

Die Luzern Tourismus AG ist das Kompetenzzentrum für Positionierung, Öffentlichkeitsarbeit, Werbung und Gästebetreuung im Dienst von rund 100 Partnern, die für die Region Luzern-Vierwaldstättersee erstklassige Dienstleistungen erbringen. Die Aufgaben der Luzern Tourismus AG gelten der Erstklassigkeit, der Authentizität und der Nachhaltigkeit des touristischen Angebots der Region. Der Tourismus gehört zu den tragenden Wirtschaftssektoren der Region Luzern-Vierwaldstättersee. Deshalb stellt die Luzern Tourismus AG Bekanntheit und Positionierung der Marke in den Dienst des gesamtwirtschaftlichen Auftritts in den definierten Märkten. Markenpositionierung, Markenführung und Markenpflege gehören zu den Kernaufgaben der Luzern Tourismus AG.

Für Luzern Tourismus durfte Performa die Konzeption und Einführung von Microsoft Dynamics CRM für die zentrale Administration von Adressen, Mitgliedschaften, Events und Marktbearbeitung sowie für die Verwaltung von Kongressen und Gruppenreisen durchführen. Die zentrale Adressverwaltung inklusive Kategorisierungskonzept und Teilnehmenden-Administration diverser Gruppen und Kommissionen erlaubt optimierte Administrationsprozesse. Gleichzeitig bildet diese die zentrale Basis für die einfache Erstellung von zielgruppengerechten Marketinglisten und der damit verbundenen Kommunikationsaktivitäten.

Die Prozessoptimierung mittels schlanker Verwaltung der Kongresse, Tagungen sowie Gruppenreisen inklusive Administration der Anbieter und Lokalitäten/Tagungsorte, Kongress-Beteiligten sowie Leistungsspektren etc. ist eine der «Funktionsdreh scheiben» von Luzern Tourismus. Im CRM erfolgt die Administration von verschiedenen Anfragen über die Angebotserstellung bis zur Buchungsabwicklung inklusive automatisierter Erstellung der jeweiligen Dokumente. Übersichtliche, aussagekräftigen Cockpit-Dashboards und Auswertungen unterstützen mit wertvollen Prozess- und Führungsinformationen.

Der Administrationsprozess der einzelnen Mitgliedschaften inklusive der Verwaltung von Spezialitäten wie Printpublikationsverwaltung oder Prozessabbildung des Broschürendrucks unterstützen die tägliche administrative Arbeit der Mitarbeitenden von Luzern Tourismus und runden die Prozessoptimierung ab. Die einheitliche Aktivitäten-Führung inkl. Historisierung über alle Ansprechgruppen und Themen gewährleistet jederzeit einen wertvollen Überblick über alle Bereiche.