



Universität Zürich



Neue Beratungsformen im Tourismus: „das Reisebüro der Zukunft“

**Prof. Dr. Gerhard Schwabe, Dr. Jasminko Novak,
Dipl. Ing. Susanne Schmidt**

Universität Zürich, Institut für Informatik
Informationsmanagement

**In Kooperation mit STA Travel Schweiz,
Jean-Philippe Spinas**



Überblick



- **Markt-Herausforderungen in der Reiseberatung**
- **Probleme klassischer Reiseberatung**
- **Neue Beratungsformen: SmartTravel**
- **Bisherige Erfahrungen mit SmartTravel**
- **Ausblick**

Markt-Herausforderungen in der Reiseberatung



Universität Zürich



Internet überrumpelt das Reisebüro-Geschäftsmodell

→ Reisebüros verlieren ihre Rolle: Transaktionen / Information Brokering

▪ Reiseplanung und -Buchung verschiebt sich ins Internet

- Überspringen der Vermittler: Direkt-Portale der Airlines und Touroperator
- Kostendruck und Produktstandardisierung (Flüge, Pauschalreisen...)

▪ Information über Reiseziele frei verfügbar

- Web-Reiseportale: hohe Qualität und höhere Vielfalt
- Nutzergenerierte Inhalte: Hotelbewertungsportale, Reise-, Foto-Communities (holidaycheck.de, Virtual Tourist, Flickr)
- Offene Geoinformationsplattformen: z.B. Google Maps, Google Earth

→ Kunden nicht bereit, für Beratung extra zu zahlen

→ in 2007: >50% der Buchungen via Internet (PhocusWright Studie, 2007)

Kosten- und Erwartungsdruck: Was ist der Mehrwert persönlicher Reiseberatung?

Markt-Herausforderungen in der Reisebranche

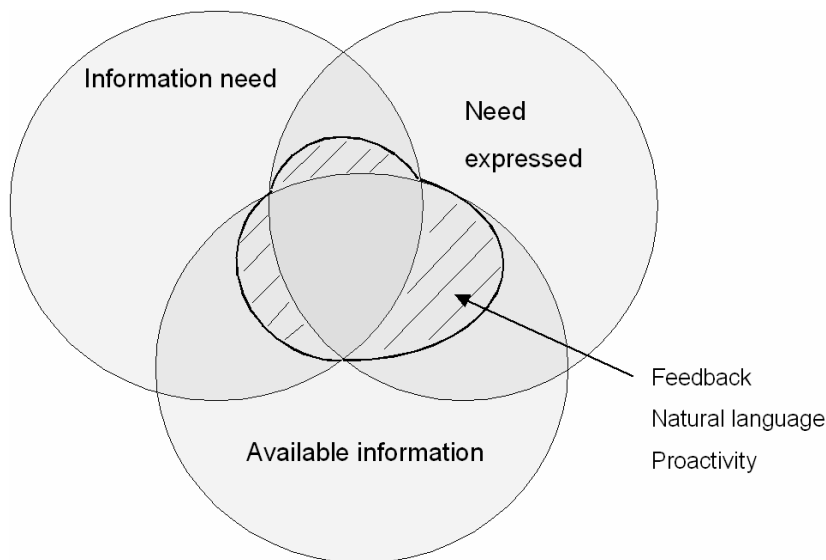


Universität Zürich



Chancen für die Reiseberatung

- Selbstrecherche im Internet zeitaufwändig
 - Information fragmentiert, Unübersichtlichkeit vieler Quellen
 - Vertrauenswürdigkeit kann nicht verifiziert werden
- Schwierig für Kunden, Bedürfnisse präzise zu formulieren
 - Vage und latente Bedürfnisse: Gefühle, Wünsche, Sehnsüchte
 - „Ich weiss es, wenn ich es sehe“



▪ Informationsprodukte vs. Informationsdienstleistungen

Bsp. Informationssuche in der Lonely Planet Reisecommunity



Universität Zürich



Branches > [Europe - Eastern Europe and the Caucasus](#)

-- Select a Branch: --



[Reply to this topic](#)

<p>JillMuegge Posted: 09 Jan 2006 1:07am</p>	<p>In need of some sun!</p> <p>Hi All,</p> <p>My friends and I are in London and are looking for a European destination to head in March that would be warm, sunny and beachy (and not cost us all of our savings) Any great ideas?</p> <p>Many Thanks, Jill</p>	 
<p>AndrewSmith Posted: 09 Jan 2006 1:34am</p>	<p>1.</p> <p>Not in Central / Eastern europe. TryTurkey, Morocco or the Canary Islands. Loads of cheapo package deals there.</p> <p>----- Andrew Smith</p>	 
<p>Quartier Rouge Posted: 09 Jan 2006 2:00am</p>	<p>2.</p> <p>Southern Spain and Protugal, Sicily in Italy, Lampedusa Island in Italy, Crete, Cyprus all correspond to your criteria. However the sea may be a bit chilly to swim in March. In late March however you may find nice weather (temps. in the 20s Centigrade)</p>	 



Klassische Beratungssituation



Experte interagiert mit dem Kunden, um ein personalisiertes Produktangebot zu erstellen

Probleme klassischer Beratung

- Wahre Kundenbedürfnisse explizieren
- Informationsasymmetrie
- Vertrauen und Glaubwürdigkeit
- Emotionale Färbung des Prozesses



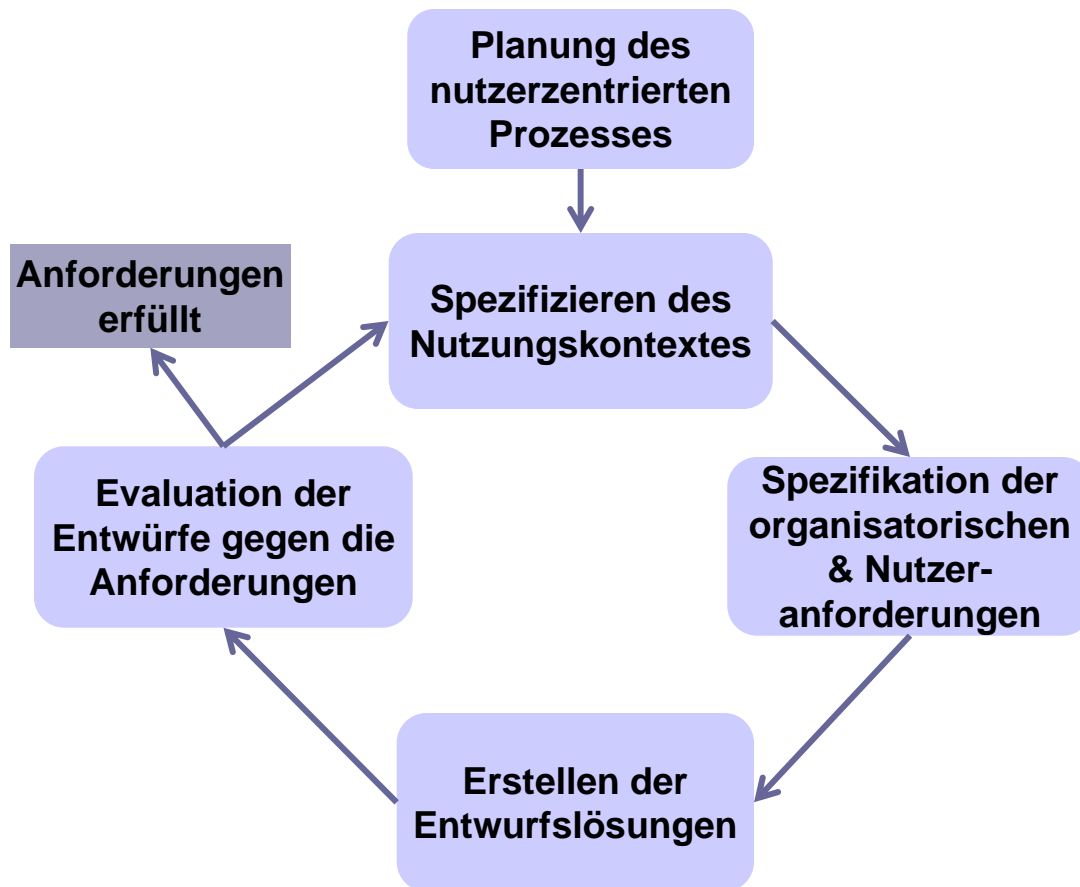
Wie könnte sie mit neuen Beratungsansätzen gelöst werden?



Nutzerzentrierte Entwicklung

Einbeziehung der Nutzer in den Entwicklungsprozess von „Tag 1“

- Iteratives Vorgehen: Entdeckung von **wahren** Nutzerbedürfnissen



Quelle: ISO 13407

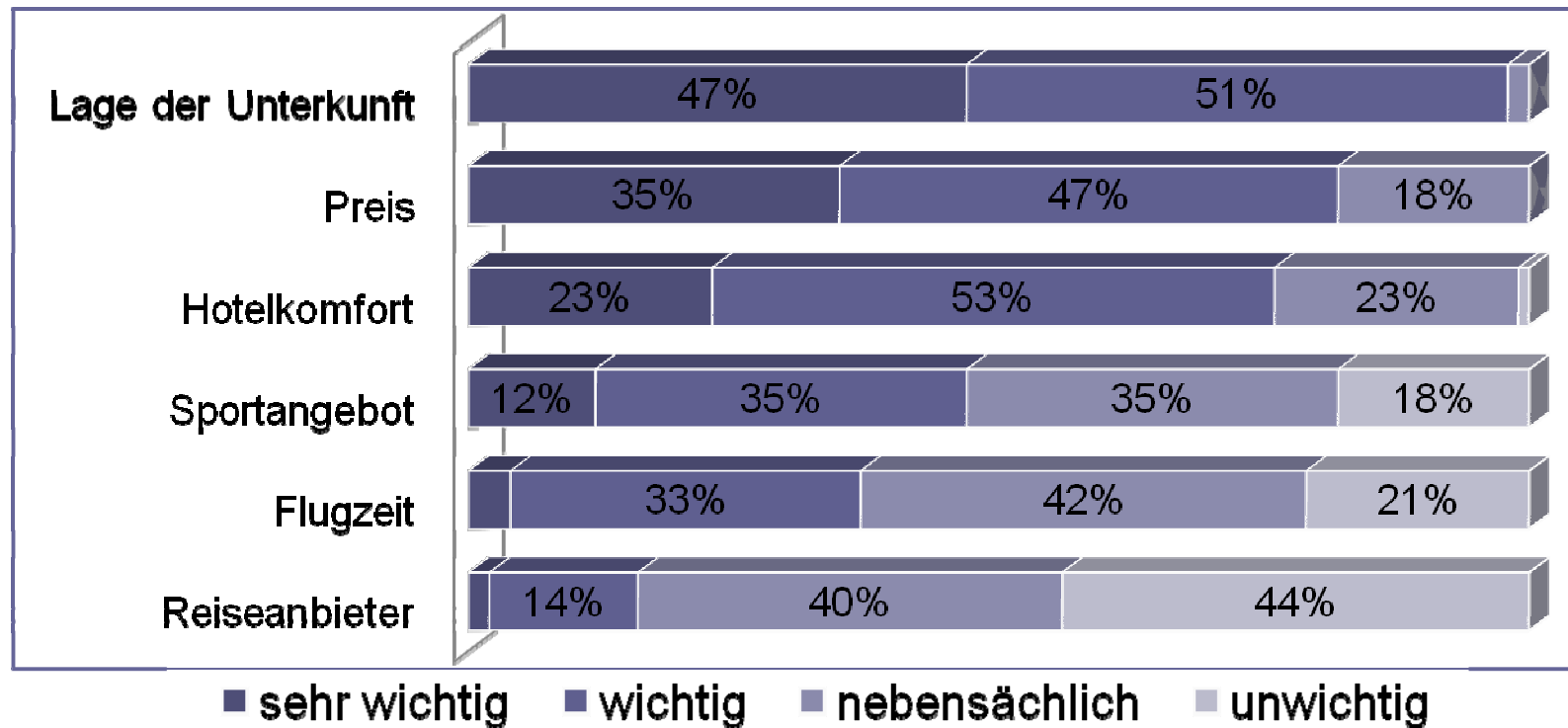
Qualitäts- / Akzeptanzsicherung

- Usability Testing im Labor
- Feldtests in realem Umfeld
- Pilotierung + Begleitung der Einführung



Nutzer-Anforderungen an Reiseplanung

- Web-Befragung
- Beobachtung der Beratungsprozesse im Reisebüro
- Interviews mit Nutzern und Beratern



Ergebnisse der Web-Befragung zu Reiseplanungsanforderungen der Kunden

(nach Quelle: Schwabe, Novak und Aggeler, 2008)

Berater Anforderungen an Beratungsunterstützung



Universität Zürich



- Beobachtung der Beratungsprozesse im Reisebüro
- Interviews mit Beratern

Kriterium	Erwarteter Nutzen
Multimedialinhalte	Integration neuer Medien ermöglicht neuartige Möglichkeiten der Produktpräsentation
Teamwork	Verbesserte Interaktion mit Kunden, direktere Zusammenarbeit
Community	Integration von Community-Wissen eröffnet mehr Detailinformationen, zeitintensive Rückfragen über den verantwortlichen Hotel-Agenten verringert
Kommunikation	Verbessert durch die synchrone Sicht auf Informationen
Gemeinsames Interface	Reduktion von Medienbrüchen durch Integration verschiedener Systeme

Berater-Anforderungen an SmartTravel (nach Quelle: Aggeler, 2007)

Neue Beratungsformen im Tourismus



Universität Zürich



Reisebüro der Zukunft

- Interaktiver, multimedialer Beratungsraum
- Beratung als Kooperation Kunde-Berater



Ziele

- Verbesserung der Beratungseffektivität
 - Unbewusste Kundenbedürfnisse ausloten
 - Erstellung hoch individualisierter Angebote
 - Up-Selling / Cross-Selling
- Kundenbindung: Einzigartiges Nutzererlebnis
- Integration der Internet-Stärken in das Offline-Setting

Neue Beratungsformen im Tourismus: SmartTravel



Universität Zürich



Reisebüro der Zukunft

- Beratung als Kooperation Kunde-Berater
- ...mit hohem Erlebniswert, Vertrauen und emotionaler Bindung verknüpfen

SmartTravel Prototyp



Gemeinsame Visualisierung des Problemdefinitionsraums: Auswahlkriterien und Suchanfragen

Gemeinsame Visualisierung des Lösungsraums: Geographische Kontextualisierung Verfügbarer Angebote, die den spezifizierten Suchbegriffen und/oder Auswahlkriterien entsprechen

Simultane Präsentation offizieller Informationen und Community-Ressourcen: Reisebüro-Datenbank, Hotelbewertungen, Erfahrungsberichte, Fotos, Reisevideos



SmartTravel Multimedia



Belvedere, Vassilikos

Neues, modernes und überaus stilvolles Erholungs- und Wellnesshotel, das von der Eigentümerin Katerina Belovari selbst und liebevoll betreut geführt wird.

Lage
Ca. 600 m von einem der schönsten Sandstrände Dekyrias, vom Klatschli-Daguzio, und etwa 500 m von Porto Ramis-Strand entfernt. Nach Zypernos-Island sind es nur 1,9 km.

Infrastruktur
27 Zimmer, Rezeption, Restaurant, Außenkafeteria, Cocktailschwimmbad mit Whirlpool, Sonnenterrasse, Pool-Graffiti.

Spa und Wellness
Oliva Garden, Filzsauna.

Unterkunft
Zimmer: Modern und komfortabel eingerichtet, mit BadWC, Föhn, Satelliten-TV, DVD-Player, Internetzugang, Safe, Kühlschrank.

WITERE LINKS
Lafalini und Zypernos

Hotellbewertungen Hotel Imperial Belvedere

Reisebewertungen	4.8 Sterne
Aufgabe Bewertungen	1.75*
Wissensfragen	99%
Reise-Tipps	5.8

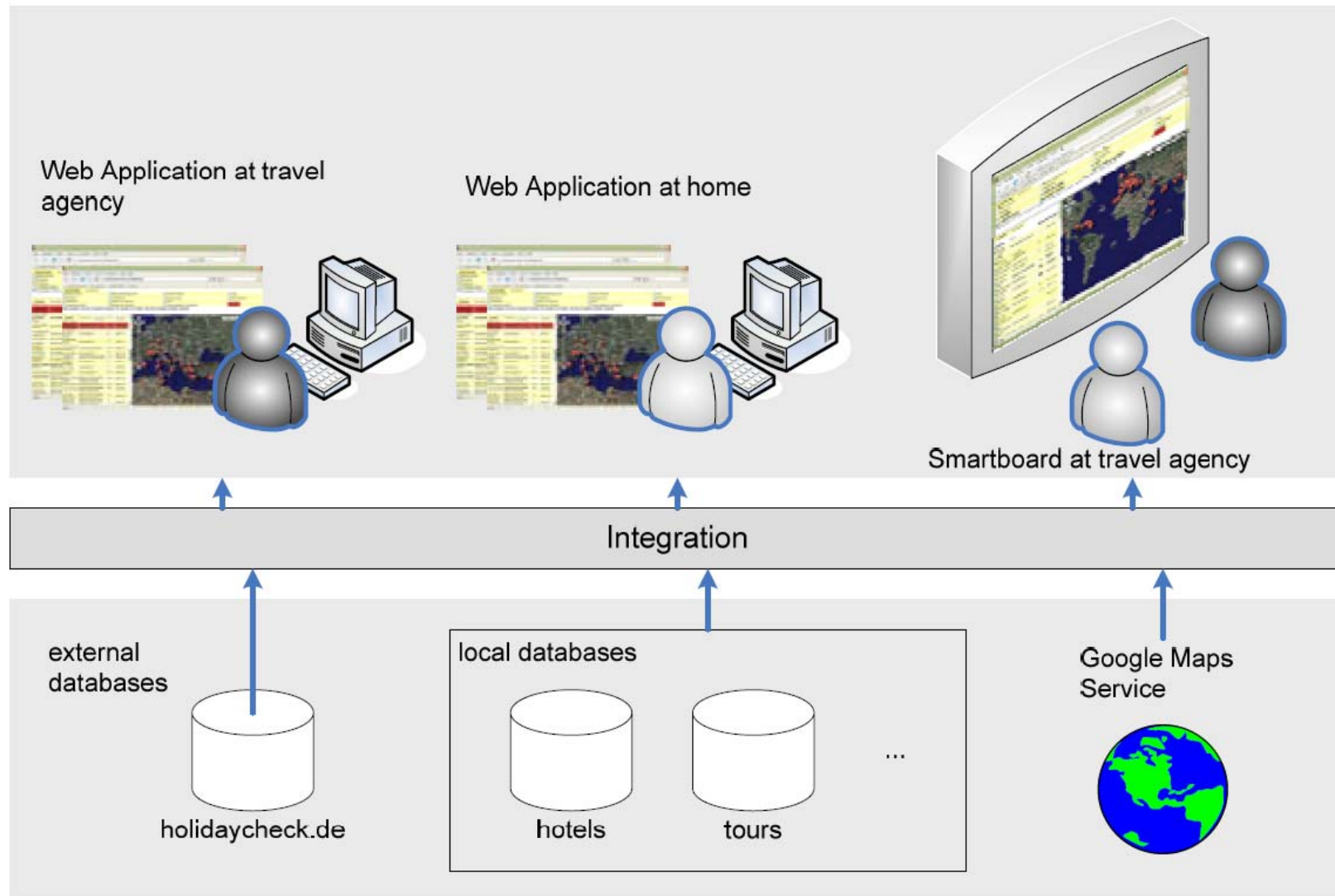
Bilder und Videos von Urlaubern

Bilder: Hotel Imperial Belvedere
Videos: Hotel Imperial Belvedere





SmartTravel Architektur



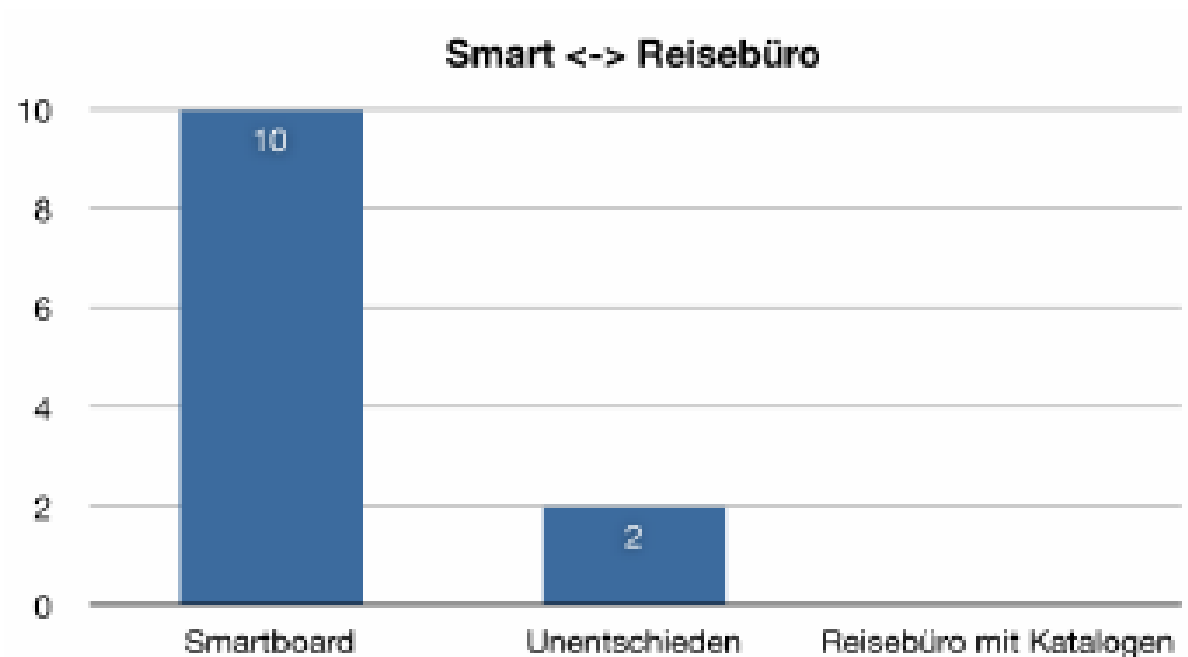


Bisherige Tests und Erfahrungen



Evaluierung: 12 Kunden, 4 Berater im realistischen Setting (STA Travel)

- **Smartboard überragend besser** als klassische Beratung

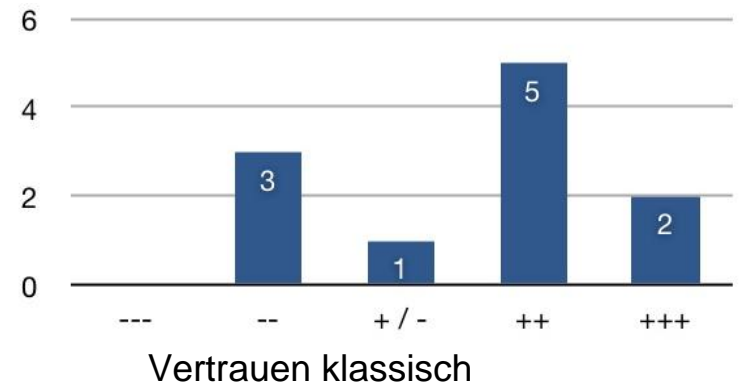
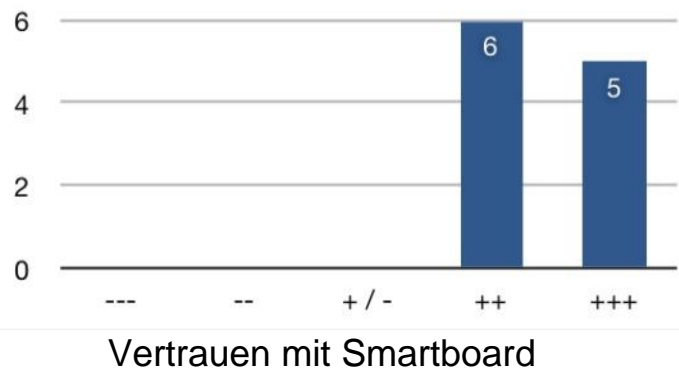


Vergleichende Nutzerbewertung: SmartTravel vs. klassisches Reisebüro

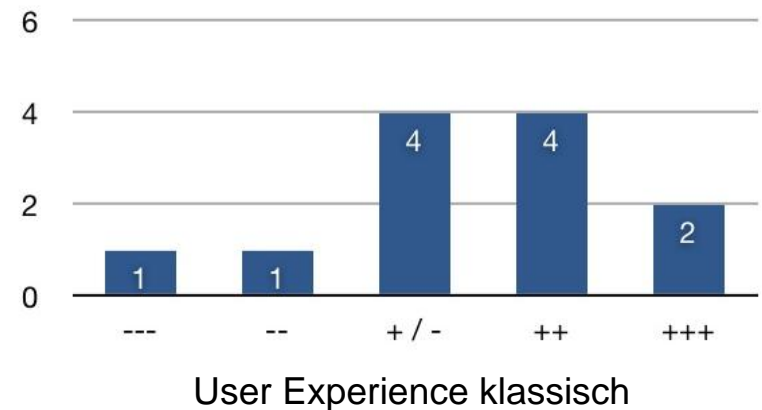
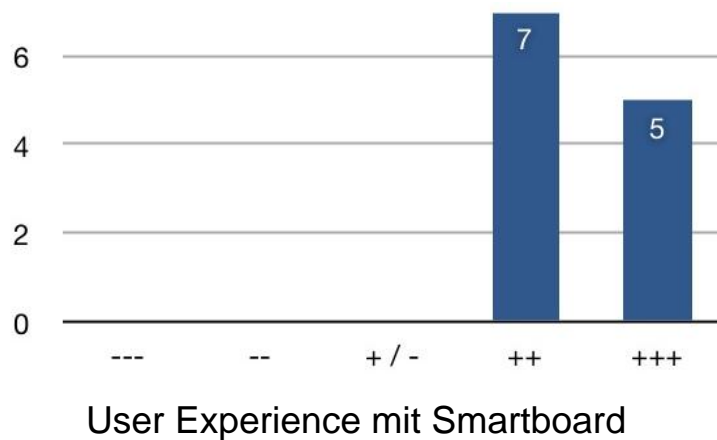


Bisherige Tests und Erfahrungen

...höheres Nutzer-Vertrauen mit Smartboard



...besserer Erlebniswert mit Smartboard





Bisherige Tests und Erfahrungen

...SmartTravel hilfreich für die Berater

	--	-	+/-	+	++
...das System ist nützlich in meinem Job.	0	0	1	0	3
... ermöglicht es mir, meine Aufgaben schneller zu vollenden.	0	1	1	2	0
... erhöht meine Effektivität im Job.	0	1	1	1	1
... macht es leichter, meinen Job zu machen.	0	1	1	0	2



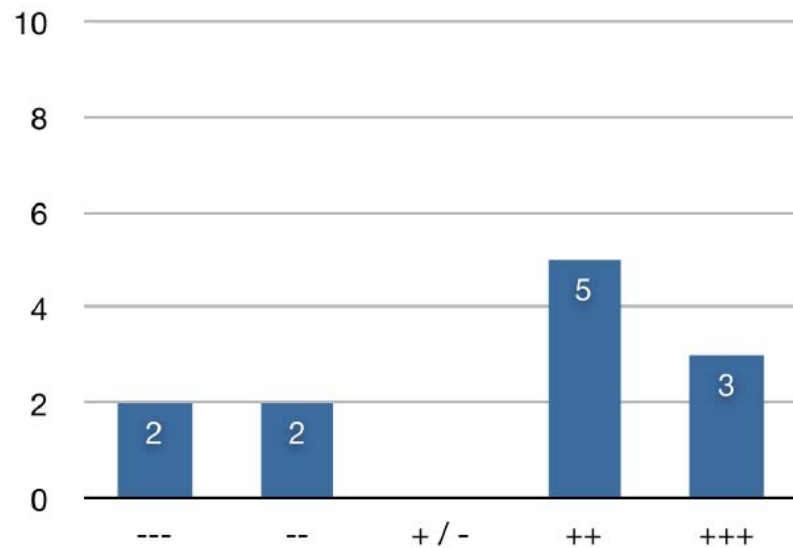
Bisherige Tests und Erfahrungen

...SmartTravel einfach zu benutzen für Kunden & Berater

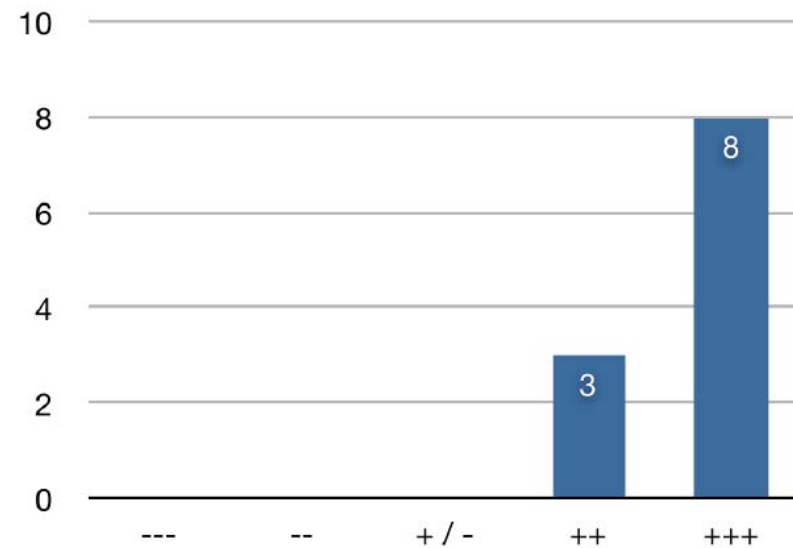
	--	-	+/-	+	++
...die Interaktion ist einfach und verständlich.	0%	0%	6%	31%	56%
... das System ist einfach zu benutzen	0%	0%	13%	19%	68%
... die Benutzung des Systems ist einfach zu lernen	0%	0%	6%	13%	75%



Bisherige Tests und Erfahrungen



Klassische Beratung



SmartTravel

Absichten der Nutzer zur zukünftiger Nutzung der zwei Beratungsformen



Ausblick

Weiterentwicklung

- Weitere Feldtests und Evaluierungen: Beratungsprozess, User Experience
- Erweiterung der Content- und Medientypen (z.B. TV-Reportagen, Videos, Nachrichten, Nutzergenerierte Inhalte)
- Neue Beratungsprozesse / Verbindung mit eCRM, Multi-Channel Marketing
- Berater-Training und Know-How Austausch
- Vernetzung: Weltweite STA Travel Community

Diskussion: Grenzen / Implikationen / Chancen für unterschiedliche Akteure aus der Reisebranche

- Perspektive Reisebüros
 - E.g. Reintermediation Strategien für die Offline-Welt
- Andere Akteure
 - E.g. Hotels, Destination Marketing...

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!