

Slutrapport, DEM-projekt

Når et projekt med medfinansiering fra Danmarks Erhvervsfremmebestyrelses Decentrale Erhvervsfremmemidler (DEM) afsluttes, er det vigtigt at få beskrevet projektets vigtigste resultater og samlet op på de gode – og eventuelt mindre gode – erfaringer, der er indhøstet undervejs. Erfaringerne skal bruges til læring og input til at skabe endnu bedre og mere effektfulde projekter i fremtiden.

Projektets resultater og erfaringer skal beskrives af tilsagnsmodtager i den såkaldte **slutrapport**, der skal afleveres til Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse samtidig med det afsluttende regnskab for projektet.

NB: Hvis projektet slutevalueres af Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelses evaluator, vil denne evalueringsrapport erstatte slutrapporten. Tilsagnsmodtager kan i så fald vælge at udarbejde sin egen slutrapport, men det er ikke noget krav.

Hvis projektet derimod ikke slutevalueres af Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelses evaluator, skal tilsagnsmodtager sørge for at få udarbejdet slutrapporten.

Slutrapporten skal udfyldes i den nedenstående skabelon for at sikre sammenlignelighed på tværs af projekter.

Slutrapporten vil blive offentliggjort på [Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelses hjemmeside](#).

Slutrapporten skal derfor skrives, så den kan læses og forstås af personer uden forudgående kendskab til projektet. Skriv gerne i et kort, klart og aktivt sprog. Og brug gerne underoverskrifter og punktopstillinger, som gør teksten overskuelig og læsevenlig.

Hvis projektet er evalueret af en ekstern evaluator, som projektet selv har udvalgt, kan resultaterne fra denne evaluering med fordel indarbejdes i slutrapporten.

Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse, september 2021

Skabelon for slutrapport (max 10 sider)

Stamdata om projektet

Ud for "journalnummer" skrives projektets journalnummer hos Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse.

De samlede projektudgifter og medfinansieringen skal matche det endelige projektregnskab. Hvis tilsagnsmodtager er i tvivl om medfinansieringen, bedes man kontakte Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse. Alle beløb bedes oplyst i hele kr.

Projekttitle: NEXT GENERATION TRAVELERS

Journalnummer: TUR-19-0017

Projektperiode: 18-04-2019 - 30-04-2022

Samlede projektudgifter (kr.): 1.878.260 kr.

Medfinansiering fra DEM-midler (kr.): 939.130 kr.

1. Projektets formål og vigtigste partnere

Her beskrives kortfattet projektets formål, inkl. målgruppe. Herudover beskrives hvilke partnere (erhvervsfremmeaktører, uddannelses- og videninstitutioner, virksomheder mv.), der har bidraget til at gennemføre projektet, og hvilke roller partnerne hver især har udfyldt i projektet.

Projektet "Next Generation Travelers" har til formål at tilgængeliggøre destinationerne København og Odense/Fyn på de relevante kinesiske platforme overfor nye generationer af kinesiske rejsende, som i højere grad benytter sig af digitale værktøjer før, under og efter deres rejser. Projektets omdrejningspunkt er opbygningen af synlighed for København og Odense/Fyn på WeChat i form af "WeChat Miniprogrammer" (mini-apps i app'en WeChat), styrke kobling af oplevelser på tværs af landet, samt understøtte destinationernes "delbarhed / shareability" med de dele-stærke kinesiske forbrugere.

Wonderful Copenhagen har, i samarbejde med projektets primær partner Destination Fyn, i år 1 (2019) udvalgt kinesisk softwareleverandør (Tencent via samarbejdsbureau) samt igangsat udviklingen af rejseguides i form af Miniprogrammer for de to destinationer København og Odense/Fyn.

Miniprogrammet "Copenhagen Go" blev udviklet for København ultimo-2019 til 2020, og "HCA Hometown Go" for Fyn/Odense udviklet i midt-2020 til ultimo-2020. Begge destinationers WeChat miniprogrammer blev færdigudviklet på den tekniske del ved udgangen af år 2 (2020) med i alt 250 POI'er (Points-of-interest / besøgssteder) samt diverse guides, Q&A, listevisioner og ruteforslag. Dog har der været begrænset brug og behov af miniprogrammerne da nedgangen af kinesiske turister har været markant i projektperioden år 2 - 4 (2020-2022) grundet nedlukninger og rejserestriktioner under COVID-19 (fortsat i Kina i midt-2022 og måneder/år frem).

1. Projektets formål og vigtigste partnere

Disse POI'er og guides er blevet løbende forfinet og opdateret med ny tekst og billeder i år 3-4 (2021-2022) af Wonderful Copenhagen, Destination Fyn, og af eksterne freelancere og bureauer. Ved projektets afslutning er antallet af POI'er ca. 335 og antallet af guides ca. 40, fordelt på de to destinationer.

I år 3 (2021) er der forfattede serier af WeChat artikler (i samme app-økosystem som miniprogrammerne) i forskellige temaer tiltænkt forskellige målgrupper, med "kald til handling" (Call-to-action) til Miniprogrammerne for at skabe flere bindeled mellem WeChats sociale medier funktioner og Miniprogrammerne.

Der er i projektets slutfase år 4 (2022) indkøbt en general indholdsopdatering (tone-of-voice-redigering og fejlfinding) på begge Miniprogrammer så alt indhold er i samme stil, og indholdet mest muligt er up-to-date og brugbart for målgruppen (kinesiske rejsende) når de igen får mulighed for at besøge Danmark i fremtiden. Der er sikret brug af CMS (indholdsstyringssystem bag Miniprogrammerne), server-hosting, vedligeholdelse af miniprogrammerne og dermed tilgængeligheden af Miniprogrammerne frem mod 2024 ved indgåelse af en pakke-aftale med Tencent.

Et bureau var udvalgt til udvikling af en landingsside (simpel hjemmeside) med relevant rejse information for København (heriblandt information om ture til Odense) og formidle om Miniprogrammerne og linke til dem (via Miniprogram QR-koder). Dermed agere siden som "web-indgang" til miniprogrammerne. Miniprogrammerne skal tilgås fra WeChat, og ikke direkte fra websøgning. Landingssiden blev publiceret ved udgangen af 2021, og er løbende blevet opdateret, senest med bydelsfortællinger.

I forhold til projektets sideaktivitet vedr. udbredelse af kendskab og implementering af kinesiske mobilbetalingsløsninger, blev der i år 1 (2019) igangsat dialog med projektets partnere, KCC og Odens City forening, som vil være behjælpelige med at etablere dialog til det lokale erhvervsliv i hhv. København og Odense. Herudover var der afholdt møder med mulige partnere (digitale bureauer) som har kendskab til implementering af kinesiske betalingsløsninger i detailhandlen og attraktioner. Der var igangsat dialog med europæiske repræsentationer af betalingsløsningerne AliPay og WeChat Pay om muligt samarbejde. Men grundet covid-situationen og nedlukningerne i Danmark i år 2-3 (2020 og 2021) og i Kina i år 2-4 (2020-2022 og frem), samt organisatoriske og strategiske ændringer ved AliPay og WeChat Pay, har det ikke været muligt at skabe yderligere fremdrift på denne sideaktivitet indenfor projektperioden. Arbejdet og dialogen med disse interessenter vil, efter projektets afslutning, blive genoptaget når muligheden igen opstår. Forudsætningen for dette er konkrete tegn på en genåbning af det kinesiske outbound rejsemarked og strategisk fokus fra leverandørerne af betalingsløsningerne.

2. Projektets vigtigste resultater/effekter

Her beskrives kort de vigtigste aktiviteter, som har været gennemført i projektet, de skabte output samt resultater/effekter. Med hensyn til resultater/effekter beskrives både de allerede skabte resultater/effekter og de resultater/effekter, som forventes at indtræffe, efter projektet er afsluttet.

Beskrivelsen af projektets aktiviteter, output og resultater/effekter skal tage udgangspunkt i den endelige ansøgning og det output- og effektskema, som tilsagnsmottager afleverer til Sekretariatet for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse i forbindelse med projektets afslutning. Det er ikke nødvendigt at omtale alle indikatorer. Dog skal antal deltagende virksomheder/personer samt resultat-/effektindikatorer altid omtales. Vigtige resultater, som ikke er målt med indikatorer, bør også omtales.

Mål for projektets output: 325 POI'er (point of interest) gjort tilgængelige på miniprogrammer. Vi er i mål med projektets output.

I projektperioden er der i alt oprettet 335 POI'er i miniprogrammerne "Copenhagen Go" og "HCA Hometown Go". 100 POI'er var oprettet i 2019 (år 1) og 150 POI'er i 2020 (år 2) samt 85 POI'er i 2021-2022 (år 3-4). Tidligere oprettet samt nye POI'er er blevet løbende opdateret, output-målet er 325 up-to-date POI'er i alt.

Efter projektperioden vil projektpartnerne Wonderful Copenhagen og Destination Fyn fortsat vedligeholde Miniprogrammerne, herunder informationen af de enkelte POI'er, samt tilføje nye POI'er af større betydning.

- Attraktioner: CPH 120, Odense/Fyn 60
- Food: CPH 40, Odense/Fyn 30
- Shopping: CPH 30, Odense/Fyn 12
- Øvrige kategorier (fun / stay / activity): CPH 9, Odense/Fyn 34

Mål for projektets effekter:

(stigning af) internationale overnatninger: i alt 12.672 for hele projektperioden.

- Herunder 6.336 (år 3) og 6.336 (år 4).
- Effekter pr år 1 år efter projektperiode: 6.336
- Effekter pr år 3 år efter projektperiode: 6.336

Turismeomsætning (mio.): i alt 33,00 for hele projektperioden.

- Herunder 16,50 (år 3) og 16,50 (år 4).
- Effekter pr år 1 år efter projektperiode: 17,00
- Effekter pr år 3 år efter projektperiode: 17,50

Vi er **ikke** i mål med projektets effekter grundet de fortsatte rejserestriktioner ind og ud af Kina. Pga. nedlukning og rejserestriktionerne i år 2 (2020), fik vi revideret og godkendt projektets effekt-mål i efteråret 2020, så målingen først skulle finde sted i år 3 (2021) og år 4 (2022) (fra tidligere år 2 og år 3). Denne revidering tog udgangspunkt i at COVID-19-rejserestriktionerne general lempes over perioder i år 3 og år 4, samt at Kina vil følge øvrige oversøiske markeder (f.eks. USA) ift. at "vende tilbage" på sporet på outbound rejser.

2. Projektets vigtigste resultater/effekter

Selv om der længe har været positive tegn ift. COVID-19 håndteringen indenrigs i Kina, og tidlig genåbning af indenrigs rejser (juni 2020), og forlydender om general genåbning lige siden sommeren 2020, har det vist sig at Kina har fastholdt en stram COVID-19 politik lige siden februar 2020 helt frem til dags dato (juni 2022), en politik som har umuliggjort internationale turisme-relateret-rejser mens ”store dele af verden” er ”genåbnet”. Dette skyldes bl.a. tiltag som periodiske udrejserestriktioner i Kina, meget begrænset flyafgange (og periodiske suspenderinger og ikke mindst mangedobbelte flybilletpriser) mellem Danmark og Kina, og især pga. to til fire (helt op til seks) ugers obligatorisk selv betalt karantæne-hotel-ophold ved indrejse til Kina (ca. to uger i den by man lander med fly i, og ca. to uger i den by man rejser hjem til).

Det samlede antal kinesiske overnatninger i Region Hovedstaden er i år 2 (2020) faldet med 90% year-on-year (21k i 2020 vs. 218k i 2019), og i år 3 (2021) faldet med 94% i forhold til pre-COVID-19-niveau (12k i 2021 vs. 219k i 2019). Begyndelsen af år 4 (2022) ser lidt bedre ud i forhold til år 2 og år 3, dog stadig ca. 85% under 2019-niveau (år-til-dato janapril: 7k i 2022 vs. 45k i 2019), en sådan markant nedgang, og med den ovennævnte stramme COVID-19 politik i Kina som højst sandsynligt fortsætter året ud (muligvis også i 2023), umuliggør desværre en måling af effekter som følge af dette projekts indsats.

Dog forventer vi at antallet af kinesiske besøg i Danmark vil kunne ”hoppe tilbage” til ca. 60-70% af pre-COVID-19-niveauet indenfor ca. seks måneder efter en reel genåbning af outbound rejsemarkedet i Kina. Tallene fra maj 2021 til november 2021 viser nemlig, at overnatninger af internationale turister i Region Hovedstaden steg med 70 indeks point (fra indeks 8 til indeks 78, dvs. tilbage til 78% af pre-COVID-19-niveauet), mens overnatninger af gæster fra USA i Region Hovedstaden steg med 57 indeks points (fra indeks 5 til indeks 62, dvs. 62% af pre-COVID-19-niveau).

3. Erfaringer og læring

Her beskrives de vigtigste erfaringer og læring, som tilsagnsmottager og de øvrige partnere bag projektet har gjort sig, og som man bør holde sig for øje, hvis man skal gennemføre lignende projekter i fremtiden. De mindre gode erfaringer kan være mindst lige så vigtige at få beskrevet som de gode.

Fokus skal være på, om projektets effektkæde (årsags-virkningssammenhænge) hang sammen som ventet, dvs. førte de gennemførte aktiviteter til de forventede output og effekter? Hvis de gennemførte aktiviteter ikke førte til de forventede output og effekter, skyldtes det så, at en eller flere af de kritiske forudsætninger bag projektets effektkæde ikke holdt stik, eller var der tale om uforudsete udefrakommende faktorer (fx en økonomisk lavkonjunktur)?

Var nogle aktiviteter særligt succesfulde? Var der aktiviteter, som man ville udelade, tilføje eller gribe anderledes an, hvis man skulle gentage projektet?

Hvis projektet er evalueret, eller der er foretaget anden form for videnopsamling, kan dette med fordel indarbejdes i slutrapporten.

Det lykkedes projektpartnerne Wonderful Copenhagen og Destination Fyn, i samarbejde eksterne bureauer (EKB) at komme i mål med udvikling og lancering af rejseguides i form af WeChat Miniprogrammer, samt skabe indholdet på platformen (POL'er, guides, dagstureguide mm.) (projektets output) som er med til at tilgængeliggøre destinationerne digitalt overfor projektets målgruppe: de nye generationer af kinesiske rejsende.

COVID-19 situationen, i perioden fra januar 2020 til og med midt-2022 (og fortsat måneder/år frem endnu i Kina), med lock-down og indrejserestriktioner i Danmark, og ind- og udrejserestriktioner i Kina, har dog resulteret i et meget begrænset (mulighed for) besøg af projektets målgruppe (effekt mål).

Vi har under projektperioden forsøgt at tilpasse aktiviteterne og indsatserne (udviklingssporet, produktion af indholdet, og promoveringssporet) efter bedste evne, og forsøgt at bygge et solidt værktøj / fundament (Miniprogrammer og dets indhold) under projektperioden, som muliggør en videreførelse efter projektperioden: mulighed for tilføjelse af indhold, mulighed for at køre kampagner med Miniprogrammerne som omdrejningspunkt, SoMe-indhold med Call-to-action til Miniprogrammerne osv.

4. Forankring/videreførelse efter projektperioden

Her beskrives, hvordan projektets resultater videreføres og videreudvikles, når tilskuddet udløber, og hvilke konkrete tiltag der er gjort for at forankre projektets erfaringer og resultater.

Rejseguidesne (WeChat Mini-programs) "Copenhagen GO" (København) og "HCA Hometown GO (Odense/Fyn) er online og søgbar i WeChats "Mini-program app-store" (app-markedsplads). Miniprogrammerne kan loades (svarende til installering af en app) af alle brugere på platformen og også embedes (indlejring som element) på WeChat artikler og kan åbnes via official-account-profilerne VisitCopenhagen (Wonderful Copenhagen) og HCA Hometown (DestinationFyn) på WeChat. Som nævnt har projektet sikret brug af CMS (indholdsstyringssystem bag Miniprogrammerne), server-hosting, samt basis vedligeholdelse af Miniprogrammerne, ved indgåelse af en pakke-aftale med Tencent, og dermed sikret tilgængeligheden af Miniprogrammerne på "Miniprogram-App-store" frem mod 2024 (t.o.m. projektets effektperiode slutter), i denne periode har projektpartnerne Wonderful Copenhagen og Destination Fyn mulighed for at opdatere eller tilføje indhold.

Fremtidige kampagnetiltag fra Wonderful Copenhagen og Destination Fyn, vil kunne omkranse de færdigudviklede Miniprogrammer. tror vi på at indholdet skabt i dette projekt vil kunne skabe de beregnede effekter når turismen er helt tilbage på sporet.

Den/de tegningsberettigede for tilsagnsmodtager¹:

For- og efternavn	Dato og underskrift

¹ Hvis du har en bemyndigelse fra den tegningsberettigede til at underskrive perioderegnskaber, kan du også underskrive slutrapporten.