

**Jahresbericht
Ostschweiz Tourismus
2017**



Inhaltsverzeichnis

Jahresbericht des Präsidenten	2
Aufgabenteilung zwischen OST und TSO AG	2
Operative Aufgaben bei Tourismus Services Ostschweiz AG (TSO AG)	2
Ostschweiz Tourismus mit Koordinations- und Netzwerkaufgaben	2
Gemeinsam den Tourismus in der Ostschweiz weiterbringen	3
Jahresrechnung 2017	5
Erfolgsrechnung (1. Januar – 31. Dezember 2017)	5
Bilanz (per 31. Dezember 2017)	6
Revisionsbericht	7
Geschäftsbericht 2017	8
Operative Tätigkeit	8
Finanzen	10
Dank	10
Organe und Zuständigkeiten	11
Impressum / Kontakte Destinationen	12

Jahresbericht des Präsidenten

Aufgabenteilung zwischen OST und TSO AG

Seit 2010 besteht in der touristischen Dachorganisation der Ostschweiz eine klare Aufgabenteilung zwischen dem Verein Ostschweiz Tourismus (OST) und der Tourismus Services Ostschweiz AG (TSO AG).

Operative Aufgaben bei Tourismus Services Ostschweiz AG (TSO AG)

Mit der Gründung der Tourismus Services Ostschweiz AG als „Dienstleistungsgesellschaft für die Tourismusdestinationen der Ostschweiz und das Fürstentum Liechtenstein“ wurden die operativen Aufgaben von den Verbandsaufgaben getrennt und für die Erbringung der Dienstleistungen eine schlanke und marktorientierte Struktur geschaffen. Unter der Leitung von Geschäftsführer Andreas Kunz erfüllt die TSO AG ihren Leistungsauftrag als Shared Service Organisation der Destinationen und touristischen Leistungsträger effizient, innovativ und zur Zufriedenheit der Besteller und Kunden. Näheres dazu finden Sie im anschliessenden, separaten Bericht der TSO AG.

Die TSO AG ist zu 100% im Besitz des Vereins Ostschweiz Tourismus. Die Berichterstattung des Verwaltungsrates erfolgt an den Vorstand von Ostschweiz Tourismus. Dieser legitimiert seinen Vertreter jeweils zur formellen Genehmigung von Jahresrechnung und Jahresbericht an der statutarischen GV. Dividenden wirft die TSO AG keine ab.

Ostschweiz Tourismus mit Koordinations- und Netzwerkaufgaben

Dem gegenüber führt Ostschweiz Tourismus alle Koordinations- und Netzwerkaufgaben eines überregionalen Dachverbandes. Als solcher vertritt Ostschweiz Tourismus die Tourismusinteressen innerhalb des Verbandsgebietes, koordiniert die Interessen der Mitglieder untereinander und nimmt deren Interessen in nationalen Gremien wahr.

Eine zentrale Funktion als Koordinationsgremium kommt der **Geschäftsführerkonferenz** zu, die in der Regel viermal jährlich zusammenkommt. Sie formuliert die gemeinsamen Bedürfnisse gegenüber der TSO AG, evaluiert gemeinsame Projekte und spricht die Vertretung in nationalen Gremien wie der Regionaldirektorenkonferenz von Schweiz Tourismus oder beim Schweizerischen Tourismusverband ab. Die Leitung und Koordination der Geschäftsführerkonferenz liegt zurzeit bei Guido Buob, Direktor Appenzellerland Tourismus AI. Die Tourismusregion Ostschweiz in der Regionaldirektorenkonferenz von Schweiz Tourismus und im Vorstand des Schweizerischen Tourismusverbandes wird von Thomas Kirchhofer, Direktor St. Gallen-Bodensee Tourismus vertreten. Weitere Koordinationsaufgaben, zum Beispiel für Kampagnen mit Schweiz Tourismus, werden unter den übrigen Geschäftsführenden aufgeteilt.

Im Weiteren ist Ostschweiz Tourismus für den Betrieb und die Weiterentwicklung der gemeinsamen Internetplattform **ostschweiz.ch** zuständig. Diese Website dient als gemeinsames Schaufenster für das touristische Angebot der Ostschweiz und Eintrittsportal zu den konkreten Angeboten der einzelnen Ostschweizer Destinationen.

Der Verein Ostschweiz Tourismus benötigt für dieses Aufgabenspektrum kein operatives Personal. Administrative Leistungen sowie die Betreuung der Internetplattform **ostschweiz.ch** werden gegen Verrechnung von der TSO AG erbracht.

Mitglieder von Ostschweiz Tourismus sind die touristischen Destinationen der Ostschweiz und des Fürstentums Liechtenstein, Dachverbände der Leistungserbringer sowie zahlreiche Gemeinden, Städte, Verkehrsvereine und Einzelbetriebe aus der ganzen Ostschweiz. Im Vorstand sind von Amtes wegen die Präsidenten aller Destinationen vertreten, dazu arbeiten je ein Vertreter der Gastronomie, Hotellerie und des öffentlichen Verkehrs mit.

Gemeinsam den Tourismus in der Ostschweiz weiterbringen

Ziel von Ostschweiz Tourismus ist es, trotz beschränkter Mittel der einzelnen Destinationen, durch gezielte Zusammenarbeit gemeinsam den Tourismus in der Ostschweiz weiterzubringen und sich auf dem Schweizer Tourismusmarkt zu behaupten. Wenn gemeinsame Interessen bestehen, ist es sinnvoll, die Kräfte zu bündeln, um mehr Wirkung zu erzielen.

Das geschieht einerseits mit gemeinsamen Aufträgen an die TSO AG, wie

- Betrieb und bedarfsgerechter Ausbau des **Digitalmarketing-Kompetenzzentrums**.
- Betrieb der gemeinsamen Internetplattform **ostschweiz.ch** als Einstiegsportal in die touristische Ostschweiz.

Dank der Kooperation mit der TSO AG verfügen die Ostschweizer Destinationen im Bereich des Digitalmarketings heute über aktuelle und effiziente Kommunikationsinstrumente.

Andererseits bietet OST den Destinationen auch den Rahmen für projektbezogene Zusammenarbeit, sei es unter Beteiligung von allen oder auch nur der unmittelbar interessierten Destinationen. Im Vordergrund steht dabei die gemeinsame Beteiligung an Kampagnen von Schweiz Tourismus. Von besonderem Interesse ist dabei die 2015 von Schweiz Tourismus lancierte „Grand Tour of Switzerland“, die auf rund 200 Kilometern auch durch die Ostschweiz führt. Ein anderes interessantes Projekt ist die Ostschweizer Gästekarte OSKAR, die 2016 lanciert wurde und die Gäste animieren soll, länger in der Ostschweiz zu verweilen. Ab zwei Übernachtungen in einem der am Projekt beteiligten Hotels gibt es für 10 Franken pro Tag freie Fahrt auf dem gesamten öV-Netz der Ostschweiz sowie freien Zutritt zu zahlreichen Ostschweizer Freizeitangeboten und Attraktionen. Im Geschäftsjahr konnten dadurch mehr als 5'000 Oskar-Erlebnistage generiert werden.

Für eine (gemeinsame) Marktbearbeitung von internationalen Märkten fehlt es den Ostschweizer Destinationen nicht nur an finanziellen Mitteln, sondern auch an einer gemeinsamen Strategie. Zu unterschiedlich sind aufgrund der räumlichen und strukturellen Verschiedenheit vielfach die Tourismusformen und die entsprechenden Angebote. Gemeinsamkeiten finden sich jedoch in der Angebotsgestaltung und –verbesserung, welche immer mehr aufgrund der steigenden Mobilität der Gäste überregional respektive über die Grenzen der Destinationen notwendig wird. Hier setzen gemeinsame Projekte und Initiativen an und erlauben den Erlebnisraum Ostschweiz aufzuwerten.

Prof. Dr. Pietro Beritelli

Präsident Ostschweiz Tourismus a.i.

Jahresrechnung 2017

Erfolgsrechnung (1. Januar – 31. Dezember 2017)

	Vergleich	
	<u>2017</u> CHF	<u>2016</u> CHF
Einnahmen		
Mitgliederbeiträge	88'500.00	101'350.00
Übriger Ertrag	<u>1'016.00</u>	<u>1'016.00</u>
Total Ertrag	<u>89'516.00</u>	<u>102'366.00</u>
Ausgaben		
Beiträge	38'426.40	59'896.40
Internetplattform ostschweiz.ch	10'227.60	12'571.20
Organisation/Administration	30'539.20	32'083.90
a. o. Aufwand/Ertrag	<u>0</u>	<u>5'535.10</u>
Total Aufwand	<u>79'193.20</u>	<u>110'086.60</u>
Jahresgewinn	<u>10'322.80</u>	<u>-7'720.60</u>

Bilanz (per 31. Dezember 2017)

	Vergleich	
	31.12.17 CHF	31.12.16 CHF
Aktiven		
Umlaufvermögen		
Flüssige Mittel		
Bankguthaben	16'189.02	1'266.32
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	0.00	0.00
Verrechnungskonto TSO AG (Tochtergesellschaft)	0.00	0.00
Übrige Forderungen		
Verrechnungssteuer-Guthaben	0.00	0.00
Aktive Rechnungsabgrenzung	0.00	0.00
<i>Total Umlaufvermögen</i>	<u>16'189.02</u>	<u>1'266.32</u>
Anlagevermögen		
Finanzanlagen		
Beteiligungen	100'000.00	100'000.00
<i>Total Anlagevermögen</i>	<u>100'000.00</u>	<u>100'000.00</u>
Total Aktiven	<u>116'189.02</u>	<u>101'266.32</u>
Passiven		
Fremdkapital		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		
Gegenüber Dritten	4'049.90	0.00
Passive Rechnungsabgrenzung	950.00	400.00
<i>Total Fremdkapital</i>	<u>4'999.90</u>	<u>400.00</u>
Eigenkapital		
Vereinskapital	100'866.32	108'586.92
Jahresergebnis	10'322.80	-7'720.60
<i>Total Eigenkapital</i>	<u>111'189.12</u>	<u>100'866.32</u>
Total Passiven	<u>116'189.02</u>	<u>101'266.32</u>

Revisionsbericht

Bericht der Revisoren an die Mitgliederversammlung von „Ostschweiz Tourismus“ über die Prüfung der Jahresrechnung 2017

Als Revisoren haben wir die Buchführung und die Jahresrechnung (Bilanz und Erfolgsrechnung) von „Ostschweiz Tourismus“ für das am 31. Dezember 2017 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Vorstand verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, diese zu prüfen und zu beurteilen.

Unsere Prüfung wurde so durchgeführt, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung mit angemessener Sicherheit erkannt werden. Wir prüften die Posten und Angaben der Jahresrechnung mittels Analysen und Erhebungen auf der Basis von Stichproben. Ferner beurteilten wir die Anwendung der massgebenden Rechnungslegungsgrundsätze, die wesentlichen Bewertungsentscheide sowie die Darstellung der Jahresrechnung als Ganzes. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine ausreichende Grundlage für unser Urteil bildet.

Gemäss unserer Beurteilung entsprechen die Buchführung und die Jahresrechnung dem schweizerischen Gesetz und den Statuten.

Wir empfehlen, die vorliegende Jahresrechnung zu genehmigen.



Guido Buob
Geschäftsführer
Appenzellerland Tourismus AI



René Rechsteiner
Kassier
Gastro St.Gallen

St.Gallen, 12.April 2018

Geschäftsbericht 2017

Die Entwicklung des Geschäftsjahres war schon durch die im 2016 angebahnten Veränderungen (keine Erneuerung des Kantonsauftrags und zunehmende Anzahl von Projekten für Dritte) vorgezeichnet. So stellt das Geschäftsjahr 2017 eine Konsolidierung dieser Strategie und somit auch eine zunehmende unternehmerische Unabhängigkeit der TSO AG dar. In einem immer stärker durch Wettbewerb geprägten Umfeld hat sich die TSO mit ihren Aufträgen für DMOs und für touristische Leistungsträger in der Ostschweiz und in anderen Regionen gut halten können. Dies unter anderem auch, weil das Thema 'Digitalisierung' auf allen gesellschaftlichen und politischen Ebenen und Kreisen angekommen ist.

Als Folge der neuen Projektaufträge und der Veränderung des Mandatsportfolios (siehe dazu mehr im Bericht über die operative Tätigkeit), hat sich die TSO AG intern neu organisiert. So bietet sie jetzt für fünf Schlüsselsysteme in den Bereichen (1) Digital Asset Management, (2) Product Information Management, (3) Enterprise Resource Planning, (4) Customer Relationship Management und (5) Content Management System ihre Dienstleistungen an. Der zu Ende des vergangenen Jahres angekündigte 'Turnaround' ist somit gelungen. Die neue unternehmerische Unabhängigkeit hat Stefan Keller dazu bewogen, dem Verwaltungsrat der TSO und der Eigentümerin der TSO, nämlich dem Verein Ostschweiz Tourismus, eine Offerte für den Kauf der Gesellschaft zu unterbreiten.

Operative Tätigkeit

Die Digitalisierung ist allgegenwärtig und spätestens nach dem 21. November 2017, als am ersten Schweizer Digitaltag die Massenmedien sich dem Thema Digitalisierung gewidmet haben, massentauglich geworden.

DMO, Verbände und Leistungsträger reagieren auf diese Thematik entsprechend sensibler und offener als die Jahre zuvor. Die TSO ist bereit diese Chance zu nutzen und mit dem über die Jahre gewachsenen modularen Dienstleistungsportfolio gut auf dem Markt aufgestellt. Es gilt nun strategische Partnerschaften aufzubauen und gemeinsam das vorhandene Potential abzuschöpfen.

Der Kern des Leistungsportfolios bilden fünf Schlüsselsysteme in den Bereichen DAM (Digital Asset Management), PIM (Product Information Management), ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management) und CMS (Content Management System). Die TSO fokussiert sich dabei auf die Vernetzung dieser Systeme und baut entsprechende Schnittstellen. Dies geschieht primär zu den eigenen Systemen, kann aber auch zu fremden Systemen funktionieren, wie das Beispiel von Graubünden Ferien aufzeigt. In diesem Fall wurde das DAM (Bynder) mit dem CMS (Drupal) von Chur Tourismus, Viamala, Engadin und Bergün Tourismus angebunden.

Rund um die Kernsysteme werden Services erbracht welche zum Ziel haben, dass die Kunden ihrerseits die eingesetzten Kernsysteme optimal auslasten können. Die TSO agiert dabei als technischer

Product-Manager und bietet Support und Schulungen zu den entsprechenden Leistungen und Systemen an. Sofern es die Ressourcen zulassen, arbeitet man wo möglich immer an neuen Innovationen, um den bestehenden Leistungskatalog zu erweitern.

Ein Schwerpunkt im Jahr 2017 lag darin, mit dem Projekt «Tourismuswebseiten im Verbund» die alten Gadmin-Sites (basierend auf der Lösung von Schweiz Tourismus) mit einer neuen zeitgemässen Lösung (Contao) zu ersetzen. Diese Entwicklungen wurden erfolgreich mit Winterthur Tourismus als Pilot aufgesetzt und werden im 2018 schrittweise bei den anderen Ostschweizern Destinationen eingeführt. Um Synergieeffekte nutzen zu können, teilen sich die beteiligten Destinationen die Entwicklungskosten und stemmen diese aus dem ordentlichen Budget.

Nicht aus dem ordentlichen Budget finanziert wird das Innotour-Projekt «Digital.Fitness», welches ebenfalls im vergangenen Jahr 2017 initiiert wurde. Der TSO ist es gelungen, dass Konkurrenten bestehend aus Leistungsträgern, Beratern, Destinationen, Systemanbietern und Fachhochschulen am gleichen Strick ziehen. Sie arbeiten daran, dass Digitalisierungskompetenzen nachhaltig in Betrieben verankert werden können.

Die TSO hat es im vergangenen Jahr geschafft, das DAM-System bei allen Destinationen in der Ostschweiz einzuführen. Ein System über eine so grossräumige Region mit verschiedensten Akteuren zu etablieren, darf heutzutage als grosser Erfolg erachtet werden. Insgesamt werden nun 9 Mandanten von der TSO mit dem DAM-System bedient. Im Zuge des Projekts «Tourismuswebseiten im Verbund» hat man es darüber hinaus geschafft, das CMS-System mit dem DAM-System zu verbinden. Dies ermöglicht es den Kunden, verschiedene Medien aus dem DAM-System auf der Webseite zu publizieren. In der Konsequenz hat man auch grossen Wert auf die richtige Qualität der Medien gelegt. Die Integration neuer Mandanten, ob Destinationsmanagementorganisationen oder touristische Leistungsträger, ist dank stetiger Systemoptimierung nun einfach möglich. Im kommenden Jahr wird daher die Akquise von zusätzlichen Mandanten weiter vorangetrieben.

Im Weiteren wurde auch das Kernsystem PIM weiterentwickelt und verbessert. Es hat Ende 2017 den gewünschten Reifegrad erreicht und wird nun insbesondere zur Ausgabe von touristischen Stammdaten für die neuen DMO-Webseiten verwendet.

Die Gründung der Interessensgemeinschaft CRM (IG CRM) brachte neuen Schwung in die Weiterentwicklung des CRM Systems und dessen Prozesse. Im Rahmen der IG CRM wurden verschiedene Webinare zur E-Marketing Suite abgehalten und eine zentrale Schulung mit den Mitgliedern durchgeführt. Die Anliegen der Kunden können so besser aufgenommen und das Wissen bei Anwendern beträchtlich erhöht werden. Mit der Errichtung der Schnittstelle zum Reservationssystem TOMAS bei Thurgau und St. Gallen-Bodensee Tourismus konnte auch die Vernetzung der Kernsysteme weiter vorangetrieben werden. Die TSO ist weiter bestrebt, eine Standardisierung unter den verschiedenen CRM-System Mandanten vorzunehmen, um die E-Marketingsuite vereinfacht mit den anderen Kernsystemen zu vernetzen. Aus diesem Grund hat man im vergangenen Jahr die Interessensprofile in der E-Marketingsuite weitestgehend angepasst.

Finanzen

Die Finanzziele konnten weitestgehend erreicht werden. Dank der Auflösung von dafür vorgesehenen Rückstellungen konnte ein Gewinn von CHF 1'461.- erarbeitet werden. Dieses Resultat ist umso erfreulicher, da man das erste Jahr unabhängig von kantonalen Fördermitteln operierte.

Dies deutet wir als ein starkes Zeichen, dass die TSO rein durch den Verkauf von Dienstleistungen am Markt wirtschaften kann. Die ausgeglichene Jahresrechnung wird mit einem Umsatz von CHF 914'300.- präsentiert.

Dank

Allen Mitarbeitenden und Verwaltungsräten danke ich für ihr engagiertes und fachlich kompetentes Mitdenken und Mitwirken. Darüber hinaus bedankt sich die gesamte Organisation bei ihren langjährigen und neuen Kunden für ihr Vertrauen in die TSO sowie für die stets angenehmen Geschäftsbeziehungen.

St. Gallen, 13.03.2018

Tourismus Services Ostschweiz AG

Prof. Dr. Pietro Beritelli, VR-Präsident

Mitglieder des Verwaltungsrates:

- Prof. Dr. Pietro Beritelli, Präsident Heidiland Tourismus
- Thomas Imobersteg, Präsident Schaffhauserland Tourismus
- Dr. Markus Isenrich, Präsident St. Gallen-Bodensee Tourismus

Organe und Zuständigkeiten

Ostschweiz Tourismus

Mitglieder Vorstand:

Präsident: - vakant
Vizepräsident: - Prof. Dr. Pietro Beritelli

Mitglieder: - Monika Bodenmann
- Christian Wolf
- Thomas Imobersteg
- Markus Isenrich
- Max Nadig
- Ruedi Ulmann
- Dr. Christoph Tobler
- Werner Fritschi
- Walter Tobler
- Urs Majer

TSO AG

Mitglieder Verwaltungsrat:

Präsident: - Prof. Dr. Pietro Beritelli

Mitglieder: - Markus Isenrich
- Thomas Imobersteg

Geschäftsleitung: - Andreas Kunz
- Stefan Keller

Impressum / Kontakte Destinationen

Herausgeber

Ostschweiz Tourismus
Fürstenlandstrasse 53
9000 St.Gallen
info@ostschweiz.ch
www.ostschweiz.ch

Titelbild: Appenzellerland
Tourismus AR

Appenzellerland Tourismus AR

Herr Urs Berger
St. Gallerstrasse 49
CH-9100 Herisau
Tel. +41 (0)71 898 33 00
Fax +41 (0)71 898 33 09
info@appenzellerland.ch
www.appenzellerland.ch



Appenzellerland Tourismus AI

Herr Guido Buob
Hauptgasse 4
CH-9050 Appenzell
Tel. +41 (0)71 788 96 41
Fax +41 (0)71 788 96 49
info@appenzell.ch
www.appenzell.ch



Heidiland Tourismus

Herr Orlando Bergamin
Valenserstrasse 6
CH-7310 Bad Ragaz
Tel. +41 (0)81 720 08 20
Fax +41 (0)81 720 08 28
info@heidiland.com
www.heidiland.com



Liechtenstein Marketing

Frau Michelle Kranz
Äulestrasse 30
LI-9490 Vaduz
Tel. +423 239 63 10
Fax +423 239 63 01
info@liechtenstein.li
www.liechtenstein-marketing.li



Schaffhauserland Tourismus

Herr Beat Hedinger
Herrenacker 15
CH-8201 Schaffhausen
Tel. +41 (0)52 632 40 20
Fax +41 (0)52 632 40 30
info@schaffhauserland.ch
www.schaffhauserland.ch



St.Gallen-Bodensee Tourismus

Herr Thomas Kirchhofer
Bankgasse 9
CH-9001 St.Gallen
Tel. +41 (0)71 227 37 37
Fax +41 (0)71 227 37 67
info@st.gallen-bodensee.ch
www.st.gallen-bodensee.ch



Thurgau Tourismus

Herr Rolf Müller
Egelmosstrasse 1
CH-8580 Amriswil
Tel. +41 (0)71 414 11 44
Fax +41 (0)71 414 11 45
info@thurgau-bodensee.ch
www.thurgau-bodensee.ch



Toggenburg Tourismus

Herr Christian Gressbach
Hauptstrasse 104
CH-9658 Wildhaus
Tel. +41 (0)71 999 99 11
Fax +41 (0)71 999 29 29
kontakt@toggenburg.ch
www.toggenburg.org



Rapperswil Zürichsee Tourismus

Herr Simon Elsener
Fischmarktplatz 1
CH-8640 Rapperswil
Tel: +41 (0)55 225 77 10
zuerichsee@rzst.ch



Ostschweiz Tourismus
Fürstenlandstrasse 53
9000 St.Gallen
info@ostschweiz.ch
www.ostschweiz.ch