

## **Immersive Customer Experience -aiehaku**

### **Syvä asiakasymmärrys kilpailukyvyn perustana – digitaalinen asiakaskokemus ja liiketoimintamallit**

#### **1. Tausta**

Business Finland on käynnistänyt strategiansa mukaisesti missiolähtöisen toiminnan. Missioilla halutaan vahvistaa suomalaisyritysten mahdollisuuksia hyötyä aiempaa paremmin merkittävistä tulevaisuuden markkinamahdollisuuksista. Missioilla halutaan myös vauhdittaa yhteiskunnallisia, systeemisiä muutoksia ja vastata globaaleihin haasteisiin. Business Finlandin ohjelmatoiminta tulee jatkossa kiinnittymään vahvasti missioihin.

Business Finland valmistelelee vuonna 2023 uuden Immersive Digital Life -mission käynnistämistä. Mission tavoitteen mukaan Suomi tulee 2035 olemaan digitaalisen immersiiivisen elämän edelläkävijä. Yhtenä immersiiivisyyden osa-alueena nähdään sen mahdollistama uudenlainen asiakaskokemus ja uudet liiketoimintamallit.

Aihealueeseen liittyvien ideoiden ja suomalaisen osaamisen kartoittamiseksi Business Finland käynnistää aiehaun. Poikkeuksellisesti rahoitusta myönnetään myös tutkimushankkeille (Co-Research). Haun perusteella myönnettävän rahoituksen määrä riippuu ehdotusten laadusta ja kilpailukyvästä muiden rahoitushakemusten suhteen.

#### **2. Lähtökohta ja teemat**

Suomen vahva ICT- ja teknologiaosaaminen ei ole tuottanut potentiaaliinsa nähden riittävästi menestyviä kaupallisia konsepteja. Meillä on vähemmän globaalisti skaalautuvia yrityksiä kuin vertailukelpoisissa maissa ja innovaatioidemme heikko kaupallistaminen haittaa kilpailukykyämme ja hidastaa taloutemme kasvua.

(Lähde: Valtioneuvoston selonteko Suomen digitaalinen kompassi. <https://vm.fi/delegate/file/111539>)

Viime vuosina olemme kuitenkin nähneet jo muutamia menestyviä 2020-luvun uusia kasvuyhtiöitä, joissa syvä asiakasymmärrys on osattu jalostaa voittaviksi asiakaskokemuksiksi. Nyt haettavien tutkimushankkeiden avulla haluamme jatkaa ja voimistaa tätä kehitystä. Tavoitteena on hakea keinoja, joilla yhdistetään vahva digitaalisten teknologioiden perustamme uuteen tutkimusosaamiseen ja siten autetaan suomalaisia yrityksiä innovoimaan aidosti asiakaslähtöisiä ja kaupallisesti menestyviä digiajan liiketoimintamalleja.

#### **Rahoitettavat teemat**

Tässä haussa etsitään tulevaisuuden immersiiiviseen liiketoimintaympäristöön liittyviä hankkeita, joilla pyritään kasvattamaan suomalaista osaamista ja yritysten kyvykkyyttä luoda uutta liiketoimintaa syvään asiakasymmärrykseen perustuen.

Nyt etsittävässä hankkeissa tutkitaan, ideoidaan ja kehitetään digitaalisen ratkaisun ja voittavan asiakaskokemuksen luovasti yhdistäviä innovatiivisia kokonaisuuksia. Niissä rakennetaan uuteen osaamiseen perustuen skaalautuvia konsepteja, jotka tuovat lisäarvoa asiakkaille uudella ja ainutlaatuisella tavalla. Hankkeiden tavoitteena tulee olla hakea keinoja yhdistää Suomen vahva digitaalisten teknologioiden osaaminen ja esim. palvelumuotoilu, käyttäytymis- ja neurotieteet sekä datan hyödyntäminen ja näin auttaa suomalaisia yrityksiä kehittämään uutta liiketoimintaa.

Haun ensisijaisena kohderyhmänä ovat digitaalista kuluttajaliiketoimintaa tutkivat ja kehittävät konsortiot. Emme kuitenkaan poissulje B2B-liiketoimintaan liittyviä aihioita, jos niissä on keskiössä kilpailuetujen hakeminen asiakasymmärrykseen pohjautuvien sovellusten ja ratkaisujen avulla.

Tulevaisuuden voittava asiakaskokemus voi syntyä immersiiivisyyden yhdistyessä uusiin innovaatioihin, liittyen esimerkiksi:

- Eri kanaviin ja toimintaympäristöihin (live, quick, social ja seamless commerce, web 3.0 ja metaverse)
- Vastuullisuuteen (circular and sharing economy, activism. jne)
- Dataan ja tiedolla johtamiseen (AI, predictive models jne)
- Liiketoiminta- ja ansaintamalleihin (palvelullistaminen, omnichannel, uudenlaiset arvoketjut)

### **3. Aiehaun aikataulu, prosessi ja valintakriteerit**

#### **Hakemus pohja:**

- Hakijoiden on käytettävä liitteessä 1 olevaa hakemus pohjaa. Aiehakemusten laajuus maksimissaan 3 sivua.

#### **Aikataulu ja valintaprosessi:**

- Aiehaku avataan 06.03.2023. Aiehakemukset, eli projekti-idean lyhyet kuvaukset pyydetään toimittamaan 19.04.2023 mennessä Business Finlandin kirjaamoon
- Business Finland arvioi aiehakemukset, antaa hakijoille palautetta hakemuksesta ja kertoo, suositellaanko varsinaisen rahoitushakemuksen lähettämistä vai ei
- Varsinaiset rahoitushakemukset pyydetään lähettämään 30.08.2023 mennessä Business Finlandin sähköisen asiointipalvelun kautta.

#### **Aiehakemusten valintakriteerit:**

- Miten kehitettävä tai tutkittava ratkaisu liittyy yllä esitettyihin teemoihin ja tavoitteisiin.

- Minkäläinen liiketoiminta- ja vientipotentiaali tutkittavilla ratkaisulla on relevantissa aikahorisontissa.
- Hakijan/hakijoiden ja alustavan suunnitelman uskottavuus ja toteutettavuus.

#### 4. Varsinaisen rahoitushakemusvaiheen rahoitusinstrumentit:

Varsinaisten hakemusten rahoitukseen käytetään Business Finlandin normaaleja Co-Research ja Co-Innovation rahoitusinstrumentteja. Business Finland on uudistanut vuoden 2023 alusta alkaen tutkimusorganisaatioille suunnattua sekä niiden ja yritysten välisiin yhteishankkeisiin tarkoitettua rahoitusta. Aiehakukierrokselta jatkoon päässeitä hakijoita sparraavat Business Finlandin yhteyshenkilöt, joiden kanssa ideaa voi yhdessä vielä jalostaa ennen lopullisen rahoitushakemuksen jättämistä.

##### - **Tutkimushankkeet (Co-Research)**

Tässä haussa rahoitetaan poikkeuksellisesti myös yksittäisten tutkimustahojen tai muutaman tutkimustahon yhteisiä tutkimushankkeita.

- o Projektilta edellytetään kansainvälistä verkottumista ja näkemystä siitä, miten konseptia voi jatkaa ja laajentaa EU-rahoituksella.
- o Yritysten sitoutuminen tutkimushankkeen rahoittamiseen ja ohjausryhmätyöskentelyyn on välttämätön edellytys ja osoitus tutkitun aiheen teollisesta kiinnostavuudesta ja merkittävydestä. Projektien ohjausryhmiin ja projektin rahoittamiseen edellytetään osallistuvan useiden yritysten edustajia (min 3). Varsinaisessa hakemusvaiheessa yritysten ja muiden hyödyntäjien sitoutumisen määrä ja laatu ovat keskeisiä tarkasteltavia asioita.
- o <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/rahoitus/yritysten-ja-tutkimusorganisaatioiden-yhteisty/co-research>

##### - **Tutkimusorganisaatioiden ja yritysten Co-Innovation-yhteishanke<sup>1</sup>:**

- o Hankkeessa on mukana yksi tai useampi tutkimusorganisaatio sekä vähintään kolme yritystä, joista ainakin kaksi hakee rahoitusta Business Finlandista. Yritykset voivat muodostaa Co-Innovation hankkeen myös yhdessä ilman tutkimusorganisaatiota.
- o <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/rahoitus/yritysten-ja-tutkimusorganisaatioiden-yhteisty/co-innovation>

#### 5. Miten rahoitusta haetaan

Liitteen 1 pohjan ja otsikoinnin mukaan laaditut, maksimissaan 3 sivun mittaiset idea/aiehakemukset tulee lähettää 19.4.2023 mennessä sähköpostilla osoitteeseen [kirjaamo@businessfinland.fi](mailto:kirjaamo@businessfinland.fi) tai suojattua yhteyttä käyttäen <https://asiointi.businessfinland.fi/suojaposti>.

---

<sup>1</sup> Co-Innovation-hakemuksia voi lähettää myös haun ulkopuolisina aikoina. Tutkimushankkeita voi hakea vain tämä aiehakun puitteissa.

Innovaatorahoituskeskus Business Finland

06.03.2023

Lähehtämällä idean Business Finlandille hakija antaa Business Finlandille luvan linkittää keskenään ideoiden lähettäjiä, joiden ideat ovat lähellä toisiaan tai voisivat hyötyä idean kehittämistä eteenpäin yhdessä. Jos idean lähettäjä ei halua tällaista linkitystä tapahtuvan oman ideansa osalta, lähettäjä pyydetään mainitsemaan tämä selkeästi viestissään Business Finlandille.

Lähetysessä tulee huomioida seuraavat asiat:

- Sähköpostin otsikkokenttään tulee selkeästi merkitä hakija ja asian tunnus:  
"HAKIJAN ORGANISAATIO: Immersive aieaku **BF/4/35/2023**"
- Sähköpostin **maksimikoko liitteineen on 9 Mt.**
- Tiedostot voivat olla pakattuja (Winzip). Tiedostot tulee toimittaa ensisijaisesti .pdf- ja .tif-dokumentteina. Tiedostot on mahdollista toimittaa myös .rtf-tiedostoina sekä Wordin .doc- ja .docx -tiedostoina, Excelin .xls- ja .xlsx-tiedostoina sekä Powerpointin .ppt- ja .pptx-tiedostoina. Sähköpostitse lähetettäessä kilpailuehdotuksen katsotaan olevan perillä Business Finlandissa silloin, kun viesti/viestit ja niiden liitteet ovat käytettävissä ja luettavassa muodossa Business Finlandin kirjaamon sähköpostissa.

Poikkeustapauksessa hakemukset voidaan jättää myös postitse tai Business Finlandin vastaanottoon tuomalla suljetussa kirjekuoressa osoitteeseen:

Business Finland/Kirjaamo  
PL 69 (Porkkalankatu 1)  
00101 Helsinki

Jatkoon valitut projektit toimittavat varsinaiset rahoitushakemukset Business Finlandin sähköisen asiointipalvelun kautta. Näille hakijoille toimitetaan tarkemmat ohjeet myöhemmin.

**Lisätietoja:**

Juha Heinola ja Aki Parviainen

Sähköpostiosoitteet muotoa: [etunimi.sukunimi@businessfinland.fi](mailto:etunimi.sukunimi@businessfinland.fi)

**LIITE 1: Aiehakemuksen pakollinen rakenne****KANSILEHTI**

Projektin nimi:	
Päähakijaorganisaation nimi:	
Muut osallistujat (jos kyseessä yhteishanke):	
Yhteyshenkilön yhteystiedot (nimi, puhelin, sähköposti):	
Projektin budjetti (alustava arvio kaikkien projektiosapuolten yhteenlasketuista kustannuksista):	
Business Finlandilta haettu rahoitus (alustava arvio BF-rahoitusosuudesta, haetaanko lainaa vaiko avustusta):	

**AIEHAKEMUKSEN OTSIKOT, max 3 sivua**

1. Minkä tarpeen idea täyttää/ongelman idea ratkaisee?
2. Mikä on ratkaisun arvioitu vientipotentiaali ja -markkinat? Tutkimushankkeelle: mitkä ovat tulosten potentiaalisia hyödyntäjäryhmiä?
  - Millaisella aikajänteellä tulokset olisivat hyödynnettävissä kaupallisesti?
  - Missä kansainvälisesti on paras osaaminen ongelman ratkaisemiseksi ja miten heidän kanssaan tehdään yhteistyötä?
3. Miten asia ratkaistaan, mitä asioita tutkitaan/kehitetään, millä keinoin ja millä aikataululla?
4. Mitä kilpailevia ratkaisuja löytyy? Mitä vaihtoehtoja tänä päivänä on?
  - Miten tutkimusideanne/innovaationne vertautuu uutuudeltaan kansainväliseen tutkimukseen ja markkinoilla oleviin ratkaisuihin?
  - Millaista tutkimusta asiassa on jo aiemmin toteutettu ja kenen toimesta?