

# Service auf digitaler Ebene

Die neue App heisst «tweebie» und ermöglicht die personalisierte und zeitnahe Kommunikation zwischen Leistungserbringern und Gästen. Für die Ausgestaltung des Tools zeichnet ipeak infosystem verantwortlich. CEO Raoul Julen erläutert, was es mit dem Informationshub für alles, was in einer Destination läuft, auf sich hat.

STEFAN SENN

**EventEmotion: «tweebie» gilt als weltweit erste destinationsübergreifende Kommunikationsplattform zwischen Leistungserbringern und (potenziellen) Gästen. Was gab den Ausschlag für die Entwicklung der App?**

Raoul Julen: Den Ausschlag gab der Markt. Bevor wir uns entschieden, «tweebie» zu entwickeln, trafen wir Fachleute aus der Tourismusbranche zu einem Workshop. Eine Frage stand im Zentrum: Was wird in Zukunft von den Leistungserbringern benötigt, um den Gast auf der digitalen Ebene bestens bedienen zu können? Unsere Antwort darauf ist «tweebie»: Eine destinationsübergreifende Plattform, welche die persönliche Kommunikation mit dem Gast und ein personenbezogenes Marketing ermöglicht.

**Gemäss Trailer auf der Produkte-Webseite soll die App auch für die Kommunikation zwischen Anbietern und ihren Mitarbeitern eingesetzt werden. Interne und externe Kommunikation laufen demnach über ein Instrument. Wie muss man sich den Austausch zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer vorstellen?**

«tweebie» bietet verschiedene Systemrechte. Ein Gast hat andere Features als ein Mitarbeiter eines Hotels. Entsprechend werden auch die Dringlichkeiten anders definiert. Dies gilt auch bei der Kommunikation unter den Mitarbeitern oder mit dem Arbeitgeber. Der Arbeitgeber kann seinem Mitarbeiter kurzfristige Änderungen mitteilen oder sein Team über einen wichtigen Gast informieren.

**Im vergangenen April wurde die Plattform als Pilotprojekt lanciert; Zermatt, Pontresina und Grindelwald waren in dieser Phase mit von der Partie. Vier Monate sind seither vergangen, konnten in dieser Zeit weitere Leistungserbringer akquiriert werden?**

Wir wollen den Leistungsträgern mit «tweebie» eine massgeschneiderte Lösung bieten, was viel Zeit und Aufklä-

rung erfordert. Es freut uns sehr, die Tourismusregion Ascona neu mit an Bord zu haben für die nächste Version von «tweebie», welche wir Anfang August schrittweise aufschalten werden.

**Was wird tweebie in einem Jahr können, was das Tool heute noch nicht kann – und weshalb muss sich ein Interessent die App unbedingt noch heute downloaden?**

Mit «tweebie» gehen wir ganz auf die Wünsche der Destinationen ein, was zeitaufwändig ist. Gewisse Features bringen auch neue technische Anforderungen mit sich. Geplant sind u.a. eine erste Version der digitalen Gästekarte, erste buchbare Erlebnisse, und die Pinnwand kann aufgrund des lernenden Algorithmus dem Gast die ersten persönlichen Vorschläge unterbreiten. Die Plattform wird im Sinne der Kunden und Gäste fortlaufend ausgebaut.

**Die Entwicklung der App, der Vertrieb und der kontinuierliche Ausbau kosten Geld. Wie werden die nötigen finanziellen Mittel generiert?**

Die erforderlichen finanziellen Mittel sind hoch. Bis heute haben wir die Entwicklung aus dem eigenen Cashflow finanziert. Wir könnten uns auch vorstellen, mit Investoren zu arbeiten, um schneller die gewünschten Features zu entwickeln.

[www.tweebie.com](http://www.tweebie.com)



ipeak wurde 2005 von Raoul Julen, Rolf Hirscher und Marco Weis gegründet. Das Unternehmen entwickelte sich zum führenden Schweizer Anbieter für digitales Marketing und Kommunikationsmanagement. Julen ist CEO der Firma mit Niederlassungen in Baar und Zermatt. BILD: ZVG