

# „Smart Destination”

Szentgotthárd, 2017.05.22



# Ami ma nem „smart”, az nem igazán „sexy”



# „Smart City” koncepció

- A helyi lakosság életminőségének javítását szolgálja egy-egy település innovatív, jórészt digitális megoldásokon alapuló fejlesztése, az egyes elemek és szolgáltatások integrált hálózatba kapcsolása révén
- Célkeresztjében: elsősorban a helyi lakosok
- Az új koncepciók megvalósítása többnyire hatalmas beruházásokat igényel

# „Smart Destination” koncepció

- Célkeresztjében: a látogatók és vendégek – az utazást mint folyamatot a desztinációt érintő összes aktivitást támogató ICT megoldásokkal
- Jórészt a meglévő ICT megoldások kiegészítését és hálózatba szervezését jelenti
- Valós időben és bárhol elérhető információk és szolgáltatások

# Kulcsfogalmak

- a választási lehetőségek sokszínűsége
- felhasználóbarát - egyszerű
- rövid válaszidő minden típusú megkeresésre
- aktuális
- megbízható
- sokat kapni a pénzünkért
- állandóan kapcsolódva lenni
- életteli interakció
- ...



# A kérdés

Hogyan segíthetem látogatóimat a személyesen számukra legrelevánsabb döntések meghozatalához innovatív ICT-megoldásokkal úgy, hogy a számukra legnagyobb élménypotenciál megtartása mellett a lehető legkevesebb terhelést jelentsék a környezetre, a lehető legtöbb hasznot hozzák a helyi társadalomnak és a lehető legnagyobb fejlődési potenciált jelentsék a helyi gazdaságnak?



# „Customers journey” 1., avagy: a folyamat

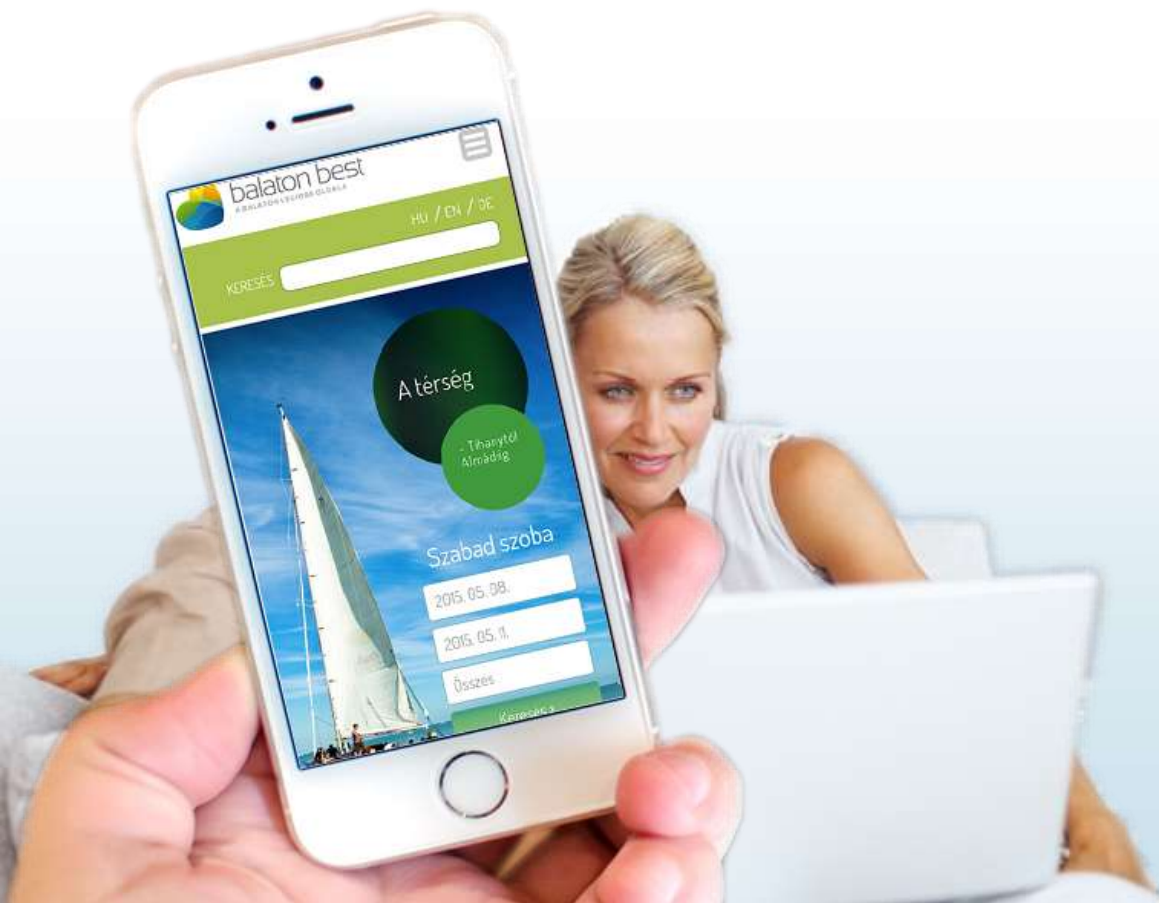


Forrás: [www.tourismusdesign.com](http://www.tourismusdesign.com)





# „Customers journey” 2., avagy: Maria & János utazik



Mária és János utazni szeretnének. Leülnek a „géphez” (vagy előveszik mobiltelefonjukat 😊) és keresni kezdenek...

Facebook-ajánlások, ismerősök utazásai, feltöltött képek, vágyak, elvárások, szükségletek, igények...



CHROME  
CREATIVE WORKS & WEB SOLUTIONS



Online Desztináció Management Rendszer



CHROME

CREATIVE WORKS & WEB SOLUTIONS



# Ráakadnak egy desztinációs portálra...

...amely, a kiváló **E-marketing**-nek köszönhetően megfelelően pozícionált, és amely megfelel preferenciáiknak.

**Grafikailag és tartalmilag** is vonzó. Megfelelő **szálláshelyet** is kínál **foglalhatóan**, sőt megadja a lehetőséget, hogy az egész utazást **megtervezzék**...



# Döntenek...



A foglalás után, a **visszaigazolásban** nyomban információt kapnak a lehetséges **programokról**, ráadásul egy **linket** a desztináció által készített **applikációhoz**, amely a desztinációval kapcsolatos információkat tartalmazza..

# Megérkezés a desztinációba...

Mária és János a szállás recepcióján automatikusan és ingyen megkapja a desztináció **kedvezménykártyáját**, amely kedvezményes vagy éppen ingyenes belépést biztosít a térség összes attrakciójába, melyek az **applikációban** könnyen megtalálhatóak.



# Mobilitás a desztinációban

Mária és János meglátogatnak egy apátságot, ahol kiváló borokat is lehet kóstolni. **Busszal** mennek, ami a kártya felhasználói számára ingyenes és amelynek menetrendje az **applikációban** megtalálható.







# Programok

Az apátság meglátogatása után részt vesznek a borkóstolón, aztán János üzenetet kap az applikációba az aznap esti programokról. Kiderül, hogy nagyon jó koncert lesz a közelben. János az applikációban megveszi a jegyeket. A kapott kedvezménykártyának köszönhetően, nincs szükség nyomtatóra, mert a belépőjegy „ráíródik” a kártyára, belépéskor azt olvassák majd le.



CHROME  
CREATIVE WORKS & WEB SOLUTIONS



... az este hangulatosan ér véget...



**CHROME**  
CREATIVE WORKS & WEB SOLUTIONS



# Másnap...

A kártya birtokában másnap e-bike-ot bérelhetnek a helyi információs irodában, amivel GPS-szel támogatott kirándulást tesznek a környékben.



És ez így megy tovább...

...persze csak, ha minden jól megy...

...és közben kerülnek fel a képek, az élmények  
a közösségi médiába, a telefonra...



# Hazaérkezés után

...Mária és János beszámolnak barátaiknak az élményeikről. Képeket osztanak meg, értékelnek és mesélnek.. Itt újra „smart” megoldások segítenek nekik...  
Levelet kapnak a desztinációtól, amelyben kérik véleményüket, lehetőséget kapnak további információk megosztására, hírlevélre iratkozhatnak fel...



# Mi kell mindehhez?

Egy központi adatbázis, amely az információkat egyszerűbben, személyre szabottan és hatékonyabban képes megosztani.



# A döntést megelőzően

- **Benyomások**
- **Inspiráció**
- **Információ**

## **Eszköz:**

- Desztinációs portál
- Social Media
- Direkt Marketing (visszatérő vendégek esetében) a CRM-rendszeren keresztül
- *Branding, PR und kommunikáció*

# Foglaláskor

- **Szolgáltatások**
- **Összehasonlítható árak**
- **Szabad kapacitások**

## **Eszközök:**

- UX-optimalizált Weboldal:
  - Professzionális ajánlato
  - Kapacitás-kezelés
  - Foglalási modul
- A foglaláshoz kapcsolódóan: további információk és ajánlatok



# Közvetlenül indulás előtt

## - Aktuális információk

### Eszközök:

- Utazást előkészítő információk küldése:
  - időjárás
  - programok
  - háttérinformációk
  
- Útvonal-ajánló

# Az utazás alatt

- **Szolgáltatások**
- **Programok és aktivitások**
- **Élmények**

## **Eszközök:**

- Kártyarendszer
- Smartphone applikáció
- WIFI mindenkinek
- Online belépőjegy-árusítás rendezvényekre és attrakciókhoz
- Mobilitás

# Utazás után

- **Éményebeszmoló**
- **Vendégmegtartás**

## **Eszközök:**

- Social Media
- Élménynapló
- **Follow up!**

# Mit hoz ez a turista számára?

- Jobb, mindig elérhető, aktuális és személyre szabott információ
- A szolgáltatások jobb elérhetősége
- Kevesebb elvesztegetett idő, azaz:

**Több és tartalmasabb élmény a desztinációban!**



CHROME  
CREATIVE WORKS & RESEARCH SOLUTIONS



CHROME  
CREATIVE WORKS & RESEARCH SOLUTIONS

# Mit hoz mindez a desztinációnak?

- Egyszerűbb információ-kezelés
- Hatékonyabb (célzott és tudatos) kommunikáció
- Több és egyszerűen feldolgozható információ a vendégekről (CRM – Big Data)
- Azértékesítési csatornák szinergikus összekapcsolása (Inteligens Channel-hasznosítás)
- Az erőforrások optimalizálása és megóvása
- Vsszatérő vendégek

**Erősebb és versenyképes desztináció!**



# Köszönöm a figyelmet!

Semsei Sándor

Chrome-Soft Kft

semsei@chrome.hu

