

*En digital platform til
bl.a. billeshåndtering,
inspirationskatalog,
bestilling af drikkevarer
til pausen og praktisk
information*

Aalborg Kongres & Kultur Center (AKKC)

Hvis du ønsker at vide mere om casen, kan du kontakte: [Gitte Krog \(gkt@akkc.dk\)](mailto:gkt@akkc.dk)

December 2021



Et projekt

med store
målgruppe
ambitioner

Målgruppe 1: Alle kulturgæster i AKKC

Målgruppe 2: På sigt også gæster til andre arrangementer/møder etc.

Her er udfordringen og løsningen:

AKKC arbejder målrettet med fremmelse af en bæredygtig omstilling, bl.a. ved at undersøge muligheder for udfasning af trykte materialer. Derfor så AKKC endnu et stort potentiale i at digitalisere deres koncept i højere grad, da COVID-19 ramte. Kulturcentre, såsom AKKC, havde mange fælles kontaktflader, og AKKC ønskede derfor at minimere disse berøringer ved at digitalisere programkataloger, billetter, betalingsterminaler, etc. På denne måde ville det være nemmere for gæsterne at opretholde afstand og god håndhygiejne, som følge af færre kontaktflader.

I Kickstart Kulturturismen har AKKC udviklet en digital platform, som kan digitalisere gæsternes besøg i forhold til bl.a. praktisk information forud for og under besøget, billethåndtering, inspirationskatalog og bestilling af drikkevarer til pausen i forestillingerne.

Fire pejlemærker har styret udviklingsarbejdet

Målsætning 1: Forbedre gæsternes oplevelse, når de besøger vores venue

Målsætning 2: Digitalisering af gæstens vej

Målsætning 3: Mindske produktion af papirkataloger

Målsætning 4: Optimere forretningen (fx salg af drikkevarer)

Det primære udbytte af forløbet

”Vi har fået mange gode input til fremtidigt arbejde med løsningen og en klar indikation af, at vi gør noget rigtig

Vi kører nu løbende test og bruger disse resultater til at blive klogere omkring fremtidigt indhold i løsningen. Efter hvert show sender vi link til alle billetkøbere med evaluering af den digitale web-app, de modtog inden deres arrangement”

”



Der er et stort potentiale for produktet

"Produktet er meget godt, og vi glæder os til at fortsætte arbejdet med at udvikle vores løsning.

[...]

Derudover skal der arbejdes med løbende test og bruge disse resultater til at blive klogere omkring fremtidigt indhold i løsningen. Efter hvert show sender vi link til alle billetkøbere med evaluering af den digitale web-app de modtog inden deres arrangement."



Fremtiden – Hvad er næste skridt?

"I fremtiden vil løsningen blive endnu mere personificeret. Platformen skal have mere inspirerende indhold, der matcher den enkelte brugers oplevelsespræferencer.

[...]

Det bliver endnu bedre med tiden, når web-app'en kommer til at indeholde flere relevante informationer. Blandt andet mere inspirerende indhold og flere funktioner såsom forudbestilling af drikkevarer."



Hvad synes brugerne?

90% af brugerne oplever app'en som nem at bruge.

90% af brugerne vurderer, at indholdet er godt og relevant. Og over **80%** vurderer, at de vil benytte den igen

Samlet NPS-score = **85**

"Brugerne giver udtryk for stor opbakning til at modtage mere relevant information inden deres besøg i AKKC. Brugerne føler sig trygge, når de er godt forberedt.

Generelt er de meget imponerede over løsningen og dens meget brugervenlige udformning"

Den største udfordring

"Ikke alle informationer er lige relevante for alle – i fremtiden bør vi tænke i mere personificerede løsninger, hvor indholdet, og specielt det inspirerende indhold, er tilpasset den enkelte bruger."