

Mobile Guides im Tourismus

Eine Zusammenfassung des Vortrages am 12. November 2007 der „Brennpunkt eTourism 2007“ Veranstaltung in Berchtesgaden

Vortragender: Univ.-Doz. Dr. Matthias Fuchs
ECA – etourism competence center austria, Innsbruck

Während der Präsentation definierte Dr. Fuchs wie mobile Dienste für den Tourismus definiert werden können. Und zeigte Aufbauend anhand eines Frameworks, wie mobile Dienste im Tourismus umgesetzt werden können.

Ausgangslage & Zielsetzung

Warum mobile Dienste im Tourismus?

Der Tourismus ist sehr Informationsintensiv, besonders in der Vorreisephase. Durch mobile Informationsdienste hat der Gast jederzeit Zugang auf das gesamte Angebot der Destination, mit Verfügbarkeiten, Veranstaltungen, Informationsdiensten etc. Vorteil der mobilen Dienste ist das der Gast über sein mobiles Endgerät überall und jederzeit erreichbar ist.

Bereits 70 % (200Mil) EU-Bürger nutzen ein eigenes mobiles Endgerät (PDA, Smartphone, Handy) – somit besteht ein großes Potential. Das rasante Wachstum basiert auf einer Entwicklung die Technologie und Investorengetrieben ist.

Ziel mobiler Dienste im Tourismus ist es den Gast vor, während und nach der reise zu unterstützen, wobei der Versuch besteht, einen Nutzerzentrierten Ansatz festzusetzen.

Definition: Services accessible through mobile devices (Wehrmann 2004)

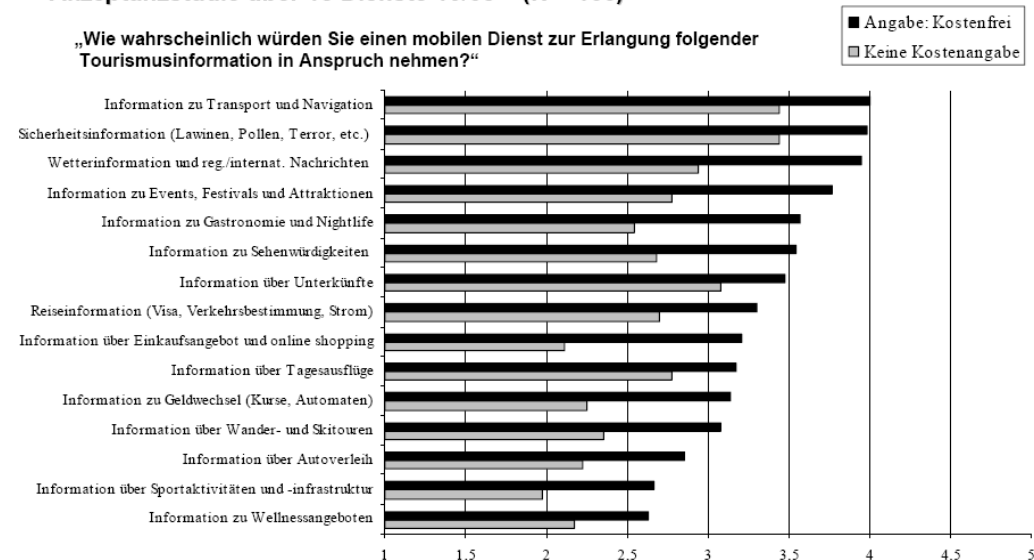
Mobile Dienste im Bereich Kunde haben noch wenig Tradition, ebenso wenig im Transaktionsbereich! Daher **Process streamlining** – auf privaten Endgeräten die Nutzung von persönlichen und geschäftlichen verschmelzen zu lassen. z.B. Kalender

Nutzerzentrierter Ansatz zur Entwicklung mobiler Dienste

Basis Funktionalität /Search and Browse
Zusatz = value added: Empfehlungen

Um einen Nutzerzentrierten Ansatz zu gewährleisten, wurde eine Akzeptanzstudie über 15 Dienste erstellt, mit folgender Problemstellung und Resultaten:

Akzeptanzstudie über 15 Dienste 10/05 (N = 100)

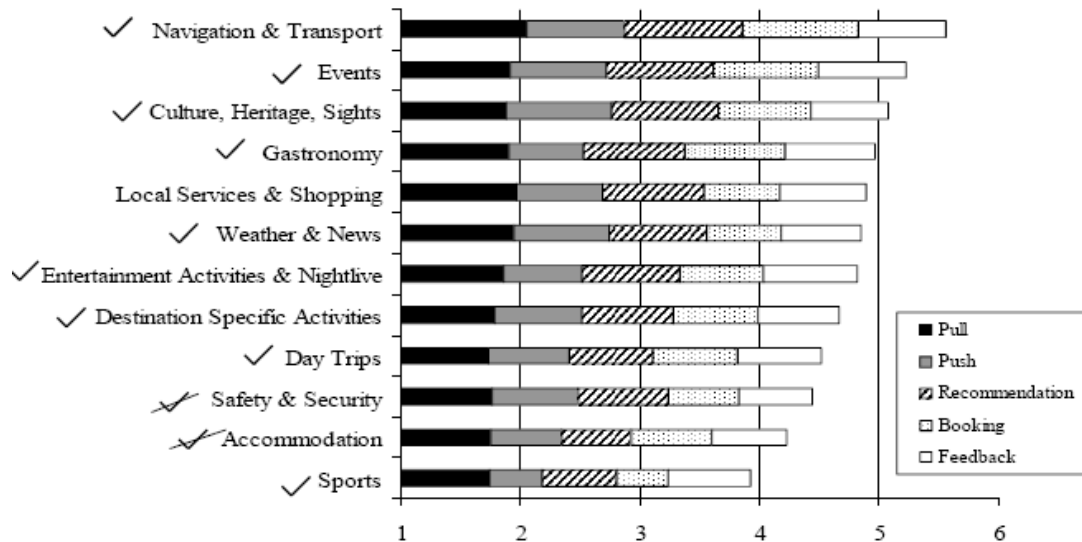


Hieraus ist ersichtlich, daß eine signifikant höhere Akzeptanz bei kostenfreien Diensten als bei Diensten ohne Kostenangaben besteht.

Diese 15 Evaluierungen wurden danach von Experten bewertet, und mit der Fragestellung konfrontiert, welche Funktionalitäten hierfür nötig wären. Die Experten wurden aus internationalen Tourismuswissenschaftlern ausgewählt, welche im Bereich mobiler Dienste im Tourismus publiziert haben.

Online basierte Expertenbefragung 3/06 (N = 40)

Relevanz mobiler Dienste & Funktionalitäten



Diese Studie wurde in einem Pilotprojekt in Tirol durchgeführt, und zeigt die Nutzungsabsichten der Kunden.

Somit war der Input zur Umsetzung des Mobilen Guides abgeschlossen, worauf die Praxis folgte.

Das Framework

(Grundgerüst der Software) für mobile Dienste sollte möglichst Nachhaltig angelegt werden.

Hierfür musste es:

jederzeit **flexibel erweiterbar** sein und eine Integration in bestehende **DMS Umgebungen** möglich sein.

Weiteres verfügen über:

Push Funktionalitäten

- Aktive Benachrichtigung des Nutzers über relevante Ereignisse
- Location-based Push bei Betreten räumlicher Bereiche (GPRS integriert)
- Regelbasierender Dienst (ereignisgesteuerter Push Nachricht – sms/Mail)

Recommendation Funktionen:

Über Ähnlichkeit von Angeboten – Hybridisierung

Adaptierung und Personalisierung

- Dynamische Adaptierung der Applikationen in Bezug auf
 - Das Endgerät
 - Design und Datenpräsentation (Sprache)
 - Applikationslogik – Usability

„Planer-Cockpit“

- Editor zur komfortablen Regelung von
 - Push Regeln
 - Recommenderstrategien
 - InfoAreas (Google-Maps basiert)

Somit kann auch z.B. Auslöser für eine Push Nachricht das Wetter sein. Wichtig für die Handhabung ist laut Dr. Fuchs das eine Empfänger Auswahl nur mit wenigen Klicks möglich ist. Ebenso das die eingegebenen Adressen in GPRS Daten transformiert werden.

Hier ein Praxis Beispiel anhand der Dolomiti Superski Region in Südtirol, welche einen mobilen Pistenguide in Auftrag gegeben haben und seit 29. Nov. 2007 in Betrieb ist.

DolomitiSuperski.mobile

Mobiler Pisten Guide

Imponenti panorami dolomiti

DOLOMITI SUPERSKI
a world of snow

Hilfe

Lifte und Pisten **Wetter** **Live Bilder**

Veranstaltungen **Hütten** **Gastronomie**

Ski-Performance **Kontakt-Forum** **Wallpapers**

Information **SMS Services**

Pisteninformation

SMS mit Ortsname an 482812
Einzelfall Informationen
x Wetter
x Schneelage
x Status der Lifte
x Link auf eine LiveCam Seite

Guten Morgen Post

SMS mit gmp Ortsname an 482812
Tägliche Informationen zu
x Wetter
x Schneelage
x Status der Lifte
x Event des Abends

Der Pistenguide verfügt über Applikationen wie

- Livekam
- Eventkalender
- gefahrene Höhenmeter/Km in Echtzeit
- Communities
- Sicherheitsinfos
- Schneelage
- Wetter
- Status der Lifte
- ...Tips des Tages

Weitere Praxis Beispiele:

Innsbruck mobile

- Dienste wie Veranstaltungen, Unterkunft, Events,
- Ist kostenfrei! Auch über das W-Lan der Stadt Innsbruck nutzbar
- Ziel ist es schon mit 2 Klicks das Suchresultat zu haben!
- Wobei auch Freitext suche möglich ist.
- Nutzerzahlen: Einzelzugriffe ca. 800 pro Monat (ohne groß angelegte Promotion! Nur Folder wurden ausgelegt)

Euro 2008

- Mit typischen Hospitality Informationen, Infos über Events und Ticketing, dynamische Infos über Zeit und Spielplan

Die Nutzungserfahrungen stehen mit den vorweggenommen Expertenbefragungen sehr gut überein! Wobei auch die Funktionalitäten den Erwartungen der Nutzer entsprechen.