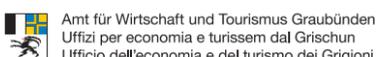


Digitaltour Tourismus 4.0

Mit Unterstützung von:



Tourismus 4.0

Die Digitalisierung ist eine enorme Herausforderung für den Schweizer Tourismus, aber gleichzeitig eine grosse Chance. Doch wie können die einzelnen Unternehmen die Vorteile der Digitalisierung für sich nutzen? Welche Tools und digitalen Strategien können bei der Gewinnung neuer Gäste eingesetzt werden und welche kommen bei der Anpassung der internen Prozesse zum Einsatz? Wie werden touristische Leistungsträger und Destinationen vom passiven Anwender zum aktiven Gestalter bei der Nutzung neuer Technologien und Services?

Diese und andere Themen werden auf der Digitaltour Tourismus 4.0 angesprochen und Ihnen mit Praxisbeispielen nähergebracht. Gerne möchten wir Sie an unserer Veranstaltung willkommen heissen und uns mit Ihnen über Ihre Erfahrungen über die Digitalisierung im Tourismus austauschen.

Veranstaltungsprogramm

13:00–13:35 Uhr	Impulsvortrag «Chancen des Tourismus 4.0: Erkenntnisse aus der Industrie» Patricia Deflorin, Michael Forster			
13:35–13:40 Uhr	Raumwechsel			
13:40–14:20 Uhr	Breakout Session I	Vortrag Digital Transformation Jörg Eugster Wann werden Sie weggeUBERT?	Vortrag Digital Marketing und Sales Wilko Weber, Daniel Plancic David und Goliath – Wer jetzt nicht reagiert verliert seine Marge an die Plattform.	Vortrag Service Innovation Dominik Knaus, Phillip Bachmann Services zu Erlebnissen zu veredeln im «Age of the digital customer».
		Vorstellung Praxisfall und Diskussion Clemens Bartlome, Patrick Dreher Die Highlights der Destination in VR – Ein neuer Ansatz in der Intensiv-Schulung von Frontdesk Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.	Vorstellung Praxisfall und Diskussion Bianca Keybach Oberstauen PLUS – von der überörtlichen Gästekarte über die digitale Mehrwert-Card zur mobilen Multifunktions-App.	Vorstellung Praxisfall und Diskussion Michael Kauer, Norbert Hörburger Digital Customer Touchpoints – welche Dienstleistungen dem Kunden wirklich wichtig sind.
14:25–15:05 Uhr	Pause & Raumwechsel			
15:05–15:25 Uhr	Breakout Session II	Vortrag Digital Transformation Jörg Eugster Wann werden Sie weggeUBERT?	Vortrag Digital Marketing und Sales Wilko Weber, Daniel Plancic David und Goliath – Wer jetzt nicht reagiert verliert seine Marge an die Plattform.	Vortrag Service Innovation Dominik Knaus, Phillip Bachmann Services zu Erlebnissen zu veredeln im «Age of the digital customer».
		Vorstellung Praxisfall und Diskussion Kathrin Bitzenhofer, Saskia Guggemos Digitale Kommunikation mit dem Gast: Der positive Effekt auf Service, Umsatz und Zeit.	Vorstellung Praxisfall und Diskussion Christopher Jacobson Erlebnisorientiertes Dynamic Packaging.	Vorstellung Praxisfall und Diskussion Michaela Kohler Sublimotion Restaurants – Kreation von einzigartigen, erlebnisorientierten Dienstleistungen dank der Digitalisierung.
16:55–17:15 Uhr	Moderierte Schlussdiskussion mit Referenten und Praxisvertretern, in der die Ergebnisse des Nachmittags zusammengefasst werden. Auf die Fragen und Anregungen des Publikums, die mittels Slido-Plattform kommen, wird in der laufenden Diskussion eingegangen.			
Anschliessend	Networking-Apéro mit informellem Informationsaustausch			

Ausserdem erwarten Sie Infotische mit diversen Weiterbildungsanbieter im Bereich Digitalisierung im Tourismus.

- Campus Tourismus
- Swiss School of Tourism and Hospitality SSTH
- Höhere Fachschule für Tourismus (HFT) Graubünden
- Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur
- GastroGraubünden
- SHS Academy

Kontakt

HTW Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft
Institut für Tourismus und Freizeit ITF
Comercialstrasse 22, 7000 Chur

Telefon +41 81 286 29 59
E-Mail tourismus-weiterbildung@htwchur.ch



htwchur.ch

Philipp Bachmann

Phil Bachmann ist Leiter des Service Innovation Lab der HTW Chur, Dozent für Strategie und Innovation und zertifizierter Design Thinking Coach. Zuvor war er über 10 Jahre Berater und gilt als Experte für human-zentrierte Innovation.

Clemens Bartlome

Clemens Bartlome ist Leiter des Produkt- und Erlebnismarketing von Graubünden Ferien (GRF) und beschäftigt sich mit digitaler Vermarktung und Digitalisierung im Travel. Nach dem Studienabschluss betreute Clemens Bartlome globale Konsumgüter-Brands im digitalen Marketing und setzte Softwareprojekte im Bereich Community und Loyalty um. Vor der Tätigkeit bei GRF war Clemens Bartlome als Start-Up Berater im digitalen Umfeld tätig.

Kathrin Bitzenhofer

Kathrin Bitzenhofer ist Senior District Sales Manager bei Gastfreund, verantwortlich für den Schweizer, Niederländischen und Französischen Markt und unterstützt als Experte für digitale Gästekommunikation seit fünf Jahren Hoteliers beim Einstieg in die digitale Welt. Gastfreund versteht sich als Innovationspartner für Hotellerie und Tourismus und ist ein führender Anbieter von digitalen Tools zur Kommunikation mit dem Gast vor Ort. Mehr als 5000 Kunden in zehn Ländern beschreiten mit Gastfreund bereits den Weg in die digitale Zukunft.

Prof. Dr. oec HSG Patricia Deflorin

Patricia Deflorin ist Forschungsleiterin am Schweizerischen Institut für Entrepreneurship (SIFE) und Professorin für Innovationsmanagement und digitale Transformation. In ihren Forschungsaktivitäten analysiert sie die Chancen und Herausforderungen der digitalen Transformation und entwickelt gemeinsam mit Industrieunternehmen Lösungen. Sie ist bekannt als kritische Diskussionspartnerin und transferiert die praktischen Erfahrungen aus der Industrie auf unterschiedlichste Anwendungsbereiche. Die Forschungsergebnisse finden sowohl in wissenschaftlichen Fachzeitschriften als auch in Praktikerbeiträgen Anklang.

Prof. Dr. Andreas Deuber, MRICS, Leiter Institut für Tourismus und Freizeit

Andreas Deuber ist Direktor des Institutes für Tourismus und Freizeit an der HTW Chur. Der früher leitend für Finanzunternehmen tätige Jurist ist spezialisiert auf die Themen Hotellerie und Tourismusimmobilien, die ihn aus ökonomischer, finanzieller und juristischer Sicht interessieren. Mit Aspekten der Digitalisierung im Immobilienbereich hat er sich als Chefredaktor von RICS-Impulse, einer Publikation von RICS Schweiz (Royal Institution of Chartered Surveyors), befasst und war u. a. Koautor des Artikels «BIM (Building Information Modelling): Bedeutung und Auswirkungen auf die Schweizer Bauwirtschaft».

Patrick Dreher

Patrick Dreher ist seit 2017 als Leiter Innovation & Research bei Graubünden Ferien tätig. Der diplomierte Maschinenbauingenieur und Betriebswirtschaftler der HTW Chur war über 10 Jahre für V-ZUG tätig, wo er für die Leitung innovativer Grossprojekte im Umfeld von Individualisierungs- und Digitalisierungslösungen zuständig war. Innerhalb der BBC-Group verantwortete er die Business-IT und war Teil einer gruppenweiten Innovationsinitiative, bevor er als PMO das Projektmanagement für die gesamte Industrie-Gruppe übernahm.

Jörg Eugster

Jörg Eugster ist ein Onlinepionier der ersten Stunde. Neben seiner Rolle als Spitzenexperte im Onlinemarketing engagiert er sich als begeisterter Botschafter der digitalen Zukunft. Anders als viele Bedenkensträger schürt der Digitalisierungsoptimist jedoch keine Furcht vor Cyborgs und künstlicher Intelligenz. Stattdessen setzt er auf das riesige Potenzial der digitalen Revolution, deren Power er als Berater, Publizist und Vortragsredner in die Welt trägt. Als Visionär, der lebt, was er propagiert, ist auch sein Blog inhaltlich der Zeit voraus. Jörg Eugster ist zudem ein international gefragter Keynote-Speaker.

Prof. Michael Forster

Michael Forster ist Projektleiter am Schweizerischen Institut für Entrepreneurship (SIFE) und Professor. Seine Schwerpunkte sind Innovation und Digital Business Management. Er leitet seit 2019 den Digital Transformation Space der HTW Chur und berät im Rahmen des KMU-Zentrum unterschiedlichste Bündner KMU in ihren Entwicklungs- und Transformationsprojekten.

Forster war lange Jahre Medienschaffender in digitalen Medien und verfügt über Führungs- und Gründungserfahrung. Als Vize-Gemeindepräsident in Felsberg kennt er auch die Herausforderung aus Sicht der Verwaltung. Für ihn ist der Mensch im Prozess der digitalen Transformation zentral.

Saskia Guggemos

Saskia Guggemos ist Marketing & Communication Manager bei Gastfreund und für Marketing- und Kommunikationsprozesse verantwortlich. Gastfreund versteht sich als Innovationspartner für Hotellerie und Tourismus und ist ein führender Anbieter von digitalen Tools zur Kommunikation mit dem Gast vor Ort. Mehr als 5000 Kunden in zehn Ländern beschreiten mit Gastfreund bereits den Weg in die digitale Zukunft.

Luzi Heimgartner

Luzi Heimgartner ist Studienberater an der Höheren Fachschule für Tourismus (HFT) Graubünden sowie Leiter Verkauf der Academia Engiadina. Als Studiengangleiter trägt er die Verantwortung für das CAS Event Management FHO, welches in Zusammenarbeit der HFT Graubünden und der Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur durchgeführt wird. Darüber hinaus doziert Luzi Heimgartner Eventmanagement und Tourismus.

Prof. Norbert Hörburger, MRICS

Norbert Hörburger ist Studienleiter der Tourismus Weiterbildung am Institut für Tourismus und Freizeit (ITF) an der Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur. Als stellvertretender Leiter für den Bereich Forschung & Dienstleistung ist er in den Bereichen der touristischen Projektentwicklung und der strategischen Positionierung von Tourismusbetrieben tätig. Darüber hinaus beschäftigt er sich mit Finanzierungs- und Investitionsthemen der touristischen Immobilienwirtschaft.

Christopher Jacobson

Christopher Jacobson ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Tourismus und Freizeit (ITF). Nach seinem Bachelor in der «Tourismus- & Freizeitwirtschaft» am Management Center Innsbruck schloss er sein Masterstudium mit der Vertiefung «New Business» an der HTW Chur ab. In seiner jetzigen Tätigkeit beschäftigt er sich im Rahmen der Forschungsfeldern Service Innovation im Tourismus und Tourismus 4.0 mit der Entwicklung und Umsetzung innovativer Dienstleistungen und doziert in den Fächern Consumer Behaviour und Tourism Marketing.

Michael Kauer

Michael Kauer ist Dozent für Service Management und Tourismus an der HTW Chur. Er beschäftigt sich, nebst seinem Hauptgebiet «Service Innovation», mit Fragen zur touristischen Beherbergung im Bereich des Zweitwohnungsgesetzes und des BewG (Lex Koller). Zuvor war er über 10 Jahre als Leiter der Beratungsabteilung der Schweizerischen Gesellschaft für Hotelkredit (SGH) tätig und gilt als Experte im Bereich der Bewertung von Hotelbetrieben.

Bianca Keybach

Bianca Keybach hat als Tourismusdirektorin von Oberstaufen für die innovative Gästekarte Oberstaufen PLUS den Deutschen Tourismuspreis sowie den ADAC Tourismuspreis Bayern gewonnen und die Gemeinde zum digitalsten Kurort Deutschlands gemacht. Mit Überzeugung und Herzblut ist es ihr immer wieder gelungen, verschiedene touristische Partner zu vernetzen und gemeinsam erfolgreich zu machen. Mittlerweile ist die Kommunikationsexpertin selbständige Beraterin, Dozentin und im Nebenberuf Geschäftsführerin der Isny Marketing GmbH.

Dominik Knaus

Dominik Knaus ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im Bereich Service Innovation und doziert Innovationsmanagement. Seine Interessen liegen im Themenfeld Service Design und der (Service) Design Thinking Methode. Nebst der Tätigkeit an der HTW Chur arbeitet Dominik Knaus zusätzlich in der Privatwirtschaft in einer Innovationsberatungsagentur mit speziellem Fokus auf die Tourismusbranche.

Michaela Kohler

Michaela Kohler ist Head of Business Development and Marketing bei der SSTH Swiss School of Tourism and Hospitality in Passugg. Sie betreibt für die SSTH seit Jahren intensive Trend- und Marktforschung in den Bereichen Tourismus und Hospitality. Immer mit dem Ziel, im Wandel der Zeit die jungen Talente der Hotelfachschule mit den von der Industrie gefragten Skills auszustatten. Die SSTH sieht sich als modernes Trainingszentrum, in dem die Mitarbeitenden, Studierenden und Besucher die neusten Innovationen kennenlernen und mit ihnen üben können.

Daniel Plancic

Daniel Plancic ist Geschäftsführer der SHS Academy, dem neuen Weiterbildungsinstitut für den Schweizer Tourismus. Daniel ist ein leidenschaftlicher Bildungsexperte und immer auf der Suche nach neuen, innovativen und vor allem für die Branche relevanten Inhalten – nicht nur aus dem Bereich der Digitalisierung. Er war Research Associate am Institut für Psychologie der Universität Bern und Leiter Unternehmerbildung bei hotellerieuisse. Neben vielen Weiterbildungsveranstaltungen, ist Daniel verantwortlich für die jährliche Fachkonferenz «Swiss Innovation Day» zum Thema Technologie, Innovation und digitale Transformation der Hotellerie.

Wilhelm K. Weber

Wilhelm Weber ist Co-Founder von SHS Swiss Hospitality Solutions, welche touristische Dienstleister im Bereich Dynamische Preise, Digitalisierung und Innovation unterstützt. Neben der Tätigkeit als Berater ist Autor zahlreicher Fachartikel, Speaker, und Dozent. Seine Vorträge polarisieren aber auch seine Kritiker können nicht umhin die Präzision seiner Prognosen anzuerkennen.

Anmeldung

Unter htwchur.ch/digitaltour können Sie sich für die Teilnahme anmelden. Die Teilnahme ist kostenlos. Wir freuen uns auf Sie!

Veranstaltungsorte

5. März 2019	Chur	HTW Chur, Pulvermühlestrasse 57, 7000 Chur
13. März 2019	Davos	Kongresszentrum Davos, Eingang B / Promenade Nord, Talstrasse 49a, 7270 Davos Platz
21. März 2019	Samedan	Academia Engiadina, Quadratscha 18, 7503 Samedan
26. März 2019	Laax	Peaks Place, Via Uletsch 1, 7031 Laax
2. April 2019	Scuol	Hotel Belvédère, Stradun 330, 7550 Scuol