

Suomen matkailun digitiekartta

Digitaalisuus valtakunnallisesti hallussa ja tukemassa
Suomen matkailun kasvua yli syklien, kestävästi



VisitFinland

26/04/2018

Missio

Digitaalisuus valtakunnallisesti hallussa ja tukemassa Suomen matkailun kasvua yli syklien, kestävästi

Visio

Suomesta älykäs matkakohde joka tarjoaa edelläkävijänä matkailijalle sujuvimman polun haaveilusta matkalle.

4 lakia jotka vaikuttavat alaan –liikennekaari, tietosuojia-asetus, matkapakettilaki, alkoholilaki	Oma kupla	Puuttuu iso näkemys mihin kaikkien kannattaa mennä				Rekrytointi vaikeaa
					Matkailu puuhastelua	
	Suomesta älykäs destinaatio, momentum nyt	Yksilönä ostaminen ja matkailu nousee –muuttaa isoihin ryhmiin tottuneiden toimintaa		Insinööriperinne, myynti ei kova juttu		Miten digin keinoin parannetaan asiakaskokemusta?
		Palvelut ei ole online varattavissa				
	Vaikea saada osajia alalle	Asiakastietoa ei ole saatavilla	Ei ymmärretä miksi digiin kannattaa panostaa	Hanke käynnissä avoimesta datasta	Alustatalous mahdollistaa kuilun kuromisen kiinni	Ei osata käyttää data-analytiikkaa eikä jaeta tietoa
		Suomi voi matkailu-maana hyvin	Uudet ansaintalogiikat		Trendit osoittaa tänne, realisoidaan digillä matkailutuloiksi	Perusasioiden pyörytys vie kaiken ajan
			Benchmark operaattoribusiness			Digitalisaatio ei ole sama kuin markkinointibudjetti
	Jotkut muuttaa rohkeasti toimintaansa		Iso kakku		Paniikki mihin kelkkaan hypätään	Jos ei tee nyt, 5-vuoden päästä voi olla myöhäistä
	kasvupolku tehty jo 10-vuotta sitten, mutta viesti ei mene perille	Iglumokit globaalisti saavutettavia	Saavutettavuus			
		Liiketoiminta-osaamisen puute		Hyviä planeja on ollut jo monta vuotta, tiedetään mitä pitää tehdä ja miten	mobiili = ykkösluottamus	Työvoimapula
Kaikkea ei tarvitse automatisoida		10-vuotta digi ollut funtsinnassa	Kommunikointi-kulttuuri, miten keskustellaan asiakkaan kanssa		Kuvitelma että markkinoinnin voi unohtaa	
Laaja mikroryittäjien kenttä- isoin duuni	Tarinat tuotteista puuttuu	Sooloillaan omaa sen sijaan, että tehdään yhdessä				

Ratkaisut

Data-yhteistyö

“Saumaton asiakkaan ostopolku ja reaaliaikainen reagointi liiketoimintaympäristön muutoksiin”

Yhteensovitetun inventaarin luonti ja rajapintojen hyödyntäminen

“Suomalaiset matkailutuotteet ostettavissa monikanavaisesti online”

Yhteistyöllä edelläkävijäksi –ohjelma:

1. vaihe: Rajatun ryhmän käynnistys

“Digitaalinen osaamisen ja palveluiden kehittäminen ketterästi ja kustannustehokkaasti yhteistyöllä”

2. vaihe: Skaalaus kansalliseksi toiminnaksi

“Digitalisaation hyödyntämisestä Suomen matkailun erottautumistekijä”

Ratkaisut

Datayhteistyö

Tavoitteet

Saumaton ostopolku ja nopea reagointi toimintaympäristön muutokseen

Strategian kulmakivet

Analytiikka ja asiakastieto: GDPR:än mukainen, avoin tietovirta toimijoiden välillä. Asiakastiedosta oppiminen ja toiminnan kehittäminen jatkuvasti.

Avoin data

Jaettu data säästää kaikkien resursseja. Yhteisten standardien, rajapintojen ja toimintatapojen kautta luomme tehokkuutta.

Analytiikka ja asiakastieto

GDPR:än mukainen, avoin tietovirta toimijoiden välillä. Asiakastiedosta oppiminen ja toiminnan kehittäminen jatkuvasti.

Yksilöllinen asiakasdialogi

Kuluttajan kohtaaminen oikeassa kanavassa, oikeaan aikaan ja oikealla tiedolla, hyödyntäen kohdennettua markkinointia ja tehokasta viestintää kautta linjan.

Ratkaisut

Yhteensovitetun inventaarin luonti ja rajapintojen hyödyntäminen

Tavoitteet

Rakentaa palvelutarjonta online-inventaariin, joka on jaettavissa matkailijoiden tärkeimpiin ostopaikkoihin.

Toimenpiteet

- Määritellään suositellut alustat
- Yhteisten API-rajapintojen rakentaminen alustojen välillä
- Maas-palveluiden kehittämistyöhön osallistuminen ja pilotointi matkailutoimijoiden ja alueiden kanssa

Ratkaisut / Yhteistyöllä edelläkävijäksi –ohjelma:

1. vaihe: Rajatun ryhmän käynnistys

Tavoitteet

- Kehittää matkailijan digitaalista asiakaskokemusta myynnillisemmäksi, varmistamalla Visit Finlandin verkkopalveluiden ohjaus aluesivuille sekä yksittäisiin palveluihin
- Edesauttaa yritysten välistä yhteistyötä co-opetition hengessä

Toimenpiteet

1. Suoritetaan haku Visit Finlandin partneruusohjelmaan
2. Visit Finland ja alueorganisaatiotason verkkopalveluiden lähtötasokartoitus ja kehitysehdotukset. Kehitetään perusasiat kuntoon aluetasolla, jotta nämä voivat tarjota tukea yritystasolle.
3. Digitaalinen asiakaskokemus –kehitysohjelma kehittäminen Visit Finlandin ja matkailun alueorganisaatioiden/yritysten johdolle
4. Yhteistyössä digitoimistojen, korkeakoulujen sekä työkalujen ja teknologioiden tarjoajien kanssa.

Ratkaisut / Yhteistyöllä edelläkävijäksi –ohjelma:

2. vaihe: Skaalaus valtakunnallisesti

Tavoitteet

- Digitalisaation hyödyntämisestä Suomen matkailun erottautumistekijä. Matkailutoimijoilla pitkälle viedyt digikyvyt ja edistyksellinen matkailun digitaalinen ekosysteemi.

Toimenpiteet

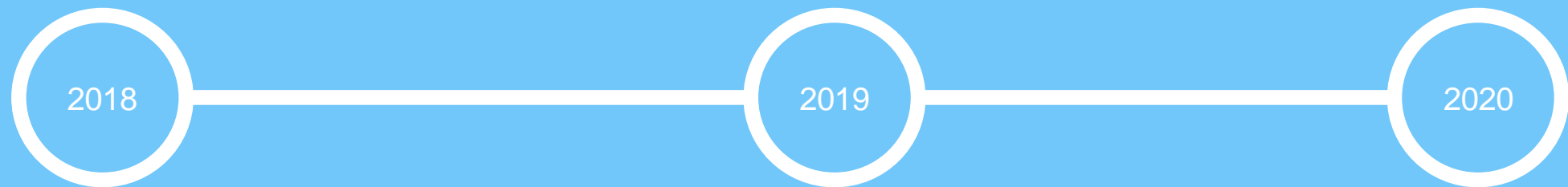
1. Rakennetaan tarkat asiakaspolut kansalliselta tasolta yritystasolle
2. Tuotetaan käsikirja asiakaspolkujen kehittämisen ja hyödyntämisen tueksi. Asetetaan minimivaatimukset ja toimivat mittarit eri tason toimijoille, jotka auttavat kehittymään.
3. Matkailuyrityksien aktivointi asiakaskokemus verkkovalmennusten ja käsikirjan hyödyntämiseen
4. Auditoidaan käynnissä olevat ja suunnitteilla olevat kehityshankkeet digitaalisuuden ja avoimuuden näkökulmasta. Autetaan kehityksessä.

Tiekartta

Digitaalisen
asiakaskokemuksen
koordinointi ja ketterät pilotit

Dataohjattu markkinointi ja myynti
Digitaaliset myyntialustat käyttöön

Digitaalisesta
asiakaskokemuksesta
erilaistava strategia ja
kilpailutekijä



Suomen matkailun digitaalinen ekosysteemi

