

Ganze Region in einer App

Uwe Pagel/Christoph Buck

Mit der Einführung der Allgäu-Walser-App geht die Region Oberallgäu den nächsten Schritt zur Digitalisierung. Die App führt Zusatzangebote der bestehenden Gästekarte sowie neue technische Möglichkeiten unkompliziert in einem einheitlichen System zusammen.

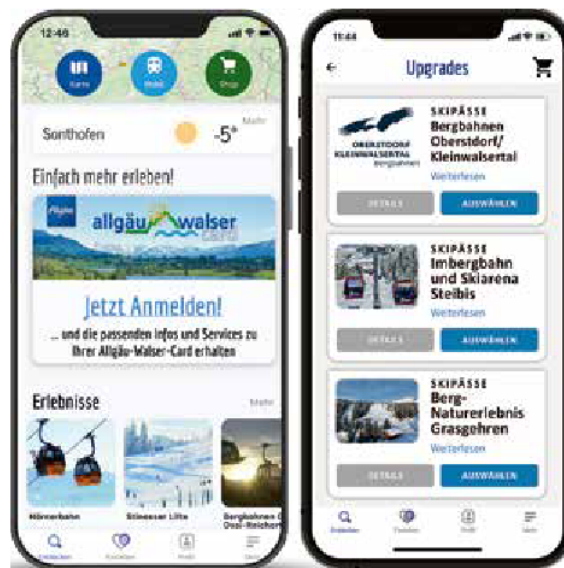
Innovative Vermarktungskonzepte für Tourismus-Destinationen brauchen leistungsstarke und zuverlässige Software-Lösungen. Schon seit dem Jahr 2002 vertraut die Oberallgäu Tourismus Service GmbH (OATS) deshalb auf ERP-Systeme und Schnittstellen-Technologie von Wilken. So konnte mit der Allgäu-Walser-Card ein erfolgreiches Gästekarten-Konzept in der beliebten Urlaubsregion etabliert werden. Mit dem vor einiger Zeit erfolgten Umstieg auf die Wilken ERP-Lösung P/5 und dem Launch der neuen Allgäu-Walser-App geht die Region den nächsten Schritt in die Digitalisierung: von der Präsentation umfangreicher Vorteilsleistungen der Allgäu-Walser-Card bis zur Buchung von Skipässen und Bergbahntickets werden zahlreiche Prozesse in einem einheitlichen System abgebildet.

Als die OATS 2002 die erste Version der Allgäu-Walser-Card einführte, sahen das Tourismusgewerbe und die Region noch deutlich anders aus. Geschäftsführer Ulrich

Hüttenrauch: „Eine brauchbare Internet-Verbindung war zu dieser Zeit absolut keine Selbstverständlichkeit. Das System hinter den Karten musste also größtenteils

den ERP-Lösung CS/2 von Wilken wurde es beispielsweise möglich, Skipässe direkt an der Rezeption teilnehmender Hotels zu verkaufen, im Hintergrund Abrechnung und Clearing durchzuführen und Erlöse an beteiligte Leistungsträger weiterzuleiten – ein entscheidender Vorteil gegenüber anderen regionalen Gästekarten-Konzepten. Dementsprechend stieg die Zahl der Gastgeber, die mit der Software der Allgäu-Walser-Card arbeiten, kontinuierlich an. Sie beläuft sich mittlerweile auf über 6.300 Nutzer.

In den vergangenen Jahren stieß das System allerdings zunehmend an seine Grenzen. Der Umstieg auf die neue Wilken ERP-Software P/5 war deshalb naheliegend. Der Wechsel schaffte zudem die Voraussetzung für die Entwicklung der neuen Allgäu-Walser-App. Die ebenfalls mithilfe von Wilken konzipierte Anwendung führt die Zusatzangebote der Gästekarte sowie innovative technische Möglichkeiten unkompliziert und übersichtlich auf dem Smartphone des Gastes zusammen.



Allgäu-Walser-App bietet Mehrwert.

offline funktionieren. Manche Anwender speisten damals die Daten von ihrem Terminal oft nur einmal monatlich oder gar pro Saison ein.“ Auf dieser Basis erfolgte dann die Abrechnung von Leistungen oder die Überprüfung der Meldedaten der örtlichen Behörden. Über die Jahre erweiterten sich die Nutzungsmöglichkeiten deutlich, parallel zur zunehmenden Internet-Abdeckung. Dank der zugrundeliegen-

Das ist insbesondere im Bereich des individuell zugeschnittenen Marketings relevant: „Es gibt nicht die eine Allgäu-Walser-Card: Insgesamt sind aktuell 95 verschiedene Versionen mit unterschiedlichen Leistungen im Einsatz. Das lässt sich mit klassischen Werbemitteln wie Flyern nicht darstellen, weswegen viele Gäste gar nicht so genau wussten, welche Vorteile ihnen ihre jeweilige Karte bietet“, erläutert Ulrich Hüttenrauch. Über die App können nun sämtliche Zusatzleistungen, wie inkludierte Skipässe oder kostenloser Nahverkehr, auf einen Blick eingesehen werden. Die Mitarbeiter an der Rezeption werden deutlich entlastet, da die App Beratungsleistungen und Verkauf übernimmt. Für die Verantwortlichen der OATS war jedoch von Anfang an klar, dass die App mehr bieten musste, als eine bloße Angebotsübersicht. „Um erfolgreich zu sein, muss die App den Gästen einen echten Mehrwert liefern, etwa indem Abläufe einfacher und schneller werden. Mit der Möglichkeit, Skipässe und ÖPNV-Tickets direkt in der App zu buchen, ist uns das gelungen“, so Hüttenrauch.

Die technische Grundlage für diese Funktion lieferte Wilken in Form hochgradig performanter Schnittstellen-Software: Kauft ein Gast in der App ein Ticket, wird der Datensatz an das jeweilige Zugangssystem gesendet (in der Region hauptsächlich das von Anbieter Skidata). Dieses leitet die Daten an die passende Bergbahn mit all ihren vernetzten Drehkreuzen weiter. Passiert der Gast nun ein solches mit seiner Allgäu-Walser-Card, wird das Ticket im Vorbeigehen auf die Karte gebucht. Die OATS übernimmt dabei Aufgaben wie das

Clearing oder Inkasso, damit die Bergbahnen jederzeit schnell ihre Einnahmen erhalten. Dank der effektiven ERP-Lösung P/5 von Wilken werden hierbei die über 400 verschiedenen Tarife in der Region problemlos abgebildet. Aufgrund der technischen Komplexität dieses Vorgangs waren die OATS-Verantwortlichen zunächst skeptisch, ob mit der neuen Lösung alles reibungslos funktionieren würde – für das relativ kleine Service-Team des Unternehmens hat Stabilität höchste Priorität. Positives Feedback seitens der Zugangssystem-Betreiber sowie schnell steigende Akzeptanz bei den Gästen konnten die Vorbehalte allerdings schnell entkräften.

Auf dem Weg von der ersten Idee zur fertigen App mussten jedoch nicht nur die Anforderungen der OATS berücksichtigt werden. Mit insgesamt 40 beteiligten Kommunen und über 6.300 teilnehmenden Gastgebern ergibt sich eine organisatorisch, finanziell und politisch hochkomplexe Situation, die es zu navigieren gilt. Die Finanzierung des Projekts aus kommunalen Haushalten macht langfristige Planungssicherheit zu einem entscheidenden Faktor. Doch auch die technische Umsetzung erfordert eine beträchtliche Vorlaufzeit. Insbesondere, da heute zwischen Sommer- und Wintersaison keine lange Pause mehr liegt, war der fließende Übergang von der bisher genutzten ERP-Lösung CS/2 auf P/5 eine Herausforderung.

Mit dem bisherigen Erfolg der Allgäu-Walser-App ist Ulrich Hüttenrauch sehr zufrieden. Über 40.000-mal wurde die Anwendung seit dem Frühsommer 2021 auf iPhones und Android-Smartphones

heruntergeladen. Fast 75 Prozent der Nutzenden registrierten sich mit einer Allgäu-Walser-Card, wodurch die App in vollem Umfang nutzbar wird. Daneben hebt der OATS-Geschäftsführer den geringen Service-Aufwand hervor: „Ehrlich gesagt hatten wir zum Launch erheblichen Respekt vor zahlreichen Support-Anfragen. Bisher ist es aber sehr überschaubar, alles läuft gut.“ So sieht er die App für die nahe Zukunft gut gerüstet: „Der Skipass-Verkauf direkt in der App wird die Feuertaufe für die Weiterentwicklungen. Auf Basis der Erfahrungen aus der Sommersaison sind wir uns aber sicher, dass das gut funktionieren wird.“

An weiteren Features wird bereits gearbeitet: So wäre bereits jetzt das E-Ticketing nach VDV-KA-Standard über die App möglich – allerdings fehle aufseiten der regionalen Nahverkehrsunternehmen häufig noch das entsprechende Bordequipment, um E-Tickets korrekt zu verarbeiten, wie Ulrich Hüttenrauch anmerkt. Auch Schnittstellen für E-Auto-Ladesäulen, der Zugang zu automatisierten Ski-Depots oder die Einbindung weiterer Mobilitätslösungen werden in absehbarer Zeit zur Verfügung stehen. Mithilfe des Nutzungsverhaltens in der App ließe sich mit Predictive Analytics zudem vorhersagen, wohin die Menschen voraussichtlich unterwegs sein werden. Als Teil der Besucherlenkung könnte das Allgäu-Walser-Card-System so zur Vermeidung von Overtourism beitragen, der bereits jetzt ein Problem in der Region ist.

Uwe Pagel ist Geschäftsführer, Christoph Buck ist Mitarbeiter der Press'n'Relations GmbH, Ulm.