

01.2 Fachbereich Wirtschaftsförderung/Tourismus/Verwaltung

M i t t e i l u n g
für den
öffentlichen Sitzungsteil

Gremium	Datum	Zuständigkeit
Ausschuss für Wirtschaft, Digitalisierung und Tourismus	03.02.2021	Kenntnisnahme

Tagesordnungs-Punkt	Digitalisierung des Tourismus im Rhein-Sieg-Kreis
---------------------	---

Mitteilung:

Vorbemerkungen:

Die Anforderungen an die Tourismusbranche werden immer komplexer, individueller und wesentlich informationsintensiver und das nicht nur aufgrund veränderter Gästebedürfnisse, die ein modernes Datenmanagement voraussetzen, sondern auch aufgrund der wachsenden Zahl neuer Technologien.

Auch wenn viele Dienstleistungen und Produkte im Tourismus überwiegend noch analog sind und zukünftig auch analog bleiben werden, sind digitale Informationskanäle, Buchungswege und Serviceangebote nicht mehr wegzudenken.

Denn immer online zu sein und stets die Vorteile des Internets zu nutzen – auch und gerade unterwegs und im Urlaub – ist für viele Reisende inzwischen eine Selbstverständlichkeit.

Mehr als 70 Prozent der Reisenden weltweit nutzen zur Buchung von Hotels, Zug- oder Flugtickets und Ausflügen digitale Plattformen. Auch in Deutschland werden Reiseangebote zunehmend mit einem Klick online gekauft. Buchten 2010 nur ein Viertel der Deutschen online, sind es mittlerweile über 40 Prozent – Tendenz steigend.

Alle Arten von Informationen werden online abgerufen, Reiseerlebnisse in sozialen Netzwerken geteilt und auf Online-Portalen bewertet. Trotzdem zählen Tourismusbetriebe, und hier insbesondere das Gastgewerbe, derzeit zu den Schlusslichtern der digitalen Transformation.

Viele Leistungsträger, aber auch kleine Tourist-Informationen, haben den Bedarf an digitalen Angeboten durchaus erkannt, verfügen aber nicht über die passenden Strukturen, um die Potenziale der Digitalisierung zu nutzen.

Der Rhein-Sieg-Kreis hat - gemeinsam mit seinen Teildestinationen - alle Arbeitsweisen und Strukturen überprüft und eine gemeinsame Vorgehensweise erarbeitet.

Im Vordergrund stand - gerade auch in Anbetracht der knappen Ressourcen auf allen Ebenen

(vom Land über den Kreis bis zu den Leistungsträgern) - die Vorteile der Digitalisierung zukunftsorientiert einzusetzen und gleichzeitig Doppelstrukturen zu vermeiden. Nur im Miteinander können die digitalen Herausforderungen gemeistert werden. Die Schaffung von effizienten Kooperationen (je nach Aufgabenstellung auf verschiedenen Ebenen und mit unterschiedlichen Gebietszuschnitten) ist unerlässlich.

Der Rhein-Sieg-Kreis übernimmt bei der digitalen Aufgabenteilung eine zentrale Wissensplattform- und Schnittstellenfunktion und möchte sich als Tourismusstandort - gemeinsam mit seinen Teildestinationen und seinen Leistungsträgern - diesem digitalen Wandel stellen und den Gast mit seinen veränderten Bedürfnissen und Erwartungen entlang der gesamten digitalen Customer Journey ansprechen, um im Wettbewerb mit anderen Destinationen bestehen zu können.

Ziel ist die Unterstützung der touristischen Teildestinationen und der touristischen Leistungsträger im Rhein-Sieg-Kreis bei der digitalen Transformation.

Erläuterungen:

Vieles deutet darauf hin, dass wir in nicht allzu ferner Zukunft in einer Welt mit künstlicher Intelligenz und digitalen Assistenten leben werden, die uns tagtäglich begleiten.

Wenn die digitalen Assistenten dann nach einer Empfehlung für eine Freizeitaktivität am nächsten Tag in der Umgebung gefragt werden, sind die Antworten von Alexa (Amazon), Siri (Apple), Cortana (Microsoft) oder dem Google Assistant heute zwar noch ernüchternd, jedoch haben alle Anbieter bereits eine umfassende technische Überarbeitung und Ausweitung dieses Angebotes angekündigt. Damit das Marktsegment nicht nur von großen IT-Unternehmen besetzt wird, ist die Implementierung dieses Informationsangebotes als zentrale Dienstleistung ein fokussiertes Ziel der Tourismusbranche.

Bei der Umsetzung gilt jedoch zu beachten, dass die Informationen, die diese Geräte und Dienste ausgeben, nur so gut sind, wie die zugrundeliegenden Daten. Dabei fehlt es an Quantität und Qualität, da die erforderlichen Daten und Detailinformationen heute entweder gar nicht vorhanden noch verfügbar sind, oder sie liegen nicht transparent und flächendeckend vor.

Zur Umsetzung einer digitalen Transformation im Tourismus für den Rhein-Sieg-Kreis und zur Stärkung der touristischen Teildestinationen wurden daher folgende Maßnahmen initiiert:

Touristisches Datenmanagement / Open Data (Land NRW)

Im Rahmen der Umsetzung der Landestourismusstrategie NRW wurde das Förderprojekt „Touristisches Datenmanagement Nordrhein-Westfalen – offen, vernetzt, digital“ initiiert. Schwerpunkt der Strategie ist die Digitalisierung im Tourismus und konsequente Umsetzung eines offen zugänglichen Datenmanagements für NRW. Dabei soll durch offene Daten und die bessere Vernetzung der touristischen Akteure die Tourismus-wirtschaft für die Zukunft aufgestellt und die Attraktivität der Angebote weiter gesteigert werden.

Hinter dieser „Open Data-Strategie“ steht die Überzeugung, dass, um auf allen relevanten Online-Kanälen gegenüber Endkund*innen präsent zu sein, touristische Informationen in hoher Qualität, nach einheitlichen Standards strukturiert und in Open-Data-Formaten - d.h. freie Wiederverwendung der Daten für jedermann aufgrund offener und diskriminierungsfreier Lizenzen - digital verfügbar sein müssen.

Der Rhein-Sieg-Kreis möchte daher zentral für seine Kommunen die Voraussetzungen für ein Open Data Management schaffen, die Arbeiten koordinierend vorantreiben und die Kommunen und Leistungsträger beim systematischen Umgang sowie der Pflege der Daten unterstützen.

Dazu sollen die Marketing-Daten von Sehenswürdigkeiten, Veranstaltungen, Touren, Bildern und beschreibenden Texten qualitativ und nach den rechtlichen Vorgaben „Open Data“ aufbereitet werden, so dass sie nahtlos von Schnittstellen, Datenbanken (z.B. dem NRW-Daten-Hub oder dem Datenknowledge-Graphen der Deutschen Zentrale für Tourismus) und Maschinen künstlicher Intelligenz gelesen, verarbeitet und mit jeder Software genutzt werden können.

Zur Umsetzung dieses Open-Data-Managements müssen die Daten in Open-Data-fähigen Systemen/Datenbanken gepflegt werden. Folgende Datenbanken wurden für den Rhein-Sieg-Kreis ausgewählt. Die Lizenzgebühren trägt der Rhein-Sieg-Kreis:

a. Hauptdatenbank „destination.data“ (Fa. Neusta)

Die digitalen Informationen der Tourist-Informationen, des öffentlichen Raums, der angeschlossenen touristischen Leistungsträger sowie alle touristischen POIs (Point of Interest), Veranstaltungen, etc. werden in einer zentralen Datenbank verwaltet/ gepflegt und können dem Gast je nach Nutzungs- und Zielsituation zugespielt werden.

Aus Synergiegründen und zur Effizienzsteigerung haben sich alle Gebietskörperschaften (Gebiet der Radregion Rheinland bzw. des Vereins Köln Bonn) auf die Datenbank eines Anbieter - Fa. Neusta - verständigt.

Dieser setzt auch für Tourismus NRW im Rahmen der Landestourismusstrategie den touristischen NRW-Daten-Hub um, so dass ein effizienter und einfacher Datenaustausch sichergestellt werden kann.

Nach dem Prinzip der Solidargemeinschaft leistet jeder Partner mit eigenen Inhalten seinen Beitrag. Im Gegenzug stehen auch sämtliche Informationen der anderen Partner bereit und können für eigene Zwecke genutzt werden. So wächst das Content-Netzwerk und die Informationen gewinnen an Reichweite.

Zudem wurde durch Schaffung dieser „Einkaufsgemeinschaft“ für alle touristischen Partner im Rheinland eine Kostenminimierung herbeigeführt.

b. Feratel/Deskline – Buchungssoftware (Beherbergungsbetriebe)

50 Prozent der Urlaube insgesamt und 32 Prozent der Pauschalreisen werden inzwischen online gebucht. Das bedeutet: Wer heute ein Hotelzimmer oder gar einen ganzen Urlaub verkaufen will, muss dem Kunden eine Online-Buchungsmöglichkeit bieten.

Der Rhein-Sieg-Kreis möchte daher für seine Beherbergungsbetriebe (Hotels, Pensionen, Ferienwohnungen) ein zentrales Online-Buchungssystem implementieren. Damit erhalten Gastgeber, Veranstalter und die touristischen Organisationen des Rhein-Sieg-Kreises (Rhein-Voreifel-Touristik, Naturregion Sieg) ein provisionsbasiertes Vertriebssystem, indem die Unterkünfte der Region zentral verwaltet und über verschiedene Onlineportale an den Gast vermittelt werden.

Deutschlandweit ist das zentrale Online-Hotelbuchungssystem der Fa. FERATEL führend. Der Rhein-Sieg-Kreis wird für seine touristischen Teildestinationen einen eigenen Zugang zu diesem Buchungssystem einrichten. Dadurch haben die Übernachtungsbetriebe im Rhein-Sieg-Kreis nicht nur die Möglichkeit, online buchbar zu sein, sondern als zusätzlichen Mehrwert ihren Gästen auch ein kostenloses ÖPNV-Ticket für das erweiterte VRS-Gebiet anzubieten. Dieses Ticket ist für den gesamten Aufenthalt gültig und stellt für den Rhein-Sieg-Kreis ein touristisches Alleinstellungsmerkmal im Sinne „klimafreundlich unterwegs“ im Bereich des nachhaltigen Tourismus dar.

c. Datenbank für Rad- und Wandertouren: Outdooractive

Ergänzend zur Buchungsplattform für die Beherbergungsbetriebe ist für das Datenmanagement von Touren und Routen eine Anbindung an die größte digitale Outdoor-Plattform in Europa notwendig: Outdooractive. Hier können alle Daten und Charakteristika einer Wander- oder Radroute optimal eingegeben und gepflegt werden. Ebenso ist auch die Darstellung auf den touristischen Webseiten und die Ausspielung der Informationen in den unterschiedlichsten Vertriebskanälen einfach gewährleistet und sehr anwenderfreundlich gestaltet.

Durch die Nutzung dieser Datenbank, aber auch durch die Kooperation mit Multiplikatoren wie dem ADAC oder der Deutsche Bahn wird zudem eine enorme Reichweite erzeugt.

Schaffung von Ausgabe-/Vertriebskanälen

a) Internet-Seiten

Der Reiseanalyse 2016 der Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen zufolge sind Destinations-Internetseiten die beliebteste Online-Inspirations- und Informationsquelle der Deutschen. Dabei lassen sich die Nutzer acht bis neun Stunden lang im Netz inspirieren, bevor sie tatsächlich buchen. Fünf von zehn Buchungen erfolgen über das Smartphone, so dass mobil-optimierte Internetseiten (u.a. responsive Design) unverzichtbar sind.

Auf Grundlage der Implementierung - der zur Digitalisierung im Tourismus notwendigen - Datenbanken muss ein Relaunch der Webseiten der touristischen Destinationen im Rhein-Sieg-Kreis durchgeführt werden. Dies erfolgt im Rahmen der Umstellung auf die Hauptdatenbank durch die Fa. Neusta. Durch die Bündelung mehrerer Internet-Seiten (Naturregion Sieg, Rhein-Voreifel-Touristik und Naturpark Siebengebirge) kann die Menüführung der Internetseite im Design angeglichen werden. Damit wird einerseits die Eigenständigkeit der Teildestinationen gewährleistet, andererseits aber die Zugehörigkeit zum Rhein-Sieg-Kreis dokumentiert. Durch dieses gemeinsame Vorgehen konnte zudem ein reduzierter Pauschalbetrag vereinbart werden.

b) Info-Terminals

Mittelfristig ist die Ausgabe über sog. digitale Info-Terminals (Infoscreens) an touristischen Hotspots geplant. Auf diesen Infoscreens werden alle Informationen in Echtzeit über die Datenbanken ausgespielt. Dies hat u.a. den Vorteil, dass der Gast auch außerhalb der Öffnungszeiten der Tourist-Informationen immer aktuell für die Angebote informiert ist.

Ein solcher Infoscreen (finanziert über den Naturpark Bergisches Land) steht bereits am Bahnhof Windeck-Schladern.

c) Weltweite Ausspielung der touristischen Angebote

Daten, die nach den Open Data-Richtlinien gestaltet sind, können von jedermann zu jedem Zweck genutzt, weiterverbreitet und weiterverwendet werden. Über einschlägige Portale, die beispielsweise die Themen „Wandern“ und „Radfahren“ bedienen, oder über verschiedensten Websites, Apps, Blogs, Navigationsgeräte, soziale Netzwerke und auch Printprodukte erreichen die touristischen Angebote des Rhein-Sieg-Kreises eine maximale Sichtbarkeit.

Die für die Umsetzung der Digitalisierung des Tourismus im Rhein-Sieg-Kreis anfallenden Kosten in Höhe von jährlich rund 11.000 € werden im Teilprodukt 0.90.10.02 –Tourismus- bereitgestellt.

Im Auftrag

gez. Dr. Tengler