flowhouse

Kymenlaakson matkailun tiedolla johtaminen

KEHITTÄMISSUUNNITELMA

#visitflowhouse @flowhouse

flowhouse

SISÄLLYS

TOIMEKSIANTO
LÄHTÖTILANNE
TAVOITTEET JA TIETOTARPEET
TOIMENPITEET
ROOLIT
ROADMAP

#visitflowhouse @flowhouse

flowhouse

TOIMEKSIANTO

Toimeksiantona oli laatia toimintasuunnitelma, miten Kymenlaakson seudun matkailussa johdonmukaisesti kehitetään tiedolla johtamisen valmiuksia ja käytännön toimenpiteitä.

Toimintasuunnitelmassa otetaan kantaa eri toimijoiden rooleihin ja yhteistyöhön sekä teknologisiin vaihtoehtoihin.

flowhouse

LÄHTÖTILANNE

Tiedolla johtaminen on tunnistettu tärkeäksi kehityskohteeksi matkailusektorilla.

Kehitystyötä tehdään useissa hankkeissa ja projekteissa ympäri maan, silti ei ole selkeää kokonaiskuvaa eri toimijoista, näiden tavoitteista ja ratkaisuista.

Tavoitteena estää päällekkäisen työn tekeminen ja hyötyä valtakunnallisista toimenpiteistä

Tarvitaan toimintasuunnitelma miten tämä hoidetaan

Hankkeessa on tehty alueen yrityksille lähtötasokartoituskysely ja marraskuussa 2019 järjestettiin teeman mukainen työpaja. Lisäksi julkisen sektorin toimijat ovat aktiivisesti osallistuneet alustus- ja suunnittelutyöhön

LÄHTÖTILANNE – TARPEET JA VALMIUDET

- Eri toimijoiden tarpeet ovat osin yhteneväiset, osin hyvin erilaiset
  - Abstraktiin asiaan ei välttämättä osata aina ottaa selkeästi kantaa
  - Yhteisiä tarpeita ja intressejä oli kuitenkin huomattavan paljon

- Suurimmat erot ovat valmiuksissa
  - Osaamisen puute koettiin isoksi esteeksi tiedolla johtamisen hyödyntämiselle
  - Työkaluja ei ollut käytössä, ei tiedetty mitä vaihtoehtoja on olemassa
  - Olemassaolevat työkalut ovat vajaakäytössä
  - Ajankäyttö koetaan suurena ongelmana

LÄHTÖTILANNE

- Tiedolla johtamisen teema ymmärretään monin eri tavoin – ensin pitää luoda yhteinen näkemys miten se Kymenlaakson osalta määritellään
- Valmiudet yrityksissä ja muissa organisaatioissa vaihtelevat suuresti – yleisesti ottaen ne ovat vielä varsin alhaisella tasolla ja valmiuksien kehittäminen tiedottamalla, kouluttamalla ja osallistamalla on olennaisen tärkeää
- Kun aihepiiri on laaja ja moniselitteinen, hyvät konkreettiset esimerkit toimivat parhaiten
- Tiedolla johtaminen on ensisijaisesti prosessi, tarvitaan selkeitä malleja mitä tällä tarkoitetaan
- Tietoa on suunnattomasti tarjolla, mutta se on hajallaan, tarvitaan joku jäsentämään tarjolla olevia vaihtoehtoja
- Jokainen osapuoli voi myös antaa oman panoksensa – tähän tulee rohkaista hyvillä esimerkeillä
- Visit Finlandin johdolla tehdään kehitystyötä, jonka tuotokset kannattaa hyödyntää maksimaalisesti

LÄHTÖTILANNE - TEKNOLOGIAVAIHTOEHDOT

- Kaikenkattava teknologinen ratkaisu, joka yhdessä dashboardissa toteuttaisi listatut tavoitteet on käytännössä mahdoton
- Kehitystyötä tehdään monella taholla, julkisen sektorin hankkeina ja kaupallisena tuotekehityksenä. Pitäisi pyrkiä yhdistämään ratkaisujen hyvät puolet kaupallisesti mielekkäällä tavalla
- Olemassaolevien ratkaisujen ja vaihtoehtojen tunnettuus ja käyttö on vielä vaatimatonta – niiden aktiivisempi käyttö olisi kaikkien osapuolten etu
- Alueorganisaatioita ja yrityksiä kannattaa rohkaista etsimään kullekin parhaiten soveltuvaa ratkaisua, samalla edistetään ratkaisujen yhteensopivuutta ja avoimien rajapintojen hyödyntämistä.

flowhouse

TAVOITTEET JA TIETOTARPEET

TIETOTARPEET

- Tiivistelmä marraskuun työpajan tuloksista
- Listatut tavoitteet ovat kunnianhimoiset ja potentiaaliset datalähteet hajautuvat laajalle sektorille (ilmaisia ja kaupallisia datalähteitä)
- Yhden kaikenkattavan kokonaisratkaisun kehittäminen on käytännössä mahdotonta

ASIAKASYMMÄRRYS **Ketä** **Miksi** **Motiivit, toiveet**	**Asiakasprofiili, demografia (ikä, sukupuoli, asuinpaikka)** **Asiakkaiden suosimat kanavat, välineet ja laitteet** **Viipymä** **Käyntikohteet** **Rahankäyttö segmenteittäin** **Ostopäätökseen vaikuttavat tekijät** **Kiinnostuksen kohteet** **Asiakaspolun hahmottaminen (navigiointi, konversiot)** **Asiakastyytyväisyys**
MARKKINATIETO	Palveluiden käytön jakauma (käyttöaste, suosituimmat yms.) Palvelutarjonta (majoitus, aktiviteetit, tapahtumat) Varaustilanteet (majoitus, palvelut, liikenne) Varauskanavat (FIT, matkanjärjestäjä) Hinnoittelu, hintataso Eri kansallisuuksien juhlapyhät, loma-ajat
OMA LIIKETOIMINTA	Mistä kanavista varaukset tulevat Asiakaspolku – miten asiakkaat parhaiten tavoitetaan ja johdetaan varaukseen Markkinoinnin tavoitettavuus/kattavuus, miten mainonta toimii Verkkosivuston analytiikka, sopivat mittarit
MUU	Säädata Kohteiden kävijämäärät alueella Yritysten käyttämät työkalut, ohjelmistot, rajapinnat Liikenneyhteydet ja aikataulut

LIIKETOIMINTATARPEET

- Poimintoja marraskuun työpajasta
- Konkreettisiä ja kriittisiä haasteita matkailuyrityksille. Yritysten haasteena on osaaminen purkaa liiketoimintatarve tietotarpeeksi ja löytää siihen sopivat datalähteet

Kuinka asiakkaan viipymää voisi pidentää?

Mitkä myyntikanavat vetävät mihin minun kannattaa panostaa?

Miten saisin asiakkaan palaamaan uudestaan?

Miten ymmärtäisin paremmin asiakkaan motiiveja ja tarpeita?

Miten saataisiin asiakaspolku yksinkertaisemmaksi?

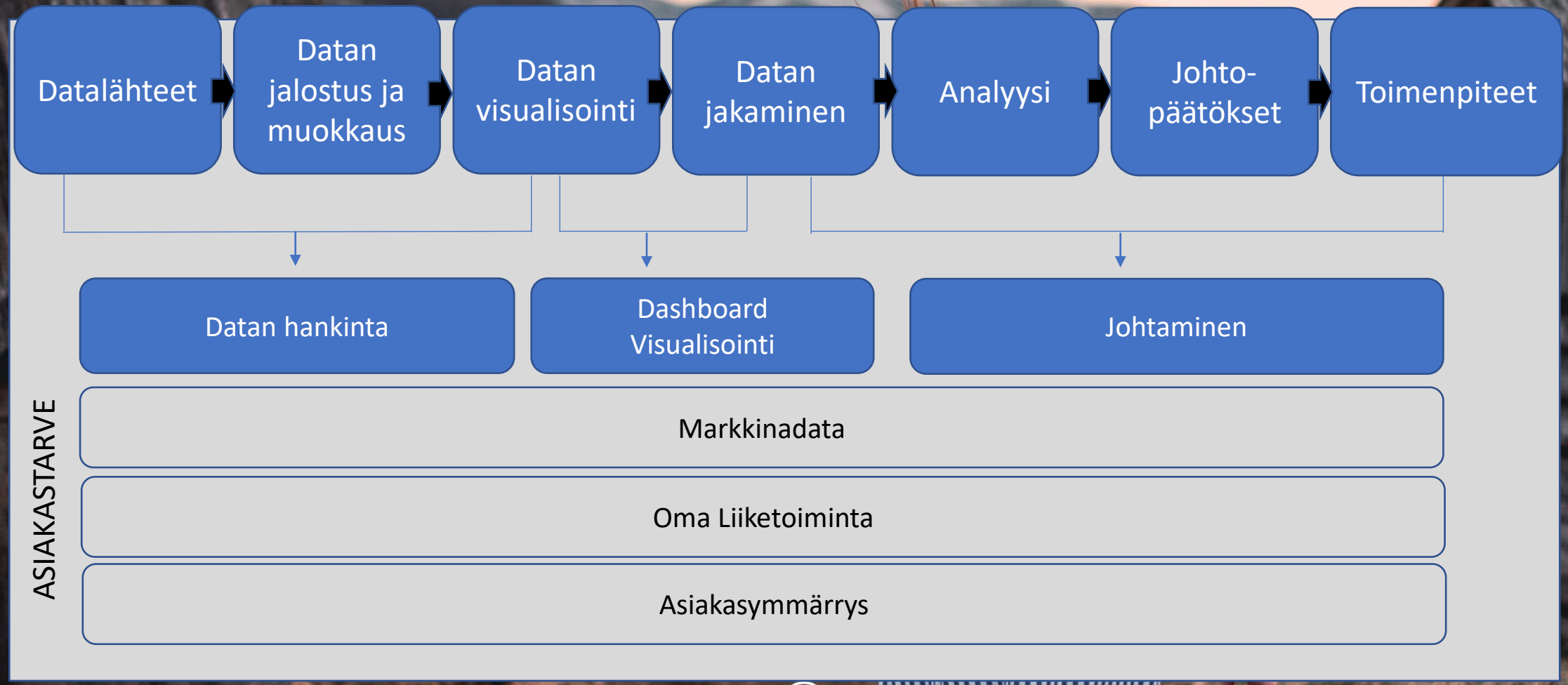
Kampanjoiden optimointi eri kohderyhmille?

Mitkä ovat oikeat mittarit verkkosivuston seurannalle?

Miten tavoitetaan haluttu kohderyhmä?

Voiko säädatan avulla kohdentaa tarjontaa?

TIEDOLLA JOHTAMISEN VIIITEKEHYS



TIEDOLLA JOHTAMISEN TAVOITTEET

	Datan hankinta	Dashboard Visualisointi	Johtaminen
Markkinadata	Tiedetään mitä dataa saatavilla, miten ja mihin hintaan? Jaetaan omaa dataa yhteiseen käyttöön	Osataan hyödyntää julkisia ja tarjolla olevia ratkaisuja	Säännölliset yhteenvedot ja analyysit alueellisesti ja kansallisesti Aktiivinen dialogi eri toimijoiden kesken
Oma liiketoiminta	Tunnistetaan omistetun datan lähteet ja miten data saadaan hyödynnettäväksi? Oman datan jakaminen tehty helpoksi.	Löytää ja hyödyntää oman datan hyödyntämiseen parhaiten soveltuva ratkaisu	Omaksutaan systemaattiset käytännöt tietojen käsittelyyn ja analysointiin
Asiakasymmärrys	Aktiivinen asiakaspalautteen keräys, yhdistetään markkinadataa ja omaa dataa paremman asiakasymmärryksen saamiseksi	Käytettävissä valmiita konseptoituja yhteenvetoja	Markkinoinnin iteratiivinen kehittäminen paremman asiakasymmärryksen pohjalta

flowhouse

TOIMENPITEET

TOIMENPITEET - ALUEORGANISAATIO

	Datan hankinta	Dashboard Visualisointi	Johtaminen
Markkinadata	Data- ja tutkimuslähteiden kartoitus ja luokittelu liiketoimintatarpeen perusteella Julkaistaan päivittyvää listaa (tietolähteiden dashboard)	Tietolähteiden Dashboardilla listataan käytettävissä olevat vaihtoehdot (ilmaiset ja kaupalliset) VF Rudolf, 6aika, Visitory jne.	Esimerkillä johtaminen: tietoiskut ja tiedotteet, joissa viitataan omaan datadashboardiin Alueellinen Round Table
Oma liiketoiminta	Omien kanavien datalähteiden haltuunotto Alueen yritysten jaetun datan määrittely (VF yms.)	DMO Dashboard (esim Cursor, Visit Rovaniemi, Visit Jyväskylä)	Seurantaprosessin määrittely Tulosten läpinäkyvyys ja jakelu
Asiakasymmärrys	Asiakaspalautteen käyttöönotto	Asiakaspalautteiden yhteenveto osana DMO Dashboardia	Asiakas keskiössä teema esillä tiedotteissa ja Round tablessa Työkalupaketti yritysten tiedolla johtamisen kehittämiseen

TOIMENPITEET - YRITYS

	Datan hankinta	Dashboard Visualisointi	Johtaminen
Markkinadata	Oman datan jakaminen yhteiseen käyttöön (VF tietovaranto, 6aika jne..) Tietolähde Dashboardin hyödyntäminen	Suosikit Tietolähde Dashboardista	Työkalusetin käyttö: Liiketoimintatarpeiden määrittely Tietolähteiden listaus
Oma liiketoiminta	Omien järjestelmien datalähteiden haltuunotto	Yrityskohtaisen raportointiratkaisun käyttöönotto (DataSuite, Power BI, BisLenz..)	Sisäisen prosessin määrittely ja systemaattinen toteutus Aktiivinen alueellisten palveluiden hyödyntäminen
Asiakasymmärrys	Asiakaspalautteen aktivointi asiakaspolun eri vaiheissa Ulkoisten kanavien haltuunotto (GMB, Tripadvisor)	Asiakaspalaute osaksi liiketoiminnan raportointia	Asiakaspalautteen käsittely yhdessä liiketoiminnan ydinlukujen kanssa

TOIMENPITEET - XAMK

	Datan hankinta	Dashboard Visualisointi	Johtaminen
Markkinadata	Opinnäytetyöt Selvitykset Saatavilla olevan tiedon jäsentely	Koulutukset ja kurssit työkalujen käyttöönottoon Harjoittelijoita yrityksiin tuomaan uutta osaamista	Kehitysprojektit yhdessä alueorganisaatioiden ja yritysten kanssa Toimenpideohjelmien ja yhteistyöfoorumien koordinointi
Oma liiketoiminta			
Asiakasymmärrys			

TOIMENPITEET TOIMENPIDEOHJELMIKSI

Markkinadata	Luodaan toimintaympäristö, jossa alueorganisaatiot ja yritykset yhdessä edistävät tiedolla johtamisen kautta alueen elinvoimaisuuden kehittymistä. Hajallaan olevat kokonaisuudet kootaan kaikkien helposti löydettäviksi. Tarjotaan tukipalveluja valmiuksien kehittämiseen ja yhteistyöfoorumi kollektiiviseen oppimiseen.	Tiedolla johtamisen tavoitteita ja toimenpiteitä viedään osaksi nykyisiä/perustoimintoja, lähemmäs jokapäiväistä tekemistä (erilliset hankkeet, projektit ja tapahtumat eivät ole itseisarvo vaan mieluummin osaksi nykyisiä, jos mahdollista) Johdomukainen tekeminen ja johtajuus ja koordinaatio mahdollistavat onnistumisen
Liiketoimintaymmärrys	Varmistetaan, että toimijoilla on käytettävissään tarvittavat tukipalvelut osaamisen kehittämiseen ja tarvittava tietämys sopivimpien palveluiden hankkimiseen ja käyttämiseen	
Asiakaskokemus	Laaditaan yhtenäiset menetelmät ja työkalut asiakaskokemuksen mittaamiseen ja kehittämiseen	

TOIMENPIDEOHJELMA - MARKKINADATA

Tietolähteiden Dashboard / Portaali

- Julkaistaan avoin verkkosivusto, johon kerätään hakemistonomaisesti matkailuun liittyvää tutkimustietoa, blogeja, tietovarantoja ja datalähteitä
- Aktivoidaan olemassaolevien lähteiden käyttöä (VF Rudolf, Visitory yms.)

Tiedon jakaminen

- Yhteistyössä Visit Finlandin kanssa aktivoidaan matkailuyritykset kansallisen datavarannon hyödyntämiseen
- Toteutetaan datavarannon datasta alueellinen koontinäkymä – Alueen tarjooma
- Sovitaan pelisäännöt ja käytännöt asiakaspalautteen jakamiseksi alueen yhteenvetoa varten (omat kyselyt, GMB, Tripadvisor

Tiedolla johtamisen Round table

- Järjestetään säännöllisesti 2-4 krt/v Round table –tapahtuma, jonka teemana tiedolla johtaminen
- Perustetaan verkkotyötila/foorumi tiedon jakamiseen ja vaihtamiseen (esim Howspace tms.)

TOIMENPIDEOHJELMA - LIIKETOIMINTAYMMÄRRYS

Tiedolla johtamisen työkalusetti

- Kehitetään yksinkertaisia työkaluja yritysten hyödynnettäväksi, jotka edistävät tiedolla johtamisen prosessia yrityksissä (muistilistat, tehtäväpaketit jne..)
  - Liiketoimintatarpeiden määrittely
  - Asiakastiedon lähteet ja hyödyntäminen
  - Digitaalisen markkinoinnin vaikutusten arviointi

(työkaluja voidaan tarjota esim Howspace tms. alustalla)

Ratkaisukarnevaalit

- Varmistetaan, että yrityksillä on riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista
- Järjestetään infotilaisuuksia ja demoja, joissa kaupalliset toimijat esittelevät omia ratkaisujaan tiedolla johtamisen tarpeisiin
- Ylläpidetään ko tietoja ym. portaalissa

TOIMENPIDEOHJELMA - ASIAKASKOKEMUS

Omat asiakaspalauteratkaisut

- Laaditaan yhteinen rakenne/minimivaatimukset asiakaspalautteen/asiakaskokemuksen mittaamiseen (kaikki käyttävät vähintään tiettyjä kysymyksiä)
- Keskitetty ratkaisu ja rajapinta muiden ratkaisujen datan siirtoon

Globaalien palautekanavien haltuunotto

- Ohjeistetaan kanavien hyödyntäminen yrityksissä
- Kerätään palautedata yhteen alueellista yhteenvetoa varten

flowhouse

ROOLIT

ROOLIT KEHITYSOHJELMISSA

	Visit Finland / kansallinen	Alueorganisaatio	Yritys	Oppilaitos
Markkinadata	Rudolf tietopalvelu 6aika VF datavaranto	Tietolähteiden dashboard Yhteistyöfoorumi Visitory	Datan jako	(Alueellisten) Kehityshankkeiden koordinointi Opinnäytetyöt ja tutkimukset
Liiketoiminta ymmärrys	Digipilottiohjelmien kehitystyökalut	Tukipalvelut ja neuvonta yrityksille	Liiketoiminnan kehittäminen Aktiivinen osallistuminen yhteistyöfoorumiin	Yritysten valmennusohjelmat Opinnäytetyöt ja tutkimukset
Asiakaskokemus		Standardin ylläpito Alueellinen yhteenveto	Asiakaspalautteen kerääminen ja datan jakaminen	Tutkimus- ja menetelmäosaaminen

ROOLIT KEHITYSOHJELMISSA

Osaksi perustoimintaa

- Perimmäisenä tavoitteena kullakin organisaatiolla tulisi olla viedä tiedolla johtaminen olennaiseksi osaksi organisaation perustoimintaa
- Tiedon hakeminen, analysointi ja jakaminen tulisi sulautua eri prosesseihin
- Alueellisen yhtenäisyyden, toimintamallien ja osaamisen edistäminen on alueorganisaation perustehtäviä

Hankkeet ja projektit

- Uudet osa-alueet käynnistetään ja valmistellaan projekteilla/hankkeilla
- Koulutuskokonaisuudet voidaan toteuttaa projekteina
- Uuden tutkiminen ja selvittäminen on oppilaitosten perusrooli

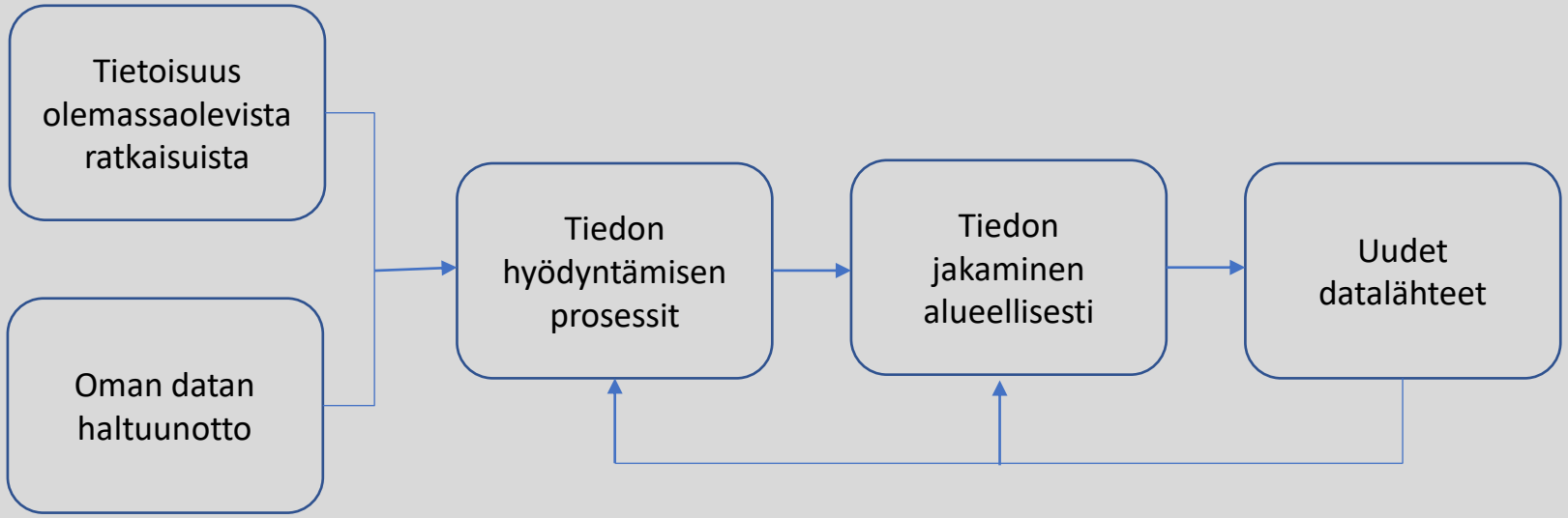
flowhouse

ROADMAP

ROADMAP

	Nykyinen hanke 2020	2021 ->
Markkinadata	Tietolähdedashboard / portaali Yhteistyöfoorumi/ round table	Varmistetaan portaalin ylläpito Varmistetaan foorumin fasilitointi ja tilaisuuksien järjestäminen Aktivointi tiedonjakoon
Liiketoiminta ymmärrys	Työkalupakki: kehitystyökalut Ratkaisukarnevaalit	Tukipalveluiden organisointi
Asiakaskokemus	Yhteinen palautekonsepti	Roolitetaan yhteenvetojen tuotanto ja prosessointi

ROADMAP



Iteratiivinen prosessi, joka lähtee olemassaolevasta datasta
Oppimisen kautta laajennetaan uusiin datalähteisiin ja toistetaan hyödyntämisen prosessia

flowhouse
#visitflowhouse @flowhouse
www.flowhouse.fi · 045 1253 405 · Gummeruksenkatu 9 B 9 · 40100 Jyväskylä · Y-tunnus 2169806-5