Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

School of
Engineering

Erweiterung Skigebiet Andermatt-Sedrun: die Prozessperspektive

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Kreation von Services für ein den modernsten Anforderungen entsprechendes, innovatives Skigebiet (Andermatt Sedrun). Der hohe Wettbewerbsdruck der Skigebiete untereinander, das Wettrennen um die Erkennung neuester Trends sowie die gewinnbringende Umsetzung innovativer Services verlangt von jedem Skiresort eine hohe Kundenorientierung. Ziel ist es, individuelle Kundenbedürfnisse zugleich wirtschaftlich und innovativ zu befriedigen. Wirtschaftlich deshalb, um den nachhaltigen Fortbestand des Skigebiets zu gewährleisten, innovativ vor allem, um sich von anderen Gebieten zu differenzieren.
Die vorliegende Arbeit soll aufzeigen, wie innovative Services für ein Skigebiet in naher Zukunft aussehen können. Dabei wird vor allem auf folgende Fragen eingegangen: Welche Bedürfnisse haben die Kunden? Wie kann man diese Bedürfnisse befriedigen? Wie kann man Kunden in das Wintersportgebiet locken und auch über einen Urlaubsaufenthalt hinweg langfristig binden?
Um diese Fragestellungen beantworten zu können, wurden verschiedenste Analysen, Service Strategien, Service Designs und Expertenbefragungen durchgeführt. Anschliessend wurden Servicevorschläge so kreiert, dass sie in theoretischer Hinsicht für den Markt geeignet sind und als Prototypen auf dem Markt getestet werden können. Dabei soll jeder einzelne Service einen klaren Mehrwert für den Kunden generieren können. Alle Servicevorschläge wurden auf Grundlage einer eindeutigen Servicestrategie ermittelt und kreiert. Dabei sind die Servicevorschläge zielorientiert hergeleitet und in sieben Vorschläge designt. Die Vorschläge befassen sich einerseits mit der Kundenbindung durch persönliche Services (Contact Angel, Sport und Wellness Lakai), anderseits auch mit zusätzlichen bzw. ergänzenden Aktivitäten auf der Piste (Auslastungsanzeigen, Women- und Kids-Corner, Activity Check und VIP Card). Um auch den technischen Hintergrund zeitgemäss zu nutzen, wird ein Service vorgeschlagen, der es ermöglicht, sämtliche Reservationen und Dienste mit nur einem Berührungspunkt zu managen.
Die im Ergebnis dieser Arbeit kreierten Services sollen dazu beitragen, das Skigebiet Andermatt und Sedrun zur „Perle der Alpen“ zu machen und in naher Zukunft zu den innovativsten und rentabelsten Skigebieten der Welt aufschliessen zu lassen. Andermatt Swiss Alps soll ein Pionierprojekt für die gesamte Skidienstleistungsindustrie werden.

Diplomierende
Pascal Benz
Daniel Huwiler

Dozierende
Erich Renner
Jean-Jacques Keller

Die kreierten Services sollen dazu beitragen, dass das Skigebiet Andermatt-Sedrun in naher Zukunft zu den innovativsten und rentabelsten Skigebieten der Welt gehört.