

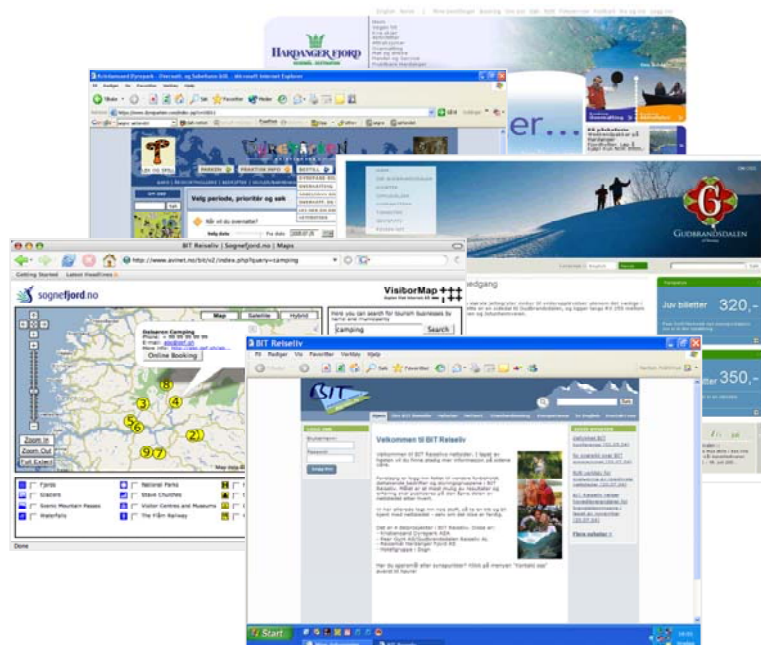


BIT Reiseliv

Sluttrapport

Fase 1 - 2004/2006

per 20.12.2006



ET TILGJENGELIG REISELIV

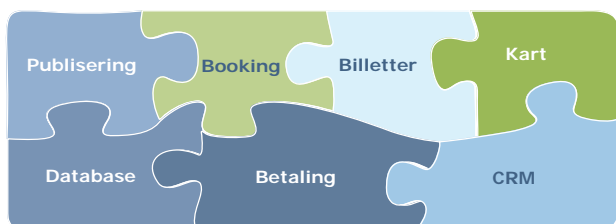
Reiselivet er mangfoldig med et omfattende verdinett. Her inngår flere næringer, som overnatting, servering, opplevelser, formidling/mellomledd (destinasjons-, landsdelsselskaper, turoperatører, reisebyråer) og transport. Kjøpsprosessen er kompleks og det er et mangfold av distribusjonskanaler og markedssegmenter. Ofte foregår kjøp og salg direkte mellom små, lokale tilbydere i Norge og et stort antall enkeltkunder i et kresent verdensmarked.

Om IT-løsningene

Mange reiselivsbedrifter bruker IT-systemer som i liten grad har kunnet kommunisere med andre systemer. Utviklingen av internett har gitt en felles teknologisk plattform. Dette har gjort standardmoduler og komponenter langt mer tilgjengelig enn før.

I BIT Reiseliv er bransjeløsningene ikke bare definert til de IT-verktøyene som er utviklet. Her inngår også den organisatoriske sammenhengen mellom kunnskapsgenerering, opplæring og erfaringsoverføring. Løsningene gjør at kundene kan hente inn kvalitetssikret og oppdatert informasjon som grunnlag for bestilling og betaling av tjenester, samlet og samtidig.

Løsningene består av åpne løsninger og moduler som kan videreutvikles og integreres etter behov. Figuren nedenfor viser hvilke moduler som kan inngå i en komplett reiselivsportal.



Løsningene som er utviklet av BIT Reiseliv har flere målgrupper til felles, deriblant:

- de reisende
- reiselivsbedrifter/tilbydere
- mellomledd som reisebyråer, turoperatører og turistkontorer
- destinasjoner, regioner og nettverk

BIT Reiseliv er det største utviklingsprosjektet i regi av NHO Reiseliv.

Hva er BIT?

Bransjeorientert IT-program (BIT) er et program i regi av Innovasjon Norge. Formålet er å effektivisere forretningsprosesser gjennom økt fokus på spesifikke bransjebehov, anvendelse av IT og omfattende kompetanseutvikling i bedriftene.

I Stortingsmelding nr. 15 (1999-2000) "Om lønnsomme og konkurransedyktige reiselivsnæringer" oppfordres næringene til å gjennomføre et BIT prosjekt. NHO Reiseliv ble sterkt oppfordret av daværende SND, nå Innovasjon Norge, til å ta rollen som prosjekteier.

Gjennomføring

Fire delprosjekter har vært ansvarlig for gjennomføringen av BIT Reiseliv Fase 1. Arbeidet er gjennomført i samarbeid med et trettittalls lokale bedrifter og IT-leverandører. De fire delprosjektene er:

- Kristiansand Dyrepark ASA
- Hotellgruppa i Sogn
- AL Gudbrandsdalen Reiseliv
- Reisemål Hardanger Fjord AS

Organisering

Organiseringen av BIT Reiseliv følger retningslinjene i BIT-programmet. Det er lagt stor vekt på at det er bransjene selv som styrer prosjektene. Organiseringen tilsier at det konkrete utviklingsarbeidet skjer lokalt i bedriftene, men at dette også er nasjonale prosjekter med overføringsverdi til hele bransjen. I BIT Reiseliv ble det oppnevnt en nasjonal styringsgruppe med følgende medlemmer:

- Per Ødegaard, NHO Reiseliv, leder
- Reidar Fuglestad, Kristiansand Dyrepark ASA/styret i NHO Reiseliv
- Arne Glenn Flåten, Hotellgruppa i Sogn
- Marit Orheim Mauritzen, Hotel Mundal
- Helge Møller, Reisemål Hardanger Fjord AS
- Ole A. Smidesang, AL Gudbrandsdalen Reiseliv

Observatører:

- Arne Østreng, Innovasjon Norge
- Roald M. Johannessen, Innovasjon Norge
- Bjørn Krag Ingul, Innovasjon Norge (2004/05)
- Hans Petter Aalmo, Innovasjon Norge (2006)

Styringsgruppen har hatt 4 til 6 møter i året. Innkallinger, saksdokumenter og referater fra styremøter i S1 er lagt ut på den interne delen av www.bitreiseliv.no.



Styringsgruppen 2005 / foto: HJP

- bidra til et kunnskapsløft for å øke bedriftenes bevissthet om viktige endringer i markedene. Dette har resultert i at det er utviklet verktøy som gir bedre kundedata og grunnlag for pakking av reiser for nye grupper.

Prosjektledelse

- Per Ødegaard, NHO Reiseliv, prosjektansvarlig
- Elisabeth Heyerdahl-Jensen, prosjektleder
- Rune Dalfelt, prosjektkoordinator
- Vidar Nygård, prosjektrådgiver/revisor

Høsten 2004 ble BIT Reiseliv AS stiftet. Formålet er å ivareta de produkter og resultater som utvikles i BIT Reiseliv på vegne av aksjonærene. Selskapet ble stiftet av NHO Reiseliv (dav. RBL), de fire delprosjektene og 16 av de 30 testbedriftene.

Mål og resultater

Ved oppstarten i 2004 ble det utarbeidet en visjon og overordnede mål for Fase 1. Styringsgruppen for BIT Reiseliv gjennomførte en intern vurdering av måloppnåelsen ved prosjektslutt høsten 2006.

BIT Reiseliv har arbeidet for å nå visjonen

“å skape et tilgjengelig reiseliv med utgangspunkt i kundenes behov” gjennom å:

- være en av bidragsyterne som har satt internett som markeds kanal/online booking på agendaen
- ha skaffet oversikt om kunnskapsnivået om IT i reiselivet og utviklet tiltak for å høyne dette
- få NHO Reiseliv som prosjekteier til å løfte dette opp som et sentralt tema for hele organisasjonen
- sette fokus på organisasjonsstrukturen i de deltagende bedriftene som en del av utviklingen av de teknologiske løsningene. På sikt vil teknologi bare være en konsekvens av at man har fått en forretningsstruktur som fungerer
- stimulere til samarbeid mellom bedrifter og IT-leverandører. Dette for å utvikle løsninger som gir økt forståelse for betydning av samhandling for å dekke kundenes behov for et tilgjengelig reiseliv

- igangsette et nasjonalt standardiseringsprosjekt som også er unikt i internasjonal sammenheng. Det har bidratt til bedre integrasjon mellom bedriftenes og kundenes systemer. Grunnlaget er lagt, men det er fortsatt mye ugjørt på dette feltet. Se også egen omtale av dette prosjektet side 8.
- forbedre systemene for innsamling, oppdatering, utveksling og distribusjon av reiselivsinformasjon. Det har vært gjennomført et eget prosjekt i samarbeid med Tellus IT AS. Det har resultert i at deres brukere har fått et mer effektivt system for datafangst og informasjonsflyt.
- utvikle tre ulike e-handelsløsninger basert på ulike markedstilpasninger og eksisterende reiselivsorganisering i de fire delprosjektene. Løsningene inneholder kartbehandling, ulike bookingløsninger og system for innsamling av kapasitet, integrert med et salgssystem.
- gjøre bedrifter og IT-leverandører mer bevisste på bruken av nettbaserte statistikkverktøy for å måle effekten av markedstiltak.
- gjennom å delta på de fleste av reiselivets møteplasser for å spre kunnskap og gjøre erfaringene i BIT Reiseliv tilgjengelig for flest mulig.
- bidra til at bedriftene er blitt mer “krevende kunder” i forhold til IT-leverandørene. Avtaleverket som er utviklet av Innovasjon Norge for alle BIT-prosjektene har også vært nyttig for BIT Reiseliv. Alle testbedriftene har gjennomført BIT Reiseliv Netttest (se side 9). Deres hjemmesider er blitt testet både ved oppstart og avslutning av BIT Reiseliv Fase 1. Delprosjektene og testbedriftene har også fått ny kunnskap gjennom arbeidet med å utarbeide kravspesifikasjoner.
- dokumentere at det er utviklet IT-løsninger som det er vilje til å betale for. Jfr. sidene 4-7.



Reisemål Hardanger Fjord

Reisemål Hardanger Fjord AS (RHF) vart etablert i 1993 som eit regionalt marknadsføringsselskap for reiselivet i kommunane Kvam, Granvin, Ulvik, Eidfjord, Ullensvang, Odda og Jondal. Selskapet har 180 aksjeeigarar fordelt på 60 % privat og 40 % offentlig. Omsetnaden i 2005 var på 6,7 millionar og selskapet har seks tilsette. RHF har hovudkontor i Norheimsund og eit avdelingskontor i London (UK).

Utfordringer

RHF har delteke i BIT Reiseliv då ein tidleg ynskte å utnytte elektronisk forretningsdrift for å effektivisere samhandlinga mellom destinasjons-selskapet, tilbydarane av reiselivsprodukt og kundane. Selskapet ynskte gjennom dette å forbetra sin eigen kompetanse som regional marknadsaktør, og der igjennom gje auka sal for tilbydarar. Visjonen har sidan 1999 vore "å gjera Hardanger bookbar på Internett ved samhandling"

Resultat

RHF har arbeida mot denne visjonen ved å delta i utviklinga av bransjeløysinga Reaktor Portal-booking i samarbeid med hovudleverandøren Reaktor og underleverandøren Tellus It AS. Fem testbedrifter i Hardanger har delteke i arbeidet med å utvikla løysinga i tråd med dei ulike brukarar sin behov. Løysing er per i dag eit integrert booking- og administrasjonssystem tilgjengelig via Internett administrert av RHF. Løysinga gjev grunnlag for betre samhandling og meir effektiv informasjonsflyt mellom dei involverte brukargrupper og brukarar. RHF vil vidare kvalitetssikra løysinga iht. tekniske finessar og vidare fokusera på implementering før ei lansering av løysinga ut mot nye tilbydarar finn stad.

"Ha i minne at "Den totale bookingpakken" inneheld om lag 20 % teknologi OG 80 % implementering." - Hildegunn Lund, RHF

RHF har også samarbeida med Peer Gynt AS om utvikling og testing av bransjeløysinga. Ein har i samarbeid fordelt hovudansvaret for ulike funksjonar i løysinga mellom seg. Løysning vart godkjent for spreingsal i mai 2006.

"Sidan sal og marknadsføring via Internett er eit relativt ukjent fagområde blant både små og større verksemdar i norsk reiseliv, vil forståinga av kva elektronisk forretningsutvikling er, vera avgjerande for den målte suksess og skapt nytteverdi. Det vil difor vera viktig å prioritera ressursar til opplæring og kompetanseheving. Dette bør utførast både på eit generelt og eit individuelt behovsgrunnlag."

- frå sluttrapporten, Reisemål Hardanger Fjord



GUDBRANDSDALEN
of Norway

Gudbrandsdalen Reiseliv

Gudbrandsdalen Reiseliv (GR) er et reiselivslag med vel 60 bedriftsmedlemmer. GR er en salgs- og markedsorganisasjon for reiselivet i Gudbrandsdalen med salg av overnatting og opplevelser. Opplevelsene strekker seg fra Peer Gynt-stemnet og Kristindagene til rafting og rideturer. Bedriftsmedlemmene i GR tilbyr overnatting og andre opplevelser til de tilreisende. GR er lokalisert på Vinstra i Gudbrandsdalen. Peer Gynt AS (PG) er et arrangement og utviklingselskap for kultur og næringsliv som fungerer som sekretariat for GR. PG har 12 årsverk og en omsetning på NOK 40 millioner i 2006.

Utfordringer

GR deltok i BIT Reiseliv fordi de ønsket å utvikle verktøy som kunne effektivisere samhandling mellom kunder, medlemsbedrifter og reiselivslaget. De ønsket å utvikle en løsning som ga en fordelaktig kobling mellom salg av aktiviteter/arrangementer og salg av medlemmenes egne produkter. Løsningen skulle legge til rette for en bedre oppfølging av kundene, bidra til mersalg og muliggjøre en mer helhetlig og markedsrettet produktutvikling. Løsningen måtte være så god at medlemsbedriftene i GR så klare økonomiske fordeler i å benytte denne fremfor å utvikle egne systemer.

Resultater

GR har arbeidet mot å nå sine mål ved å delta i utviklingen av bransjeløsningen Reaktor Portal-Booking i samarbeid med IT leverandøren Reaktor Consulting AS. 10 testbedrifter i Gudbrandsdalen har deltatt i arbeidet med å kvalitetssikre løsningen. Løsningen ble godkjent for spredningssalg i mai 2006.



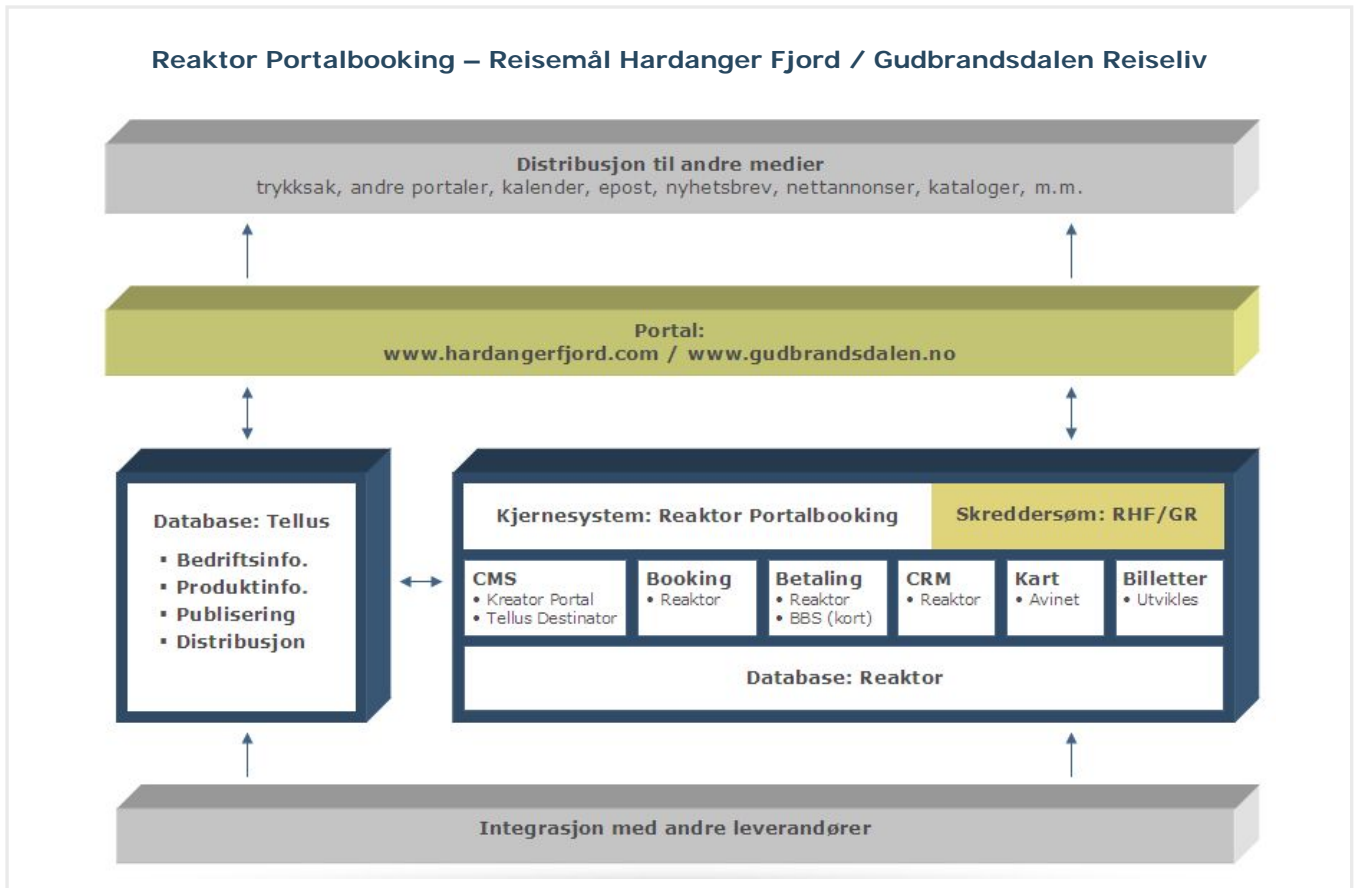
AL Gudbrandsdalen Reiseliv sitt nye nettsted

Figuren nedenfor viser Reaktorløsningens funksjonalitet og moduler for Reiseliv Hardanger Fjord og Gudbrandsdalen Reiseliv.

Reaktor Portalbooking

Løsningen er utviklet av Reaktor Consulting AS og er en komplett bookingløsning for destinasjons-selskaper, tilbydere og reisende. Løsningen gir mulighet for sanntidsbooking, dynamisk pakking, bookingadministrasjon, online betaling, CRM, publisering og informasjonsflyt integrert med Tellus Destinator fra Tellus IT AS og kartløsningen til Avinet. Løsningen kan også integreres mot andre bookingsystemer. Løsningen er i salg og det er inngått kjøps-/intensjonsavtaler med:

- Fjord Norge
- Destinasjon Kristiansund og Nordmøre
- Destinasjon Geiranger og Trollstigen,
- Destinasjon Ålesund og Sunnmøre
- Reiseliv Stryn og Nordfjord
- Stiftinga Jensbua/Vestkysten
- Reiseliv Sunnfjord
- Destinasjon Aurland og Flåm
- Region Stavanger
- Destinasjon Haugalandet
- Reiseliv Ryfylke
- Reiseliv Valdres og Jotunheimen
- Nasjonalparkriket
- Hunderfossen Familiepark
- Hedmark Reiseliv
- Finnmark Reiseliv



Hotellgruppa i Sogn

Hotellgruppa i Sogn (HS) er eit nettverk av 22 medlemmar av NHO Reiseliv i Sogn. Nettverket har eksistert i 15 år. Det fungerer som eit diskusjonsforum i tillegg til å forhandle fram felles innkjøpsavtalar. Regionen har 180 overnattingsverksemdar og fire reiselivslag. Dei fire reiselivslaga har oppretta Visit Sognefjord AS som skal samordna marknadsføring og profilere regionen. Selskapet har ingen tilsette.

Hovudmål

Hovudmålet med prosjektet var å gjere reiselivsprodukta i regionen tilgjengelege for kundane på Internett slik at dei fleste reiselivsverksemdene i regionen kunne vere med.

1. Kart og mobile tenester

Kartløyninga er utvikla og testa av Hotellgruppa i samarbeid med Vestlandsforskning, Avinet og testbedriftene. Løyninga er ein dynamisk kartløyning for bruk i standard nettlesarar, handholdte PC-ar og mobiltelefonar. Ulike kartgrunnlag kan brukast, deriblant Kartverket og Google maps. Data kan leggest inn av destinasjon eller hentes opp direkte frå Tellus Destinator. Det er utvikla eit eige verkty for å leggje inn objekt, tilpasse namn og redigere innhald, kategoriar og søkefunksjonar i kartløyninga. Det er arbeid fram eit rimeleg priskonsept for fylke, region, kommune, reisemål og enkelt-bedrifter. Kartløyninga er i sal og inngår i Reaktor Portalbooking. Den er førebels selt også til Fjord Norge, Trøndelag Reiseliv og Oppland Fylkeskommune. Versjon 2.0 av kartløyninga ligg på www.avinet.no/bit/v2

2. "Den virtuelle destinasjonen"

Ein "virtuell destinasjon" er eit nettverksamarbeid mellom reiselivsorganisasjonar og verksemdar

I samarbeid med Vestlandsforskning og IT leverandøren Asplan Viak Internet (AVINET) har 9 testbedrifter i Sogn deltatt med å kvalitetssikre arbeidet.

om å presentere og selje seg på Internett i ein eller fleire portalar uavhengig korleis næringa er organisert. Den virtuelle destinasjonen krev minimal administrasjon, og er ein kostnadseffektiv måte for marknadsføring og sal utan fordyrande mellomledd mellom kundane og verksemdene.

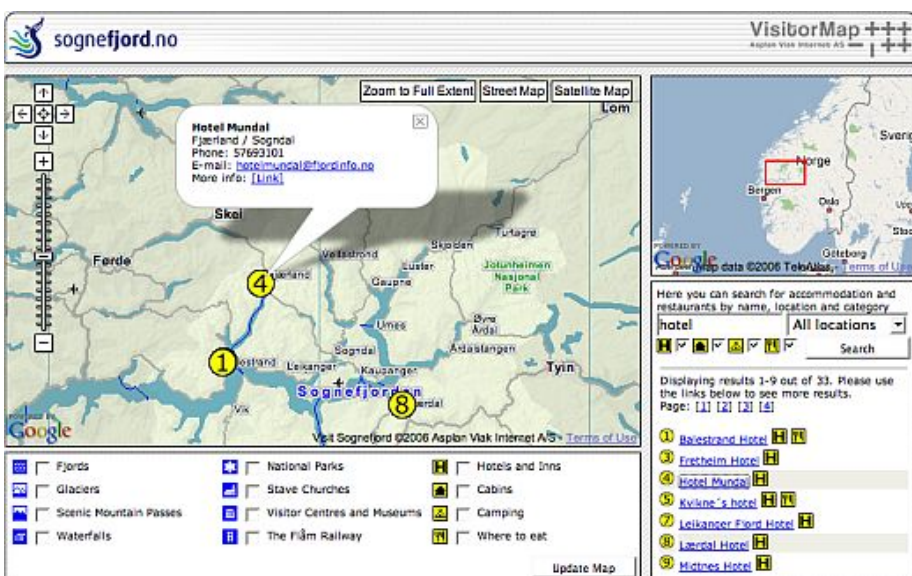
Portalen sognefjord.no presenterar verksemdene og produkta i fire ulike geografisk organiserte områder rundt Sognefjorden. Portalen har ei redaksjonsgruppe med ein redaktør, samt at reiselivslaga tek eit overordna ansvar for bedriftene for registrering og vedlikehald av informasjonen innafor sitt geografiske område. Hotellgruppa har arrangert fleire kurs og samlingar for verksemdene og reiselivslaga for å tilpasse systema og å lære dei å bruke dei. Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane og Tellus er brukt som produktdatabase der data er eksportert frå Fylkesarkivet til Tellus og omvendt i henhold til XML standard frå BIT Reiselivs standardiseringsprosjekt.

3. Synlegheit og tilgjengelegheit

Hotellgruppa har i samarbeid med Vestlandsforskning arbeid systematisk for å betre Sognefjordportalens kvalitet og synlegheit på nett. Sognefjord.no har hatt resultat langt betre enn forventa i dette arbeidet. Beskriving av arbeidet kan lesast i VF-rapportane: 15,16 og 18–2004, og 9,10 og 17-2005

4. Kapasitetsøk utan booking

Alle verksemdar som vil, kan vere søkbare etter ledig kapasitet mellom to datoar uavhengig om de har bookingsystem, eller kva slags bookingsystem dei har. I samarbeid med Web-reservations i Ohio, USA har det vert utvikla eit eget system for søk etter ledig kapasitet. Systemet kan nyttast på verksemdenes egne sider, på destinasjonsportalar og som "callcentre-display" i turistinformasjonar. Denne løyninga er prisgunstig og kan kjøpast gjennom kontakt med BIT Reiseliv.



Bilde fra kartløyninga til Avinet



Kristiansand Dyrepark

Kristiansand Dyrepark (KDP) er en av Norges ledende turistattraksjoner med over 600 000 årlig besøkende og 140 millioner kroner i årlig omsetning. KDP som attraksjonsselskap utgjør en betydelig salgskanal for omkringliggende reiselivsbedrifter på Sørlandet.

Utfordringer

KDP ønsket tidlig å få etablert en langsiktig destinasjonsorientert strategi for bruken av Internett og elektroniske verktøy på Sørlandet. De ønsket en bookingløsning der kundene kan bestille billetter, bosteder og attraksjoner gjennom flere uavhengige Internettportaler. Det skulle være en enkel og effektiv samhandling mellom gjester, parken og tilbydere av overnatting og andre relaterte tjenester. Løsningen skulle kunne lage kunde profiler og ha et langsiktig dialogprogram.

Resultater

KDP valgte Skiinfo AS som hovedleverandør av bransjeløsningen med Restech AB, Tellus IT AS og Billett-service AS som underleverandører. Skiinfo AS bygde en ny portal for parken med bookingdialog til R360 løsningen fra Restech AB. Fem testbedrifter i regionen deltok med å kvalitetsikre løsningen. I 2005 var bransjeløsningen ferdig, testet og implementert i parkens drift. Løsningen ble godkjent for spredningssalg mai 2006. KDP har videreført arbeidet og har etablert selskapet Skattejakt AS i samarbeid med Destinasjon Sørlandet. Selskapet forestår salg til reiselivet i hele sørlandsregionen.

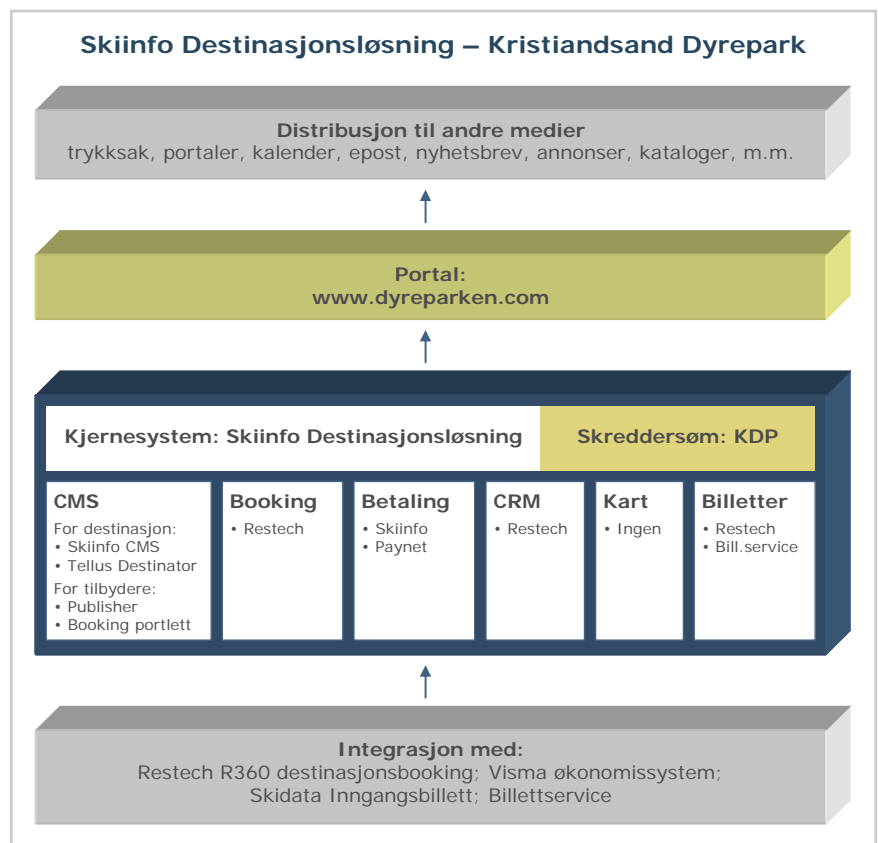
KDP hadde sin beste sesong noensinne i 2006. Bransjeløsningen som ble utviklet har håndtert bestillinger for over 20.000 overnatningsdøgn til reiselivsbedrifter over hele Sørlandet, og over 18.000 inngangsbilletter til parken.

“Erfaringer fra arbeidet med å utvikle løsningen har tydelig vist behovet for en aktiv prosjekteier som følger hele prosessen tett. Man trenger å avklare en langsiktig strategi i forhold til hvordan nye elektroniske salgskanaler skal benyttes. Dette krever kunnskap om forretningsmodeller, teknologi og globale makedstrender. Skal norske reiselivsbedrifter og destinasjoner henge med i utviklingen må det satses mer aktivt på å utvikle intern kompetanse”.

– Reidar Fuglestad, Kristiansand Dyrepark

Skiinfo Destinasjonsløsning

Denne bransjeløsningen er en Internettportal levert av Skiinfo AS med bookingdialog til R360 løsningen fra Restech AB. Portalen muliggjør sanntidsbooking av billetter, overnatting, betaling, publisering, kundedatabase, CRM med mer. Portalen er multspråklig og kan anvendes av et område, en destinasjon eller av en enkeltstående tilbyder. Trøndelag Reiseliv har kjøpt og tatt i bruk deler av løsningen. Destinasjon Lofoten har nylig inngått kjøpsavtaler. Figuren nedenfor viser løsningens overordnede funksjonalitet og moduler skreddersydd for Kristiansand Dyrepark.



BIT Reiseliv fellestiltak

I BIT Reiseliv har delprosjektene gått sammen om å gjennomføre noen fellestiltak som skal bidra til økt kunnskap:

- Nasjonalt Standardiseringsprosjekt
- Infoflyt Tellus
- Forprosjekt logistikk og vareflyt
- BIT Reiseliv Nettest
- Formidlingstiltak

Nasjonalt Standardiseringsprosjekt

Bakgrunnen for prosjektet var erkjennelsen av at reiselivsbedriftene har utviklet separate systemer for håndtering av informasjon og bestilling. Dette har gitt forskjellige utvekslingsformater og prosedyrer. Samtidig beveger reiselivets tradisjonelle verdikjede seg mot et internettbasert verdinett. En sentral forutsetning for at bedriftene skal klare å utnytte disse mulighetene er økt standardisering og felles utvekslingsformater. Formålet med standardiseringsarbeidet har vært å utvikle en bransjestandard. Styringsgruppen for prosjektet har følgende medlemmer:

- Elisabeth Heyerdahl-Jensen, BIT Reiseliv, leder
- Bjørn Arnesen, NHO Reiseliv
- Michael Borge, Tellus IT
- Knut Fjellstad, Fjord Norge
- Bjørn Sundberg, ColorLine
- John Erik Schönheyder, Oppdal Booking
- Hans Petter Aalmo, Innovasjon Norge/VisitNorway
- Arne Østreng, Innovasjon Norge, observatør
- Arne Glenn Flåten, BIT Reiseliv, prosjektleder

Kategorisering

Det er etablert to godkjente standarder for kategorier på nivå 1 og 2. I tillegg er det laget et dokument for anbefalt bruk av standarden. Medlemmene i arbeidsgruppene har vært representanter fra bl.a.: testbedrifter i delprosjektene i BIT Reiseliv: Tellus IT, Trøndelag Reiseliv, Turistinfo, Reaktor, Mimir, Visbook, Skiinfo og Asplan Viak Internet.

Utvekslingsformater for virksomhetsinfo

Det er utarbeidet et felles format for utveksling av basisinformasjon om bedriftene og deres salgbare objekter. Standarden er tatt i bruk for utveksling av informasjon mellom databasene i fylkesarkivet i Sogn og Fjordane og Tellus IT AS. Det er laget en XML og et UML diagram som viser standarden. Mer informasjon finnes på www.bitreiseliv.no

Infoflyt – fellesprosjekt med Tellus IT

Målet for dette prosjektet har vært å bedre overføringen av informasjon mellom databasen i Tellus til bookingssystemene som er utviklet i BIT Reiseliv. Reaktor har bistått prosjektledelsen med råd og kvalitetssikring av resultatene underveis.

Tellus har etablert en standard integrasjonsplattform basert på webservices og en utvidet versjon av BIT Reiseliv XML standard for utveksling av informasjon. En helt ny søkemotor leverer informasjon i sanntid. Det foreligger nå bl.a. et bildehåndteringssystem som er betydelig bedre enn det som tidligere var standard funksjonalitet.

Tellus har også utviklet egendefinerte typer som gjør det mulig å lage sitt eget kategoritre og "mappe" disse mot Tellus-kategoriene. På denne måten får man både registrert tilbyderer i riktig teknisk kategori samtidig som man kan vise frem publikumstilpassede kategorier. Tellus har også utviklet en helt ny rapportgenerator som gjør det langt enklere for reisemålselskapene å lage trykksaker direkte fra Tellus databasen. Dette reduserer dobbeltarbeid og øker kvaliteten på informasjonen i databasen.

I forbindelse med dette prosjektet har Tellus også testet og forbedret BIT Reiselivs XML-standard for utveksling av informasjon og første versjon av et standard kategorisett. Tellus står nå for viderutvikling og distribusjon av disse.

Forprosjekt logistikk og vareflyt

I samarbeid med Arena Thon Hotel gjøres en gjennomgang av rutinene for lagerstyring. Dette er grunnlaget for en mer omfattende undersøkelse blant NHO Reiselivs medlemmer innen servering. Her skal det gjøres kartlegginger av bedriftenes lagerprinsipper, grad av svinn, tilfredshet med dagens IT-leverandører og behovet for nye løsninger. Forprosjektet avsluttes våren 2007.



BIT Reiseliv Nettest

BIT Reiseliv Nettest er et verktøy for kvalitetskontroll av reiselivets hjemmesider. Testen ble utviklet i 2004 av Vestlandsforskning på oppdrag av BIT Reiseliv. Den kan brukes til å forbedre nettstedene og å øke deres verdi som markedsførings- og salgskanal. Den kan også brukes som en kravspesifikasjon ovenfor IT-leverandørene. Nettesten består av over 50 indikatorer som måler kvaliteten på:

- Teknisk løsning - er nettstedet lett å finne?
- Innhold – finner kunden ønsket informasjon?
- Dialog – skapes det god kommunikasjon?

Nettstedet blir vurdert i forhold til indikatorene og det gis poeng. På grunnlag av gitte poeng blir en karakter gitt i prosent og også uttrykt i antall stjerner fra 1-6. Det blir også vist en sammenligning med alle andre testede nettsteder. Totalkarakteren er vektet med: 1/6: Teknisk løsning, 3/6: Innhold, og 2/6: Dialog.

Innovasjon Norge har spesielt trukket frem BIT Reiseliv Nettest som et eksempel på et konkret og nyttig verktøy utviklet gjennom BIT programmet. Dette fordi testen både tilbys mot betaling, men også som en kostnadsfri tjeneste til bedrifter som vil gjennomføre testen selv.

Totalt er det gjennomført 80 tester, hvorav vel 50 er gjennomført i 2006. For eksempel har Finnmark Reiseliv bestilt 18 tester til noen av sine medlemsbedrifter.

I 2007 er prisene for å få gjennomført en BIT Reiseliv Nettest 1200 kroner + mva for medlemmer i NHO Reiseliv og 2400 kroner + mva for ikke-medlemmer. Ved bestilling av flere tester gis gode rabatter. Bestilling av testen kan gjøres på BIT Reiseliv sitt nettsted: www.bitreiseliv.no



Formidlingstiltak

Formidling av kunnskap og erfaringer er et sentralt mål i BIT-programmet. BIT Reiseliv har derfor igangsatt og gjennomført en rekke kompetansehevende tiltak i prosjektperioden. Alle rapportene ligger på www.bitreiseliv.no

Leverandørundersøkelsene

Forut for Fase 1 ble det gjennomført en omfattende kartlegging av IT-leverandørene til reiselivsnæringen. Dette for å sikre at nye løsninger i BIT Reiseliv ble utviklet av leverandører med bransjekunnskap og med utgangspunkt i eksisterende systemer. I 2005 ble det gjennomført en ny undersøkelse. Formålet her var å skaffe en oppdatert oversikt over de ulike systemene. Det var også sentralt å kartlegge muligheter for å lage integrasjoner mellom bransjeløsningene utviklet i BIT Reiseliv og andre bookingløsninger.

Norgeskartet

I 2005 gjennomførte BIT Reiseliv en omfattende undersøkelse av vel 100 norske reiselivsportaler. Formålet var å kartlegge omfanget av online booking. Selve kartleggingen og en analyse av resultatene er tilgjengelig på www.bitreiseliv.no.

Andre rapporter

Det er utarbeidet et nøkkeltallskjema for markedsdata og Internettstatistikk. Dette ble benyttet for å måle utviklingen hos de 30 testbedriftene i BIT Reiseliv. Det er også laget noen temaark om aktuelle problemstillinger som mobile løsninger og emnekart.

Prosjekt Norgesbooking

BIT Reiseliv tok høsten 2005 initiativet til å kartlegge hvordan reiselivsbedriftene også kan bli bookbare i nasjonale kanaler. Dette som et ledd i arbeidet med å nå visjonen om å skape et tilgjengelig reiseliv. Det ble gjennomført en rekke møter med sentrale aktører. Tilbakemeldingene fra disse var entydig positive til behovet for en komplett og nøytral nasjonal bookingkanal. Innovasjon Norge og NHO Reiseliv har i fellesskap fulgt opp dette initiativet. Innovasjon Norge gjennomfører nå en foranalyse for å se nærmere på om og hvordan reiselivsbedriftene i Norge kan gjøres bookbare på www.visitnorway.com.



Om NHO Reiseliv

NHO Reiseliv er en nærings- og arbeidsgiverorganisasjon for bedrifter innen flere av reiselivsnæringene i Norge. De arbeider for å sikre medlemsbedriftene konkurransedyktige rammebetingelser og fokuserer på lønnsomhet, kompetanse og seriøsitet i næringene.

NHO Reiseliv har 2.100 medlemsbedrifter med til sammen 50.000 ansatte og en årlig omsetning på NOK 20 milliarder.

50% av medlemmene i NHO Reiseliv er bedrifter med under fem årsverk. Disse bedriftene har ofte vanskelig for å kunne utnytte de nye teknologiske mulighetene. Dette både fordi daglig drift krever det meste av ledelsens tid og fordi de tilbudte løsningene ofte er kompliserte og kostbare.

BIT Reiseliv startet derfor med en grundig dialog og undersøkelse hos medlemsbedriftene om bruken av IT, samt hvilke forretningsprosesser bedriftene ville prioritere for utvikling av gode IT-verktøy. Her ble bruk av IT i tilknytning til bedriftenes dialog med kundene prioritert. Dette er derfor blitt et fokus i BIT Reiseliv Fase 1

www.nhoreiseliv.no