

Udbudsmateriale: Konsulentbistand til udvikling af digitalt gæsteservicekoncept i rammerne af projektet Moving Destin(AI)tions*.

Fra print til digital gæsteservice

1. Baggrund og Formål

VisitAarhus arbejder løbende på at optimere gæsteservicen i Aarhusregionen, der omfatter Aarhus, Djursland, Silkeborg, Randers, Favrskov og Viborg. I dag er fysisk brochureudlevering en central del af gæsteservicen, men en række udfordringer gør det nødvendigt at tænke i nye løsninger. Mange af de mest populære brochurer trykkes af forskellige årsager ikke længere, og lagerbeholdningen af eksisterende materiale er ved at være opbrugt. Samtidig er fysisk materiale ikke i tråd med VisitAarhus' bæredygtighedspolitik.

På den anden side ser vi en lav villighed hos gæsterne til at anvende de digitale informationskilder, der er tilgængelige i dag. Dette forstærkes af, at inspirations- og informationsplatforme som fx VisitAarhus.dk, Nationalpark Mols Bjerger, Gudenåsamrådet og Naturpark Randers Fjord fungerer uafhængigt af hinanden, hvilket gør det vanskeligt for gæsterne at få et samlet overblik over oplevelsesmuligheder.

Gæsteservice i turismen står derfor overfor en afgørende forandring. Vi ser et stort potentiale i at bringe nye teknologier i spil, men har endnu ikke fundet en tilfredsstillende form, som understøtter en god gæsteoplevelse. Derfor ønsker VisitAarhus at igangsætte et projekt, der skal vise vejen til et gæsteservicekoncept, som i højere grad er digitalt baseret og rummer mulighed for dataopsamling.

For at imødekomme udfordringen ønsker VisitAarhus at:

- Kortlægge barrierer og muligheder for at motivere gæsterne til i højere grad at benytte digitale informationskilder under deres ophold.
- Udvikle metoder der gør digitale løsninger mere attraktive og anvendelige.
- Systematisere og beskrive hvilke typer af digitale produkter, der egner sig til forskellige brugsscenarier.
- Undersøge muligheder for opsamling og evaluering af data.

I sommermånederne har VisitAarhus velkomstværter placeret på udvalgte steder i Aarhusregionen. Disse værter giver gæsterne personlige anbefalinger om oplevelser og

aktiviteter, ofte i forbindelse med brochureudlevering. Det er planen, at der i den kommende sommer skal gennemføres testforløb, der undersøger, hvordan digitale alternativer bedst kan erstatte den fysiske brochureudlevering. Løsningen skal også kunne anvendes af virksomheder, primært overnatningssteder, der yder gæsteservice.

2. Opgavens Indhold

Det skal understreges, at opgaven ikke omfatter teknisk udvikling, men derimod udvikling af metoder og koncepter til forbedret digital gæsteservice på baggrund af eksisterende platforme.

Den eksterne konsulent skal indenfor projektperioden bistå VisitAarhus med:

- Kortlægning af gæsters villighed til at anvende digitale informationskilder på ferien.
- Udvikling af idéer til kreative og brugervenlige løsninger, der kan øge gæsternes motivation til at benytte digitale muligheder.
- Udvælgelse og systematisering af digitalt informationsmateriale på tværs af relevante platforme, med henblik på at skabe nyttig og gæsterettet service.
- Udvikling af en metode til at indsamle data fra digitale oplevelsesplatforme.
- Analyse og evaluering af indsamlede data for at identificere mønstre og behov.
- Forslag til implementering af et nyt gæsteservicekoncept baseret på indsamlede resultater, med fokus på helårsturisme, forskellige gæstetyper og geografiske forskelle i Aarhusregionen.

3. Budget

Budgettet for opgaven er fastsat til **60.000 - 100.000 kr.**, inklusive alle udgifter relateret til opgavens gennemførelse.

4. Tidsplan

- **Opstart:** Maj 2025
- **Testforberedelse:** juni 2025
- **Test hos udvalgte velkomstværter og samarbejdspartnere:** juli/august 2025
- **Evaluering og afslutning:** september/oktober 2025

5. Krav til Konsulenten

Den ideelle konsulent eller konsulentvirksomhed skal have:

- Dokumenteret erfaring med digital transformation og brugeradfærd.
- Kompetencer inden for dataindsamling og -analyse.
- Indgående forståelse for turisme og gæsteservice.
- Evne til at udvikle brugervenlige og innovative digitale løsninger.

6. VisitAarhus' rolle i forhold til projektarbejdet

VisitAarhus har dedikeret ressourcer til at støtte konsulenten i implementeringen af Moving Destin(AI)tions projekterne gennem sommeren 2025. Vi har dybdegående kendskab til vores gæsters interesser og adfærd i den specifikke geografi.

7. Aflevering af Tilbud

Interesserede konsulenter bedes indsende et tilbud, der indeholder:

- Kort beskrivelse af relevante erfaringer.
- Forslag til metode og tilgang til opgaven.
- Tidsplan for opgavens gennemførelse.
- Prisoverslag inden for budgetrammen.
- CV'er på relevante personer involveret i projektet.

Frist for indsendelse: Senest d. 30/4 kl. 12.

Tilbud sendes til: Lene Lind, lel@visitaarhus.com. Tilbuddet må maksimalt omfatte 5 sider, hvor tidsplan og eventuelle modeller kan indgå som bilag.

Tilsagn til valgte konsulent, samt afslag udsendes senest d. 9/5.

Spørgsmål kan rettes til Lene Lind på lel@visitaarhus.com senest d. 14/4 2025 og besvares direkte til spørgsmålsstiller hurtigst muligt. Spørgsmål og svar kan rekvireres og vil blive tilsendt d. 23/4 2025.

8. Evaluering af Tilbud

VisitAarhus vil evaluere tilbud ud fra følgende kriterier:

- Innovativ tilgang til digital formidling.
- Erfaring og kompetencer i forhold til analyse og brugeradfærd.
- Forståelse for opgaven og forslag til løsning.
- Pris og overholdelse af tidsplan.

Vi ser frem til at modtage tilbud og samarbejde om at udvikle fremtidens digitale gæsteservice i Aarhusregionen.

*Moving Destin(AI)tions er et innovativt projekt, der søger at transformere turismesektoren gennem ny teknologi og digitalisering. Projektet adresserer den øgede efterspørgsel på teknologiske løsninger, som kan støtte turismevirksomheder og destination management organisationer (DMO'er) i at optimere deres gæsteservice og interne processer samt at styrke deres strategiske og datadrevne tilgang. Moving Destin(AI)tions søger at hjælpe både digitale nybegyndere og mere erfarne virksomheder til at udnytte potentialet i AI-teknologier, der kan effektivisere driften og frigøre ressourcer til værdiskabende opgaver.

[Læs mere om projektet her](#)