

Zermatt Tourismus

Bonfire: Eine wichtige Stütze in der Pandemie



Das Jahr 2020 zeigte eindrücklich die Relevanz der Digitalisierung für die Destination Zermatt – Matterhorn auf. Die bereits umgesetzten Projekte der Bonfire AG boten ab Tag eins des Lockdowns Lösungen für viele der neuartigen Probleme und erwiesen sich als wichtige Stütze für Leistungspartner in der Destination.

«Die detaillierten, anonymisierten Statistiken zur aktuellen und zukünftigen Auslastung der Destination boten in diesen unsicheren Zeiten eine wichtige Entscheidungsgrundlage»

Am 16. März 2020 wurde die Schweiz vom Bundesrat in den Lockdown geschickt und viele Bürofachkräfte vom einen auf den anderen Tag ins Homeoffice verbannt. Spätestens ab diesem Zeitpunkt waren Digitalisierungsthemen in jedem Unternehmen an oberster Stelle der Agenda zu finden. Organisationen, welche bereits vor dem Lockdown die Wichtigkeit dieser Thematik erkannten und darin investierten, starteten mit einem gewissen Vorteil in die Krise. So auch die Destination Zermatt – Matterhorn mit dem Start-up Bonfire AG.

Vorbereitet dank Digitalisierungsprojekten

Durch die geleistete Vorarbeit von Bonfire befanden sich bereits neue und bewährte Systeme im Einsatz, als es einen geordneten Lockdown der Tourismusbranche zu organisieren galt. Einerseits konnten mithilfe des Cloud-Anbieters Salesforce destinationsinterne Meldungen zum weiteren Vorgehen und der gemeinsamen Strategie versendet werden. Andererseits wurden durch E-Mail-Marketing Gäste vor, während und nach ihrem Aufenthalt bestens über die aktuelle Lage in der Destination informiert.

Auch ein anderes Bonfire-Projekt hat sich als Glückstrefker erwiesen: Kurz vor Weihnachten 2019 wurden in der ganzen Destination neue Webcams installiert. Von da an waren Nachtaufnahmen in hoher Auflösung möglich. Vor allem dank dieser neuen Webcams wurde die Beleuchtung des Matterhorns mit verschiedenen Sujets von Ende März bis Ende April 2020 zu einem weltweiten Erfolg. Menschen aus aller Welt konnten die Beleuchtung online und live mitverfolgen und so auch die letzten Zweifel an der Echtheit der Projektionen ausräumen.

Im Mai gestartet, spielte die Destinationsgutschein-Aktion «Mehr Matterhorn» innerhalb von drei Wochen 3,2 Millionen Schweizer Franken ein. Möglich machte diesen Erfolg das destinationsweite, funktionierende und zuverlässige Gutscheinsystem Incert. Das Ziel, Gäste für die Zeit nach der Krise wiederzugewinnen, konnte mit dieser Aktion erreicht werden.

Seinen Wert unter Beweis stellen konnte das digitale Meldewesen in der Vorweihnachtszeit 2020. Damit werden Gästedaten gesammelt und elektronisch verarbeitet. Auf der Basis dieser Daten erstellt das System einerseits automatisch die Kurtaxenabrechnungen und generiert andererseits detaillierte, anonymisierte Statistiken zur aktuellen und zukünftigen Auslastung der Destination. Gerade in diesen unsicheren Zeiten boten diese Daten wichtige Entscheidungsgrundlagen.

Ein Blick in die Zukunft

Im aktuellen Jahr 2021 werden die bestehenden digitalen Instrumente von Bonfire ausgebaut und optimiert, sodass der Administrationsaufwand reduziert und die Effizienz gesteigert werden kann. Ein Projekt, das in den nächsten Wochen umgesetzt wird, ist die Validierung des SwissPass über die Matterhorn App, sodass Inhaber eines Halbtax- oder Generalabonnements ihre vergünstigten Bergbahntickets ebenfalls direkt über die App kaufen und auf den SwissPass laden können. Damit werden Warteschlangen vor den Kassen weiter reduziert, was gerade in der aktuellen Zeit einen grossen Mehrwert darstellt. Ein weiteres Ziel von Bonfire ist die Entwicklung und Implementierung einer interaktiven 3D-Karte, mit deren Hilfe sich Gäste in der Destination und insbesondere im Skigebiet einfacher zurechtfinden können.