

## Udbud Chatbot 2.0 – Udviklingsforløb for digital understøttelse af gæsteservice på overnatningssteder i Aarhusregionen

### 1. Baggrund

VisitAarhus arbejder med gæsteservice i tæt samarbejde med **frontpersonale på overnatningssteder i Aarhusregionen**, herunder hoteller, hostels, feriecentre, campingpladser og mindre overnatningssteder. Frontpersonalet er ofte gæstens primære kontaktpunkt og spiller en central rolle i formidlingen af destinationens oplevelser.

God gæsteservice giver mere omsætning, men frygten for ikke at kunne svare uddybende og korrekt forhindrer at frontpersonalet rækker ud. Det har vi opdaget i en spørgeskemaundersøgelse, som er besvaret af 32 medarbejdere ved receptionsskranker på overnatningssteder. Data udleveres til konsulenten, ligesom VisitAarhus i opstartsfasen bidrager med indsigter og viden i forhold til afprøvede gæsteservice tiltag.

VisitAarhus har allerede implementeret en AI-baseret chatbot, som har været i drift i et par år. Men erfaringer og undersøgelser viser, at værktøjet i sin nuværende form ikke i tilstrækkelig grad understøtter **frontpersonalets konkrete arbejdssituationer**. Der er derfor behov for et udviklingsforløb, der tager udgangspunkt i **hverdagspraksis ved receptionsskranker**.

Link til chatbot: <https://www.visitaarhus.dk/turistinformation/spoerg-vores-chatbot-doenet-rundt>

Gæsters spørgsmål og svar til den eksisterende chatbot kan stilles til rådighed for den valgte konsulent til opgaven.

Projektet gennemføres i tæt samarbejde med et mindre gæsteservice fagligt team hos VisitAarhus, som løbende ønskes inddraget i arbejdet med mulighed for at påvirke udviklingen fagligt.

### 2. Projektets overordnede sigte

Projektets sigte er at gennemføre et **brugercentreret udviklingsforløb**, der styrker den eksisterende chatbot som værktøj for frontpersonale på overnatningssteder. VisitAarhus ønsker at gøre det lettere at finde valid og gæsteorienteret information gennem brug af AI. VisitAarhus ønsker at være toneangivende for brugen af AI i gæsteservice, derfor igangsættes dette initiativ.

Desuden rummer initiativet mulighed for at opsamle data om gæsternes interesseområder og aktuelle spørgsmål. Udviklingen skal ske trinvis og baseres på:

- systematisk **indsigt i arbejdsgange og gæstemøder**,
- tæt dialog med frontpersonale,
- kortlægning af brugerrejsen for både frontpersonale og gæst
- løbende afprøvning og justering,
- klare rammer for data og jura.
- Samarbejde med VisitAarhus' faglige Gæsteserviceteam

Projektet har dermed fokus på **proces, læring og prioritering**, der skal føre til et koncept der umiddelbart kan implementeres i forlængelse af vores eksisterende chatbot.

### 3. Projektets faser (som VisitAarhus umiddelbart forestiller sig projektet)

#### Fase 1: Kortlægning og observation i praksis

Projektet indledes med en **kortlægningsfase**, hvor konsulenten skal opnå dyb forståelse for frontpersonalets arbejde i konkrete gæsteservicesituationer.

Fasen omfatter:

- observationer ved **receptionsskranker på 5 udvalgte overnatningssteder i Aarhusregionen**,
- registrering af typiske gæstespørgsmål og gentagende informationsbehov,
- observation af, hvordan medarbejdere i dag finder og formidler information
- identificering af situationer, hvor et digitalt værktøj kan fungere som frontpersonalets primære hjælpemiddel
- Beskrivelse af nøglepunkter i gæsteoplevelsen /interaktion med gæsten

Kortlægningen skal ske indenfor en fornuftig økonomisk, men realistisk ramme.

#### Output fra fase 1:

- kortlæg brugerrejsen for vært og gæst + identificer relevante interaktions-punkter hvor der er anledning til at styrke gæsteservice
- identificer hvad værterne mangler for at yde bedre gæsteservice - som en chatbot kan hjælpe med, med henblik på test i en prototype

#### Fase 2: Indsigtsbearbejdning og retning

På baggrund af kortlægningen skal konsulenten på et møde med VisitAarhus:

- pege på hvilke typer støtte og funktioner der har størst værdi i praksis,
- foreslå principper for, hvordan chatbotten kan understøtte værtskab, dialog og budskabslevering.

Der lægges vægt på, at denne fase **oversætter observationer til retning**, ikke til færdige løsninger.

#### Output fra fase 2:

- Visualisere koncepter for 3-5 prototyper, som er begrundede eller motiverede af konkrete situationer under interaktion mellem frontpersonale og gæst.
- Begrundelse for de udvalgte koncepter og prototyper.

### Fase 3: Afprøvning og prototyper

Med udgangspunkt i 3-5 prototyper gennemføres en afprøvningsfase, hvor:

- prototyper eller mockups udvikles og afprøves sammen med frontpersonale,
- udvalgte funktioner, flows- eller interaktionsformer testes i praksis

Afprøvningen skal ske i **små, iterative skridt**, så læring hurtigt kan omsættes.

#### Output af fase 3: Samling og prioritering

- samle nøglelæring fra observationer og afprøvning af prototyper

### Fase 4: anbefalinger

Med udgangspunkt i fase tre udarbejdes en anbefaling til VisitAarhus:

- hvilke elementer der bør implementeres i den eksisterende chatbot/interface,
- beskrivelse af et realistisk og skalerbart koncept for Chatbot 2.0. der er tilpasset frontpersonalets møde med gæsterne.

#### Output af fase 4: Kvalificeret beslutningsgrundlag

Fasen munder ud i et beslutningsgrundlag for VisitAarhus, hvilke udviklingsaktiviteter vi med fordel kan igangsætte sammen med chatbot leverandøren.

- Samlet anbefaling og roadmap med klar anbefaling af næste/første skridt mod en chatbot til frontpersonale.
- Beslutningsgrundlag for VisitAarhus, hvilke udviklingsaktiviteter vi med fordel kan igangsætte sammen med chatbot leverandøren.
- Afklaring af rammer for data, jura og videre drift

## 5. Projektets resultat

Projektet leverer ikke én færdig teknisk løsning, men: Koncept for styrket AI-hjælp til frontpersonale så de føler sig mere har et pålideligt og opdateret værktøj til at yde gæsteservice. Gæsterne skal opleve at få en relevant og nærværende gæsteservice / anbefalinger til oplevelser i Aarhusregionen / lyst til at bruge flere penge/ blive længere.

## Tidsplan for udviklingsforløb 2026 – Chatbot 2.0

| Periode                        | Fase                                            | Indhold                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| medio februar – ultimo februar | Fase 1:<br>Kortlægning og observation           | Observationer ved receptionsskranker på op til fem overnatningssteder i Aarhusregionen. Registrering af gæstespørgsmål, arbejdsgange og nuværende brug af digitale værktøjer. |
| Marts                          | Fase 2:<br>Indsigtsbearbejdning og prioritering | Analyse af observationsdata og eksisterende undersøgelser. Sammenfatning af indsigter og prioritering af fokusområder for videre udvikling.                                   |
| April – august                 | Fase 3:<br>Iterativ afprøvning af prototyper    | Udvikling og afprøvning af prototyper og brugerflows i AI-baseret UI-værktøj. Løbende feedback fra frontpersonale.                                                            |
| Ultimo august                  | Fase 4:<br>Afslutning og anbefaling             | Afsluttende opsamling, evaluering og aflevering af anbefalinger og roadmap for videre udvikling.                                                                              |

### Krav til konsulentens kompetencer

Den tilbudsgivende konsulent (eller konsulentteam) skal kunne dokumentere følgende kompetencer, som samlet set understøtter projektets faser og formål:

#### 1. Feltarbejde og observationsstudie

- Dokumenteret erfaring og evne til at registrere og analysere arbejdsgange, brugeradfærd og interaktioner i virkelige situationer.

#### 2. Brugercentreret design og service design

- Erfaring med **brugercentrerede udviklingsforløb**, herunder service design og UX-research.
- Kompetence i at facilitere indsigtsbearbejdning og prioritering sammen med opdragsgiver.
- Afgrænse reelle behov for informationsmængde og funktionalitet.
- Kreativitet og nytænkende tilgang til udvikling af den gode gæsteservice ved brug af AI.

### 3. Prototyping og afprøvning

- Erfaring med **prototyping og iterativ afprøvning** i tæt dialog med brugere.
- Kompetence i at udvikle og justere prototyper baseret på feedback fra frontpersonale.
- Erfaring med AI-baserede UI- eller prototypingværktøjer.

### 4. Forståelse for digitale værktøjer i gæsteservice

- Indsigt i **gæsteservice, værtskab eller servicefunktioner** – gerne inden for turisme, kultur eller oplevelsesøkonomi.
- Forståelse for frontpersonalets arbejdsvilkår og behov for enkle, robuste værktøjer.
- Evne til at arbejde med digitale løsninger som **støtte til dialog**, ikke som erstatning for menneskelig kontakt.

### 5. Dataforståelse og juridisk bevidsthed

- Grundlæggende forståelse for **dataopsamling og anvendelse af brugerdata**.
- Kendskab til **etik, GDPR og persondataregler**, særligt i relation til digitale serviceværktøjer.

### 6. Formidling og samarbejde

- Evne til at **formidle indsigter, anbefalinger og beslutningsgrundlag** klart og præcist.
- Realistisk planlægning inden for en fast budgetramme.

## Udvælgelseskriterier for konsulentvalg

### 1. Tildelingsprincip

Opgaven tildeles det **mest fordelagtige tilbud**, baseret på en samlet vurdering af kvalitet og pris.

### 2. Tildelingskriterier og vægtning

| Kriterium                            | Vægt |
|--------------------------------------|------|
| Metodisk tilgang og procesforståelse | 35 % |
| Brugerindsigt, UX og service design  | 25 % |
| Kompetencer og relevant erfaring     | 20 % |
| Samarbejde og formidling             | 10 % |
| Pris                                 | 10 % |

### 3. Uddybning af kriterier

#### Metodisk tilgang og procesforståelse

Vurderes på tilbudsgivers evne til at gennemføre et faseopdelt, observationsbaseret udviklingsforløb med fokus på receptionens praksis.

#### Brugerindsigt, UX og service design

Vurderes på erfaring med brugercentreret udvikling, prototyping og afprøvning i tæt dialog med frontpersonale og VisitAarhus.

#### Kompetencer og relevant erfaring

Vurderes på teamets samlede kompetencer og erfaring fra sammenlignelige projekter.

#### Samarbejde og formidling

Vurderes på evnen til at samarbejde tæt med opgavestiller og formidle indsigter og anbefalinger klart.

#### Pris

Vurderes på tilbudsprisens rimelighed inden for budgetrammen på **150.000–200.000 kr.**

### 4. Formkrav til tilbud

- Tilbuddet må maksimalt fylde **5 sider** ekskl. bilag.
- Bilag anvendes til CV'er og referencer.
- Tilbuddet skal tydeligt beskrive metode, bemanning, tidsplan og pris.

### 5. Frister og kommunikation

Tilbud skal være VisitAarhus i hænde senest den **30. januar 2026** og fremsendes elektronisk til [lel@visitaarhus.com](mailto:lel@visitaarhus.com).

Spørgsmål til udbudsmaterialet kan indsendes til samme e-mailadresse frem til den **16. januar 2026**.

Alle modtagne spørgsmål og tilhørende svar vil blive samlet og udsendt til samtlige spørgestillere den **21. januar 2026**.

VisitAarhus forventer at give svar på tilbud den **6. februar 2026**.

#### VisitAarhus

Balticagade 19, 2, 8000 Aarhus C

M: + 45 23425418

[www.visitaarhus.com](http://www.visitaarhus.com)