



Bedre kunderelationer

Bedre rejseoplevelser

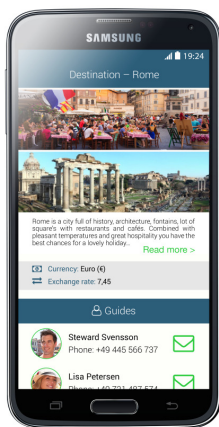
Altid ajour



På rejse med smartphonen

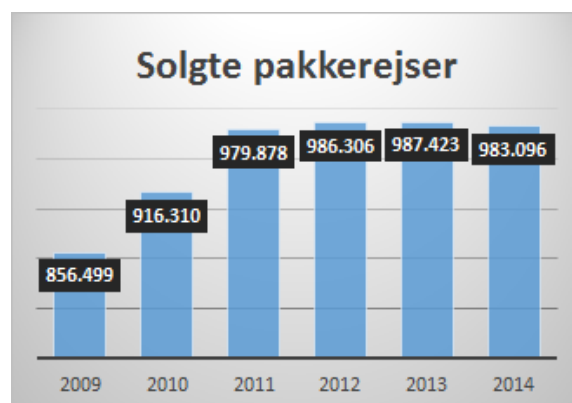
En ny rejsemakker

Når man er vant til at bruge sin smartphone i dagligdagen, ønsker man også at kunne bruge den som en naturlig hjælper på rejser. Derfor findes der mange app's til rejsende. Men der er stor forskel på hvilke dele af rejsebranchen der får udbytte af de moderne app's. På området destinationer, hvor en lang række virksomheder af forskellig slags arbejder sammen i DMO'er, findes der et stort udbud af mobile løsninger. Det kan være lige fra app's fra turistbureauer, udbydere af specielle app's som samler services om guidede ture, museer og restauranter til app's for en by eller egn som stiller informationer til rådighed for turisterne.



Digitale rejsemuligheder

Den digitale udvikling har i årevis medført ændringer hos de rejsende. De rejsende er selv i stand til hjemmefra at finde de nødvendige informationer. Alt lige fra fly, hoteller, turistattraktioner der skal ses og steder at spise. På den måde sætter flere og flere selv hele deres rejse sammen, uden en pakkerejsearrangør. En ny trend i dag som støtter denne udvikling er deleøkonomien som gør det muligt at finde et sted at bo (AirBnB, Windu, Couchsurfing), køre billigt i taxa (Uber), låne en bil (i DK dinbilminbil) eller spise middag hos lokale (homehostedmeals). Det giver de rejsende stor frihed og er med til at give autentiske oplevelser, som flere og flere ønsker.



Den digitale udvikling er en medvirkende årsag til, at flere og flere selv sammensætter deres rejser. Tal fra Rejsearrangører i Danmark (RID) viser en negativ udvikling i antal solgte pakkerejser. Fra 2011 til 2013 var der en lille vækst fra 980.000 til 987.000, eller en vækst på 0,4%, men salget af pakkerejser faldt til 983.000 i 2014. Omvendt viser tal fra Trafikstyrelsen, at antallet af flyrejser ud af Danmark er vokset med 9,4%, fra 11.700.000 til 12.800.000 fra 2011 til 2013. Tallene for 2014 er ikke tilgængelige endnu. Trafikstyrelsens tal indeholder også forretningsrejser, som naturligvis bidrager til en del af væksten.

Pakkerejsearrangørerne har en udfordring med holde fast i kunderne og blive parat til at give service på en ny måde. Den måde kunderne ønsker i dag.

App's til de rejsende

Mange rejsende installerer i dag en app inden rejsen begynder. Rejsende som vælger en pakkerejse, benytter de samme app's som de individuelt rejsende. Det betyder, at de bliver

TripMe RejseApp- altid med på rejsen





Bedre kunderelationer

Bedre rejseoplevelser

Altid ajour



eksponeret for en lang række aktiviteter og tilbud, som rejsearrangøren ikke har nogen indflydelse på, og heller ikke nogen indtægt fra. Rejsearrangøren går således glip af mange indtægter og af alle de fordele og muligheder, der er ved at have sin egen app. Googler du ordene *tourist app* kommer der over 100 millioner opslag. Næsten udelukkende om app's for en by eller en service, målrettet den individuelle rejsende. Løsninger for rejsende i grupper og via rejsebureauer er så at sige ikke eksisterende.

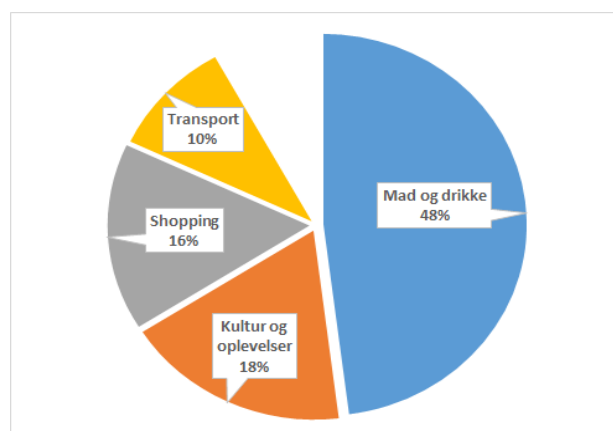
Følg med de rejsende

Som udbyder af pakkerejser, kan du optimere din hjemmeside nok så meget, det bringer dig ikke tættere på kunderne når rejsen er begyndt. For lige så snart rejsen begynder, mister du som rejsearrangør en stor del af kontakten til den rejsende, som med sin smartphone har alverdens muligheder lige ved hånden. Er du ikke til stede på smartphonen, så har du i høj grad mistet muligheden for at vise dine tilbud, have dialog med de rejsende, holde dem ajour og skabe sociale relationer. Så bruger den digitale rejsende app's fra andre for at få opfyldt sit behov for information, adgang til oplevelser, social networking mm.

Som på mange andre områder i dag er det oplagt at vurdere, hvilke muligheder der findes for færdige løsninger, fx. cloudservices, som hverken kræver udvikling, udstyr eller specielle kompetencer for at komme i gang. En cloudservice befinder sig på internettet og kan tilgås af alle. Det gør det muligt at komme let og hurtigt i gang.

Få del i forbruget

Hotels.com har undersøgt, hvor mange penge rejsende bruger, og hvad de bruger dem til. En dansk gennemsnitsturist bruger 3.900 kroner om ugen. For rejsearrangører er det interessant at vide, hvad pengene bliver brugt til. Den gruppe der bruger færrest penge på rejsen er de 18-39 årige, som i gennemsnit bruger 3.500 kroner om ugen. De bruger 48% på mad og drikke, 18% til kultur og oplevelser, 16% til shopping og 10% til transport. Aldersgruppen fra 50 - 59 år bruger 4600 kr. pr uge, og er den gruppe der bruger mest. Fordelingen mellem de forskellige typer forbrug er næsten den samme.



Forbrug pr. uge for 18 - 39 årige

Som rejsearrangør er det en stor potentiel forretning, at have mulighed for at formidle og være involveret i. Det vil kunne bidrage med væsentlige merindtægter for rejsearrangøren.

Samtidig vil det være med til at skabe oplevelser for de rejsende, som de relaterer til rejsearrangøren og efterfølgende give positive anbefalinger om, så de næste





Bedre kunderelationer

Bedre rejseoplevelser

Altid ajour



rejsende også tager med på de arrangementer rejsearrangøren afholder i stedet for at tage på arrangementer lavet af fx. lokale DMO'er.

Brug app's - lige som de rejsende

Mange rejsearrangører arrangerer aktiviteter for rejsende, fx. busture, bådture, spisning på restaurant, ture til naturen mm.. Men uden den moderne måde at give informationer om arrangementer på, er det svært at formidle dette til de rejsende, fordi det forudsætter, at de rejsende deltager i info-møder, eller befinder sig på et bestemt sted (fx. receptionen på et hotel) for at finde den information, der kan være samlet i en mappe, eller som en guide kan fortælle om på fastlagte tidspunkter.

Det er ikke den måde moderne mennesker i dag planlægger deres aktiviteter. De er i langt større grad drevet af spontanitet.

**Rejsende er
spontane. De vil
kunne vælge og
beslutte her og nu.**

Når snakken opstår på en cafe om dagen, under solen på stranden eller en restaurant om aftenen om hvad der skal ske de næste dage, så vil de kunne finde svaret med det samme. Står valget mellem at anvende en app, som er med på smartphonen, uanset hvor parret eller familien befinder sig, og at vente

til de er tilbage på hotellet for at kikke i en mappe eller nogle papirer fra rejsebureauet, som ligger på hotelværelset, så er der for mange ikke nogen tvivl. Så bliver smartphonen tændt, og straks fremkommer der en lang række tilbud. Så går der ikke mange minutter, før en aktivitet er booket.



Start op og få erfaring

Valget virker let for rejsearrangørerne. Der er intet at tabe ved at gå i gang med en app service. Som med mange andre ting der tages i brug, er det en proces og ikke noget der fra den ene dag til den anden afløser eksisterende løsninger. Derfor gælder det om at komme i gang, gøre sig sine erfaringer og holde fast i kunderne.

TripMe udvikler og markedsfører cloud og mobile services til rejsearrangører.

Fokus er på services, som hurtigt og enkelt vha. af app's sætter kunderne i stand til at implementere og få udbytte af løsningerne.

Alle services er egenudviklede og kan tilpasses hver enkel rejsearrangørs ønsker og behov.

TripMe RejseApp- altid med på rejsen

For yderligere information:

TripMe.dk | info@tripme.dk | Tlf.: 6065 9191