



aachen tourist service e.V.  
**Bericht 2016**

Ausschuss für Arbeit, Wirtschaft  
und Wissenschaft  
am 13.09.2017  
im Haus Löwenstein

[www.aachen-tourist.de](http://www.aachen-tourist.de)

aachen   
**tourist service**

# Agenda

- Rückblick 2016
- Gesamtmarketingleistungen 2016
- Optimierung der Informations- und Vertriebskanäle des ats
- Wachstumschance im Tourismus: Aachens großes Plus
- Aktuelle Probleme und Risiken für den Tourismus

## Rückblick: 2016 als Jahr mit zahlreichen Herausforderungen

- Verwaltungstrennung ats/KuBa
- Einrichtung Service Center ab Januar 2016
- Kooperation mit dem ZVA Aachen im Elisenbrunnen
- Vertiefende Integration des Systems TOMAS
- Einstieg in das Digitalisierungsprojekt mit Ausschreibung und Konzeptionsphase
- Restrukturierung der MICE-Aktivitäten

# Marktlage 2016

- In wichtigen Marktkennziffern zeigt sich der Aachener Markt stabil auf hohem Niveau
- Auch ohne Sondereffekte (Karlsjahr 2014, Reit EM 2015) hält Aachen dieses Niveau
- Mit über 300.000 Direktkontakten in Service Center, auf Stadtführungen und in der Tourist Info bleibt die Serviceleistung des ats auf sehr hohem Niveau
- Ausbau der Marketingleistungen

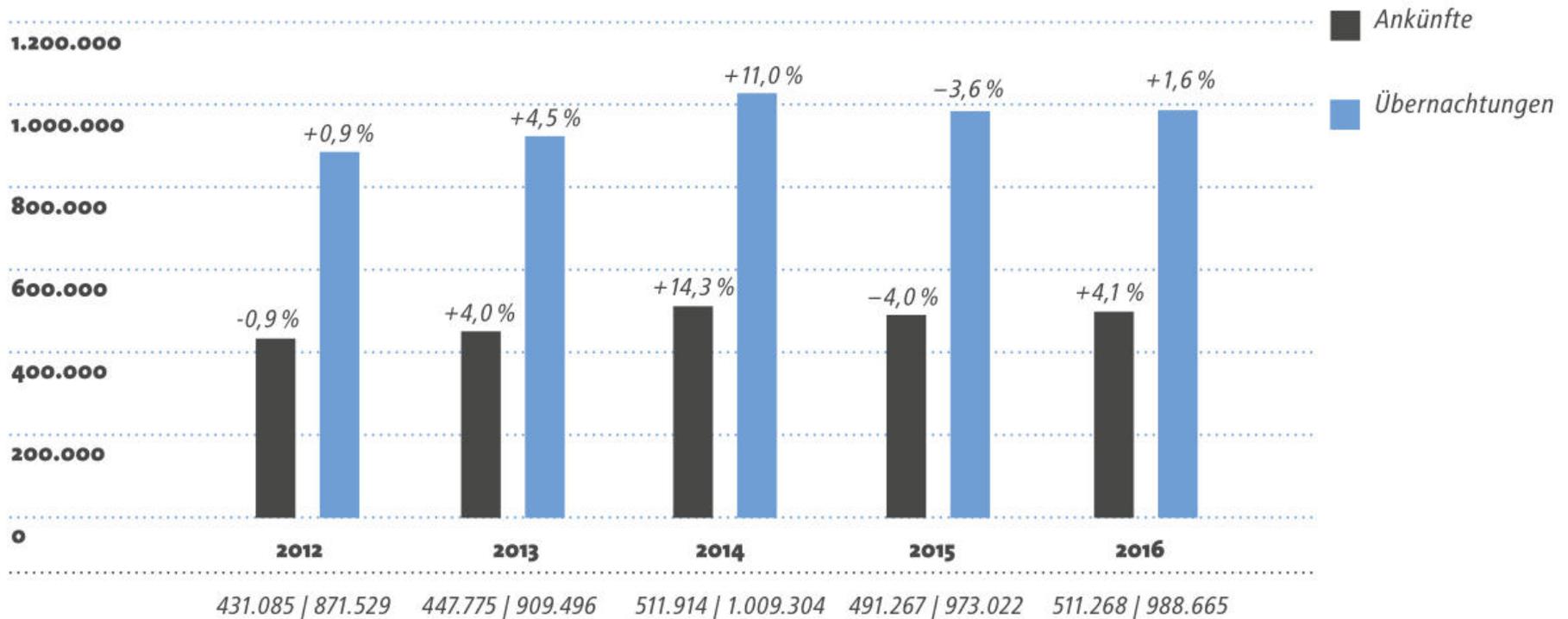
→ **Zielsetzung:**

Serviceorientierung des ats beibehalten und digitale Fähigkeiten hinzugewinnen!



# Entwicklung 2012 - 2016

Ankünfte und Übernachtungen  
(Hotels, Kurkliniken, sonstige Betriebe)



# aachen tourist service e.V. – Geschäftsjahr 2016

## Beherbergungsstatistik 2016

| <b>Ankünfte</b>            | <b>2016</b>    | <b>2015</b>    | <b>+/- %<br/>16/15</b> | <b>2014</b>    | <b>+/- %<br/>16/14</b> |
|----------------------------|----------------|----------------|------------------------|----------------|------------------------|
| Kommerzielle Betriebe      | 464.150        | 440.173        | 5,4                    | 454.153        | 2,2                    |
| Semi-kommerzielle Betriebe | 24.193         | 27.212         | -11,1                  | 30.228         | -20,0                  |
| Rehabilitationskliniken    | 5.545          | 5.352          | 3,6                    | 5.539          | 0,1                    |
| Campingplätze              | 17.380         | 18.529         | -6,2                   | 16.805         | 3,4                    |
| <b>Summe</b>               | <b>511.268</b> | <b>491.267</b> | <b>4,1</b>             | <b>506.725</b> | <b>0,9</b>             |

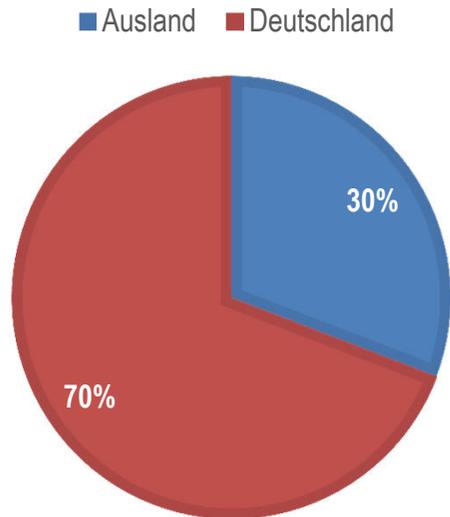
| <b>Übernachtungen</b>      | <b>2016</b>    | <b>2015</b>    | <b>+/- %<br/>16/15</b> | <b>2014</b>      | <b>+/- %<br/>16/14</b> |
|----------------------------|----------------|----------------|------------------------|------------------|------------------------|
| Kommerzielle Betriebe      | 775.382        | 749.122        | 3,5                    | 784.993          | -1,2                   |
| Semi-kommerzielle Betriebe | 66.765         | 76.752         | -13,0                  | 80.704           | -17,3                  |
| Rehabilitationskliniken    | 118.762        | 118.054        | 0,6                    | 118.084          | 0,6                    |
| Campingplätze              | 27.756         | 29.094         | -4,6                   | 27.470           | 1,0                    |
| <b>Summe</b>               | <b>988.665</b> | <b>973.022</b> | <b>1,6</b>             | <b>1.011.251</b> | <b>-2,2</b>            |

Quelle: Landesbetrieb Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW), eigene Darstellung

# aachen tourist service e.v. – Geschäftsjahr 2016

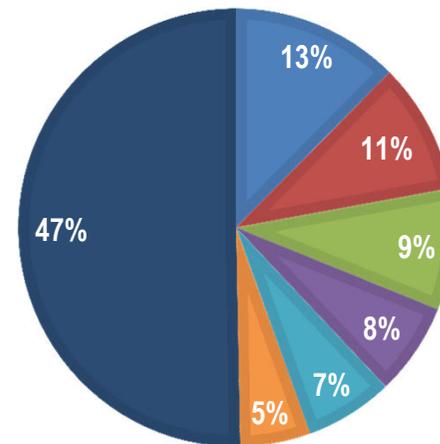
## Verteilung Gäste Inland / Ausland

### Anteil Übernachtungsgäste Deutschland / Ausland



### Herkunftsländer ausländischer Übernachtungsgäste

- Belgien
- Vereinigtes Königreich
- Arabische Golfstaaten
- sonstige
- Niederlande
- Frankreich
- USA

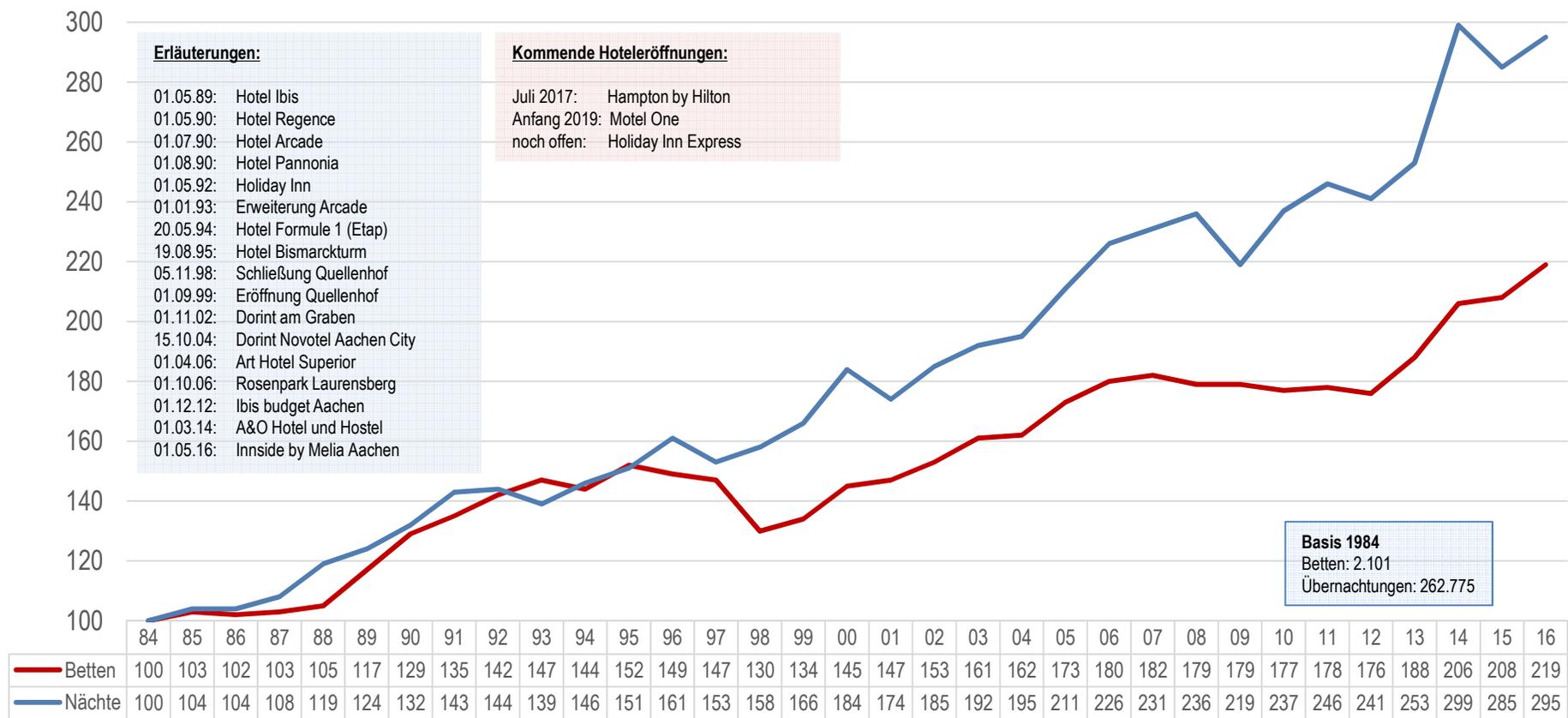


Quelle: Landesbetrieb Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW), eigene Darstellung



# aachen tourist service e.V. – Geschäftsjahr 2016

## Betten- und Übernachtungsentwicklung\*



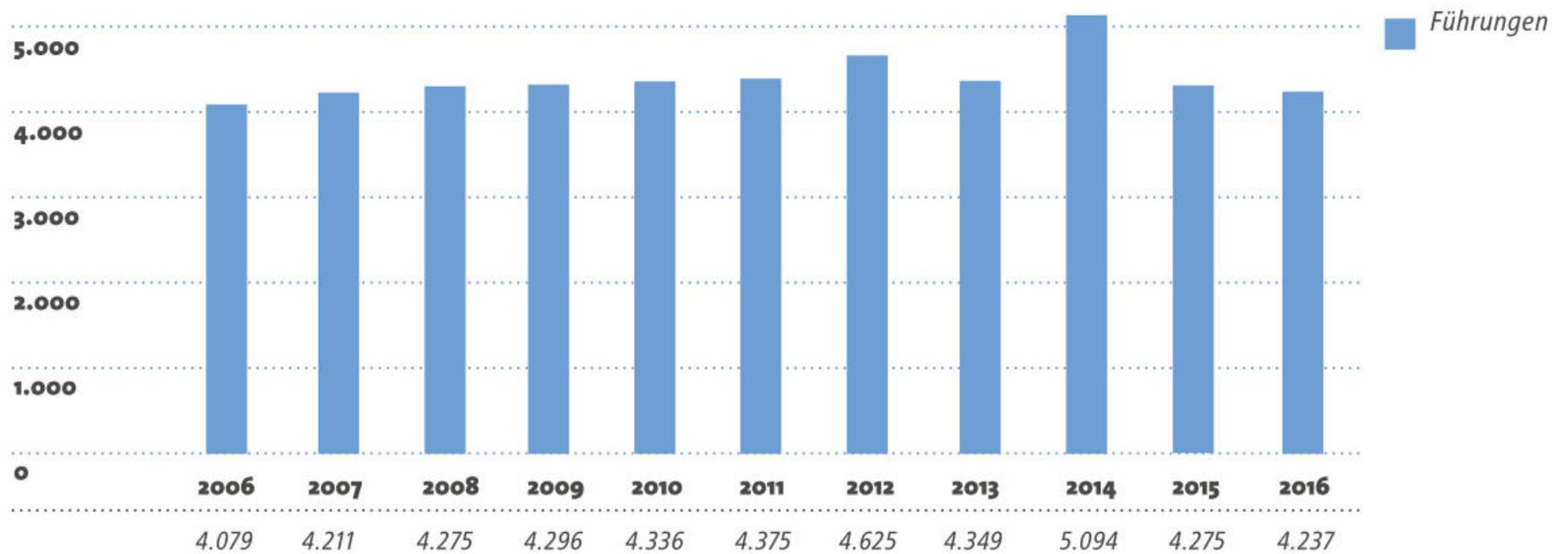
\*ausschließlich kommerzielle Betriebe

Quelle: Landesbetrieb Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW), eigene Darstellung



# Entwicklung der Besuchergruppen

2006 – 2016



# Übersicht Gesamtmarketingleistungen 2016

**82.758**  
Gäste bei den Stadtführungen



**3.916**  
weltweit versendete  
Infopakete



**mehr als 24.000**  
Anrufe im Service Center\*



**146.000**  
Impressions  
bei Twitter



aachen   
**tourist service**

 **164.091**  
Besucher in der Tourist  
Info Elisenbrunnen



**über 7.000**  
Fans auf unseren Social-  
Media-Kanälen

**WWW**

**1.616.967**  
Page Impressions auf  
www.aachen-tourist.de

 **572.681**  
erreichte Nutzer  
auf Facebook

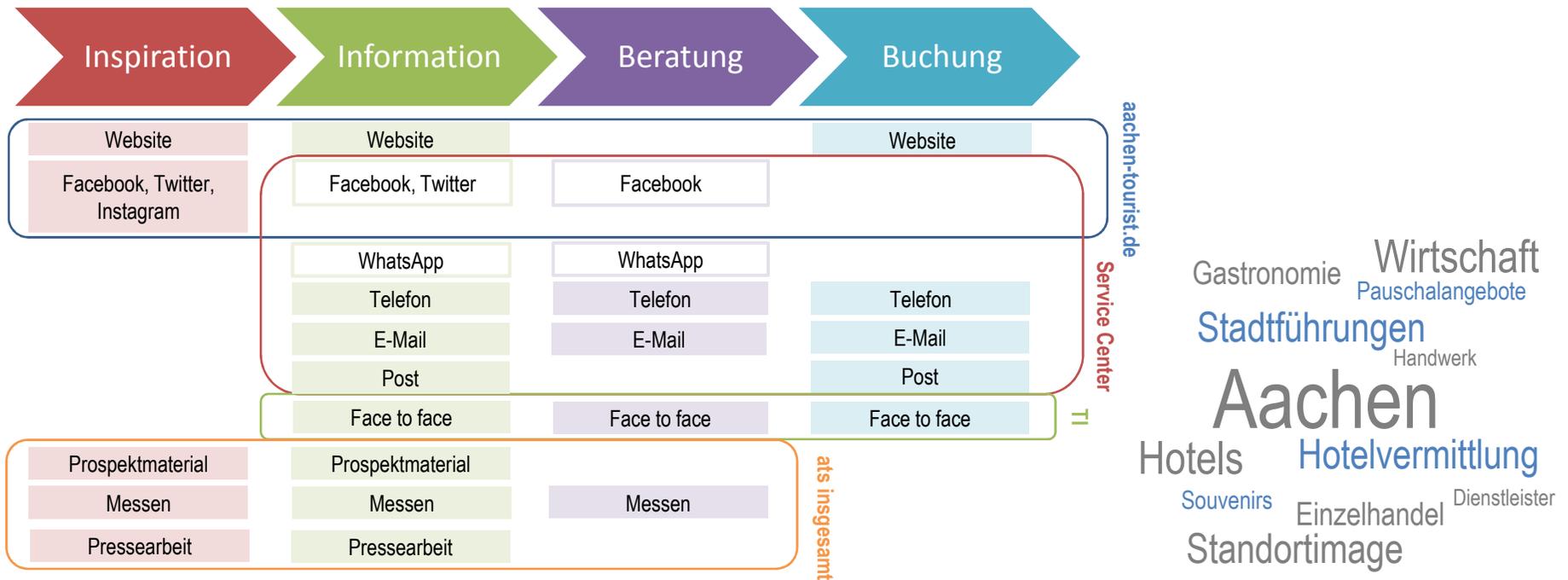


**mehr als 37.000**  
eingegangene E-Mails\*

\*Hochrechnung, da Erfassung erst ab Juli 2016

aachen   
**tourist service**

# Herausforderung: Optimierung der ats-Information- und Vertriebskanäle entlang der Customer Journey



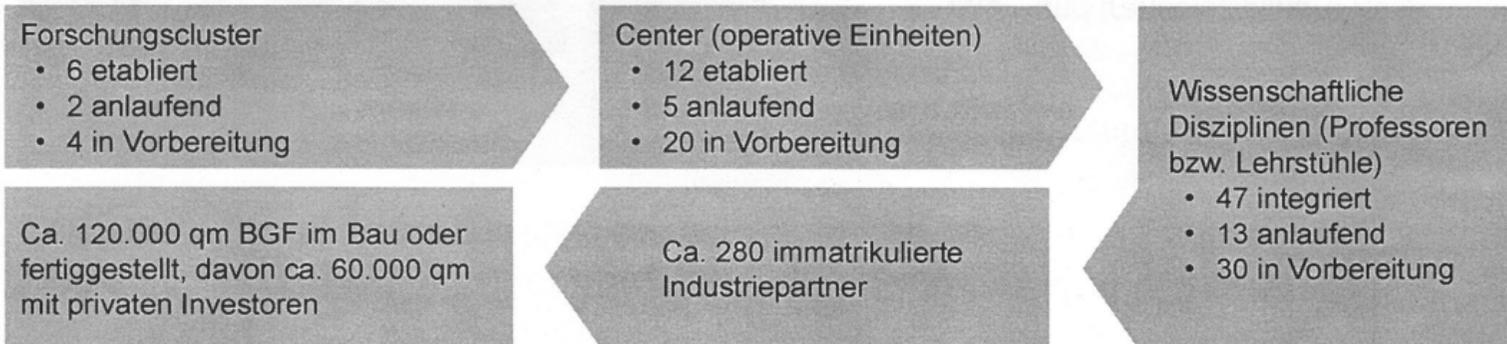
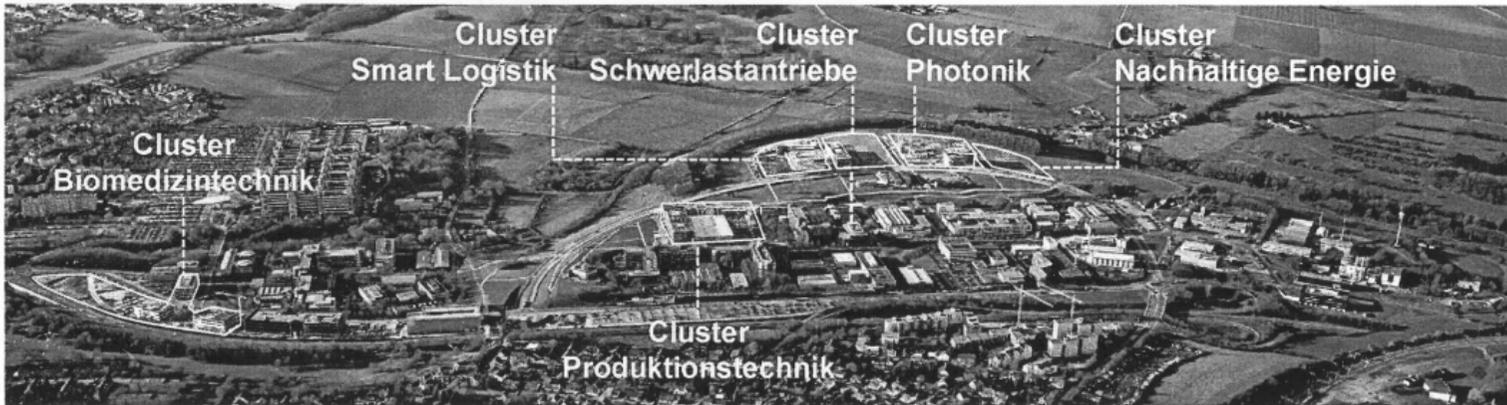
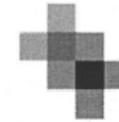
## Herausforderungen:

- Hohe Quantitäten verarbeiten
- Qualitativ hochwertige Abwicklung gewährleisten
- Kommunikationsströme in geordnete Bahnen lenken
- Kommunikations- und Buchungstools optimal verknüpfen (Website, TOMAS etc.)

# Wachstumschance Tourismus – Aachens großes Plus

1. Entwicklungsstufe Campus Melaten

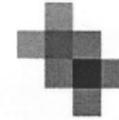
Der RWTH Aachen Campus ist 10 Jahre nach Entwicklungsbeginn ein voller Erfolg



# Wachstumschance Tourismus – Aachens großes Plus

## 2. Entwicklungsstufe Campus West

Die Forschungsthemen-Entwicklung wurde gestoppt, da keine belastbaren Aussagen ihrer Umsetzung getroffen werden können



RWTH Aachen Campus

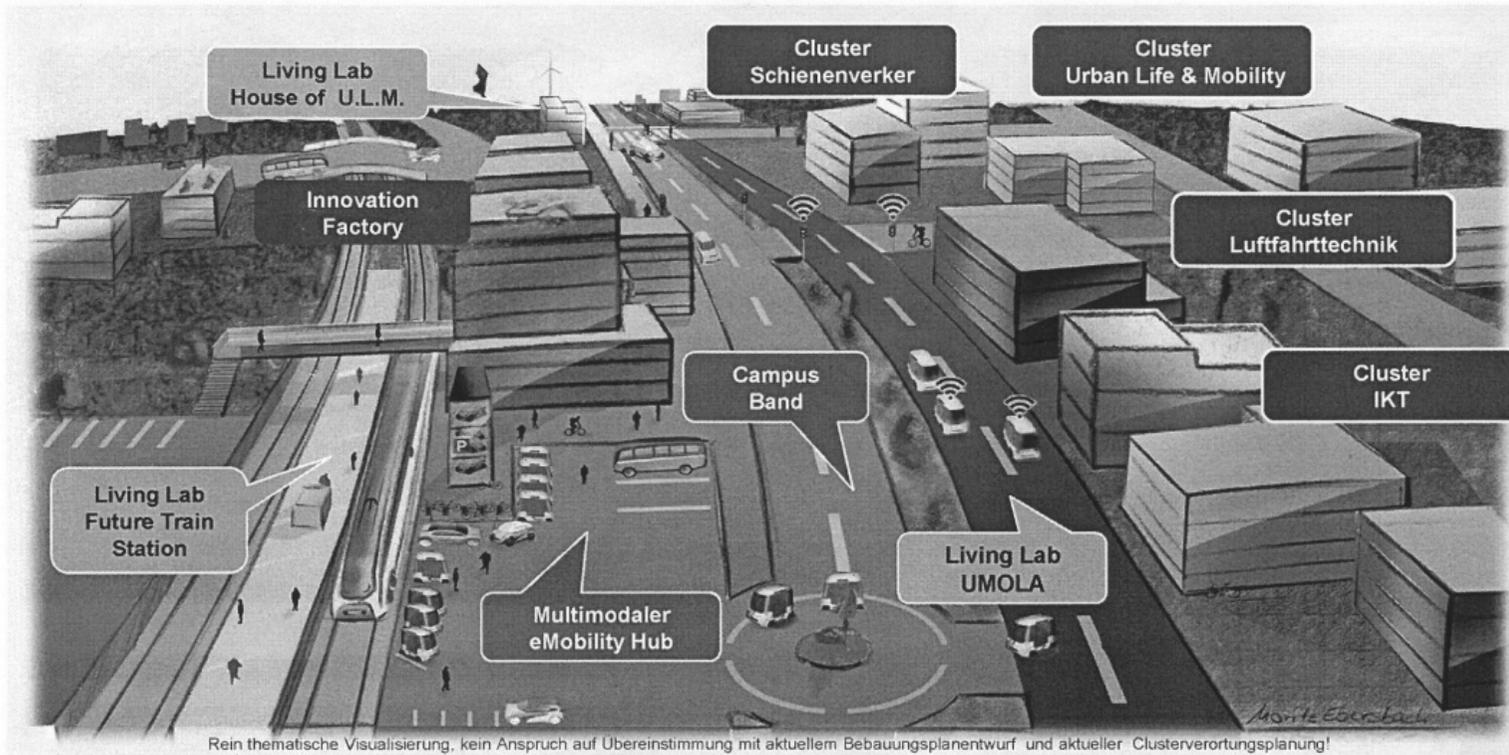
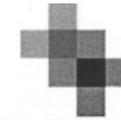
Seite 5

aachen   
**tourist service**

# Wachstumschance Tourismus – Aachens großes Plus

Strategische Forschungsvision Campus West

Der Campus West soll das zentrale Forschungsquartier für Innovation, Mobilität sowie Informations- und Kommunikationstechnik werden



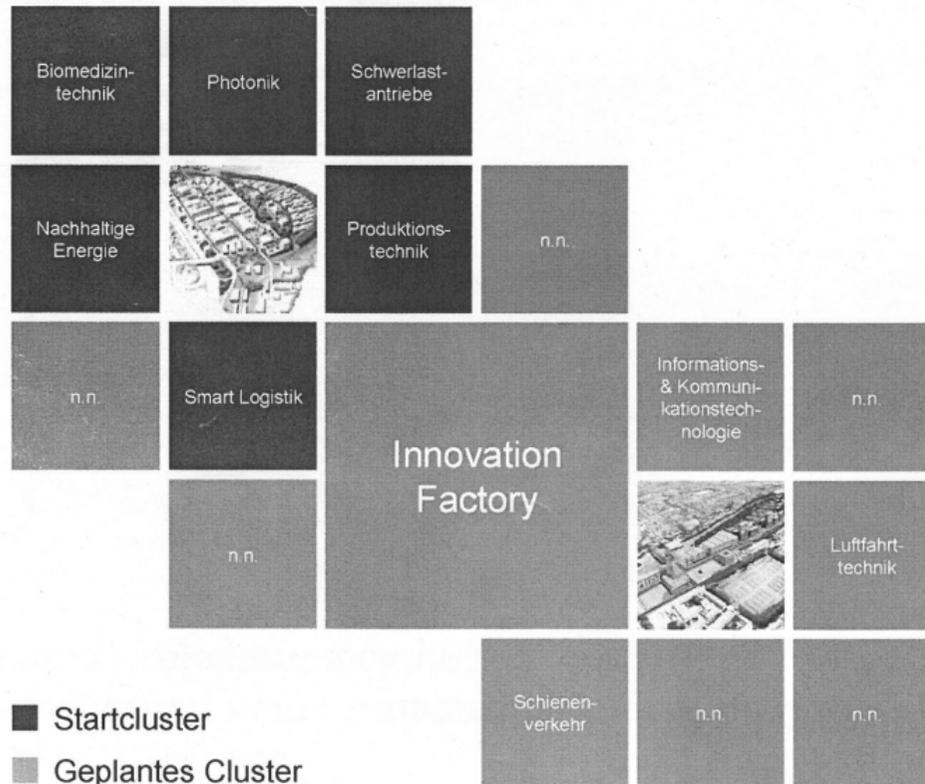
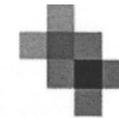
Rein thematische Visualisierung, kein Anspruch auf Übereinstimmung mit aktuellem Bebauungsplanentwurf und aktueller Clusterverortungsplanung!

UMOLA = Urban Mobility Lab Aachen IKT = Informations- und Kommunikationstechnologie U.L.M. = Urban Life & Mobilty

# Wachstumschance Tourismus – Aachens großes Plus

Status Clusterplanung Campus West

**Aufgrund fehlender Planungssicherheit gibt es noch keine konkrete Clusterplanung für den Campus West**



# Aktuelle ausgewählte Probleme und Risiken für den Tourismus

- Hotelmarktentwicklung
- Zweckentfremdung und share economy
- Verkaufsoffene Sonntage/Tagestourismus
- Dieselgate
- Maut

**Haben Sie Fragen oder Anmerkungen?**



aachen tourist service e.V.

**Bericht  
2016**



**Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit**

[www.aachen-tourist.de](http://www.aachen-tourist.de)

aachen   
**tourist service**