



Engadin. *Diese Berge, diese Weite, dieses Licht.*

Herzlich willkommen zur DCJ-Academy!

Fachveranstaltungen & Digital-Coachings 2024

Freitag, 15. März 2024 in St.Moritz – Fokusthema: E-Commerce

Freitag, 7. Juni 2024 in St.Moritz – Fokusthema: Personalisierte Kommunikation

Freitag, 13. September 2024 in Pontresina – Fokusthema: Content-Qualität

Freitag, 29. November 2024 in Pontresina – Fokusthema: Data-Management

Beim Besuch von mindestens 3 Veranstaltungen pro Jahr erhält das betreffende Unternehmen ein individuelles Digital-Coaching im Wert von CHF 1'200.-
engadintourismus.ch/dcj



Flugebenen



10'000 M.ü.M
Digitale Strategie



7'000 M.ü.M
eCommerce generell



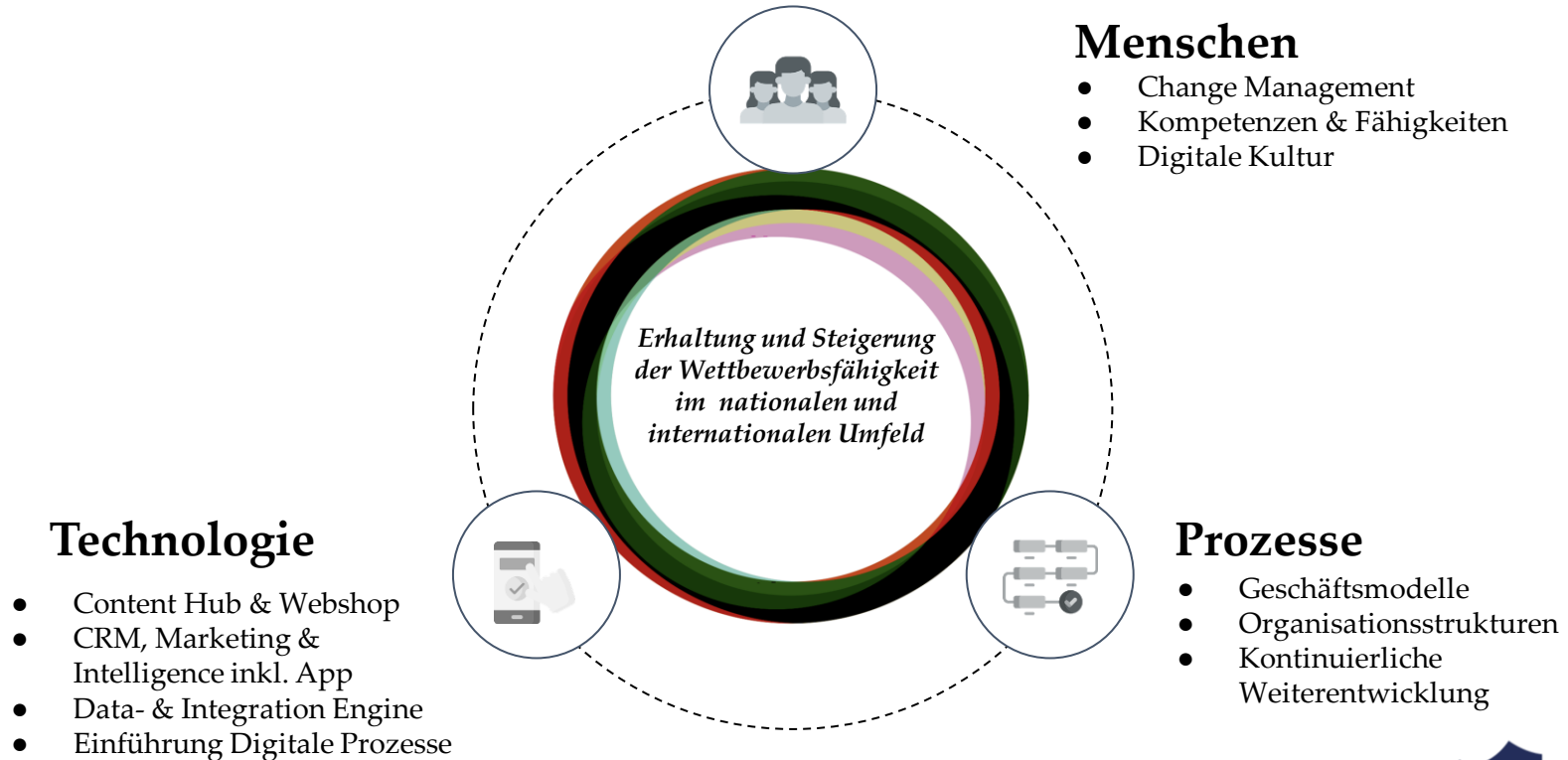
3'000 M.ü.M
B2C und B2B
Shop Engadin
Tourismus



Die Destination als Erlebnisdesigner entlang der Gästereise



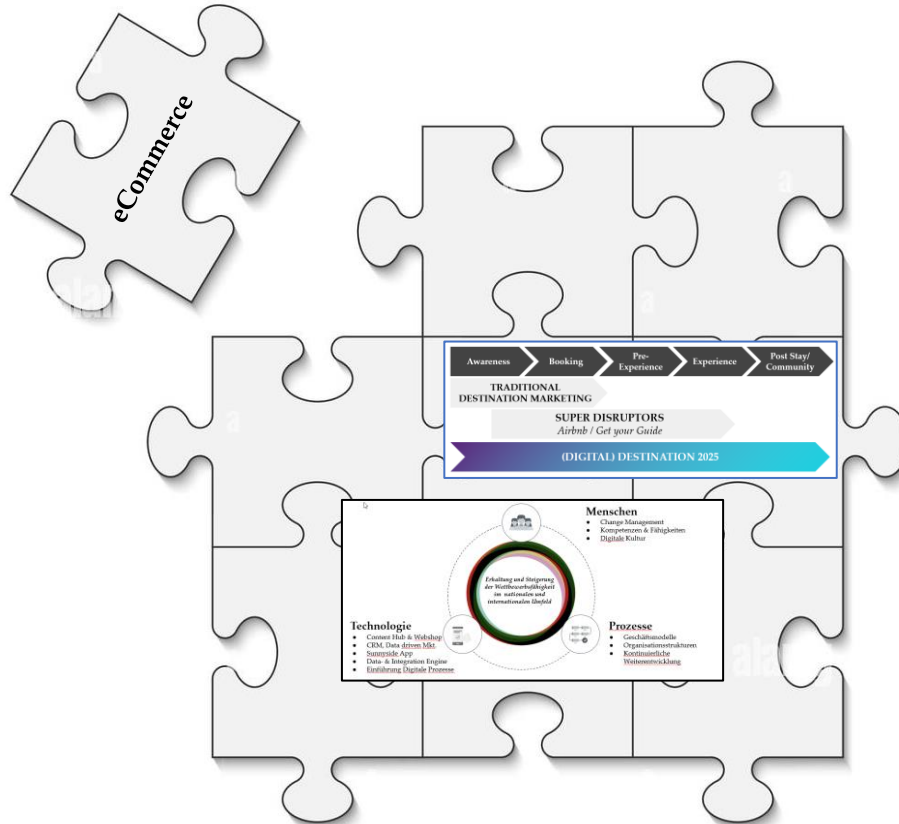
Digitalisierung ist zutiefst menschlich...



Der Bereich eCommerce ist «nur» ein Puzzleteil

im Rahmen unserer digitalen Transformation

Der eCommerce-Bereich als Puzzleteil der neuen digitalen Systemlandschaft kann nicht als Einzelmassnahme angeschaut werden, sondern muss im Kontext unserer Mission aus der Digital Strategie angeschaut werden.





Engadin. *Diese Berge, diese Weite, dieses Licht.*

Fabian Weidmann – Stammgast GmbH



- Digital Consultant Stammgast GmbH
- Zertifizierter Experte für Web-Analytics, SEA, SEO und Social Media
- Dozent für Digital Marketing & E-Commerce, FHGR und EHL-SSTH
- Seit 15 Jahren in den Bereichen Digital Marketing und E-Commerce tätig
- Agentur für digitale Tourismusprojekte aus Baden (AG)
- Digitale Transformation, Wissensvermittlung und Services
- 100% Kunden aus Tourismus und Hotellerie
- HotellerieSuisse Trusted Consultants, Google- und Meta Premium Partner

Stammgast



DCJ-Academy: 1. Fachveranstaltung «E-Commerce»

Programm

9.00 bis 9.15 Uhr Begrüssung & Intro

9.15 bis 9.45 Uhr Input-Referat «E-Commerce Entwicklung im Tourismus»
Alexander Fritsch, FHGR & Servus Tourismuspartner OG

10.00 bis 10.30 Uhr / 10.45 bis 11.15 Uhr

Workshop 1: B2C Shop, Anita Ruetz (Languard)

Workshop 2: B2B Shop, Marie Vogt & Michael Kirchner (Julier)

Workshop 3: E-Commerce im eigenen Betrieb, Fabian Weidmann

11.30 bis 12.00 Uhr Zusammenfassung & Outro





Engadin. *Diese Berge, diese Weite, dieses Licht.*

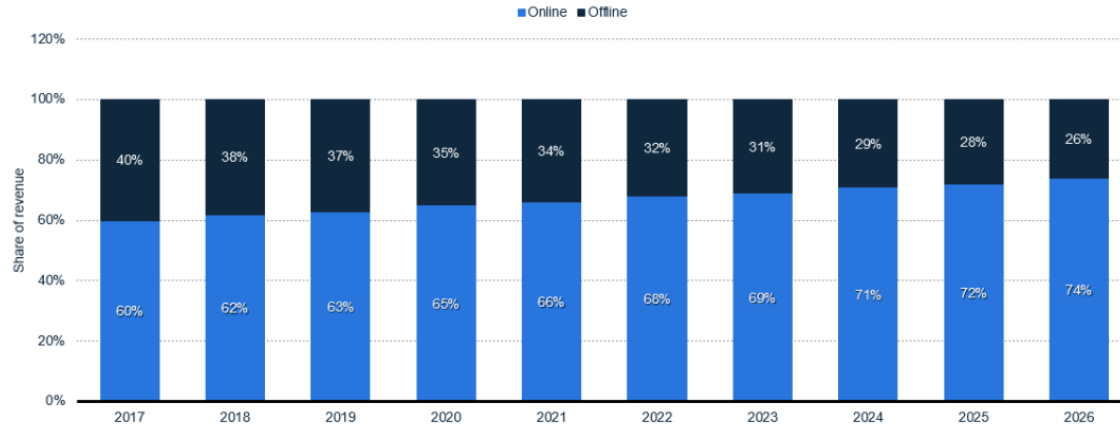
Workshop E-Commerce. B2C Shop
Anita Ruetz, E-Commerce Manager

St. Moritz. 18/03/24



Warum E-Commerce?

Travel: Online vs. Offline Sales

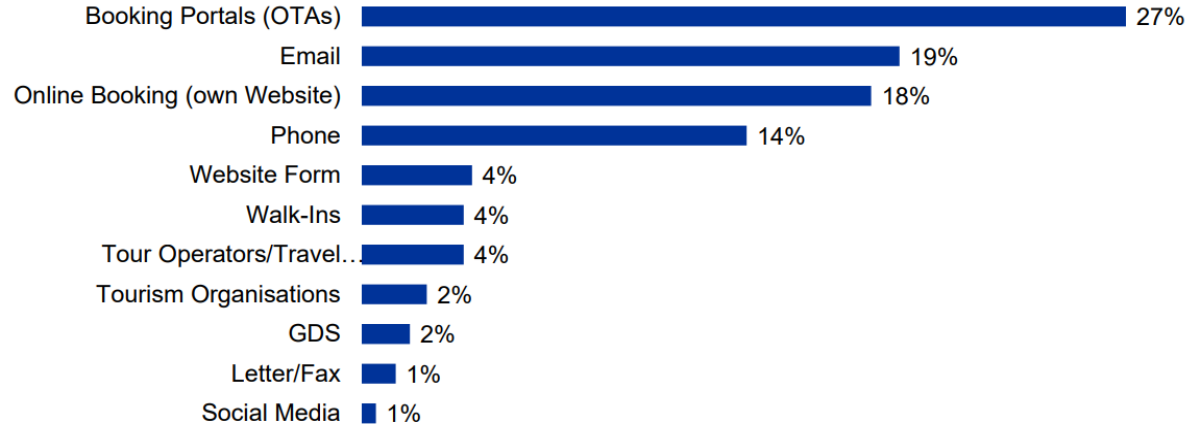


Source: Statista (2022), <https://www.statista.com/outlook/mmo/travel-tourism/worldwide#sales-channels>



Warum E-Commerce?

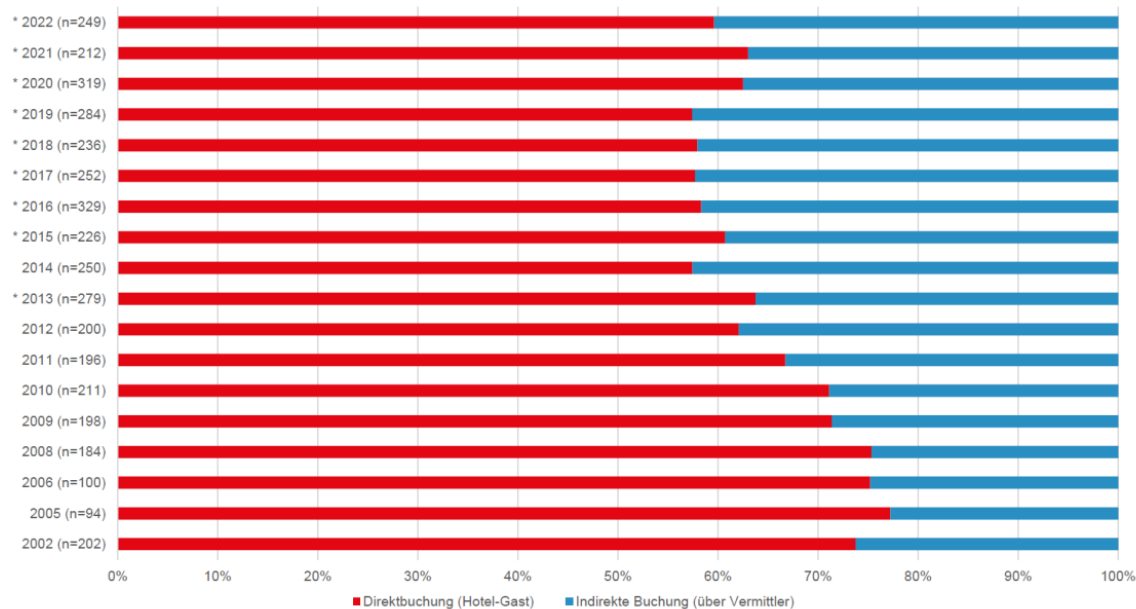
Buchungskanäle in der Schweizer Hotellerie



Quelle: n=249; hotelleriessuisse, Roland Schegg (2023). Anteile in % der Logiernächte

Warum E-Commerce?

Direkter versus indirekter Vertrieb



Quelle: hotellerieuisse, Roland Schegg (2023), Marktanteile in % der Buchungen von 2002-2012 & 2014 und in % der Logiernächte in *2013, *2015 - *2022



Wieso gibt es den Experience Shop?

Was ist ein Marktplatz? Was ist ein One-Stop-Shop?

Was ist der Experience Shop?

- Der Experience Shop ist ein **Marktplatz**. D.h. technische System wird von der Destination bereitgestellt und gepflegt (Updates, etc.).
Verfügbarkeiten, Preise, AGB etc. bestimmt jedoch der Anbieter (= Leistungspartner).
Um dies zu ermöglichen bietet der Experience Shop verschiedenste Schnittstellen zu den relevantesten Systemen der Partner.
- Der Experience Shop ist ein „**One-Stop-Shop**“ für sämtliche touristische Leistungen unserer Destination. Dabei stehen die optimale Erlebnisreise und die Einfachheit von der Angebotsinformation, zur Buchung, über die Einlösung bis zur Folgebuchung im Zentrum



Was heisst Marktplatz?



Unterkünfte



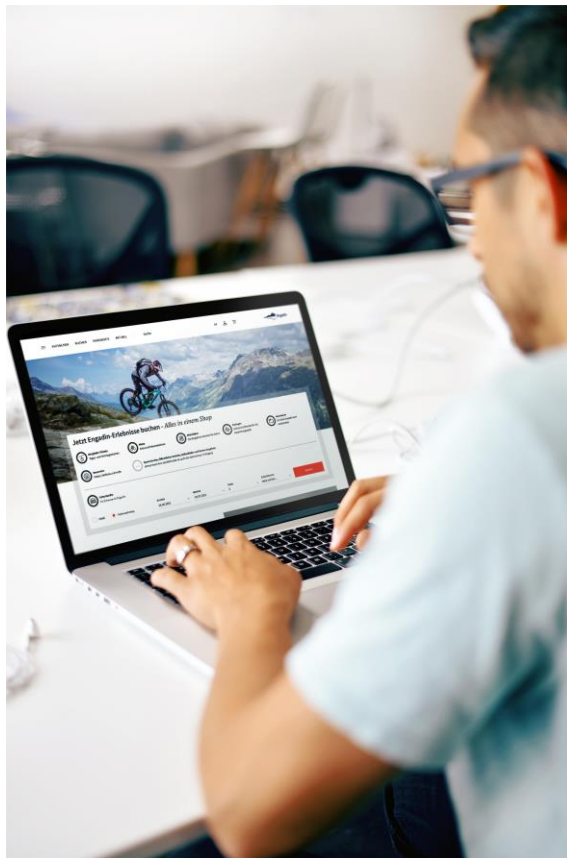
Gutscheine



Bergbahn-Tickets



Zahlungsdienstleister



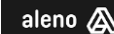
Öffentlicher Verkehr



Golfbuchungen



Aktivitäten



Restaurants



Skischulen



Was heisst „One-Stop-Shop“



Fact & Figures Experience Shop

Bisher ca. 40 Mio. Umsatz

Tickets Bergbahnen inkl. Jahreskarten

61'000 Transaktionen

Aktivitäten & Events

> 6'000 Transaktionen

Hotels und Ferienwohnungen

> 2'500 Transaktionen

Gutscheine & Souvenirs

ca. 900 Transaktionen

Sportschulen, Vermietung, Bäder Angebot, Golf Tee-Times, Bobfahrten, ÖV-Tickets

ca. 600 Transaktionen

Tischreservierungen

> 290 Reservierungen



Kaufabschluss

Gast besucht den Experience Shop und legt ein/mehrere Produkte/Leistungen in den Warenkorb → geht zum Check-out und bezahlt.

- Der Kaufvertrag wird zwischen Leistungspartner (zB Hotel) und dem Kunden geschlossen
- Geldfluss erfolgt vom Kunden an den Leistungspartner
- Die AGB/Rücktrittsbedingungen des Leistungspartner kommen zur Anwendung (zB im Falle einer Stornierung)

Wichtig: Engadin Tourismus stellt die technische Infrastruktur zur Verfügung und pflegt diese. Engadin Tourismus ist jedoch nicht Anbieter der Leistungen!

**Ist eurer Meinung nach der Onboarding Prozess einfach?
Gibt es genug Infomaterial?
Nach dem Onboarding – ist der Supportprozess ausreichend?**

Wie kommen Leistungsträger auf den Experience Shop?

- Kontaktaufnahme mit Produktmanagement Engadin Tourismus (pm@engadin.ch)
- Kooperationsvertrag
- Erstellung des Kontos beim Zahlungsdienstleister
- Je nach Angebot müssen die Leistungsträger ihr Angebot im jeweiligen Drittsystem einpflegen:
 - Hotels: STC
 - Ferienwohnungen: e-domizil
 - Aktivitäten-Anbieter: Trekksoft
 - (Schnee)Sportschulen: Waldhart
 - Restaurants: Aleno oder Lunchgate



Wie kommen Leistungsträger auf den Experience Shop?

- Beschreibung, Preis-/Kapazitätsverwaltung → durch den Leistungspartner im Drittsystem
- AGB → jeder Leistungspartner muss seine AGB hinterlegen
- Produktmanagement prüft das Angebot nochmals (Bild, Text)

→ LIVE-Gang am Shop – Angebot kann nun gebucht werden



Sunnyside App: Ist man am Shop präsent, dann ist das Angebot auf über die App buchbar. Kein separates Set-up ist notwendig!



Wie funktioniert der Bezahlvorgang?

Unterschiedlich je nach angebotener Leistung/gewählter Option/Drittsystem

- Hotels → KK als Garantie, wird ins Hoteldata übermittelt
- Ferienwohnungen → KK als Garantie, Gast erhält Zahlungslink von e-domizil
- Aktivitäten/Schneesportschulen: je nach gewählter Option des Leistungspartners
- Bergbahntickets/ÖV → KK wird sofort belastet
- Restaurants: keine Zahlung, es erfolgt nur die Reservation eines Zeitslots

Wie funktioniert die Auszahlung?

Betrifft vor allem Aktivitätenanbieter und Schneesportschulen

- Voraussetzung: LP hat die Option „KK wird sofort belastet“ gewählt
- Wöchentlich
- Bankkonto → kein separater Vertrag mit Visa/Amex/Mastercard etc. notwendig

Welche Zahlarten braucht es eurer Meinung nach am Shop?

Zahlungsarten am Shop

Am Experience Shop hat der Gast die Auswahl zwischen diversen Zahlungsarten (konventionelle und digitale Zahlungsmethoden):

Zahlungsart

Es werden alle gängigen Kreditkarten akzeptiert.

- Kreditkarte  3D-Secure       
- Twint 
- Apple pay 
- Google pay 
- Klarna  Hinweise 
- Auf Rechnung (Limit: CHF 4'000.00)  Hinweise 

Informationen über den Experience Shop

Webseite von Engadin Tourismus:

[Experience Shop Engadin & St. Moritz \(engadintourismus.ch\)](https://engadintourismus.ch)

- Erklärvideo
- Experience Shop Manual
- Kooperationsvertrag Experience Shop
- Trekksoft Manual
- Email-Kontakt: pm@engadin.ch

Was sind Keypoints welche mitgenommen werden?



www.menti.com – CODE 3337 7377



Vielen Dank. Merci

Engadin. *Diese Berge, diese Weite, dieses Licht.*





Engadin. *Diese Berge, diese Weite, dieses Licht.*



Vorstellung B2B Shop



Was ist der B2B Shop?

- Der B2B Shop dient als Lösung für unsere Partner, um in Zukunft, die bereits im Onlineshops erhältlichen Produkte und Dienstleistungen auf eine einfache Art und Weise auch vor Ort z.B an der Reception des Hotels zur Verfügung stellen können
 - BB-Inkl. Tickets
 - ÖV-Inkl.-Tickets
 - Loipen-Tickets (für Nordic Hotels)
 - Bergbahntickets
 - Sleep + Ski (aktuell Testphase)
 - Bike-Mehrtageskarten (geplant für Sommer 2024)

Vorteile für die verschiedenen Parteien

Gast:

- Convenience Steigerung

Leistungspartner:

- Die Prozesse zur Produktausstellung für Leistungsträger jeglicher Grösse und Art werden einfacher und schneller
- Eine Plattform für die Ausstellung verschiedener Tickets
- Bessere Durchgängigkeit des Angebots durch die Digitalisierung des Prozesses und Einsparungen bei den Infrastrukturkosten

Wie funktioniert der B2B Shop?



Kurzbeschreibung des neuen Prozesses

1. Einmaliges Einrichten (Onboarding) des Zugangs zum B2B-Shop von Engadin Tourismus
 - ÖV Tickets
 - Loipen-Tickets
 - Bergbahntickets
 - Sleep + Ski (aktuell Testphase)
 - Bike-Mehrtageskarten (geplant für Sommer 2024)

B2B Shop - Übersicht



Buchungen

Anreise heute

Anreise morgen

Anreise gestern

Alle Anreisen

Neu

Importieren

INKLUSIVE ANGBOTE

Buchungen

ÖV Tickets

Bergbahn Tickets

LOIPEN TICKETS

Tickets

Tickets erstellen

SKITICKETS

Dashboard

Bestellungen

Gäste

Reports

ÖV-TICKETS

Einzelfahrten

Spezialtickets

Tickets

Reports

ID	NAME	EMAIL	SPRACHE	CHECKIN	CHECKOUT	GÄSTE	STATUS	AKTIONEN
123754398	Marie Vogt	marie.vogt@engadin.ch	DE	Mar 12, 2024	Mar 14, 2024	1 Gäste	✓	Aktionen
123754312	Marie Vogt	marie.vogt@engadin.ch	DE	Feb 22, 2024	Feb 27, 2024	2 Gäste	✓	Aktionen
23456434	Marie Vogt	marie.vogt@engadin.ch	DE	Feb 14, 2024	Feb 16, 2024	1 Gäste	✓	Aktionen
12345678784	Marie Vogt	marie.vogt@engadin.ch	DE	Feb 09, 2024	Feb 11, 2024	1 Gäste	✓	Aktionen
1234567878	Marie Vogt	marie.vogt@engadin.ch	DE	Feb 09, 2024	Feb 11, 2024	1 Gäste	✓	Aktionen
23456430	Marie Marie	marie.vogt@engadin.ch	DE	Feb 13, 2024	Feb 17, 2024	1 Gäste	✓	Aktionen
123754244	Marie Marie	marie.vogt@engadin.ch	DE	Feb 09, 2024	Feb 11, 2024	1 Gäste	✓	Aktionen
23456438	Marie Marie	marie.vogt@engadin.ch	DE	Feb 09, 2024	Feb 11, 2024	1 Gäste	✓	Aktionen
123754353	Marie Marie	marie.vogt@engadin.ch	DE	Feb 09, 2024	Feb 11, 2024	1 Gäste	✓	Aktionen

Kurzbeschreibung des neuen Prozesses für die Ausstellung der ÖV & BB Inkl. Tickets

1. Sie erfassen als Gastgeber die Buchungsdaten wie gewohnt in Ihrem Buchungssystem
2. Anschliessend importieren Sie ganz einfach die Buchungsdaten in den B2B-Shop
3. Nach dem Import der Daten wird im B2B-Shop ein Link generiert, der automatisch per Mail 1-2 Tage vor der Anreise an den Gast versendet wird
4. Der Gast kann die Infos nach Erhalt prüfen und bei Bedarf die Daten von Mitreisenden ergänzen (Lösung für Gruppen ist vorhanden)
5. Die entsprechenden Tickets werden generiert und dem Gast per Mail als PDF zugestellt. Er kann diese ausdrucken oder digital verwenden (Wallet oder PDF)
6. Noch nicht generierte Tickets können von Ihnen als Gastgeber ganz einfach und schnell bei der Ankunft der Gäste ausgelöst werden
7. Bei Buchungstornierungen können bereits generierte Tickets annulliert werden



Die ÖV Inkl. -Tickets

Engadin OFFICIAL EXPERIENCE SHOP www.engadin.ch/allegra@engadin.ch

ÖV-Inklusive Verbundgebiet engadin mobil

Auf allen Strecken zwischen Cinas-chel - Maloja und Spinas - Alp Grüm **Lorenz Noth**

[Details zur Gültigkeit](#)

Gültigkeit: 16.06.2023 00:00 bis 18.06.2023 23:59
für An- und Abreise nicht gültig

Ticket ID: 0033 6558 3796

Preis: CHF 0.00

Klasse: 2. Klasse

Zone: (2)(ABO)(9)
Alle Zonen engadin mobil inkl. Maloja-Chiavenna & Promontogno-Soglio

Erstellt am: 16.06.2023 09:24



Aussteller des Tickets

Hotel: Hotel Test
Telefon: +41 81 830 08 54
Mail: lorenz.noth@engadin.ch
Website: www.hoteltest.ch
Buchungs-ID: 00000



engadin mobil
wir verbinden

E-Tickets sind persönliche und nicht übertragbare Fahrtausweise.
Sie sind dem Kontrollpersonal unaufgefordert und zusammen mit einem amtlichen Ausweis vorzuweisen.

Engadina St.Moritz Tourismas - Via Malintra 1 - 7500 St.Moritz - +41 81 830 00 01 - allegra@eim.ch

14:20 52%

Karten

Engadin TICKET 0033 6558 3796

ÖV Inklusive

PASSENGER
Lorenz Noth 2. Class (2)(ABO)(9)

VALID:
16.06.2023 00:00 18.06.2023 23:59



14:20 51%

LÖSCHEN Aktualisiert: Vor 2 Stunden FERTIG

Auf Sperrbildschirm

Aktivieren Sie Bluetooth, um zu gewährleisten, dass diese Karte standortbasiert angezeigt wird. [Bluetooth-Einstellungen ...](#)

[Karte freigeben](#)

ÖV Inklusive
Verbundgebiet engadin mobil

Passenger
Lorenz Noth

Ticket
0033 6558 3796

Zone
(2)(ABO)(9)
Alle Zonen engadin mobil inkl.
Maloja-Chiavenna & Promontogno-Soglio

Gültigkeit
16.06.2023 00:00 - 18.06.2023 23:59



Nächste Schritte

- Komplette Umstellung der ÖV-Inkl. Ticketausstellung über den B2B-Shop für alle Partnerbetriebe bis Ende April 2024
 - Die Ausgabe Papiertickets und Ticketausgabe über Webshop Engadin Bus werden per Ende April 2024 beendet
 - Wir empfehlen die Ticketerstellung über den B2B Shop bereits zu testen, damit die Umstellung problemlos verläuft
- Bei Fragen und Anregungen wenden Sie sich gerne jederzeit an uns, damit wir den B2B Shop gemeinsam optimieren können und zu einer vereinfachten Lösung für alle gestalten können

Detailliertere Informationen und Erklärungsvideo

[Weitere Informationen zum B2B-Tool](#)

[DCJ Academy](#)

Im Rahmen unserer DCJ-Academy liefern wir gesammeltes Digital-Wissen im kompakten Videoformat, bieten Weiterbildungsmöglichkeiten an und vermitteln Know-How.

The screenshot shows the website for Engadin St. Moritz Tourismus. The page is titled "Engadin St. Moritz Tourismus" and features a "MENU" button in the top right corner. The main content area is divided into two columns. The left column, titled "Leistungspartner", lists various services and partners, including "Ferienwohnungs-Corner", "IG Ferienwohnungen", "Hygiene & Schutz in Ferienwohnungen", "Hotel-Corner", "Regionaler Hotel Benchmark", "Partnerinformationen zum Gepäcktransport für Gäste", "5-Jahres-Plan der Winter- und Sommersaison", "Partner Portal", "Registration", and "Digitales Know-How & Dienstleistungen". The right column, titled "2. Folge: Experience Shop und B2B Shop", contains a video player for "DCJ-Academy Folge 2" with a play button and a progress bar. Below the video player, there is a section for "Weiterführende Informationen" with a link to "Management Summary – Commerce Report Schweiz 2022" and a link to "Erklärvideo und Informationen zum Experience Shop".

Was sind Keypoints welche mitgenommen werden?



www.menti.com – CODE 3212 1526



Vielen Dank. Merci



Take Outs

Workshop 3: E-Commerce im eigenen Betrieb – Chancen & Hürden

Take Outs

Workshop 2: B2B Shop, Engadin Tourismus AG

merci
einfache umsetzung
update interessant
effiziente
persönlich und nützlich neues
zukunft spannend
übersichtlich gästезentrierung
dranbleiben innovativ
partizipation
kundenfreundlich

Take Outs

Workshop 1: B2C «Experience» Shop, Engadin Tourismus AG

gute präsentation

möglichkeiten ausnutzen

nutzungsmöglichkeit

danke vielmals

Closing

Rückmeldungen zur Veranstaltung



www.menti.com – CODE 7427 6682

Ausblick

Fachveranstaltungen & Digital-Coachings 2024

Freitag, 15. März 2024 in St.Moritz – Fokusthema: E-Commerce

Freitag, 7. Juni 2024 in St.Moritz – Fokusthema: Personalisierte Kommunikation

Freitag, 13. September 2024 in Pontresina – Fokusthema: Content-Qualität

Freitag, 29. November 2024 in Pontresina – Fokusthema: Data-Management

Beim Besuch von mindestens 3 Veranstaltungen pro Jahr erhält das betreffende Unternehmen ein individuelles Digital-Coaching im Wert von CHF 1'200.-

engadintourismus.ch/dcj