



2022

PROZESSE DIGITALISIEREN

IM ALPENPARK NEUSS

Prozessdigitalisierung und -automatisierung

Prozessdigitalisierung und -automatisierung sind in aller Munde und nicht nur im Hinblick auf den bestehenden Fachkräftemangel wichtig. Gemeinsam mit HRS Hospitality & Retail Systems haben wir für den Alpenpark Neuss eine innovative digitale Lösung für die komplexen Anforderungen einer Freizeiteinrichtung entwickelt.

Die Ausgangssituation

Während früher nur Teilbereiche des Alpenpark-Angebots online buchbar waren, waren Kunden in Stoßzeiten stets langen Wartezeiten vor Ort ausgesetzt.

Wenn man Pech hatte, konnte es auch mal passieren, dass man umsonst angereist ist, weil die Skipiste schon ausgebucht war. Oder man hatte zwar nach langem Warten ein Ticket für die Piste ergattert, das passende Verleihmaterial war jedoch nicht mehr verfügbar.

Unser Ziele

- **Eine verbesserte Customer Experience:** Komfortabler Buchungs- und Anreiseprozess für den Kunden
- **Verbesserte Besuchersteuerung:** Digitalisierung und Automatisierung ermöglicht eine perfekte Kapazitätenplanung
- **Weniger manuelle Prozesse:** Interne Arbeitserleichterung

Die Herausforderung

Vielfältiges Angebot = vielfältige Systeme zur Verwaltung und Planung. Eine digitale Lösung zur Steuerung der Ticketverkäufe sowie Disposition von Skilehrern bzw. Trainern für die Außenanlagen war jahrelang nicht umsetzbar und doch immer ein großer Wunsch, um den personellen Aufwand am Ticketschalter vor Ort zu reduzieren und Besucher besser zu steuern.



Über den Alpenpark Neuss

Der Alpenpark Neuss (allrounder mountain resort gmbh & co.kg) ist ein ganzjährig geöffneter Aktiv-Freizeitpark im Herzen von NRW.

Mit den vier Erlebniswelten Piste, Almgolf, FunFußball und Kletterpark bietet er aktiven Spaß für Groß und Klein. Außerdem verfügt der Park über mehrere alpine Restaurants, eine Partylocation mit Pistenblick sowie das 4-Sterne Superior-Hotel Fire & Ice, welches Erlebnisübernachtungen in Bergkulisse und unter Baumwipfeln anbietet.

Thematisch bewegt sich der gesamte Park im alpinen Ambiente und ermöglicht so einen Kurzurlaub im Salzburger Land direkt vor der Haustür.

[Mehr Infos unter www.alpenpark-neuss.de](http://www.alpenpark-neuss.de)



Die Umsetzung



Als Grundlösung wurde TNG von HRS gewählt: eine Suite, die unter anderem für das Management von ganzen Wellnessseinrichtungen genutzt wird.

Mit einer langen Anforderungsliste, welche neben dem Verkauf von einfachen Tickets auch Kombinationstickets, Skikurse, Personalplanung von Trainern sowie ein mehrstufiges Loyalty-Programm zum Erstellen und Einlösen von Gutscheinen sowie Promotionscodes umfasste, programmierte HRS maßgeschneiderte Erweiterungen für den Alpenpark.



Für die Hotelreservierungen sowie Gruppenangebote wie Tagungen und Firmenfeiern

arbeitet der Alpenpark weiterhin mit dem Programm Oracle Suite8.

Auch das Reporting und die Buchhaltung des Parks werden über das genannte Property Management System abgewickelt. Hierfür kommt eine Schnittstelle zwischen TNG und Suite8 zum Einsatz, um alle gesammelten Buchungen verbuchen und auswerten zu können.

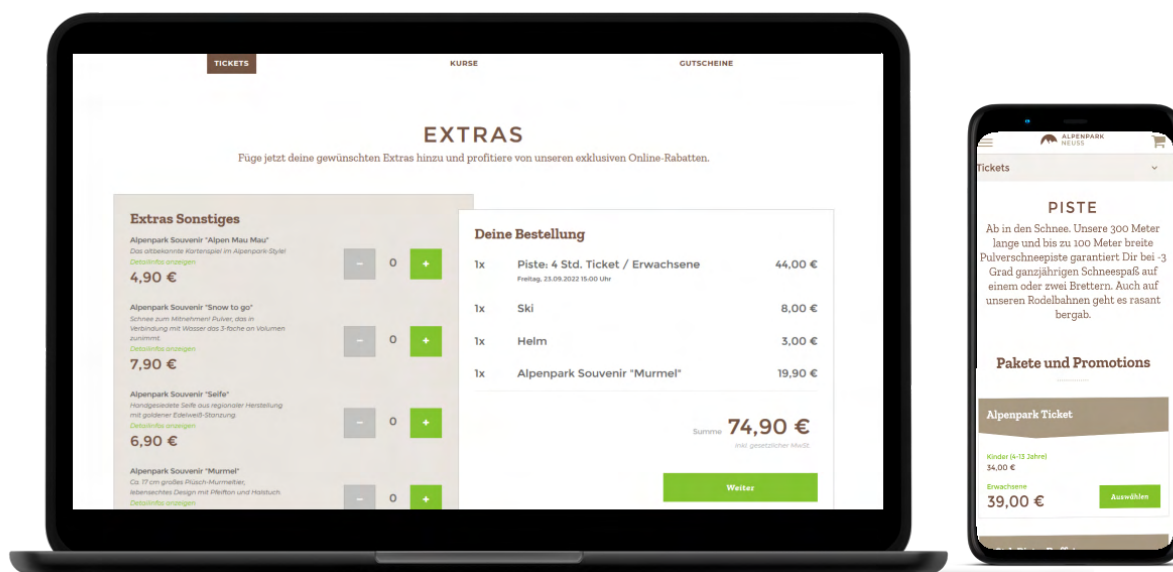
Die Aufgabe von ONM war es, eine Anwendung zu erstellen, die die vielfältigen Daten aus den verschiedenen APIs zu einem individuellen und nutzerfreundlichen Ticketshop zusammenfügt.



Neben dem Verkauf von Tickets, bestand eine

Herausforderung darin, die Skikurse, das entsprechende Verleihmaterial und weitere Extras in einem Schritt online buchbar zu machen. Zusätzlich wurde eine nahtlose Verknüpfung zur Website geschaffen und der Ticketshop in den bestehenden Kursfinder integriert.

Zum Versand von individuellen Bestätigungsmails wird die spezialisierte E-Mail-Marketinglösung hotelsuite MAIL von ONM genutzt, die bereits in mehreren Bereichen des Alpenparks zur Kommunikation mit dem Gast eingesetzt wird.



Die Ergebnisse



Mehr Nutzerfreundlichkeit - Mehr Umsatz

Vom einfachen Ticket bis zu unterschiedlichen Kombinationstickets, Skikursen und der dazugehörigen Ausrüstung, die Kunden des Alpenpark haben ab sofort die Möglichkeit, **alle Leistungen und Extras** gleich online zu buchen und mithilfe von kontaktloser Technologie direkt vor Ort einzulösen. Für den Gast bedeutet dies ein großes Plus an Bequemlichkeit und die Sicherheit, dass alles, was er buchen möchte, zum gewünschten Zeitpunkt auch vorhanden ist.



Die Verbesserung des Ticketshops reduzierte die Abbruchquoten und führte für den Alpenpark zu einer deutlichen Steigerung des Pro-Kopf-Umsatzes.



Perfekte Basis für das Marketing

Auch das Loyalty-Programm wurde rundum erneuert und entwickelte sich seither zu einem großen Erfolg.

200% mehr Karteninhaber für das Kundenprogramm seit Beginn im Juli 2021

Der Exklusivnewsletter für Flockenkarteninhaber lohnt sich dabei sowohl für Gäste als auch den Alpenpark. Während die Kunden von exklusiven Angeboten profitieren, gewinnt der Alpenpark neben einer perfekten Datenbasis, Erkenntnisse über die Gastvorlieben. Marketingkampagnen können so noch viel gezielter gesteuert werden.



Endlich können Gäste ihren gesamten Aufenthalt im Alpenpark komplett von zu Hause aus planen.

Individuelle Buchungsbestätigungen per E-Mail sorgen für eine optimale Kundenkommunikation und generieren durch Verlinkung in andere interessante Bereiche weitere Umsatzchancen.

90% mehr Souvenirs verkauft durch Möglichkeit zum Onlinekauf



Ein System für alles

Früher war eine große Anzahl unterschiedlicher Programme und Anbieter notwendig, um alle Teilbereiche des Angebots abzudecken, z.B. Steuerung des Ticketverkaufs, Disposition von Skilehrern und Trainern, Verkauf von Gutscheinen, etc. Heute wird **nur noch ein System benötigt**. Dadurch konnte die Komplexität bei der Planung und Ausführung deutlich reduziert werden.

Neben einer deutlichen Arbeitserleichterung auf Seiten des Alpenparks, hat sich zudem durch die Vergabe von Zeitslots die Anzahl der maximalen Besucher pro Tag deutlich erhöht.

30 % mehr Gäste und dadurch deutlich höhere Umsätze



Planbarkeit und Sicherheit auf beiden Seiten

Der neue Online-Ticketshop ist eine Win-Win-Situation für den Alpenpark und für seine Gäste. Letztere haben die Sicherheit, dass alles, was Sie buchen möchten, auch zum gewünschten Zeitpunkt vorhanden ist und dass Sie vor Ort nicht lange anstehen müssen.

Die Wartezeit für Kunden in der Hochsaison hat sich um 1–1,5 Stunden reduziert

Sollte wider Erwarten doch mal etwas dazwischenkommen, ist auch das Stornieren oder Umbuchen problemlos online möglich. Und das ohne, dass nochmal jemand manuell eingreifen muss.



Arbeitserleichterung in Zeiten des Fachkräftemangels

Der Personalbedarf am Ticketschalter ist nicht nur besser planbar, sondern hat sich auch deutlich reduziert.

Waren früher allein beim Ticketverkauf/Einlass ca. 10 Mitarbeiter gebunden und in Stoßzeiten alle 5 Ticketschalter geöffnet, reicht heute 1 Ticketschalter

Auch kostspielige Provisionierungen gehören durch das eigenentwickelte Ticketsystem der Vergangenheit an. Produkte oder Produktkombinationen können nun schnell und einfach online gebracht und so auch getestet werden. Preise, Zusammensetzungen von Angeboten, etc. – alles ist schnell anpassbar.

What's new?

Seit Neuestem können nicht nur Tickets, sondern auch Skikurse online umgebucht werden. Damit wurde ein weiterer, arbeitsintensiver Prozess digitalisiert. Dadurch ergibt sich eine weitere, große Arbeitserleichterung, da bisher alle Anfragen zum Umbuchen von Kursen manuell bearbeitet werden mussten.

VORTEILE

für den Gast

-  **Komfortable Onlinebuchung**
aller Leistungen
-  **Exklusive Angebote**
Loyalty-Programm mit direktem Kick-Back
-  **Sicherheit**
dass alle Leistungen vorhanden sind.
-  **Kein Frust mehr**
aufgrund von Warteschlangen
-  **Digitalisierter Einlass**
Kontaktloser & schneller Zugang
-  **Flexibilität**
durch die Möglichkeit zum Umbuchen oder Stornieren

VORTEILE

für den Alpenpark

-  **Ein System statt Insellösungen**
Weniger Komplexität in der Planung & Ausführung
-  **Vereinfachte Planung von Kapazitäten**
Bessere Besuchersteuerung & Personalplanung
-  **Geringere Kosten**
durch Digitalisierung aufwändiger, manueller Prozesse
-  **Performance- & Umsatzsteigerung**
durch gezieltes Anzeigen von Marketingkampagnen
-  **Steigerung des Pro-Kopf-Umsatzes**
durch zusätzliche Kaufanreize
-  **Kundenzuwachs durch Loyalty-Programm**
und Top-Datenbasis für das Marketing



Wann starten Sie Ihre Digitalisierung?

Digitalisierungsmöglichkeiten gibt es in allen Bereichen des Hotels. Automatisieren und digitalisieren Sie zeitraubende Prozesse mit hotelsuite Produkten und Individuallösungen von ONM. Nehmen Sie noch heute Kontakt auf.