



Universität St.Gallen

WORK PACKAGE 4B – REPORT

Prototyp

# «Tool Finder» für Hospitality und Tourismus

INNOSUISSE FLAGSHIP – RESILIENT TOURISM (ResTo)

Subproject 2: Designing digitally supported services,  
business processes and business models

Dr. Simon Kuster, Prof. Dr. Christian Laesser  
St. Gallen, 2024/2025

ZITATION: Kuster, S. & Laesser, C. (2025). «Tool Finder» für Hospitality und Tourismus. Prototyp. Universität St. Gallen (HSG)

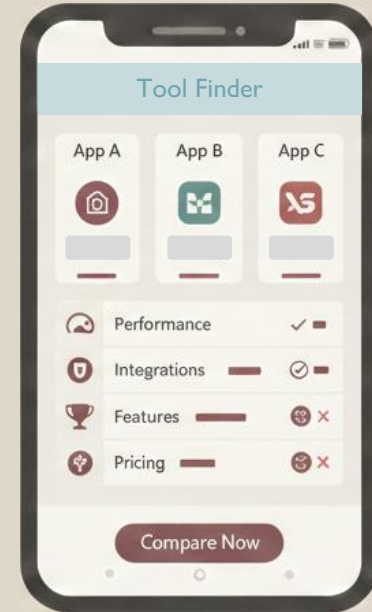


# Inhalt

1. Stand der Digitalisierung im Schweizer Tourismus
2. Übersicht über Lösungen und Funktionalitäten
3. Prototyp eines «Tool Finders»
4. Umsetzungshinweise
5. Branchenstimmen

**Funding:** Das Projekt wurde über das Flagship «Resilient Tourism» von der Innovationsagentur Innosuisse unterstützt.

**Disclaimer:** Teile dieses Konzepts wurden in verschiedenen Workshops von 2024 und 2025 diskutiert und verfeinert.



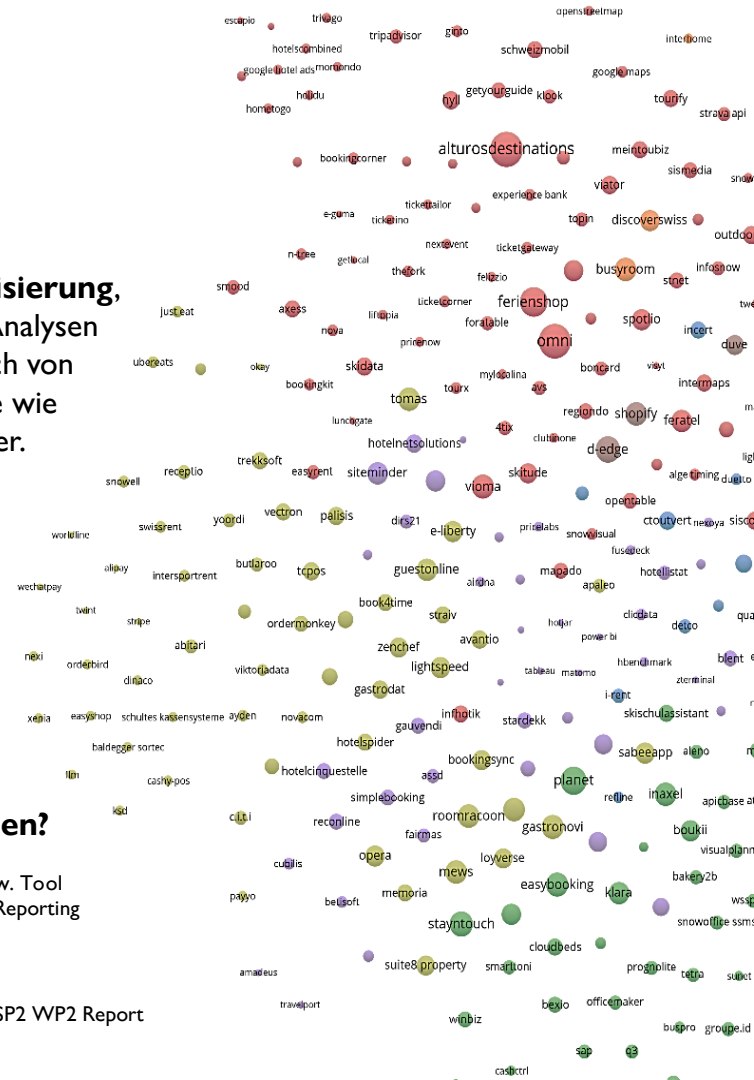
# Stand der Digitalisierung in Tourismus und Hospitality (in der Schweiz)

**Die Schweizer Tourismus-Branche unterliegt einer dynamischen Digitalisierung,** wobei sich eine fast **unüberblickbare Zahl** an Lösungen verbreiten konnte. Die Analysen entlang der Geschäftsprozesse zeigen, dass heute eine Mehrzahl der Tools im Bereich von Marketing und Sales zum Einsatz kommen. Allerdings werden auch weitere Prozesse wie Beschaffung, Logistik und Operations von touristischen Dienstleistern immer digitaler.

**Ein Mapping von 400 verbreitetsten Lösungen im Schweizer Tourismus** hat folgende Cluster hervorgebracht: \* **branchenspezifische Managementsoftware**, **(branchenspezifische) Plannungs-/Buchhaltungstools**, **Bestell-/Bezahlenwendungen**, **integriertes Destinationsmanagement (Info, Pricing, Booking)**, **(inter-)nationale Buchungsplattformen**, **Online-Marketing-Tools**, **generische Webtools**, **digitale Netzwerk- und Büroanwendungen**, **Datenanbieter**

**Wie können Akteure in Tourismus und Hospitality die passendsten und produktivsten Tools für ihre Digitalisierungsbedürfnisse effizient auffinden?**

\*vgl. Grafik rechts (Ausschnitt); Legende: je grosser der Kreis, desto mehr Funktionen bzw. Wertversprechen pro Lösung bzw. Tool (mindesten 1, maximal 25, von 60); Ausschnitt aus der gesamten Landkarte; Stand 2023/2024; Details in ResTo SP2 (WP2) Reporting



Datenbank spezialisierter (branchenspezifischer) Software- und Service-Systeme für jeden Geschäftsprozess (Front- und Backstage)

**Quellen:** Praktiker,  
Branchen-Berichte,  
Benchmarking-Tools

**HotelTechReport**

| SYSTEM MAPPING OF SWISS TOURISM, INCLUDING 400 TECHNOLOGICAL SOLUTIONS WITH 60 VALUE PROPOSITIONS |                                               |                                                                                | Tel.-Industry-Specificity of Solution | No. of Value Propositions of Solution |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Product or Service                                                                                | Description or Company                        | - Link -                                                                       |                                       |                                       |
| AdvancedDestinations                                                                              | Aldous (incl. Railcare, Pensionskassen, etc.) | <a href="#">https://www.aldots.com/</a>                                        | X                                     |                                       |
| Oms                                                                                               | Insol Labs (FinTech/Lens)                     | <a href="#">https://insolabs.tech/</a>                                         | X                                     |                                       |
| Ferretshop                                                                                        | Sportswear                                    | <a href="#">https://www.ferretshop.com/</a>                                    | X                                     |                                       |
| D-Edge                                                                                            | Travel                                        | <a href="#">https://www.d-edge.ch/</a>                                         | X                                     |                                       |
| D-City                                                                                            | With Travel, Hosts, Destinations, Referrals   | <a href="#">https://www.d-city.travel/</a>                                     | X                                     |                                       |
| Destination one                                                                                   | Neusta                                        | <a href="#">https://www.destination.one/</a>                                   | X                                     |                                       |
| Staytoursch                                                                                       |                                               | <a href="#">https://www.staytoursch.com/</a>                                   | X                                     |                                       |
| Vienne                                                                                            |                                               | <a href="#">https://www.vienne.de/</a>                                         | X                                     |                                       |
| Gastronomy                                                                                        |                                               | <a href="#">https://www.gastronomy.com/</a>                                    | X                                     |                                       |
| EatWellbeing                                                                                      |                                               | <a href="#">https://www.eatwellbeing.com/</a>                                  | X                                     |                                       |
| Tomas                                                                                             | TouristDataShop, ProDestination               | <a href="#">https://touristdatashop.ch/</a>                                    | X                                     |                                       |
| Shophy                                                                                            |                                               | <a href="#">https://www.shophy.co.uk/</a>                                      | X                                     |                                       |
| Kaysonum                                                                                          |                                               | <a href="#">https://www.kaysonum.com/</a>                                      | X                                     |                                       |
| kavel                                                                                             |                                               | <a href="#">https://www.kavel.com/</a>                                         | X                                     |                                       |
| Ameritz                                                                                           |                                               | <a href="#">https://ameritz.at/</a>                                            | X                                     |                                       |
| RoomRacon                                                                                         |                                               | <a href="#">https://roomracon.com/de/</a>                                      | X                                     |                                       |
| Mews                                                                                              |                                               | <a href="#">https://www.mews.com/</a>                                          | X                                     |                                       |
| Chalipart                                                                                         |                                               | <a href="#">https://www.chalipart.com/</a>                                     | X                                     |                                       |
| Klara                                                                                             | SwissPost                                     | <a href="#">https://www.klara.ch/</a>                                          | X                                     |                                       |
| Feratel                                                                                           | Feratel                                       | <a href="#">https://www.feratel.ch/</a>                                        | X                                     |                                       |
| Quadrangle                                                                                        | Software                                      | <a href="#">https://quadrangle.io/</a>                                         | X                                     |                                       |
| Stefinder                                                                                         |                                               | <a href="#">https://www.stefinder.com/</a>                                     | X                                     |                                       |
| Microsoft 365                                                                                     | Microsoft, Office, SharePoint, Teams, etc.    | <a href="#">https://www.microsoft.com/</a>                                     | X                                     |                                       |
| DiscoverSwiss                                                                                     |                                               | <a href="#">https://discover.swiss/</a>                                        | X                                     |                                       |
| Google Business Profile                                                                           | Google                                        | <a href="#">https://www.google.com/business/</a>                               | X                                     |                                       |
| Spotlio                                                                                           | with hardware                                 | <a href="#">https://www.spotlio.com/</a>                                       | X                                     |                                       |
| Lightspeed                                                                                        | with hardware                                 | <a href="#">https://www.lightspeedhq.com/</a>                                  | X                                     |                                       |
| CSP                                                                                               | Maich                                         | <a href="#">https://www.csp.maich.com/</a>                                     | X                                     |                                       |
| Verticallabing                                                                                    |                                               | <a href="#">https://www.verticallabing.com/</a>                                | X                                     |                                       |
| E-Liberty                                                                                         |                                               | <a href="#">https://www.eliberty.ch/</a>                                       | X                                     |                                       |
| RabenApp                                                                                          |                                               | <a href="#">https://www.rabenapp.com/</a>                                      | X                                     |                                       |
| Opera                                                                                             | Oracle                                        | <a href="#">https://www.oracle.com/hosted/flyproduct/</a>                      | X                                     |                                       |
| Boule                                                                                             |                                               | <a href="#">https://boule.ch/</a>                                              | X                                     |                                       |
| HeliTess                                                                                          | with hardware                                 | <a href="#">https://www.helitess.com/</a>                                      | X                                     |                                       |
| Skilife                                                                                           | Spotlio                                       | <a href="#">https://skilife.com/</a>                                           | X                                     |                                       |
| Dive                                                                                              |                                               | <a href="#">https://dive.com/</a>                                              | X                                     |                                       |
| ZenChef                                                                                           |                                               | <a href="#">https://www.zenchef.com/</a>                                       | X                                     |                                       |
| Hemipep                                                                                           |                                               | <a href="#">https://hemipep.com/</a>                                           | X                                     |                                       |
| ComProject                                                                                        |                                               | <a href="#">https://www.comproject.ch/</a>                                     | X                                     |                                       |
| Bookingsync                                                                                       |                                               | <a href="#">https://www.bookingsync.com/</a>                                   | X                                     |                                       |
| Suited Property                                                                                   | Oracle (formerly Fideko Suite)                | <a href="#">https://www.oracle.com/hosted/flyproducts/suited-property.html</a> | X                                     |                                       |
| Loyverse                                                                                          | with hardware                                 | <a href="#">https://loyverse.com/</a>                                          | X                                     |                                       |
| Hill Natur                                                                                        | Tipadvisor                                    | <a href="#">https://hill-natur.com/</a>                                        | X                                     |                                       |
| Outdooractive                                                                                     |                                               | <a href="#">https://business.outdooractive.com/</a>                            | X                                     |                                       |
| ShareFlyng                                                                                        | Constant Contact                              | <a href="#">https://shareflyng.com/</a>                                        | X                                     |                                       |
| Outbound                                                                                          |                                               | <a href="#">https://outbound.com/</a>                                          | X                                     |                                       |
| Casidy                                                                                            |                                               | <a href="#">https://www.casidy.com/</a>                                        | X                                     |                                       |
| Avanto                                                                                            |                                               | <a href="#">https://www.avanto.com/</a>                                        | X                                     |                                       |
| H53 Hotelware                                                                                     |                                               | <a href="#">https://h53-hotelsuisse.de/</a>                                    | X                                     |                                       |
| Gastinfo                                                                                          |                                               | <a href="#">https://www.gastinfo.at/</a>                                       | X                                     |                                       |
| Google Workspace                                                                                  | Google, Gmail, Meet, Drive, Docs, etc.        | <a href="#">https://workspace.google.com/</a>                                  | X                                     |                                       |
| Hotelier Solutions                                                                                |                                               | <a href="#">https://hoteliersolutions.de/</a>                                  | X                                     |                                       |
| Petals                                                                                            |                                               | <a href="#">https://www.petals.com/</a>                                        | X                                     |                                       |
| Sidesta                                                                                           | with hardware                                 | <a href="#">https://www.sidesta.com/</a>                                       | X                                     |                                       |
| SeControl                                                                                         | Snag                                          | <a href="#">https://www.secontrol.com/</a>                                     | X                                     |                                       |
| Tripex                                                                                            | with hardware                                 | <a href="#">https://www.tripex.com/</a>                                        | X                                     |                                       |

**Datenbank:**  
400 Lösungen  
(horizontal) und  
60 Funktionalitäten  
(vertikal)

# Interface eines «Tool-Finders»

Prototyp, basierend auf  
Datenbank mit gesammelten  
Lösungen (2023/2024),  
umgesetzt mit Excel (VBA)

► Zugang zu Prototyp  
verfügbar auf Nachfrage

## What would you like to digitize, automate, or just get done?

1: Select required functionality (or desired combinations) below

2: Click on **green** button (bottom right) to see relevant products

### Directories

- ☐ Online Directory, Company List
- ☐ Points of Interest Database
- ☐ Excursion Database, Tour Collection
- ☐ Event Database, Exhibit Collection

### Content

- ☐ Content Management System, Website Builder
- ☐ Digital Asset Management, Content Hub, Headless CMS
- ☐ Product Information Management

### Promotion

- ☐ Ad Tech, Ad Distribution, Search Engine Optimization
- ☐ Social Media Management, Electronic Word of Mouth
- ☐ Reputation Management, Customer Feedback, Loyalty
- ☐ Email Newsletter Distribution
- ☐ Metasearch Advertising

### Sales

- ☐ Marketing Automation, Process Automator
- ☐ Distribution Channel Management
- ☐ Revenue Management, Rate Shopper, Pricing
- ☐ Upselling Tool, Upgrading Software
- ☐ Online Travel Agency, Web Booking Platform

### Bookings

- ☐ Computer Reservation System
- ☐ Appointment Booking System
- ☐ Table Reservation System
- ☐ Web Booking Engine, Online Shop
- ☐ Website Service, Microsite, Microstore

### Transactions

- ☐ Leisure Insurance, Travel Coverage, Eco-Compensation
- ☐ Payment Processing, Payment Services
- ☐ Point of Sale Technology
- ☐ Delivery Service, Ordering Platform

### Dialogue

- ☐ External Communications Tool
- ☐ Chatbot, Chat App, Personal Assistant
- ☐ Customer Engagement, Gamification
- ☐ Routing, Guiding, Virtual Touring

### Service

- ☐ Guest-App, Customer Service Platform
- ☐ Guest Cards, Transport Cards, Ski Cards
- ☐ Self-Service Kiosk, Digital Check-in-out
- ☐ Ticketing, Couponing, Vouchers
- ☐ Rental System, Lending of Equipment

### Monitoring

- ☐ Meteo Data Provision
- ☐ Live Webcam Service
- ☐ Live Status Service, Digital Signage
- ☐ Visitor Management, Crowd Management
- ☐ Sports Timing Service, Sports Time Tracking
- ☐ Access Control, Keyless Entry, Mobile Key, Door Locks
- ☐ Trail Management, Park Maintenance

## Important remarks:

A: Make sure to allow or activate macros (VBA) in Excel

B: Instead of unselecting boxes, click on **red** reset button

### Integration

- ☐ Destination Management System
- ☐ Service Integration Platform, Data Integrator
- ☐ Master Data Management

### Resources

- ☐ Customer Relationship Management
- ☐ Enterprise Resource Planning, Property Management System
- ☐ Inventory Management, Order Execution, Purchasing

### Collaboration

- ☐ Human Resources Management, Time Tracking, Payroll
- ☐ Project Management, Task Planning, Staff Collaboration
- ☐ Internal Communications Tools
- ☐ Office Suite, Office Software

### Administration

- ☐ Accounting, Finance, Invoice Processing
- ☐ Tax Reporting, Statistical Reporting
- ☐ Business Intelligence, Analytics

### Networks

- ☐ Building Automation, Smart Room, In-Room Tech
- ☐ Network System Services
- ☐ Destination Wifi, Location Wifi
- ☐ Cloud Computing, Virtualization Platform
- ☐ Application Distribution Platform

Reset selected functionalities

Click here to show relevant products

# Umsetzungshinweise:

## Vom Prototyp zu einem stets aktuellen «Tool Finder» als Web-App

Der hier vorgestellte Prototyp wurde auf Basis eines angewandten Forschungsprojekt – quasi als Nebenprodukt – entworfen. Da die Idee im Rahmen von Konferenzen und Workshops auf sehr positive Resonanz stiess, werden hier einige Hinweise mit Blick auf eine potenzielle Umsetzung für die Praxis formuliert. Ein solcher «Tool Finder» bietet einen Mehrwert sowohl für Nachfrager als auch für Anbieter von entsprechenden digitalen Lösungen. Zudem lässt sich damit auch Sicht von Branchenvertreterinnen oder Forschern auch der Stand der Digitalisierung «bemessen».

**Idee:** Web-Applikation mit Zugang für **Nachfrager** und **Anbieter** entsprechender Tools; Hosting/Moderation allenfalls durch einen **Branchenverband**, welcher darüber auch gewisse Packages bzw. «Software Suites» für Mitglieder aushandeln und anbieten könnte.

### Vorteile einer entsprechenden Web-App

- Kontinuierliche Aktualisierung der Funktionalitäten durch Lösungsanbieter (inkl. Pricing, etc.)
- Crowd-Sourcing von Nutzer-Rezensionen und Hinweisen zur Verbreitung der Lösung
- Möglichkeit zusätzlicher Analysen und Reportings, basierend auf Vielzahl von Attributen

«Diese Transparenz ist aus unserer Sicht nicht nur bei potenziellen Kunden (Tourismusorganisationen) notwendig, sondern vor allem auch bei den unterschiedlichen Förderstellen, die mit ihrer Vergabe von Fördergeldern potenziell wettbewerbsverzerrende Situationen schaffen und vermeintliche Innovationen fördern, für die es am Markt bereits existierende Lösungen gibt.»

*Marketingleiter eines digitalen Lösungsanbieters*

«Das Instrument kann benutzt werden, um den Stand und die Entwicklung der Digitalisierung in der Branche zu beobachten. Wenn die Datenbank offen gestaltet ist, könnte diese (teils) auch direkt von Technologieanbietern oder Lösungsanwendern aktualisiert und erweitert werden.»

*Vertreter eines Branchenverbands*

# Zitate

«Das [Tool] ist sehr nützlich, falls man auf der Suche nach neuen Systemen ist oder aber auch sich von alten trennen möchte und ähnliche Lösungen einfach und übersichtlich finden möchte.»

*Digital-Leiter einer Destination Management Organisation*

Branchenstimmen  
zum Prototyp



# Kontakte

Prof. Dr. Christian Laesser  
Professor und Direktor IMP-HSG  
[christian.laesser@unisg.ch](mailto:christian.laesser@unisg.ch)

Dr. Simon Kuster  
Project Manager und Dozent  
[simon.kuster@unisg.ch](mailto:simon.kuster@unisg.ch)

IMP-HSG  
Research Center for Tourism and Transport  
Dufourstrasse 40A, 9000 St.Gallen  
0041 71 224 25 25  
[www.imp.unisg.ch](http://www.imp.unisg.ch)  
[imp@unisg.ch](mailto:imp@unisg.ch)

