

Ansøgning til puljen "Kickstart til kulturlivet"



Nordjyllands Historiske Museum ansøger hermed puljen "Kickstart til kulturlivet" om 750.000 kr. til hjælp til et nyt billet- og bookingsystem, så museet på en professionel og moderne måde kan håndtere den stadig stigende efterspørgsel, museet oplever.

Nedlukningen af landets museer under COVID-19 pandemien har ramt os hårdt, men også lært os meget. Vi kan midt i de store økonomiske udfordringer glæde os over, at mange gæster har givet udtryk for, at de har savnet museerne – ikke bare et besøg i udstillingerne, men i høj grad også den nærværende oplevelse, vi tilbyder på rundvisninger og byvandring, hvor vi formidler historien ude i byen.

Det er produkter, vi hele tiden arbejder på at optimere, lige som vi løbende udvikler nye tilbud, men desværre har succesen også givet store udfordringer, idet museets nuværende billetsystem langt fra lever op til de mest basale krav. Lige nu kræver det utroligt meget arbejde at yde det minimum af service, et almindeligt billetsystem kan give, og som kunderne med rette kan forvente. Hvis vi ikke gør noget hurtigt, søger gæsterne andre tilbud.

Med et nyt billetsystem vil vi ikke bare kunne yde vores kunder en bedre service i form af en mere tilgængelig og brugervenlig platform. Vi kan også spare en del ressourcer internt – ressourcer, som kan frigives til at udvikle nye produkter. Det kunne være pakkelsninger med potentielle lokale samarbejdspartnere – hoteller, restauranter, turistorganisationer m.m., eller det kunne være loyalitetsklubber, der er med til at fastholde gæsterne i længere perioder.

En investering i det helt rette billetsystem vil således være en langsigtet investering, som vil danne grundlag for fremadrettet at øge museets egen-indtjening betydeligt og dermed sikre, at museumskoncernen både får en mere bæredygtig økonomi og dermed også formår at fastholde sine dygtige medarbejdere.

I det følgende uddybes udfordringer ved det nuværende system, krav til et nyt system samt en kort beskrivelse af processen og investeringen.

Kort historik og nuværende udfordringer

Nordjyllands Historiske Museum benytter i øjeblikket Go Tours billetsystem. Det hed tidligere Oplevelsesbooking og blev udviklet af en række Visit-organisationer med det primære formål at sælge pakkeløsninger til turister – mad, oplevelser, overnatninger osv.

Da museet hvert år køber partnerskaber hos såvel VisitAalborg som VisitMariagerfjord, fik vi i de tidlige dage tilbud om at benytte Oplevelsesbooking kvit og frit. Det var den første spæde start med et online billetsystem på museet. Da VisitAalborg opsagde sin aftale med Oplevelsesbooking/Go Tours, fortsatte vi med at bruge systemet, da alle data var indlæst, og vi ikke umiddelbart havde et tilsvarende og prisbilligt alternativ. Vi indgik en formel aftale med Go Tours og betaler nu en mindre procentdel af omsætningen for at benytte systemet.

Vi har holdt et møde med Go Tours (direktør Lars Enevold) og drøftet vores fremtidige behov og krav til et nyt billetsystem, og Go Tours medgiver, at de på ingen måde kan levere det, vi fremover har brug for. Det er systemet slet ikke udviklet til. Spørgsmålet er, om det fremadrettet overhovedet bliver udviklet.

Her og nu er behovet for et nyt billet- og bookingsystem særligt udtalt i Aalborg, hvor byvandrerne boomer, men om kort tid vil også det nye museum ved koldkrigsbunkeren REGAN Vest have behov for et professionelt billetsystem, så der kan trækkes gæster til regionen fra både ind- og udland. For at give et billede på det nuværende systems begrænsninger, listes herunder en række udfordringer ved det.

Udfordringer ved det nuværende system:

- Den købsflade, der møder publikum, er ulogisk og ikke brugervenlig. Det generer en del opklarende telefon-opkald, som kunne være undgået, hvis processen var mere intuitiv for brugeren.
- Den mail, gæsten får med billetter, kaldes en kvittering/ordrebekræftelse, og mange forventer at modtage yderligere en mail med billetterne. Dette er ikke tilfældet, så ofte må vi gensende mailen og forklare, at billetterne skal downloades i et link længere nede i mailen.
- Billetsystemet fungerer kun på dansk. Museet kan tilbyde udvalgte rundvisninger på engelsk, men kan ikke give udenlandske gæster mulighed for at købe billetter online. Når REGAN Vest åbner, skal vi som minimum tilbyde en engelsk version til billetkøb.
- Det er en meget besværlig proces at sælge billetter direkte fra museumsbutikken (i stedet for online). Der er lang ekspeditionstid for kunderne, og det virker uprofessionelt.
- Det er ikke muligt at trække noget så enkelt som en daglig salgsrapport, der giver et samlet overblik over antal solgte billetter pr. arrangement. En statusrapport ville hurtigt give et overblik over, hvor der på den ene side skal sættes ind markedsføringsmæssigt og på den anden kan være behov for at sætte flere billetter i salg.
- Systemet har svært at håndtere flere billettyper i samme arrangement – og dermed også muligheden for mersalg. Eksempelvis billet med eller uden mad, voksne eller børn osv.
- Vi kan ikke give eksterne samarbejdspartnere adgang til at følge salgstal på et givent arrangement. Eks. cafeen på Lindholm Høje, når der er solgt rundvisning inkl. frokost, eller Comwell Hotel, når der er solgt foredrag med Uffe Ellemann inkl. frokost. Det besværliggør fremtidige samarbejder.
- Træk af fribilletter til inviterede gæster, sponsorer m.fl. kræver uforholdsmæssig megen ekspeditionstid. Det ville være optimalt, om billetterne kan vælges og sendes direkte pr. mail.
- Systemet kan ikke håndtere fakturasalg til større grupper. Dette skal gøres manuelt ved siden af udkørsel af billetter.

Fremtiden

De udfordringer, der er beskrevet herover, er naturligvis også ønsker og krav til et kommende billetsystem. Der findes mange større og mindre billetsystemer, men at finde netop det, der dækker vores behov, kræver en del forarbejde. En foreløbig research hos kulturhuse, spillesteder samt naturligvis flere museer viser samstemmende, at det er nogenlunde lige så svært at sammenligne tilbud fra billetudbydere som fra teleselskaber eller forsikringsselskaber.

De adspurgte kulturinstitutioner anbefaler derfor, at vi udover et temmeligt omfattende og detaljeret udbudsmateriale også udformer skemaer, som budgivere skal udfylde, så sammenligningsgrundlaget bliver mere gennemskueligt for os – det gælder ikke mindst de økonomiske aspekter i en aftale.

Der venter med andre ord en omfattende proces med først at udarbejde udbudsmateriale, dernæst at vurdere indkomne tilbud og endelig implementeringen på de enkelte afdelinger samt uddannelse af frontpersonale og superbrugere.

En af vores store udfordringer i det kommende arbejde bliver at finde et billetsystem, der taler sammen med vores øvrige systemer. Såvel museets IT som regnskabssystem samkører med Aalborg Kommunes systemer. Museumsbutikkerne benytter Dansk Kassesystem, og museets hjemmeside kører i Wordpress.

Der er således både teknologiske udfordringer samt mere brugerrelaterede udfordringer, der skal tilgodeses, når vi vælger et billetsystem. Researchen viser, at langt fra alle kulturhistoriske museer har et egentligt billetsystem (selv om ønsker og behov efterhånden er der). En del af de, der har, benytter et system, der hedder NaviPartner, fordi det bygger ovenpå deres regnskabssystem, Navision. På den måde kan fakturering, statistik m.m. samkøres. Men da vi kører AAKs regnskabssystem – og da dette med års mellemrum udskiftes – er det ikke en mulighed.

Det er desuden vores opfattelse, at med REGAN Vest som en ny stor dansk attraktion, er der behov for et mere professionelt billetsystem – og det vil i sidste ende komme alle afdelinger, ikke mindst Aalborg til gode.

Da priser og indhold varierer meget fra system til system, er det på nuværende tidspunkt svært at sætte præcist antal kroner og ører på investeringen i et nyt billetsystem. Men anslået vil der sammenlagt være tale om en investering på op mod 2 mio. kr., hvis Nordjyllands Historiske Museum skal fremtidssikres på billetfronten.

Tidsplan

September-december 2020:

Research samt udarbejdelse af kravspecifikationer og endeligt udbudsmateriale.

Januar-marts 2021:

Opgaven sendes i udbud, høringsrunde samt valg af billetudbyder og indgåelse af kontrakt.

April – maj 2021:

Implementering på museets afdelinger, oplæring af superbrugere samt alm. frontpersonale. Testkørsel af system.

Juni-august 2021:

Højsæson: Igangsætning – inkl. diverse tilpasninger og fejlrettelser.

Personaleforbrug

Museet stiller selv to medarbejdere til rådighed for processen hen over det kommende år. Det forventes, at de hver bruger sammenlagt 4 måneder.

Men der skal projektansættes en systemansvarlig, der både skal vejlede om de tekniske aspekter i processen samt stå for selve udrulningen, oplæringen samt testkørsler. Der regnes pt med 1 års projektansættelse.

Personaleforbrug i alt: 1 år og 8 måneder – eksklusiv de ansatte, der skal oplæres.

Øvrige investeringer

Det forventes, at der skal investeres i ny software til minimum 12 platforme – 9 museumsbutikker i front (inkl. REGAN Vest) samt som minimum 2-3 stationer i den administrative afdeling.

Der skal derudover investeres i billetprintere, billetsannere til kontrol af billetter, billetpapir m.m. til alle afdelinger.

Der skal tillige påregnes udgifter til overførsel af data fra eksisterende til ny system (som regel en timelønnet tekniker fra billetsystemets supportafdeling).

Endelig vil der komme et eventuelt opstartsbeløb, der varierer fra udbyder til udbyder – og bl.a. afhængigt af forventet billetsalg fremadrettet, da en del af aftalen altid indebærer en løbende procentdel af billetomsætningen til billetudbyderen. I denne del af aftalen indregnes også et beløb for løbende teknisk support og udvikling.

Opsummering

Nordjyllands Historiske Museum har en række fine produkter, som publikum efterspørger, og som fremadrettet kan medvirke til en stadig stigende egen-indtjening. Den historie-faglige formidling er af høj kvalitet, men museet risikerer at tabe kunder og muligheder, hvis ikke hele apparatet omkring produkterne professionaliseres.

Et nyt billet- og bookingsystem vil optimere arbejdsgangene internt, servicen udadtil og indtjeningen overordnet. Det vil komme såvel lokale som nationale og internationale gæster til gode, og det vil være med til at gøre museets økonomi mere bæredygtigt i en turbulent tid.

Der søges ud fra følgende overslag

(1) Systemansvarlig – projektansættelse 1 år	550.000 kr.
(2) 2 medarbejdere af hver 4 måneder	350.000 kr.
(3) Opstartsbeløb inkl. dataoverførsel	100.000 kr.
(4) Software 12 platforme	200.000 kr.
(5) Billetprintere, billetsannere, billetpapir m.m.	200.000 kr.
(6) Timeforbrug (udover systemansvarlig) til uddannelse af frontpersonale og superbrugere	100.000 kr.
I alt	1.500.000 kr.

Finansieringsplan

Kickstart af Kulturen – Aalborg Kommune	750.000 kr.
Systemansvarlig (1) og software (4)	
Museet – lønmidler og udstyr	750.000 kr.
Medarbejdertid (2), uddannelse (6), opstart (3) og billetprintere etc. (5)	
I alt	1.500.000 kr.

Opfyldelse af kriterier for tildeling

Der opstilles en række kriterier for at søge puljen Kickstart til Kulturen. Nordjyllands Historiske Museum opfylder dem alle:

Institutionen har søgt eller søger ind i statslige hjælpepakker.

- Svar: Ja, men vi har ikke været omfattet af andre pakker end ½ pris på entré.

Institutionen har været omstillingsparat, udviklingsorienteret og ageret økonomisk ansvarligt under Corona-krisen.

- Svar: Ja, vi har reduceret medarbejderstaben, omstruktureret arbejdsopgaver og sat faste medarbejdere til at overtage opgaver, som tidligere blev løst af timelønnet personale.

Institutionen kan booste kulturlivet i kommunen ved at opnå støtte fra puljen.

- Svar: Ja, støtten vil give museets brugere en langt bedre service, samtidig med at der frigives ressourcer internt til at udvikle nye produkter – og dermed øge muligheden for mersalg.

Institutionen har en plan for, hvordan de vil levere kulturelle oplevelser for borgerne i kommunen.

- Svar: Ja, blandt andet er vi i løbende dialog med Aalborg Kommune om udvikling af museet.

Institutionen laver initiativer, der sikrer udvikling af kulturlivet.

- Svar: Ja, vi laver med stor succes udstillinger og byvandring. Men det kunne blive endnu større succes, hvis vi havde et bedre billetsystem (salgsapparat). Udover ovenover listede fordele vil det blandt andet også øge muligheden for at udvikle nye samarbejder med andre aktører i byen om kulturpakker til glæde for både turister og lokale.

Lars Chr. Nørbach

Lars Christian Nørbach

Museumsdirektør

Nordjyllands Historiske Museum