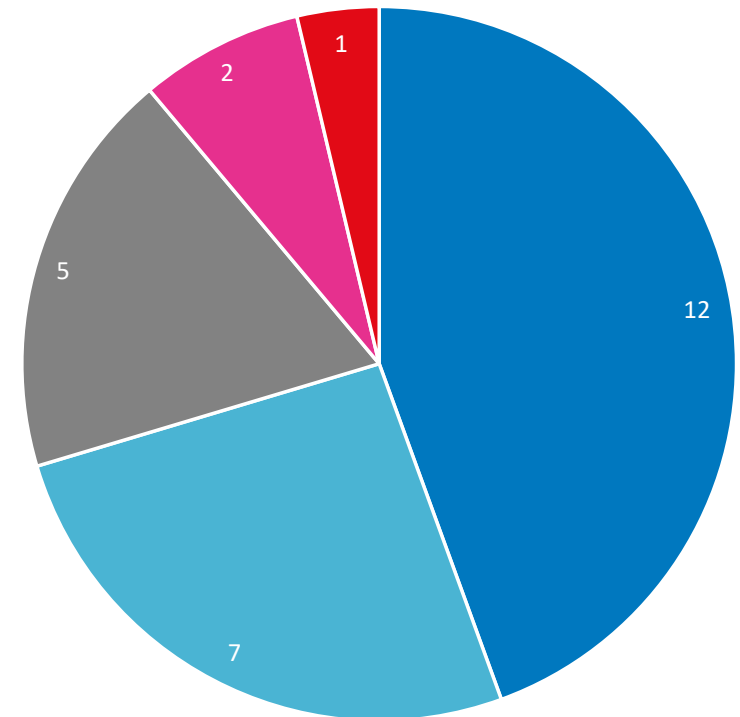
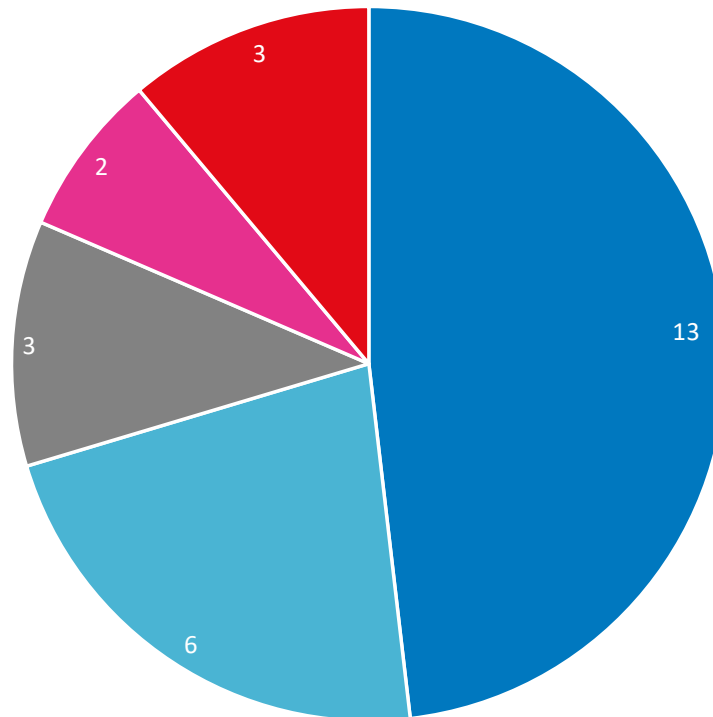
## Fragmentierte Daten Umfrageresultate

Welche Vorbehalte haben Sie, wenn es darum geht, ein Login für eine Tourismus-Website wie zuerich.com zu erstellen?

Ich bin besorgt über die Sicherheit meiner persönlichen Daten

Ich habe Angst, nach der Registrierung unerwünschte Werbung zu erhalten

- Trifft voll und ganz zu
- Trifft eher zu
- Weder noch
- Trifft eher nicht zu
- Trifft überhaupt nicht zu



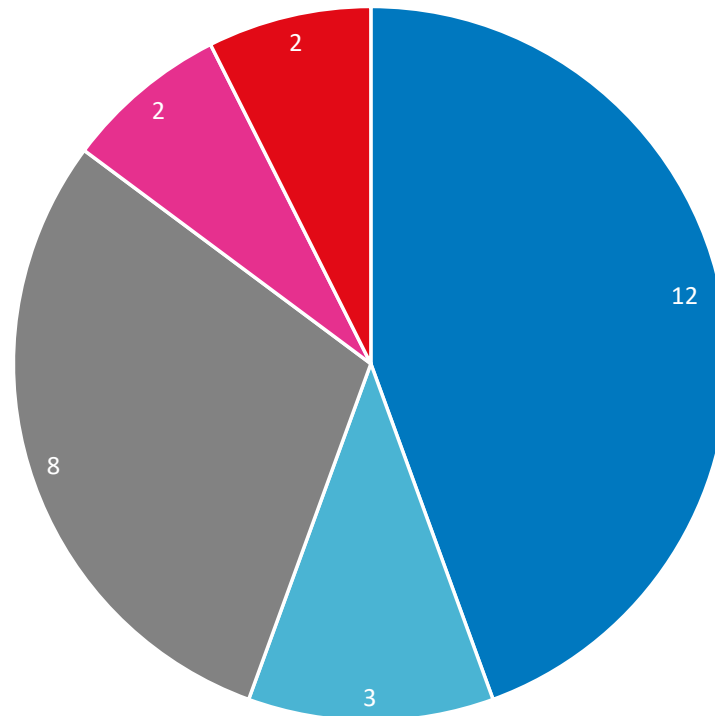
Zürich, Schweiz.

## Fragmentierte Daten Umfrageresultate

Welche Vorbehalte haben Sie, wenn es darum geht, ein Login für eine Tourismus-Website wie zuerich.com zu erstellen?

Ich ziehe es vor, die Website ohne  
Registrierung zu nutzen

- Trifft voll und ganz zu
- Trifft eher zu
- Weder noch
- Trifft eher nicht zu
- Trifft überhaupt nicht zu



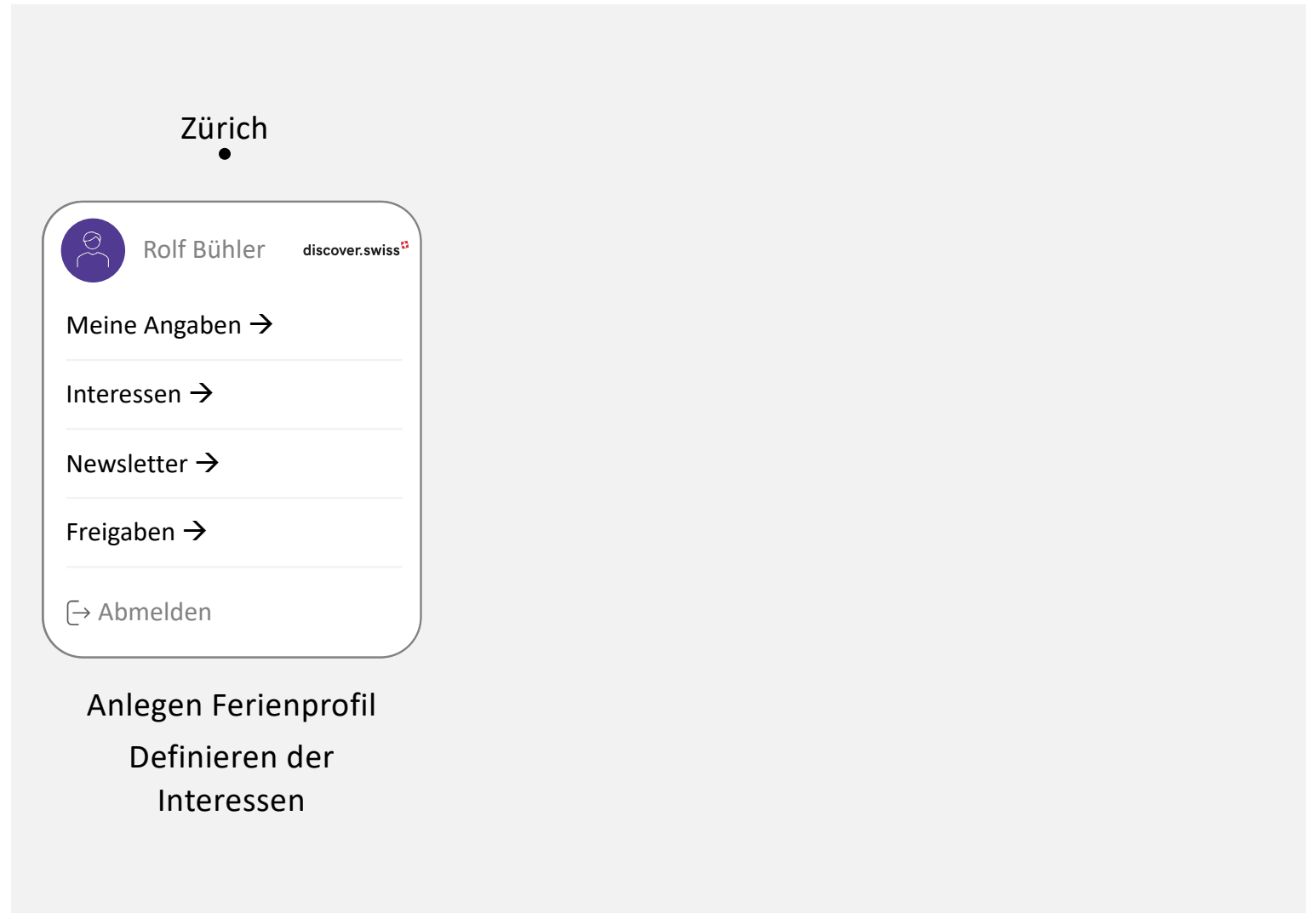
Zürich, Schweiz.

Datenschutz  
Lösungsansatz

Zürich, Schweiz.

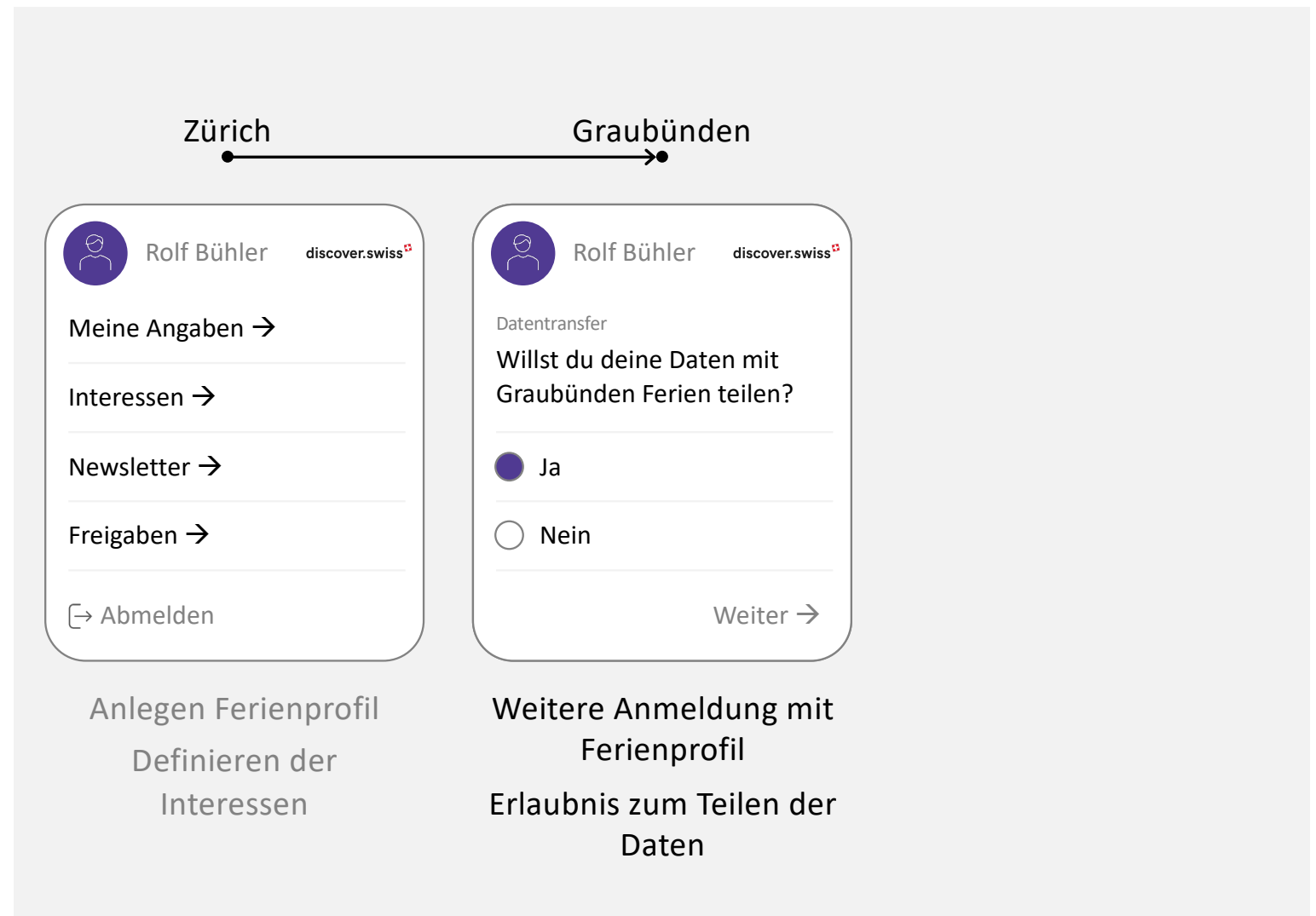


# Datenschutz Beispiel



Zürich, Schweiz.

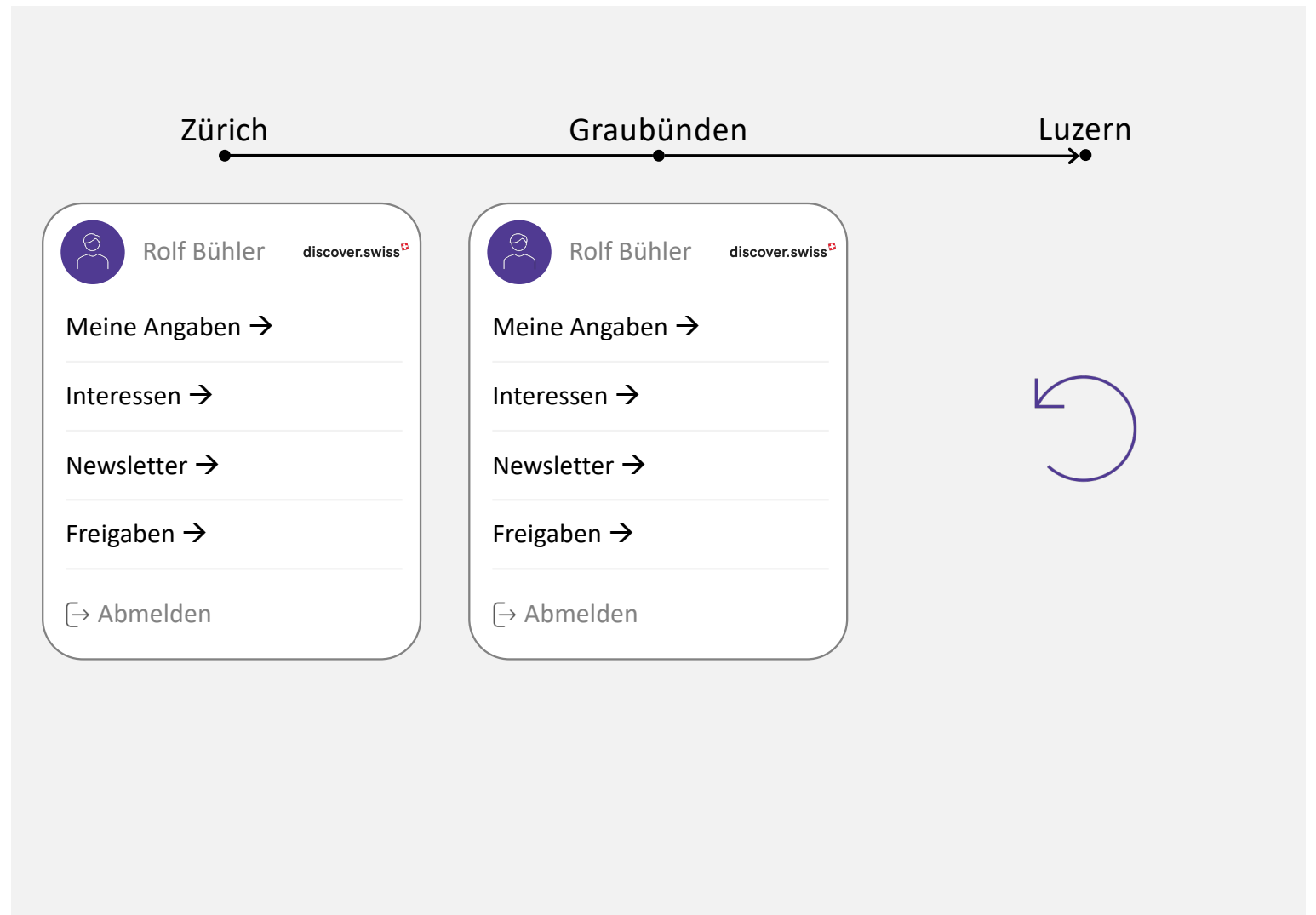
# Datenschutz Beispiel



Zürich, Schweiz.



# Datenschutz Beispiel



Zürich, Schweiz.

Vision Visitor Journey  
von Zürich Tourismus  
#DCC24



Zürich, Schweiz.

#DCC24

Wünsche & Ziele

Gemeinschaftlich  
Voneinander profitieren  
Schweizer Tourismus durch  
digitale Lösungen  
voranbringen

Zürich, Schweiz.

#DCC24  
Fragen

# Fragen?

Zürich, Schweiz.

Vielen Dank für eure  
Aufmerksamkeit.

Pascal Schwager  
Lead Digital Products &  
Services, Zürich Tourismus

Bis bald in  
Zürich, Schweiz.

