

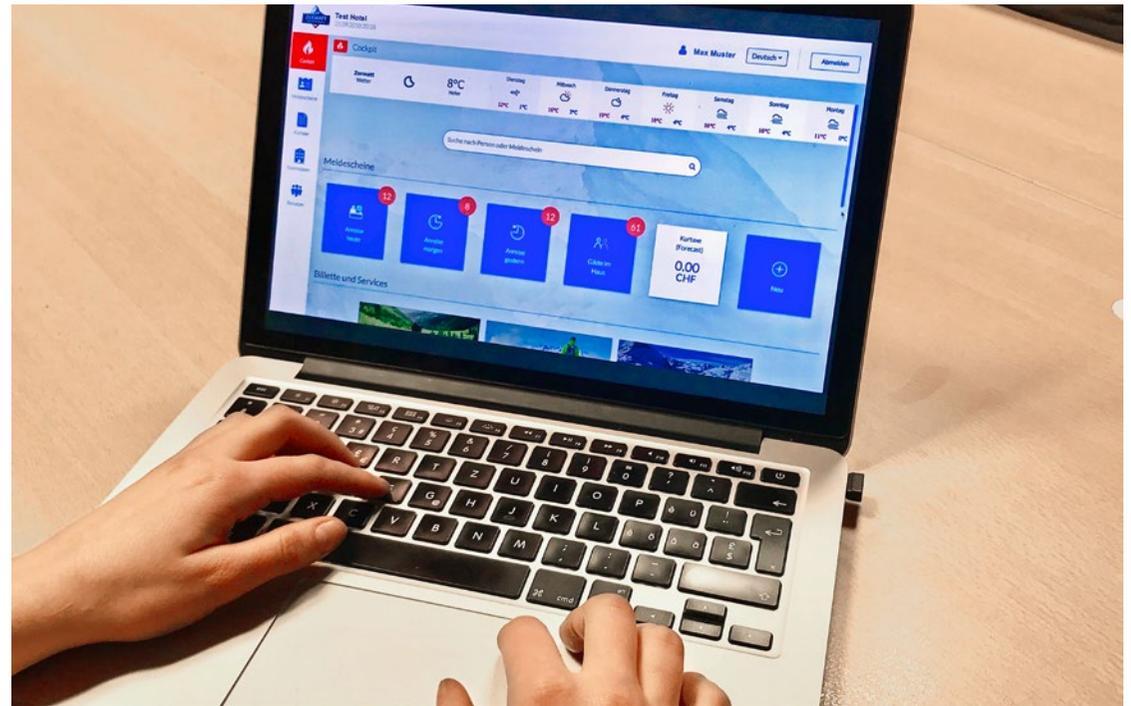
Elektronische Abrechnung von Kurtaxen

Die Destination Zermatt – Matterhorn führte Anfang Februar 2019 die elektronische Abrechnung der Kurtaxen ein. Das neue System hilft Beherbergern Zeit zu sparen und ist für Gäste das Eintrittsportal zu einer Vielzahl von Dienstleistungen.

Für den Projektleiter der Bonfire AG, Stefan Linder, war von Anfang an klar, dass der elektronische Meldeschein nicht nur eine eigenständige Insellösung sein darf; er muss sich ins Gesamtsystem bestehend aus dem CRM (Customer-Relationship-Management) und den PMS (Property-Management-Systems) der Zermatter Hotel- und Ferienwohnungsbesitzer einfügen, sodass der Aufwand nicht grösser, sondern kleiner wird. Die Programmierung und Austestung der PMS-Schnittstellen hat denn auch ihre Zeit in Anspruch genommen. Seit dem 1. Februar 2019 werden sukzessive Hotels mit den PMS Reconline oder Tomas auf das neue Meldesystem umgestellt. Benützer des PMS Protel folgen im Laufe des Frühlings. Die Einführung geschieht durch ein Onboarding, bei dem der Beherberger individuell und umfassend geschult wird. Bei der Programmierung wurde speziell darauf geachtet, dass das System sehr einfach und intuitiv zu gebrauchen ist. Zermatt Tourismus ist verantwortlich für die Umsetzung und wird die betroffenen Hotelbetriebe kontaktieren. Bei den Ferienwohnungen erfolgt die Einführung gegen Ende der Wintersaison, spätestens zum Start in den Sommer. Auch hier werden die Vermieter im Voraus geschult.

Zeit sparen

Das neue Meldeschein-System von Zermatt reduziert den administrativen Aufwand für Gastgeber und Frontoffice-Mitarbeitende. Sie sparen Zeit – Zeit, die



Ein weiterer Schritt in die Digitalisierung: elektronisches Meldewesen für unsere Gäste.

sie stattdessen den Gästen widmen können. Auf der Benutzeroberfläche werden Informationen wie die aktuellen Anreisen oder die momentane Anzahl Gäste im Haus angezeigt. Die realisierten Logiernächte werden am Ende des Monats in elektronischer Form automatisch an Zermatt Tourismus übertragen und abgerechnet. Dies vereinfacht zum einen die Kurtaxenabrechnung für beide Seiten, zum anderen erhält die Destination aktuellere Statistiken zu Logiernächten als bisher. Auch die Polizei profitiert: Für sie wurde ein spezielles Dashboard programmiert, damit sie einzelne Meldescheine jederzeit aufrufen und kontrollieren kann.

Der Gast im Zentrum

Auch für Gäste gibt es markante Verbesserungen. Rund fünf Tage vor ihrer Anreise versendet das System eine E-Mail mit wichtigen Informationen zur Anreise nach Zermatt, zu anstehenden Events und Angeboten für die Ferien in der Destination Zermatt–Matterhorn. Mit einem Klick kann der Gast dann das Check-in erledigen. Damit entfällt das Ausfüllen des Meldescheins bei der Anreise und der Gast kann den Zimmerschlüssel ohne Wartezeit in Empfang nehmen. Ganz wichtig: Das System wurde so aufgebaut, dass es der europäischen Datenschutzverordnung entspricht.