



Prague City Tourism

Oficiální turistický web a e-shop

Prague City Tourism



Rozsáhlé webové a e-commerce řešení hlavního města Prahy coby turistické destinace a on-line systém pro správu objednávek.

Zadavatel:

Pražská informační služba – Prague City Tourism

Doba vzájemné spolupráce:

od roku 2009

Realizace:

FG Forrest, a.s.

Projekt:

Oficiální turistický web a e-shop pro návštěvníky Prahy

Termín dokončení:

dokončení plánováno na rok 2020

O klientovi

Prague City Tourism (dříve Pražská informační služba) je moderní příspěvková organizace hlavního města Prahy. Jejím posláním je péče o rozvoj domácího i zahraničního cestovního ruchu.

Původní řešení a motivace ke změnám

V roce 2009 jsme převzali správu původního webového řešení. Od té chvíle nepřetržitě analyzujeme a posouváme projekt dál, stanovujeme stále vyšší cíle, které se nám daří plnit. Roku 2014 jsme realizovali rozsáhlý re-design celého webového řešení a světlo světa

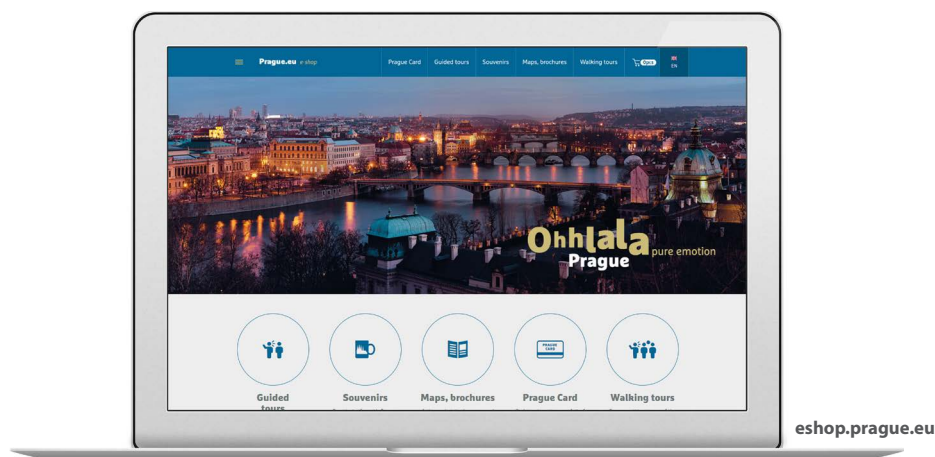
spatřil oficiální turistický portál hlavního města Prahy www.prague.eu. Rok nato jsme spustili e-shop (www.eshop.prague.eu) a současně s ním i nový on-line prodejní systém pro turistická informační centra.

Hlavní důvody redesignu byly zřejmé – původní webové řešení postupně zastarávalo a přestalo vyhovovat měnícím se potřebám klienta. Správa informačního systému pak byla složitá, náklady na provoz příliš vysoké a zadávání prodejů neefektivní a zdlouhavé. Veškerý prodej probíhal pouze na informačních centrech, což nevyhovovalo ani Prague City Tourism, ani zákazníkům.

Cíle projektu

- vytvořit graficky čistý, funkční a přehledný web

- zvýšení počtu nově přichozích návštěvníků do Prahy z Čech i zahraničí
- navýšení přístupů zahraničních návštěvníků
- zvyšování průměrné doby návštěv (tzn. poutavý, důvěryhodný obsah)
- postupné nahrazení původního informačního systému
- snížení nákladů plynoucích z provozu původního informačního systému
- snížení administrativních nákladů
- zvyšování konverzního poměru
- navýšování počtu objednávek v e-shopu
- usnadnit práci zaměstnancům informačních center



Přínosy



70 %

návštěvníků webu přichází
ze zahraničí



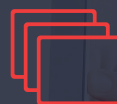
20+

jazykových mutací webu



až 3x

delší doba strávená na webu



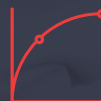
3x

více objednávek



75 %

zákazníků objednává on-line



217 %

nárůst on-line objednávek

Řešení

Turistický portál Prahy prošel na základě monitorování a vyhodnocujících analýz v roce 2014 několika významnými změnami a přidali jsme k němu i řadu nových funkcí. Díky kompletnímu propojení zdrojů dat nabízíme uživatelům obsah, který navazuje na to, co si aktuálně prohlíží. Portál jim tak nabídne mnohem více z Prahy než kdykoli předtím a v mnohem širších souvislostech.

Web pomáhá a inspiruje jak zahraniční turisty, tak i obyvatele Prahy. Obsahuje velké množství informací o památkách, ubytování, restauracích a akcích s možností plánování výletů on-line.

Jednoznačně správným krokem bylo rozvíjení jazykových mutací webu. Jsou obsáhlé a poutavé, čímž motivují uživatele k delšímu pobytu na webu.

S e-shopem a možností on-line objednávek tak vznikl nový, hojně využívaný prodejní kanál. Při stejném vytížení zaměstnanců informačních center se prodá více produktů. E-shop je natolik přehledný a uživatelsky přívětivý, že ho s oblibou využívají senioři. Nejvyšší konverzní poměr, tj. 12,6 %, má právě věková skupina 65+.

Cílové skupiny

- zejména zahraniční turisté
- čeští návštěvníci
- částečně i obyvatelé Prahy

Technologické řešení

- web je plně responsivní, protože turisté často hledají informace na svých přenosných zařízeních
- data do kalendáře akcí se stahují z několika zdrojů
- díky obrovskému počtu akcí a jejich intuitivnímu vyhledávání je web navštěvován i velkým počtem Pražanů
- jednoduchá frontendová editace je možná díky redakčnímu systému Edee CMS
- prodejní kanál je vybudovaný na rozšířeném CMS systému Edee Shop
- My Trip – návštěvník si sám může sestavit itinerář pobytu ve městě

Výsledky

Díky spuštění nového webu a e-shopu se podařilo:

- zvýšit povědomí o Praze, zajímavých místech a akcích
- inspirovat turisty k návštěvě české metropole
- nahradit původní prodejní software a snížit vysoké náklady plynoucí z jeho provozu
- snížit administrativní náklady
- zjednodušit práci zaměstnancům informačních center
- usnadnit cestu k nákupu produktů (vstupenek, prohlídek apod.) a urychlit proces nákupu
- navýšit počet uskutečněných transakcí
- navýšit konverzní poměr u všech věkových skupin





Co o projektu říká klient?

„Naše služby a produkty jsou snadno dostupné jak pro občany České republiky, tak pro zájemce z celého světa. Webové řešení se těší velké oblibě uživatelů, což platí i pro služebně mladší e-commerce řešení. E-shop byl vytvořený na míru podle požadavků naší společnosti, proto jej můžeme bez velkých nákladů neustále rozvíjet. ROI bylo dosaženo po dvou letech provozu. Konverzní poměr v letošním roce (2017) dosáhl již 7,5 % a neustále se zvyšuje. Značnou výhodou je také provázanost e-shopu s turistickým portálem www.prague.eu. Spolupráce s internetovou agenturou FG Forrest je pro nás skutečně přínosná.“

Bc. Petr Soukup

šéf oddělení ICT Pražské informační služby – Prague City Tourism

O FG Forrest

FG Forrest, a.s. je internetovou agenturou založenou v roce 1996.

Poskytuje kompletní internetová a intranetová řešení od analýzy, návrhu designu až po produkci a servis svěřených projektů v kombinaci s efektivním online marketingem a kreativním přístupem. Souběžně vyvíjí vlastní systém pro správu obsahu webů Edee CMS. Podpis FG Forrest lze nalézt například na projektech pro Skupinu ČEZ, Kancelář prezidenta republiky, Komerční banku, Lagardère Active ČR, McDonald's nebo Nakladatelství Fraus.

Kontakt:

Ing. Petr Luňáček, Key Account Manager
lunacek@fg.cz

Sídlo, fakturační adresa

FG Forrest, a.s.
Pernerova 635/57
186 00 Praha 8

Tel.: +420 222 242 204
e-mail: fg@fg.cz

Pobočka Hradec Králové

Ulrichovo nám. 737
500 02 Hradec Králové

Pobočka Náchod

Karlovo nám. 179
547 01 Náchod

www.fg.cz

