

Tärnafjällen – en bokningsbar destination

Sammanfattning

Tärnaby-Hemavans PR-förening har under ett år genomfört två projekt syftande till att skapa bokning online på destinationen Tärnafjällen. Första dagen gjordes den första bokningen.

Destinationen står i förgrunden och skapar sitt eget, unika turistiska varumärke. Destinationen får ett verktyg för återförsäljare, som möjliggör skräddade priskombinationer. I Via Baltica Nordicas värld skulle det ge möjlighet för destinationer att marknadsföra varandra, och tjäna pengar på det.

Lokala företag kan marknadsföra sig själva på Internet men också samverka i kluster. De lokala företagen är dessutom leverantörer till destinationens marknadsplats.

Bokningssystemet är enkelt och utgår från små företags förutsättningar. Det kompletteras med webbaserad utbildning för personal.

Bakgrund

Projekt SVEA

Gemenskapen för elektroniska affärer, GEA, startade Projekt SVEA hösten 2000. Syftet var att informera små och medelstora företag om nyttan med att använda IT för affärsutveckling.

Efter hand har projektets inriktning förändrats. Från att under sitt första år varit ett renodlat informationsprojekt har det förändrats i kommersiell riktning.

Inom ramen för projektet har flera hundra företag intervjuats om sina elektroniska affärer. De har sedan tjänat som goda exempel, inte minst i det interaktiva utbildningsverktyget, "Klicka&Lär".

Projekt SVEA har arbetat tillsammans med partners, som ekonomiskt stött projektet. Exempel på sådana är FöreningsSparbanken, Microsoft, IBM, Posten och Telia. Detta samarbete har bedrivits för affärsnytta, vilket kan sägas vara lite annorlunda till karaktären än det samarbete som projektet haft med initiativtagarna, exempelvis GEA, Landstingsförbundet, Kommunförbundet, Företagarna, Svensk Handel och IT-Företagens förening samt Nutek.

Projekt SVEA har hela projekttiden varit leverantörsoberoende. Leverantörer har inte fått utrymme för sina produkter om inte intervjuade företag velat peka på dem för egen affärsnytta. Detta förhållningssätt har lett till att Projekt SVEA vunnit i respekt i olika läger. Vidare har detta gett projektet en objektiv bild över vad marknaden haft att erbjuda från tid till annan och vilka lösningar som haft förutsättningar att lyckas bäst i olika miljöer.

REG-IT

Vintern 2003 initierade Projekt SVEA en diskussion med Nutek om att få genomföra ett turistiskt inriktat pilotprojekt inom ramen för programmet REG-IT.

Syftet bakom Projekt SVEAs intresse var att tillsammans med utvalda leverantörer göra det möjligt för mindre företag, i och omkring en turistisk destination, att utveckla affärsnytta för bättre affärer. Projekt SVEA hade vid den här tidpunkten upptäckt ett bokningssystem och producerade själv interaktiv utbildning.

Nutek stödde idén. Eftersom det handlade om ett pilotprojekt, där resultatet förutsattes vara lätt att mäta och lätt att överföra på andra destinationer krävdes stor noggrannhet vid valet av destination.

Valet föll på Tärnaby-Hemavan. Området är en avgränsad del av Storumans kommun. I området finns en PR-förening, där föreningens medlemmar driver turistbyrå i Tärnaby. Föreningens medlemmar är företag av varierande storlek. Här finns stora boendeanläggningar, medelstora företag och mikroföretag.

På destinationen har tidigare drivits projekt med inriktning på kompetensutveckling. På destinationen finns erfarenhet av paketsemestrar.

De stora aktörerna har ofta idag tillgång till bokningslösningar. De är dock anpassade till system med liten eller ingen flexibilitet. De kan inte heller användas för att göra semesterpaket med många komponenter.

För de små företagen är det i princip tvärtom. De saknar kunskap om sitt värde, som en del i ett paket. De kan oftast inte heller se att i ett paket överstiger värdet av helheten summan av de ingående delarna. De saknar kännedom om relevanta tekniska lösningar.

För en turistisk destination är kunskapen om hur man skapar paket, förhandlar med olika leverantörer, träffar avtal, kvalitetssäkrar samt garanterar leverans vid rätt tid avgörande framgångsfaktorer.

Tärnafjällen – projektförutsättningar

När Projekt SVEA valde Tärnafjällen som destination för pilotprojektet var följande förutsättningar avgörande för genomförandet.

1. En kompetent lokal projektledning
2. Ett bokningssystem
3. Ett utbildningsverktyg
4. Ett hemsidesverktyg
5. Erfarenhet av att producera paketsemestrar
6. Företag som var beredda att avsätta tid för projektet

Tärnafjällen – projektarbetet

Eftersom Tärnafjällen är ett utpräglat område för vinterturism passade det särskilt väl att börja med den mera okomplicerade sommarsäsongen. På mindre än två månader skapades en marknadsplats, producerades destinationsutbildningar och byggdes butikslösningar för ett 20-tal företag. Den första bokningen på marknadsplatsen kom redan första dagen. Tack vare bokningen på Internet fick Tärnafjällen nya kunder från nya marknader.

Vid projektstarten fanns en viss skepsis hos vissa företag inför att använda den nya tekniken. Den försvann i takt med att företagen såg affärsnyttan. Fler företag tillkom.

Under detta projekt vidtogs förberedelser för en fortsättning, som avsåg vintersäsongen. Det kan beskrivas som ett uppföljningsprojekt där också nya tjänster och funktioner lades till i bokningssystemet. Exempel på detta var en "kartfunktion". Den kan beskrivas så att när den som sökte ett boende och förstahandsvalet av någon anledning inte var tillgängligt så visades andra tillgängliga boenden i realtid upp på kartan.

Det bör i det här sammanhanget tilläggas att kartfunktionen tillkom efter ett möte mellan Projekt SVEA, Via Baltica Nordica (Via Baltica Nordica Development Zone) samt Cartesia. Under projektet i Tärnafjällen kom det till Projekt SVEAs kännedom att Via Baltica Nordica arbetade med frågor av gemensamt intresse. Kartfunktionen blev alltså det första praktiska resultatet av gemensamma diskussioner.

Genom samarbete med Microsoft skapades möjligheten att lägga samman bokningar med nya funktioner i Outlook. Dessutom träffades överenskommelse med bank om e-faktura. Den innebar att all fakturering på destinationen skulle betraktas som tillhörande en "juridisk person". Detta innebar att de medverkande företagen fick tillgång till tjänsten e-faktura till en mycket låg kostnad. Vidare utfördes på den största anläggningen en koppling mellan bokningssystemet på Internet och företagets eget

affärs- och ekonomisystem. Destinationsutbildningar för säsongspersonal anpassades och utbildningar i bokningsverktyget producerades.

Allmänna synpunkter kring projekten i Tärnafjällen

Det var förhållandevis enkelt att samla material för kompetensutveckling, huvudsakligen i form av destinationsutbildning för säsongspersonal.

Den utbildning som producerades i Tärnafjällen gjordes huvudsakligen under rubrikerna, Tärnaby, Hemavan, Resa, Bo, Äta, Se och Göra. Anläggningar kan beställa skräddarsydda fördjupningsutbildningar. Kurserna har getts utformningen att de i vissa fall kan användas i skolor i ämnet hembygds kunskap.

I Tärnaby-Hemavan fanns tillgång till omfattande material, dock inte i digital form. För att kunna producera webbaserade kurser på Internet var det nödvändigt att också "bygga" ett digitalt skolbibliotek.

Bokningslösningen, som valdes i Tärnafjällen hade dykt upp slumpartat genom Projekt SVEA. En och samma e-handelslösning användes i varierande utformning och design av mindre företag i många branscher. Den visade sig ha stor flexibilitet. Dessutom innehöll den uthyrningsfunktioner som gjorde den särskild lämpad för ett turistiskt projekt. Det visade sig också att denna e-handelslösning, med små förändringar kunde användas, som interaktivt utbildningsverktyg.

Hemligheten bakom alla kombinationsmöjligheter var att alla enheter i e-handelslösningen fick unika artikelnummer. Det innebar att tidsenheter kunde matchas mot produktenheter och tjänster av varierande slag.

Genom att använda den här lösningen blev det möjligt att skapa en ny sorts webbshop bestående av flera nivåer. Destinationen fick en egen toppnivå i hierarkin. Där kan man producera semesterpaket och kombinera ihop produkter och tjänster från alla typer av leverantörer, stora som små. Det blev också möjligt att marknadsföra tjänster från företag, utan egna hemsidor, på marknadsplatsen. Dessutom blev det möjligt att sälja souvenirer och varor från utvalda leverantörer.

Tärnafjällen skapade en marknadsplats, ett centrum med den profil, under vilken man ville marknadsföra destinationen.

De olika leverantörerna fick samtidigt möjligheten att i egna shoppar presentera hela sitt sortiment på Internet. Det blev också möjligt för leverantörerna att inbördes samverka, utan att detta störde den sammanhållna profilen för hela destinationen.

Sett från kundernas perspektiv innebar paketsemestrarna i kombination med enstaka erbjudanden stor kundnytta och stor kundnöjdhet.

På Internet kunde semesterkunden själv komponera sin semester och välja mellan kombinationer i olika paket, hela vägen fram till den egna unika semesterupplevelsen. På samma sätt som privatkunden kunde boka blev det möjligt för företag eller grupparrangörer att agera på samma sätt. Kunderna fick dessutom möjligheten att köpa varor och boka biljetter till olika evenemang, antingen genom marknadsplatsen eller direkt hos olika företag och arrangörer.

Projektupplägget skapade dessutom helt oväntade synergier. Ett exempel var de fiskepaket som producerades för sommarturister i Tärnafjällen.

Fiskebutiker med e-handel på nätet såg erbjudandena om fiskeresor på Internet. De fann dem så intressanta att de bad att få länka in just dessa paket på sina egna sidor, utan kostnad för företagen eller destinationen. Fiskebutikerna på nätet såg marknadsföring av fiskeresor, som en naturlig del i sin egen marknadsföring. Argumentet var att reslystna sportfiskare skulle boka resa men komplettera utrustningen ur fiskebutikens sortiment. Effekten blev att både fiskebutiken och destinationen fick nya kunder.

Nya möjligheter – Via Baltica Nordica

Det nya bokningssystemet innebär att destinationen och för den delen också de deltagande företagen har fått ett helt nytt verktyg för försäljning. Det som nu åsyftas gäller inte det faktum att man året runt globalt är tillgänglig på Internet.

Nej, det handlar om att man fått ett verktyg att sätta i händerna på återförsäljare. Destinationen kan exempelvis locka till sig återförsäljare, det kan vara andra destinationer, resebyråer eller agenter.

Här är det naturligtvis lockande att peka på möjligheten att destinationer inom Via Baltica Nordica, genom att boka på varandras destinationer skulle kunna fungera som återförsäljare för varandra.

Ett konkret exempel från projektet Tärnafjällen kan tas på fiskets område. Top 10 Fishing har egna agenter i Europa, som på kommission säljer fiskesemestrar i Sverige. Det nya bokningsverktyget gör det möjligt att träffa avtal på olika villkor med olika återförsäljare. Systemet visar vem bokningen kommer ifrån och räknar automatiskt ut vilka rabatter just den återförsäljaren ska ha.

Detsamma gäller för enskilda företag på destinationen. De kanske deltar i paketsemestrar, exempelvis genom skoteruthyrning. Genom verktyget finns nu helt nya möjligheter att skapa kontakter med återförsäljare på en andrahandsmarknad, när säsongen är över.

Projektkostnader och framtid

De båda projekten tillsammans har krävt en kontant finansiering om 900.000 kronor. I den summan ingår allt, utom företagens egen tid.

Idag finns förutom destinationen med marknadsplatsen, mer än ett 30-tal företag som är involverade i arbetet med att boka och sälja Tärnafjällen. PR-föreningen har knappt 80 medlemmar. Cirka hälften av företagen har egna hemsidor. Resultatet att 30 av 40 möjliga är med i projektet måste anses som gott.

Hur ser då framtiden ut? Vilka är kostnaderna? Blir det höga licensavgifter?

Kostnaden för bokningslösningen uppgår till 1.400 kronor per månad för marknadsplatsen och hälften, 700 kronor per månad för företag, som skaffat egen shop. Leverantören lämnar dessutom en lönsamhetsgaranti, vilken innebär att om omsättningen inte överstiger månadskostnaden, sker ingen debitering.

När det gäller stora bokningssystem utvecklas de oftast i storskaliga miljöer, som innebär licenskostnader. Genom att det här bokningssystemet är utvecklat i skalade miljöer och med små databaser i samverkan faller licenskostnader bort.

Utveckling av bokningssystemet eller nya applikationer tillförs destination och företag under hyrestiden.

Till sist bör tilläggas att de företag, som initierat projektet i Tärnafjällen och som var för sig äger samtliga rättigheter till de olika lösningarna har ingått ett partnerskap under arbetsnamnet Bokning & Co. Under andra kvartalet 2004 beräknas ytterligare ett 30-tal marknadsplatser etableras i Sverige.

Rapporten

Denna rapport från Tärnafjällen har sammanställts på uppdrag av Via Baltica Nordica. Uppdraget var att ingående beskriva de två projekten i Tärnafjällen.

Det är vår förhoppning att rapporten ska göra framtida vägval, för Via Baltica Nordica, enklare genom de kunskaper, som vunnits i Tärnafjällen.

Stockholm i februari 2004

enligt uppdrag

Staffan Mitchell