

Visit Finland Digikehitysohjelma - selkeä suunta matkailualueen kehitystyölle

Miikka Raulo, FlowHouse
Päivi Penttilä, VisitOulu



Missio Visio

Digitaalisuus
valtakunnallisesti hallussa
ja tukemassa Suomen
matkailun kasvua yli
sykliä, kestävästi.

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



Ratkaisut

1. Tiedolla johdettu yhteistyö:

Kehitämme tietoon pohjautuvia työkaluja ja osaamista tiedon hyödyntämiseen niin, että liiketoimintaa ohjaavat päätökset tehdään jatkossa tietoon pohjautuen.

2. Online-ostettavuus ja alustatalous:

Ohjaamme matkailuyrityksiä tarjoamaan palveluja digitaalisissa kanavissa osana kansallisia ja kansainvälisiä digitaalisia ekosysteemejä ja siten hyödyntämään globaalin markkinan mahdollisuudet.

3. Digipiloteista kansalliseksi ydintoiminnaksi:

Asiakaspolun asiakaskokemus-osaamisen skaalaus läpi toimialan: Varmistamme, että osaaminen, parhaat käytännöt, työkalut ja tukipalvelut ovat koko toimialan käytettävissä helposti ja sujuvasti.

4. Vastuullisuuden edistäminen digitaalisin keinoin:

Mahdollistamme, että matkailijat voivat tehdä vastuullisia päätöksiä digitaalisella asiakaspolulla. Etsimme ja kehitämme aktiivisesti digitaalisia ratkaisuja, jotka tukevat kestävä matkailua.

Digikehitysohjelma

Tavoitteena on varmistaa matkailualueelle saapuvan matkailijan saumaton asiakaskokemus inspiraatiosta ostamiseen ja suositteluun

Matkailualueelle

- Tuloksena on räätälöity, alueen omista lähtökohdista ja kehittämisen tarpeista rakentava suunnitelma (Digitiekartta) digitalisaatiokehityksen tueksi.

Kansallisesti

- Kansallisen matkailun Digitiekartan toteutuminen matkailualueilla
 - Visit Finlandin uusien digipalveluiden testaus ja käyttöönotto alueella. Tällaisia palveluja ovat esim. tiedolla johtaminen ja yhteiset dashboardit, markkina-analytiikkatieto, OTA –yhteistyö ja Visit Finland Data Hub.

Mukana edelläkävijäalueita erilaisine haasteineen

VISIT
TAMPERE

Visit
Oulu.fi

visit espoo



RUKA!
KUUSAMO

Toiminta koostuu vaiheistetusta ja tavoitteellisesta yhteistyöstä Visit Finlandin, Visit Finlandin tueksi kootun digitiimin ja matkailualueen edustajien kanssa. Digikehitysohjelman konkreettisesta laadinnasta vastaa matkailuliiketoiminnan strategiseen kehittämiseen erikoistunut konsulttiyhtiö FlowHouse, Visit Finlandin ohjauksessa.

1. Menestyvä Matkakohde analyysi ja työpaja alueen nykytilan ja tarpeiden kartoittamiseksi



- Menestyvä matkakohde - sähköinen kysely ja auditointipäivä alueen toimijoille
- Vahvuuksien, haasteiden ja kehitystarpeiden tunnistaminen, suositukset ja yhteenveto kriittisistä tekijöistä, joihin kehityspanostukset tulee suunnata.

Alueella yhteinen ymmärrys digikehityksen nykytilasta, toimintaympäristön muutoksista ja asetettavista tavoitteista



2. Alueen Digitiekartan toimenpiteet -työpaja

- Määritellään yhdessä (alueen toimijat ja Visit Finland) tiekartan tavoitteet, toimenpiteet, toimintaan liittyvät resurssit ja mahdolliset rahoituspolut

3. Digitiekartan julkaiseminen ja toimeenpano

- Julkaistaan alueen Digitiekartta ja kumppanuusmalli Visit Finlandin kanssa.
- Alue käynnistää digitiekartan mukaiset toimenpiteet:
Kehitysprojektit | työkalut ja menetelmät | valmennukset | tapahtumat | mittarit



Osaamisen kasvattaminen ja yhteisten ratkaisujen ideointi ja jalostaminen

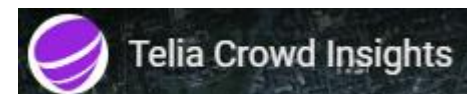
Tiekartta parhaan asiakaskokemuksen ja kaupan varmistamiseksi

Tiedolla johtamisen pilotti- Tampere

Visit Finland toteuttaa yhdessä kumppanien kanssa Tiedolla johtamisen pilotin Tampere2020 (osana digikehitysohjelmaa)

Pilotin tavoitteet:

- Tiedolla pyritään vaikuttamaan markkinoinnin kohdentamiseen ja asiakaskokemuksen parantamiseen nopeasti/reaaliaikaisesti
- Kohdistaa tiedonkeruuta eri menetelmillä rajattuun kohteeseen ja kehittää matkailun tiedolla johtamista kokeilun avulla
- Tuottaa esimerkkejä ja hyviä käytäntöjä Visit Finlandille
- Syventää tiedolla johtamisen toimijoiden välistä yhteistyötä tiedonvaihdon ja yhdessä oppimisen näkökulmasta



Visit Tampere lähti mukaan destinaation digikehitysohjelmaan saadakseen **raamit** omille, niin tuleville kuin jo käynnissä olevillekin **digitaalisen kehittämisen toimenpiteille** sekä **työkaluja** edetä kehittämistyössä

Kokonaisvaltainen alueen digitaalisuuden kehittäminen - myös **'ulkopuolinen toimija'** viemään askeleita eteenpäin on kehitystyössä avuksi

Halusimme **oppia lisää ja rakentaa kehityssuunnitelmaa** alueorganisaatiolle meidän omista lähtökohdista. Meillä oli entuudestaankin mukavasti tietoa esim. alueen digitaalisen ostettavuuden merkityksestä, mutta **meiltä puuttui selkeä suunnitelma, jolla viedä destinaatiota eteenpäin** näissä teemoissa ja näimme tämän ohjelman loistavana mahdollisuutena korjata tämä tilanne.

Miksi mukaan ja kenelle suosittelet?

Ohjelma sopii periaatteessa kenelle tahansa, koska uskon sen räätälöitävyyteen, mutta **erityisesti alueelle, jolla on jo vähän tietoa** eri lähteistä **digitaalisuuteen** liittyen, mutta ehkäpä **ilman "master plania"** sen mahdollisuuksien **hyödyntämiseen**.

Suosittelemme digikehitysohjelmaa ihan kaikille matkailualueille, mutta **erityisesti niille, joilla on strategiatyö käynnissä** tai itse strategian käytäntöön vieminen vaatii järjestelmällisempää lähestymistapaa. **Digikehitysohjelma olisi hyvä skaalata myös osaksi suuralueiden kehittämistä ja yhteistyötä.**

Monia asioita. Ensimmäisenä tulee mieleen ihan laajamittaisesti **tiedolla johtamisen mahdollisuudet ja merkitys**. **Markkina-analytiikan** laajamittaisempi **hyödyntäminen** asiakaskokemuksen parantamisessa on myös erittäin mielenkiintoinen teemakokonaisuus

Mitä hyötyä ja oppeja tähän mennessä?

Tavoitteisiimme peilaten, niin kyllä se **koordinoitu ajantasainen tieto valmentajien kautta** on ollut erittäin laadukasta. Lisäksi on ollut jopa hämmästyttävä huomata miten hyvin VF valmentajat ovat löytäneet ne **"kipukohdat" ja kehityskohteet** omasta toiminnastamme. Matka on vasta alussa, mutta jo tässä vaiheessa olemme olleet erittäin tyytyväisiä tehtyyn työhön. VF digitiimissä yhdistyy kaksi asiaa todistetusti: huippuasiantuntijuus ja mukavat ihmiset 😊😊

Heti ohjelman käynnistyessä huomasimme, että saamme digikehitysohjelman kautta myös kaivattua **systemaattisuutta tekemiseen ja toimenpiteisiin**. Oma strategiamme on ollut hyvä pohja, mutta digikehitysohjelman kautta **strategian kärkiä** sekä siinä määritettyjä **tavoitteita ja digitaalisuuden suuntaviivoja on saatu konkretisoitua**. Digikehitysohjelma on edistänyt myös organisaation **sisäistä yhteistyötä** ja lisännyt **osaamista**. Lisäksi yhteistyö asiantuntijoiden kanssa on antanut selkänöjää digitaaliselle kehittämiselle.

Kehitystyön tekeminen 'laajennetulla' ryhmällä - **analyysin tekeminen & tulokset** - 'operatiivisessa' suunnitelmassa **huomiot myös VF toimista ja vaikutukset aluetoimintaan** esim. data hub. Kehitystoimien pääkohtien selkiyttäminen ja **road map**

Työkaluja alueorganisaatioille



https://www.businessfinland.fi/497f30/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2020/menestyvan-matkakohteen-johtaminen---analyysityokalu_2020.pdf



VISIT FINLAND
DIGITAALISEN ASIAKAS-
KOKEMUKSEN KÄSIKIRJA



https://www.businessfinland.fi/497f30/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2020/digitaalisen_asiakaskokemuksen_kasikirja_destinaatioille_2020.pdf

Case: Oulun seutu / VisitOulu

Päivi Penttilä



VisitOulu lyhyesti

Oulun Matkailu Oy, perustettu 2010

Kahdeksan seudun yhteenliittymä

Oulu, Syöte, Rokua Geopark, Kalajoki, Raahe, Liminka,
Hailuoto, Kempele

Mukana verkostossa n. 80 erilaista matkailualan toimijaa, suurin osa matkailuyrityksiä

Yhteismarkkinoinnin johtamista ja toteuttamista

Fokus:

- * Kansainvälisen matkailun kasvu
- * Digitaalisuus
- * Kestävä matkailu
- * DMO-työn kehittäminen

ONE REGION

EIGHT UNIQUE
DESTINATIONS



Finland in mini-size

Urban City
Arctic Archipelago
Lapland
Lakeland



The Leading Destination of Educational Travel in Finland





Lähtökohta digikehitysohjelmalle

- Iso, abstrakti käsite
- Agendoilla ja isosti esillä jo pitkään
- Alueet / DMQt eri rooleissa ja eri vaiheissa
- Jää helposti ns. perustekemisen jalkoihin
- Muutos on nopeaa ja sitä pitää jotenkin johtaa



Digikehitysohjelman merkitys meille

- Nykytilanne näkyväksi kaikille yhteisesti
- Digitaalisuuden kytkeytyminen haettuun kasvuun
- Isosta ilmiöstä konkreettisiin toimenpiteisiin
- Samojen asioiden avaamista eri toimijoiden / eri roolien näkökulmasta
- "Kiihdytyskaista"



Työpajoissa nousseet tarpeet

YRITYSTEN MYYNNIN TUKEMINEN

VisitOulun verkoston yritykset ja asiakkaat kohtaavat digitaalisissa kanavissa niin, että se tukee ja johtaa myyntiin.

OSTAMISEN HELPPOUS

Asiakkaat pystyvät etenemään digitaalisella asiakaspolulla ilman ostamisen esteitä.

TIEDOLLA JOHTAMINEN

Oulun seudun matkailua johdetaan tiedolla ja sen tavoitteena on tuottaa lisäarvoa alueen matkailuyrityksille ja osoittaa matkailun merkitys ja hyödyt sidosryhmille.

YHTEISTYÖ

Digikehitys tukee ja edesauttaa seudullisten matkailupalvelujen ja yhteistyön kehittymistä



Tavoite toteutettavaksi: VisitOulun digitaalinen ekosysteemi 1.0

Toimenpide 1 : Oulun seudun matkailun digitaalisten toimintamallien nykytila-analyysi

Toimenpide 2: Oulun seudun digitaalisen saatavuuden ja ostettavuuden kehittäminen ja

pilotointi

**Toimenpide 3: Oulun seudun / VisitOulun kiinnittyminen kansallisiin digitaalisuuden
(mm. Visit Finlandin Datahub)**

toimenpiteisiin

**Toimenpide 4: Tiedollajohtamisen seudullisen toimintamallin kehittäminen ja
käyttöönotto**



Mitä opimme?

- Mahdollisimman nopeasti konkreettisia kokeiluja, jotta opimme itse
- Digitaalisuuden hyödyt tulee avata yrityksille konkreettisesti (vrt. FAM-trip tai sales run)
- Tarvitaan kansallisen tason jalkauttamisen työkaluja
- Vaikuttavuuden arviointi euroissa + brändihyöty
- Toimintatapoja voi kopioida, mutta omat kokemukset / tulokset pitää jokaisen alueen hankkia itse.



Tervetuloa Elämysten olohuoneeseen!

Elämysten olohuone on paikka, josta löydät kootusti Oulun seutumme upeita elämystuotteita. Etsitkö hyvää OLOa? Haluatko tuntea olevasi ELOssa? Sopsisiko tähän hetken hetki ILOa?





KIITOS!

ASTA
LAAKSONEN
VISIT FINLAND
asta.laaksonen@
businessfinland.fi

MIIKKA RAULO
FLOWHOUSE
miikka.raulo@
flowhouse.fi

PÄIVI PENTTILÄ
VISIT OULU
paivi.penttilä@
visitoulu.fi