

Indhentning af tilbud: Bookingportal til booking af kulturoplevelser og overnatning i Region Midtjylland

Baggrund for opgaven

Opgaven bliver udbudt af VisitAarhus i regi af projektet "Kulturturisme 2.017".

Den overordnede målsætning for projektet "Kulturturisme 2017" er at skabe grundlaget for, at kulturturisme bliver et omdrejningspunkt for innovation, forretningsudvikling og vækst for kultur- og turismeerhvervet i Region Midtjylland. Aarhus 2017 er en enestående anledning og mulighed for både at styrke regionens position og synlighed som et attraktivt besøgsmaal, styrke den internationale attraktionskraft samt øge afsætning og tilgængelighed til regionens kulturtilbud.

Som det er på nuværende tidspunkt, står den enkelte event og det enkelte museum selv for at formidle og sælge sine oplevelsesprodukter. Og det gør det vanskeligt for gæster med interesse i kulturoplevelser at få et samlet overblik over udbud og muligheder. I bedste fald giver det den enkelte gæst en masse mere arbejde med selv at opstøve muligheder for kulturoplevelser og herefter foretage et besøg/en booking. I værste fald er resultatet, at gæsten opgiver og ikke opdager de mange muligheder, der reelt er. For her mister vores kulturinstitutioner og turismevirksomheder potentielle kunder og omsætning.

Der mangler således en løsning, der giver de potentielle kunder – kulturturisterne – overblik over udbud og muligheder samt en lettere adgang til at købe de forskellige tilbud.

En fælles bookingplatform er et godt bud på en sådan løsning, og med udgangspunkt i Aarhus 2017 er der en oplagt mulighed for at udvikle og teste en regional bookingløsning for kulturturisme; BookAarhus2017. Her skal alle produkter, som er relevante for den internationale kulturturist, kunne bookes. Og det skal være let at sammensætte sin egen 'pakke' med alt, hvad det indebærer af overnatning, museumsbesøg, billetter, guidede ture og andre relevante produkter.

Formål

Der skal udvikles en regional bookingportal hvor mange af turismeprodukterne i region Midtjylland kan præsenteres og sælges. Vi ønsker en portal der kan håndtere salg af oplevelser, attraktionsbilletter såvel som pakker. En portal hvor overnatning er en naturlig del af bookingprocessen enten alene eller som del af en pakke. Samtidigt er det ambitionen, at de erhvervsdrivende samt deltagende turistorganisationer i Region Midtjylland har mindst muligt arbejde ud af at deltage på portalen. Således skal der ikke styres allotment for hotelkæder, feriehusbureauer, campingpladser og vandrehjem. Der er et ufravigeligt ønske at systemet kan samarbejde og integrere med så mange Property Management Systemer som muligt af dem overnatningsstederne i region Midtjylland benytter.

Portalen skal således understøtte de dele af turismen, hvor der er vækstmuligheder og hvor der er et grundlag for forretning.

Vi ønsker en bookingportal der går i spænd med ASP løsningen og visuelt ikke forvirrer turisten i købsituationen.

Ud over den samlede bookingportal skal der kunne laves flere underportaler med tematiske, lokale og virksomhedsspecifikke opdelinger.

- Et eksempel på en tematisk opdeling kunne være en midtjysk vikingportal hvor alle produkter i Region Midtjylland med vikingetema kunne sælges.
- De lokale portaler skal kunne rumme forskelligt fokus. I Aarhus vil der således være fokus på den moderne storbyoplevelse, på Djursland vil der være et fokus på Djurs Sommerland og feriehusproduktet, og på vestkysten vil der være et fokus på feriehusproduktet og naturoplevelser.
- Et eksempel på en virksomhedsspecifik opdeling kunne være en portal for eksempelvis et museum der ønsker at starte på online salg af egne billetter.

Krav til portalen

- Der skal kunne bookes overnatning, oplevelser, billetter, pakker mv. - kort sagt, systemet skal ikke begrænse hvilke turismerelevante produkter der kan sælges i portalen.
- Det skal være muligt for kunden at samle de bookbare oplevelser, overnatning, bespisning, billetter, pakker, mv. til egne pakker og betale dem samlet i én betaling. Efterfølgende skal systemet automatisk klare bogholderiet og betale de deltagende virksomheder/leverandører i systemet deres andel.
- Det skal være muligt lave rabatsamarbejder på portalen. Rabatsamarbejdende skal kunne fungere på tværs af alle produkttyper uden begrænsninger. Ved sådanne rabatsamarbejder skal man kunne sætte enten en procentmæssig værdi eller et fast beløb for de deltagende produkter.
- Portalen skal fungere på mindst tre sprog; dansk, tysk og engelsk og gerne flere. Det er ønskværdigt hvis de lokale og tematiske portaler selv kan bestemme hvilket sprog, de ønsker at have aktiveret på deres platforme.
- Der skal kunne betales med alle gængse kreditkort. Eventuelle kreditkortgebyr skal betales af kunden.
- Portalen skal kunne splittes i flere lokale underportaler der kun har udvalgte/lokale/tematiske produkter. Underportalerne skal kunne administreres fuldt ud af lokale turismemedarbejdere.
- Kunden skal ved afsluttet betaling have tilsendt email med kvittering, billetter/vouchers og købsbetingelser.
- Emails skal være på kundes valgte sprog. Det vil sige at hvis kunde gennemfører et køb med portalen indstillet på tysk, så skal vedkommende modtage købsbetingelser, kvitteringer mv. i tysksprogede versioner.
- Kvitteringen skal desuden indeholde link til billetter/vouchers.
- Hver billet/voucher skal være unik og må ikke have et fortløbende nummer.
- Systemet skal kunne håndtere print-self billetter og city-cards strekkoder. Systemet skal kunne hente billetter/strekkoder mv. direkte fra andre systemer. Systemet skal understøtte at hente en

stregkode pr. solgt billet. Hvis eksempelvis en familie på fire køber fire billetter, så skal der trækkes/genereres 4 stregkoder.

- Det skal være muligt at sælge produkter med begrænset udbud på portalen. Eksempelvis billetter til teateret eller udlejning af cykler.
- Der skal tænkes anbefalinger ind i portalen, så som: "Andre kunder, der har købt xx har købt yy". Disse anbefalinger skal ske automatisk ud fra mest solgte produkter per portal/underopdelt portal.
- Der skal være cookie tracking således at man nemt kan arbejde med retargeting på flere platforme. Dette skal også fungere på lokale-, tematiske- og virksomhedsspecifikke portaler.
- Kunden skal have mulighed for fritekst søgning.
- Kunden skal have mulighed for at sortere efter gængse standarder; Pris, tid, alfabetisk mv.
- Hvis det er muligt (og gratis), ønsker vi valgmuligheden at kunne have integration med TripAdvisor anmeldelser på udvalgte produkter.
- Varer, der er udsolgte uden for sæson eller på anden måde irrelevante for brugeren, skal ikke vises.
- Der skal kunne sælges fysiske produkter så som cykelkort, bøger, tourpass mv. I forbindelse med salg af fysiske produkter skal systemet automatisk indregnes fragt og postomkostninger i totalprisen for kunden, baseret på kundens postadresse og en angivet vægt på varen.
- Grundlæggende skal alle salgbare produkter og oplevelser nemt kunne sendes videre til andre via email eller deles via sociale medier mv.
- Systemet skal kunne understøtte udsendelse af fysiske brochurer via tredjepartsdistributør.
- Det er ønskeligt, hvis produkterne på portalen kan fremvises i en niveauinddelt opbygning ud fra et indtastet niveau på produktet. Der skal som minimum laves tre niveauer. I praksis skal det fungere således, at alle produkter, der er i det bedste niveau (1) skal vises først på siden i tilfældig rækkefølge. Således at alle produkterne i niveau (1) får lige mange første og sidste placeringer i deres niveau. Efter niveau (1) skal produkterne med niveau (2) også fremvises tilfældigt, herefter 3 efter samme princip. Niveaudelingen skal gælde for alle produkttyper på portalen.
- Niveauinddelingen skal også gælde på kortet. Her skal der være tydelige markeringer af hvilke niveauer produkterne er på. Eksempelvis kunne 1 have en stjerne bag ikonet, niveau 2 kunne have en mindre stjerne bag ikonet, 3 skal blot have et ikon.

Tekniske ønsker, forventninger og krav

- Det er ønskværdigt hvis systemet kan hente stamdata, virksomhedsbeskrivelser og events fra Guide Danmark databasen og bruge dem under oprettelse af salgbare produkter.
- Platformen skal virke på alle gængse platforme og devices.
- Platformen skal have læsbare og velstrukturerede url'er/hjemmeside opbygning.
- Vi forventer en fornuftig og velovervejet sitemapstruktur samt intern linking.
- Der må ikke benyttes special tegn ÆØÅÖß osv. i urler. Tegn skal automatisk omskrives til ae, oe, aa osv.
- Best practice reglerne for god seo optimering skal tænkes ind i platformen. Som eksempelvis kun en H1 overskrift pr. side og links skal kunne styres (rel=nofollow, noindex mv.). Listen her er på ingen måde komplet men vi forventer at det er naturligt for udbyderen af bookingportalen tænker det ind.
- Alle urler skal være altid være lowercase.
- Der må ikke benyttes teknologier som Silverlight, Flash eller andre teknologier der kræver at plugins er installeret ved kunden.

- System udbyderen skal være bevist omkring duplicate content – systemet skal kunne håndtere en primær produktejer/portal og generere en canonical url ud fra denne. Den canonical url skal så automatisk indsættes på alle tematiske, lokale og regionale portaler der måtte ønske at forhandle produktet. Forskellige søgninger må heller ikke producere duplicate content.
- Der skal arbejdes på at undgå duplicate h1 og h2 overskrifter
- Vi skal kunne styre meta (metatitle, metadescription mv.) på alle produkter. Hvis der ikke indtastet noget manuelt så systemet benytte det første fra beskrivelsesfeltet.
- Der skal være Integration med overnatningssystemer – hverken VisitAarhus, andre destinationer eller turistaktørerne vil ikke styre allotment på hoteller, feriehuse, camping eller vandrehjem.
- Bed & Breakfasts skal håndteres via allotment, hvis de ønsker at deltage i portalen.
- Der skal udarbejdes widgets/iframes så portalen nemt kan integreres på flere VisitDenmarks asp løsninger og turistaktørernes egne sider.
- Billeder. Alle billeder der skal bruges til produktpræsentationer skal være i 16:9 format. Dette skyldes, at de fleste andre turismerelevante portaler i Danmark benytte den opløsning, og det er ønsket at gøre det så nemt for brugerne at få produkter på portalen.
- Der skal være adgang i forskellige niveauer for forskellige brugere. Brugere skal kunne styres af lokale administratorer.
- Administratoren skal kunne oprette brugere til valgte aktører, således at de selv kan styre deres egen virksomhed og produkter.
- Der skal være muligt at oprette et ubegrænset antal brugere på portalen uden omkostninger.

Andre krav

Portaludbyderen står for datasikkerheden og for at overholde persondatalovgivningen og persondataforordningen.

Der skal afholdes et kursusforløb i portalen der sikrer, at brugerne af portalen er bekendte med oprettelsen og vedligeholde af portalens indhold.

Vi vil have muligheden for at følge købsprocessen i alle dets stadier på bookingportalen – gerne gennem Google Analytics.

Det skal være muligt at trække salgsrapporter opdelt på kategorier af produkter. Det kunne være interessant for destinationer, at kunne trække en kategori, eksempelvis overnatningsbookinger, i en given periode. Eventuelle noter fra købet skal medtages i salgsrapporten således at eventuelle "demo" køb kan filtreres fra.

Det skal være muligt at måle og synliggøre brugernes adfærd på portalen.

Det er ønskeværdigt hvis man kan eksportere anonyme data til brug i opendata sammenhæng.

Honorering

Der ydes ingen godtgørelse eller honorar for afgivelse af tilbud eller for udarbejdelse af oplysninger om indholdet heraf. Tilbudsgiver afholder af den økonomiske ramme selv omkostninger til transport og rejse, kontorhold, husleje, udgifter i forhold til interviews samt udgifter til idekatalog (bearbejdning af indhold til færdigt koncept, grafisk opsætning o.a.), diverse udgift er ifm. Undervisningen af deltagerere - og andre overheadomkostninger.

Beløbsrammen for løsningen

Beløbsramme for løsningen af opgaven er på 350.000kr og skal indeholde udgifter til år 1. Udgifterne til de efterfølgende år må ikke overstige 50.000kr. Vi forbeholder os retten til at vælge hvilke elementer vi ønsker ud fra tilbudsgivers prisliste (Se tilbuddet skal indeholde).

Tidsplan for løsningen af opgaven

- 30/6-2016: Opgave annonceres
 - *Spørgsmål til opgaven besvares i perioderne d. 30/6 – 1/7 og 25/7 – 5/8*
- Svar frist på annonceringen er d. 5/8-2016 kl. 12.00 via email til kk@visitaarhus.com
- 15/8-2016: Vinderen af opgaven får direkte besked
- 18/8-2016: Afklaring omkring valg af moduler, opbygninger mv.
- 25/8-2016: kontakt underskrivning og afklaring om videre udviklingsforløb

Vi ønsker at være klar med de første salgbare produkter på portalen primo 2017, men gerne før.

Tilbuddet skal indeholde

En liste over hvilke af vores krav, der kan opfyldes, og hvilke der ikke kan. Gerne med forklaring.

Prisliste over de forskellige elementer og PMS integrationer. Prislisten skal både indeholde oprettelser, og månedlige/årlige udgifter.

Prisliste over timeydelser på opgaver som support, projektledelse, udvikling mv.

Kortfattet C.V. og referencer på de udførende personer.

Kriterier for tildeling af kontrakt

- Vores vurdering af kvalitet til i forhold til prisen
- Vores vurdering af hvilke krav der bliver opfyldt og hvilke der ikke gør
- Vores vurdering af C.V. og referencer på de udførende

Yderligere vilkår

Bemærk at annonceringen gennemføres under forudsætning af Region Midtjyllands endelige godkendelse af projektet, hvilket vi forventer sker på regionrådsmødet d. 24/8-2016.

Mere information

Projektleder Klaus Kristensen

kk@visitaarhus.com

+45 2295 9862