



ELEKTRONIZACE SLUŽEB IC OLOMOUC

1. Popis projektu

Cílem projektu je další rozvoj služeb Informačního centra v oblasti informační obsluhy cestovního ruchu, což povede ke zkvalitnění služeb Informačního centra Olomouc poskytovaných domácím i zahraničním návštěvníkům města Olomouce. Tím dojde ke zlepšení marketingu cestovního ruchu, zkvalitnění prezentace města a okolí, zlepšení informovanosti cílových skupin, což povede k navýšení počtu zahraničních i domácích návštěvníků a ke zvýšení podílu cestovního ruchu na ekonomické prosperitě regionu. Projekt rovněž řeší nedostatky v personální obsluze informačního centra a je možné jej rozdělit do dvou částí:

- Vybudování „callcentra“ s vytvořením nového pracovního místa
- Pořízení audioprůvodců pro návštěvníky města a plazmové obrazovky s upoutávkou na nejvýznamnější památky v Olomouci a okolí

Cílovými skupinami projektu jsou tuzemští a zahraniční návštěvníci města, touroperátoři, cestovní kanceláře, informační centra, nepřímo i poskytovatelé služeb ve městě a pořadatelé kulturních akcí.



Vybudování „callcentra“ s vytvořením 1 pracovního místa

Vytvořením nového pracovního místa s vybudovaným „callcentrem“ město přispělo ke zkvalitnění obsluhy v oblasti cestovního ruchu tím, že se dva pracovníci mohou plně věnovat zákazníkům a jeden pracovník se plně věnuje vyřizování telefonních a jiných (e-mail, fax) dotazů.

Zřízením „callcentra“ je zajištěna obsluha návštěvníků i mimo otevírací dobu IC Olomouc formou telefonního zařízení se softwarovým vybavením ve 5 jazykových mutacích, kde je k dispozici informační smyčka o ubytování, kulturních akcích, případně restauračních zařízeních.



Pořízení audio průvodců pro návštěvníky města Olomouce a plazmovou obrazovku s upoutávkou na nejvýznamnější památky v Olomouci a okolí

Nedostatek místních kvalitních průvodců se znalostí jednak historie města a také dobrou jazykovou úroveň vedla předkladatele akce k tomu, aby se zamysleli nad jinou možností, jak zajistit tuto vyhledávanou službu, kterou IC Olomouc zprostředkovává. Olomouc vedle zájezdů, které jsou organizovány buď cestovními kancelářemi v České republice nebo zahraničními „touroperátory“, navštíví řada tzv. „individuálů“. Pod tímto termínem jsou označováni ti návštěvníci, kteří do města přijedou bez jakékoliv organizace a chtějí si prohlédnout město samostatně, průvodce nemají objednaného, ale mají dostatek času a zájem o prohlídku. Často se jedná právě o mladé lidi nebo o

osoby, které jsou v Olomouci na různých konferencích či seminářích nebo v Olomouci čekají na dopravní spoje. Těmto klientům je určena nabídka audioprůvodců.

Záměrem bylo pořízení 10 ks audioprůvodců + akumulátor, který je nezbytný pro činnost tohoto zařízení.

V audioprůvodcích je nahrána prohlídka města v těchto jazykových mutacích – česky, německy, anglicky, francouzsky, polsky a japonsky.

K vlastnímu průvodci každý návštěvník dostane speciální mapku, kde je vyznačena prohlídková trasa s vyznačenými památkami. Každá památka či jiný objekt má v mapě své číslo a pod tímto číslem je nahráný krátký popisný text v audioprůvodci. Prohlídkové trase předchází text o historii a současnosti města. Délka nahrávky je cca 1 hod, ovšem zájemce zařízení musí vrátit do 2,5 hodin. (Je počítáno s tím, že se návštěvník během prohlídky může zastavit na občerstvení).

Plazmová obrazovka

Jako doplňková služba pro návštěvníky Informačního centra Olomouc byla instalována plazmová obrazovka v prostorách IC, která v krátkých časových smyčkách informuje návštěvníky, ale i místní občany o tom, co vše mohou v regionu navštívit. Cílem je upozornit na některé významné kulturní a společenské akce, nabídnout služby IC při zajišťování výletů do okolí apod.

2. Rozpočet projektu

Celkové náklady projektu /v Kč/	Financování		
	Vlastní zdroje /v Kč/	Příspěvek EU /v Kč/	Příspěvek Olomouckého kraje /v Kč/
1 280 737,44	128 073, 75	960 553,00	192 110, 69

Celkové náklady projektu včetně DPH činí **1 280 737,44 Kč**. Projekt získal finanční podporu v rámci grantového schématu Olomouckého kraje realizovaného při Společném regionálním operačním programu (SROP), podopatření 4.1.2 Podpora regionálních a místních služeb cestovního ruchu – veřejné subjekty a neziskové organizace, ve výši 90% z celkových uznatelných nákladů.

3. Časový průběh projektu

Realizace projektu probíhla celkem 24 měsíců od května 2006 do května 2007.

Aktivity projektu:

Příprava projektu	09/2005-11/2005
Podání žádosti	12/2005
Hodnocení a výběr projektů	01/2006-03/2006
Podpis smlouvy o financování	13.7.2006
Realizace projektu	05/2006-05/2007
Závěrečné vyhodnocení projektu	06/2007

4. Dopady projektu

- Zvýšení počtu domácích i zahraničních návštěvníků (turistů) v důsledku realizace akce
- Nový přístup k prezentaci turistických zajímavostí a atraktivních míst v Olomouci, upoutání zájmu širších skupin turistů a návštěvníků
- Zkvalitnění obsluhy a poskytovaných služeb turistického „uzlu“ – Informačního centra, zlepšení komunikace směrem k cílovým skupinám – návštěvníci města, touroperátoři, cestovní kanceláře, poskytovatelé služeb, pořadatelé kulturních akcí

