

Gremium	Sitzungsdatum	TOP
Fremdenverkehrs- und Wirtschaftsförderungsausschuss	06.12.2022	4

Zuständiger Fachbereich: *Tourist Information*

Tagesordnungspunkt:

Möglichkeiten der Umsetzung des Projekts "Touristische Echtzeit-Beratung" im Prümer Land

Beschlussvorschlag:

Der Fremdenverkehrs- und Wirtschaftsförderungsausschuss empfiehlt dem Verbandsgemeinderat der Verbandsgemeinde Prüm die Anschaffung/Erstellung zweier digitaler Tourist-Information – vorbehaltlich einer mindestens 75 % Förderung gemäß aufgeführter „Kostenermittlung virtuelle TI“ zu beschließen.

Die Beschlussfassung erfolgte

Sach- und Rechtslage:

Im Eifelkreis Bitburg-Prüm werden insgesamt sechs stationäre Tourist-Informationen betrieben (Arzfeld, Bitburg und Prüm mit je einer Infostelle sowie derzeit drei Informationsstellen der Felsenland Südeifel GmbH in Bollendorf, Irrel und im Naturparkzentrum Teufelsschlucht). Auf die Fläche gesehen bedeutet das für unsere Gäste oft lange Anfahrtswege zur nächstgelegenen Informationsstelle.

Für die Tourist-Informationen (TI) im Eifelkreis stellt sich außerdem die Frage, wie eine zukunftsfähige TI aussehen sollte. Sie muss ein multimediales Service-Center sein und als erlebnisorientierter Inspirationsgeber die Gäste für die Region einnehmen und begeistern. Eine hohe Servicekompetenz und umfassende Produktkenntnisse sind für das Counterpersonal unerlässlich. Auch die Aufgaben im Backoffice sind deutlich vielfältiger und anspruchsvoller geworden, womit sich auch hier die Frage stellt, wie dieses weiter gestärkt werden kann. Darüber hinaus bestehen in einzelnen Gemeinden Bestrebungen, neue personalintensive Informationsstellen einzurichten, um Gäste in tourismusstarken Orten direkt mit Informationen versorgen zu können und so den jeweiligen Tourismusstandort zu stärken. In Zeiten des Fachkräftemangels ist die Rekrutierung von Personal für weitere TIs schwierig. Dazu kommen die steigenden Ansprüche der Gäste was Service und Nähe zu Service-Angeboten angeht. Auch die Kosten für zusätzliches Personal zur Besetzung einer oder mehrerer zusätzlicher TIs sind hoch. Hier benötigt es innovative Lösungen für den zukünftigen Betrieb der TIs.

Unser Lösungsansatz liegt im bereits seit einigen Jahren bei der Volksbank Eifel eingesetzten Service-Interaktiv-System, kurz SISy. Hierbei handelt es sich um einen persönlichen Kundenservice per Video, bei dem der Kunde von reellen Mitarbeiter/innen per Video beraten wird. Übertragen auf den Bereich des Tourismus gilt: Um den persönlichen Kontakt zum Gast nicht zu

verlieren und einen gezielten, erlebnisorientierten Service auch im peripheren Raum vor Ort bieten zu können, beabsichtigen die TIs die Einrichtung entsprechender SISys, damit die Gäste eine persönliche Beratung per Videoübertragung erhalten.

So funktioniert ein SISy:

- Der Gast betritt einfach den geschützten SISy-Raum.
- Beim Eintreten sieht er bereits seinen/seine TI Berater/in auf dem Bildschirm.
- Sein/seine TI-Berater/in sieht auch ihn direkt.
- Der Gast benötigt keine technischen Kenntnisse.
- Keine Anmeldung durch den Gast notwendig – das System ist somit barrierearm.
- Der Gast kann seine Reisepläne und Fragen direkt mit der Beraterin / dem Berater besprechen.

Ziel des Projektes ist es dementsprechend, dem Reisegast ein dezentrales Angebot mit individueller touristischer Beratung und möglichst barrierearm zu bieten.

Mit der Beteiligung aller kommunalen Tourismusorganisationen im Eifelkreis Bitburg-Prüm ließe sich mit Hilfe des SISy die Effektivität steigern. Der Personaleinsatz wird geteilt und dezentral organisiert. Das bedeutet, dass die (zusätzlichen) Mitarbeiter/innen in den einzelnen bestehenden TIs eingesetzt und von dort auf die Bildschirme der SISys geschaltet werden. Das Projekt wird so insgesamt kosteneffizienter, Prozesse werden optimiert und ein qualitativ breitflächiges Angebot für den Reisegast geschaffen. Gleichzeitig werden durch eine projektbegleitende Schulungsoffensive die Servicequalität und das Produktwissen gestärkt. Alle am Projekt beteiligten Mitarbeiter/innen werden regelmäßig für den gesamten Eifelkreis Bitburg-Prüm und das Gerolsteiner Land geschult.

Eine virtuelle TI könnte Pilotprojekt für den Gästeservice und die Digitalisierung im Tourismus in ganz Deutschland werden. Das Konzept ist auch auf andere Bereiche über den Tourismus hinaus (auch in der Verwaltung) übertragbar.

Regelung/Maßnahmen

Eine Förderung der Projektidee aus Mitteln des Modellprojektes „Smart Cities“ wird angestrebt. Bei einem Termin mit Smart Cities (Richard Ehl, Julia Krimgen, Andreas Heiseler) und der LAG (Maria Riemann) am Mittwoch, den 26.10.2022 ergab sich folgendes:

- Eine Förderung des Kompletprojekts über Smart Cities mit 90% ist relativ wahrscheinlich, da es ein positives Telefonat mit der KFW gab. Eine schriftliche Bestätigung steht allerdings noch aus.
- Wenn Smart Cities das Projekt fördert, dann wahrscheinlich inklusive einer Anschubfinanzierung für alle laufenden Kosten für 3 Jahre.

Der Kostenplan liegt dieser Vorlage bei (Kostenermittlung virtuelle TI).

Die Ergebnisse der von **Destinet** (im Projekt beauftragte Agentur für Tourismusberatung) erstellten Machbarkeitsstudie, vor allem die hierin enthaltenen Handlungsempfehlungen zur möglichen Umsetzung einer touristischen Echtzeit-Beratung, wurden bereits in der Sitzung des Ausschusses für Kreisentwicklung und Klimaschutz von Frau Anna Carina Krebs – Tourist-Information Felsenland Südeifel – vorgestellt.

Kosten

Eine Übersicht der voraussichtlichen investiven und laufenden Kosten finden Sie in der Anlage „Kostenermittlung virtuelle TI“.

Für die investiven Kosten würde die VG Prüm 48.650,00 EUR veranschlagen, eine Anteilsfinanzierung aus Mitteln des Modellprojekts „Smart Cities“ in Höhe von 90 % - entspricht 43.785,00 EUR brutto – diese wird beantragt. Da die beantragte Anteilsfinanzierung vollumfänglich über die Förderung des Bundes abgedeckt ist und die verbleibenden 10 % Kostenanteil von den betei-

ligten Touristinformationen getragen werden, entstehen hier Kosten in Höhe von 4865,00 EUR die von der VG Prüm getragen werden müssen.

Bei den laufenden Kosten veranschlagen wir jährlich 49.740,00 EUR. Diese können voraussichtlich anteilig (24.240,00 EUR) und für die Laufzeit von 3 Jahren über das Projekt „Smart Cities“ gefördert werden. Eine 90 % Förderung entspricht der Summe von 21.816,00 EUR, somit verbleibt ein Eigenanteil von 2.424,00 EUR jährlich. Darüber hinaus liegt der voraussichtlich nicht förderfähige Teil der laufenden Kosten bei 25.500,00 EUR jährlich, bei denen es sich vornehmlich um Personalkosten handelt. Die Machbarkeitsstudie hat auch die Personalsituation in den TIs beleuchtet und setzt in den Handlungsempfehlungen voraus, dass für den Einsatz des SISy eine zusätzliche 50 %-Stelle geschaffen wird.