

**TURKU SCIENCE PARK OY**

PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ ANNE MUURINEN

# **VARSINAIS-SUOMEN MATKAILUN TIEDOLLA JOHTAMISEN TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMINEN**

**VARSINAIS-SUOMEN MATKAILUELINKEINON KEHITTÄMISHANKE**

TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ / MATKAILUELINKEINON ELPYMISTÄ EDISTÄVÄT KEHITTÄMISHANKKEET-RAHOITUS

HMMH CONSULTING OY | YHTEISTYÖSSÄ  
BRIIFFI-KONVERTIGO

# Tiedolla johtamisen toimintamalli on kokonaisuus, jolla tietoa tuodaan osaksi päätöksentekoprosessia

## 1. Organisointi, kulttuuri ja osaaminen

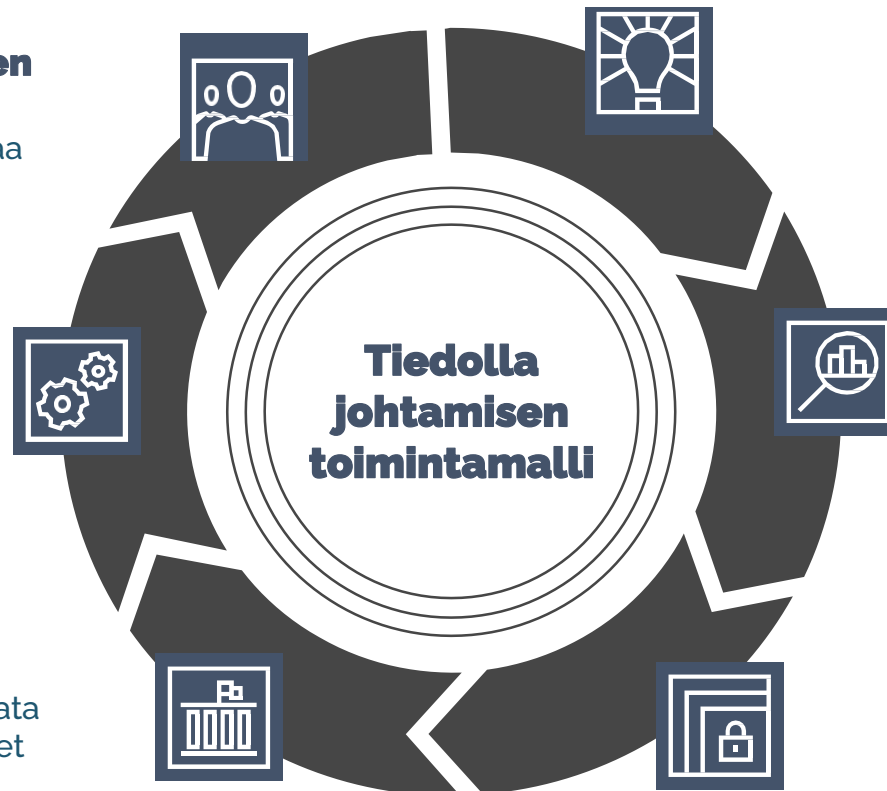
Missä rooleissa eri organisaatioiden kannattaa toimia? Miten henkilöiden rooli- ja osaamisvaatimukset täytetään?

## 2. Prosessit ja integraatiot

Millä prosesseilla ja käytännöillä tiedolla johtamisen kehitys ja jalkautus toteutetaan?

## 3. Hallintamalli, kyberturvallisuus ja tietosuojaja

Miten tiedolla johtamisen kehitystä pitäisi ohjata niin, että eri osapuolten tarpeet ja riippuvuudet huomioidaan?



## 4. Tiedon hyödyntämiskohteet, tietopalvelut ja analytiikka

Miten tietoa halutaan hyödyntää ja saadaan siitä arvoa matkailun kehittämisessä ja palveluiden tuottamisessa?

## 5. Data ja tieto

Miten päästään käsiksi tarvittavaan tietoon ja varmistetaan sen laatu?

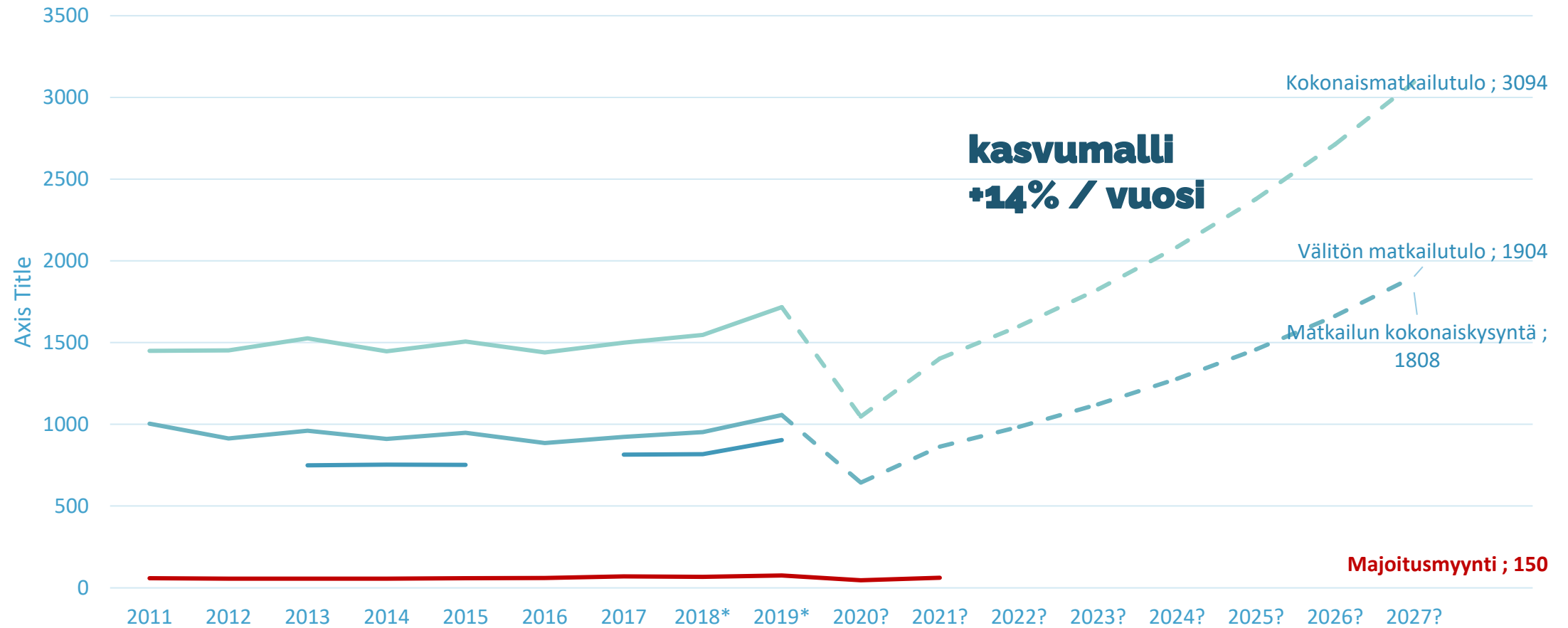
## 6. Teknologia ja infrastruktuuri

Millä teknologia-alustoilla ja infrastruktuurilla mahdollistetaan tiedon keruu, varastointi ja tietopalvelut?

# Toimintamalliehdotus

Varsinais-Suomen tiedolla johtamisen toimintamallin rakentamiseksi

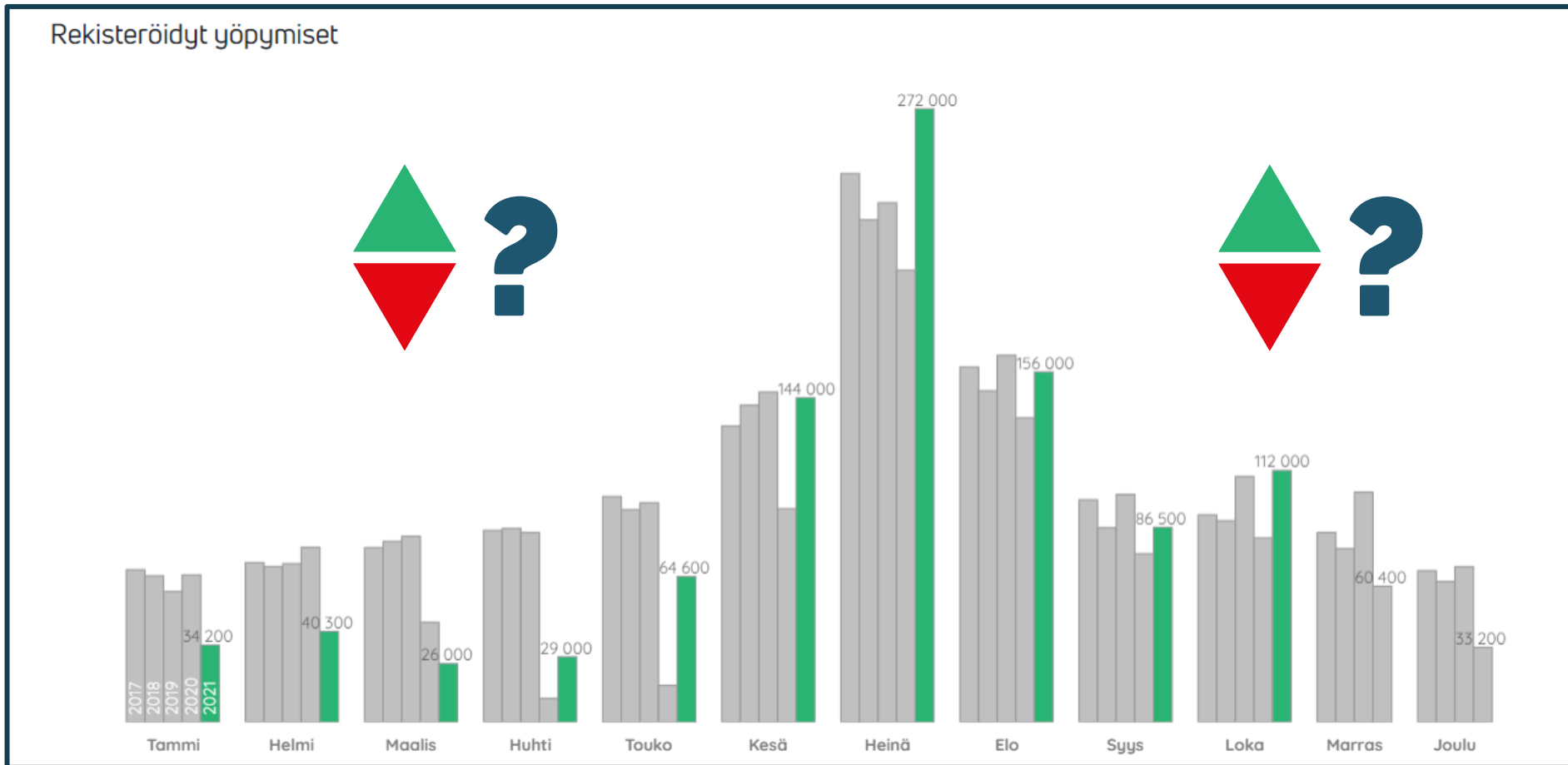
# MATKAILUTULON KEHITYS VARSINAIS-SUOMESSA 2011-2018 > tavoite 2027



Tilastokeskus/Visit Finland Tilastotietokanta Rudolf (3.12.2021), Turun kaupunki (2.9.2019)



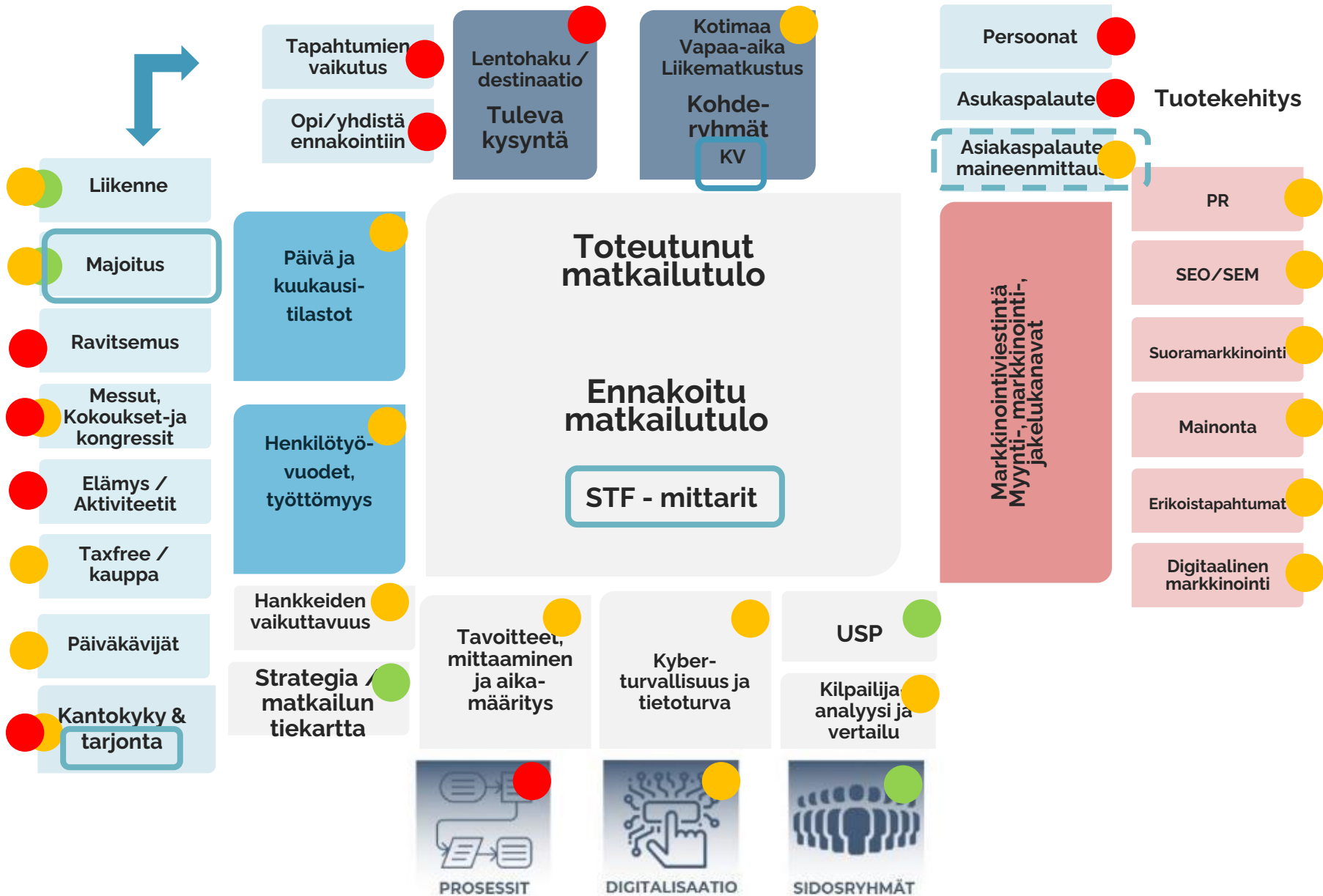
# TIEDOLLA JOHTAMISEN MAHDOLLISUUDET YHDESSÄ - YMPÄRIVUOTISEN LIIKETOIMINNAN KEHITTÄMINEN





Visit Finland edistää

- **Ei ole**
- **Osittain**
- **Kunnossa**



# Askeleet

## Kuka?

- Organisaatiotasolla
- Alueatasolla

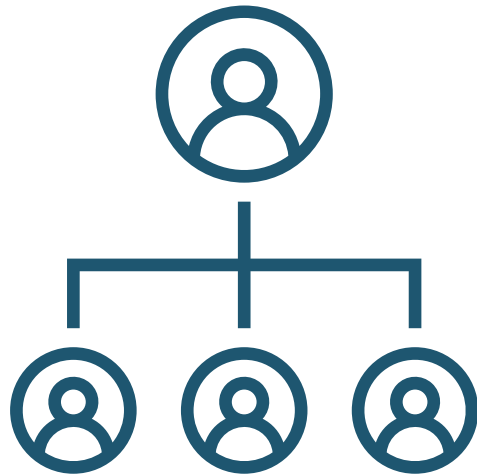
## Mitä?

- Määrittele tavoitteet
- Määrittele KPI:t

## Miten?

- Määrittele työkalut
- Määrittele tehtävät

# Toimintamalliehdotus: Kuka?

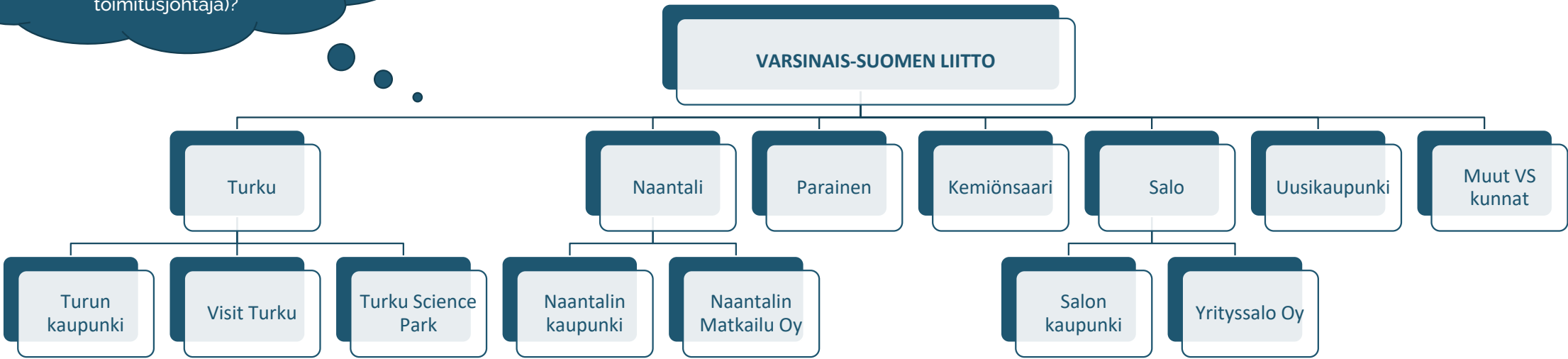


- Organisaation ja roolien määrittely on ensisijaisen tärkeää
- Resurssien käyttö tietojen ostamiseen ja teknologiaan ei ole suositeltavaa ennenkuin on tiedossa kuka tietoja hyödyntää ja miten säännöllisesti
- Tarvittaessa kehitetään toimijoiden osaamista



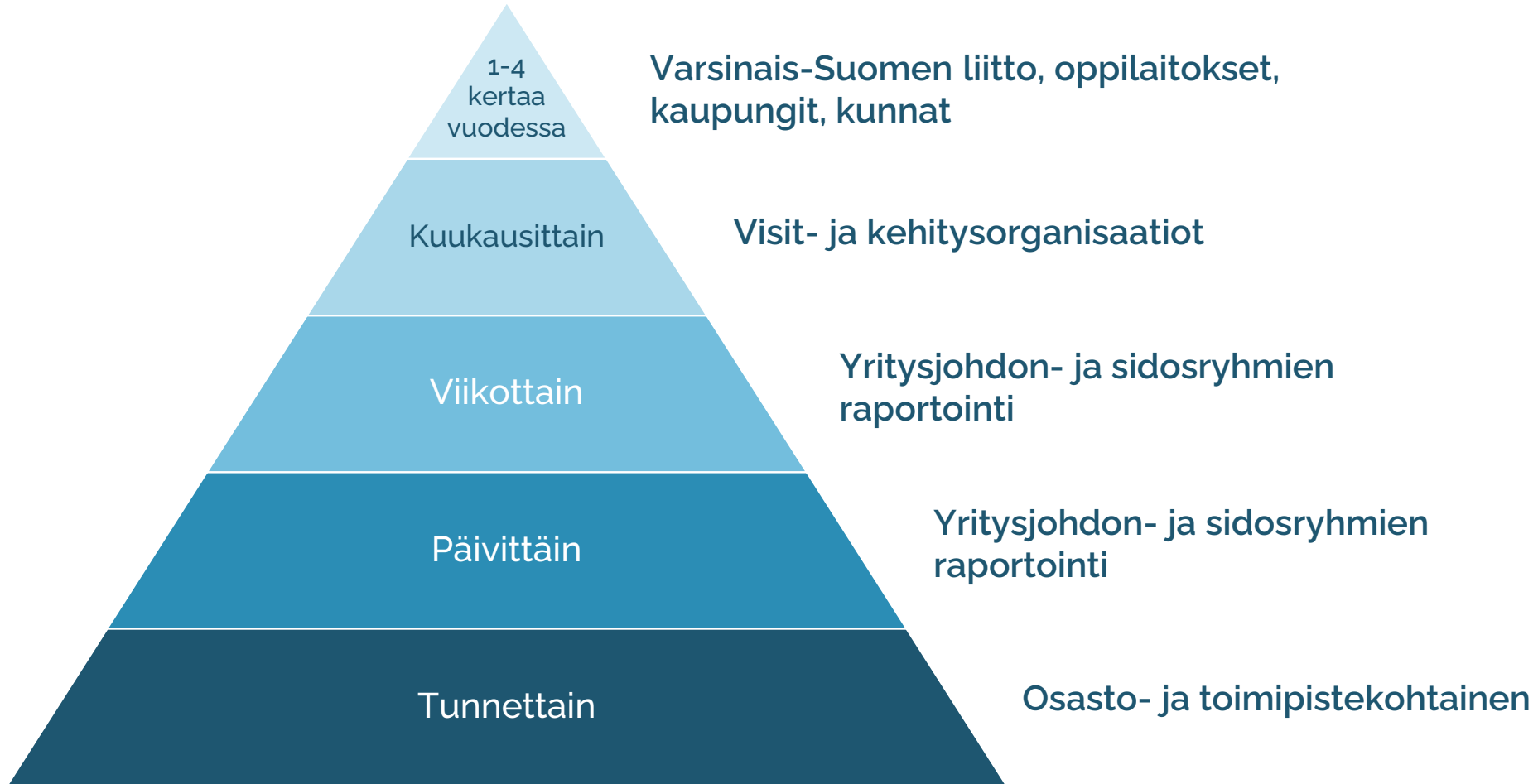
# Toimintamalliehdotus: Kuka?

Uusi yhteinen organisaatio ja uudelle organisaatiolle valittu vetäjä (matkailujohtaja/toimitusjohtaja)?



# Toimintamalliehdotus: Kuka?

## VARSINAIS-SUOMEN MATKAILUN EKOSYSTEEMIN TIEDON HYÖDYNTÄMINEN



# Toimintamalliehdotus: Mitä?



- Varsinais-Suomen matkailun tiekartassa on määritelty matkailun kehittämisen tavoitteet vuoteen 2027 saakka, **matkailutulo** pitää sisällään laajasti toimialoja ja huomioi laskennassa haastattelut eikä siten ole suoraan johdettavissa yritysten tulokseen tai liikevaihtoon. Matkailutulo ei sisällä asiakasmääriä.
- Suosittelemme tavoitteiden purkamista selkeämpiin kokonaisuuksiin niin toimialakohtaisesti kuin alueittain. Lisäksi suosittelemme roolien, tehtävien ja tavoitteiden määrittelyä eri kokonaisuuksille aluekohtaisesti sekä seurannan aikajänteen tarkistamista.

# Toimintamalliehdotus: Mitä?



- Matkailun Scorecardin avulla voidaan hahmottaa, mitä tietoja, jotka edistävät tiekartan tavoitteiden johtamista Varsinais-Suomessa tulee matkailusta kerätä
- Työskentelyssä suositellaan huomioon otavaksi kansalliset mallit, kuten Visit Finlandin vastuulleen ottamien tietojen kerääminen ja raportointi
- Tarvittavien ja hyödyllisten tietojen selkiytyttyä voidaan kartoittaa, mitä toimia vaaditaan tietojen keräämiseksi data-alustalle, analysointiin ja johtamisen työvälineeksi ennakointiin ja seurantaan



# Matkailun scorecard

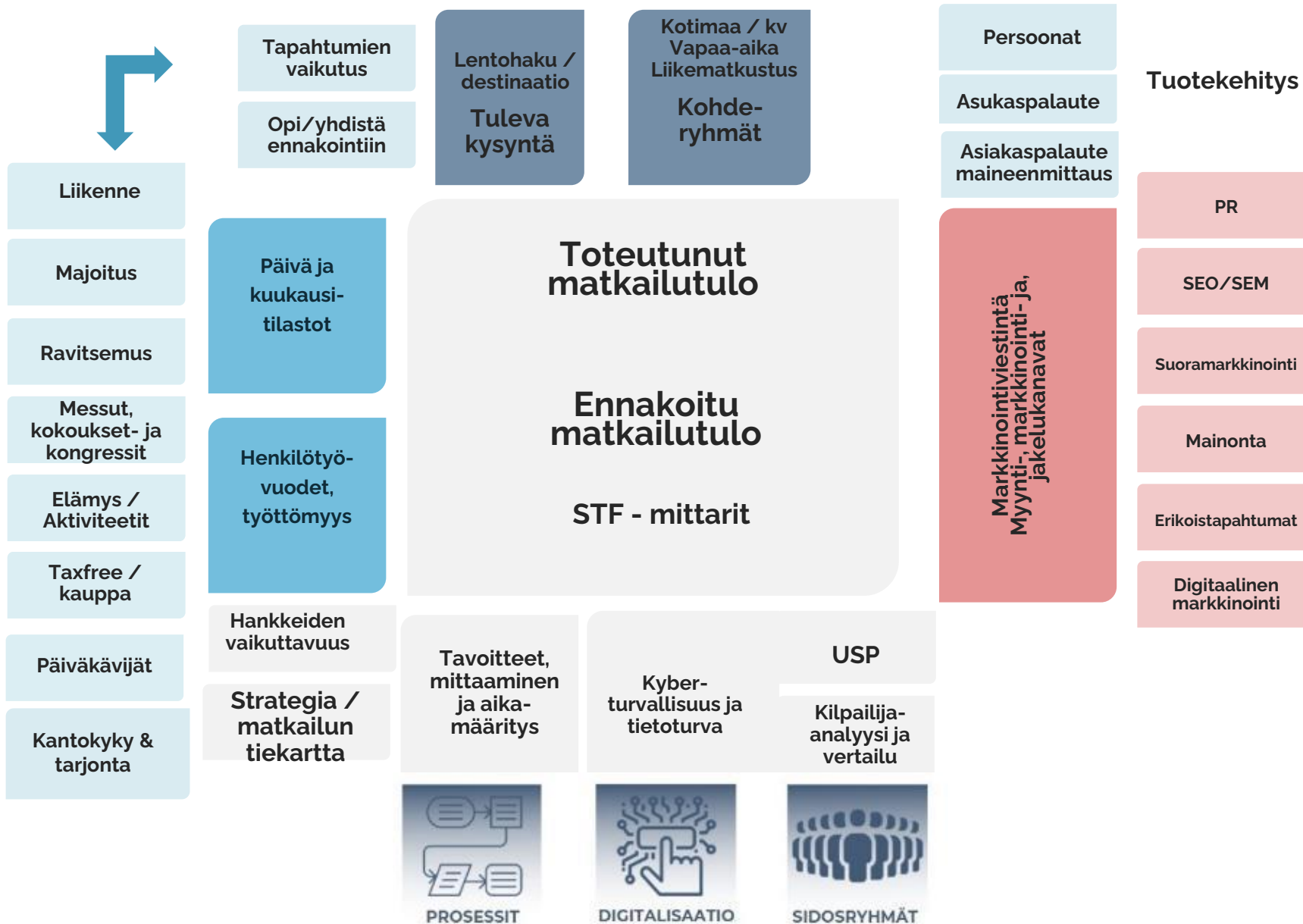
# JOHDA TIEDOLLA: MATKAILUTULOJA JA MAINETTA Valitse mitä tietoa alueella mitataan

## Varsinais-Suomen toimintamallin edistäminen vaatii päätöksiä:

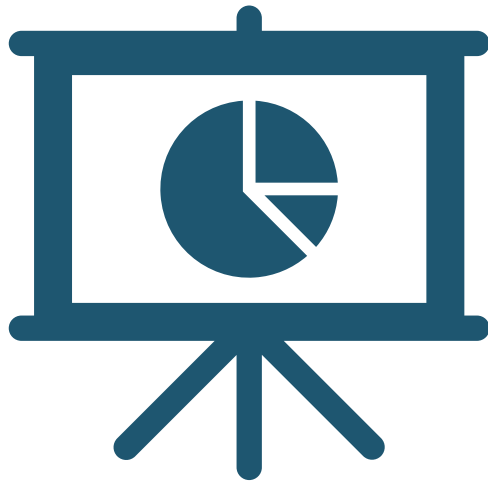
- Kuka? Organisaatio ja roolit
- Mitä? Kenelle tietoa kerätään ja esitetään sekä mihin tarpeeseen?
- Miten? Datan ja data-alustan hankinta tai kehittäminen

## Visit Finland data-alustalla:

- Visit Finlandin toiminnasta syntyvä kv-matkailun tieto
- Matkailun toimintaympäristön tiedot
- Tuotetiedot (DataHub)
- Kestävän matkailun data

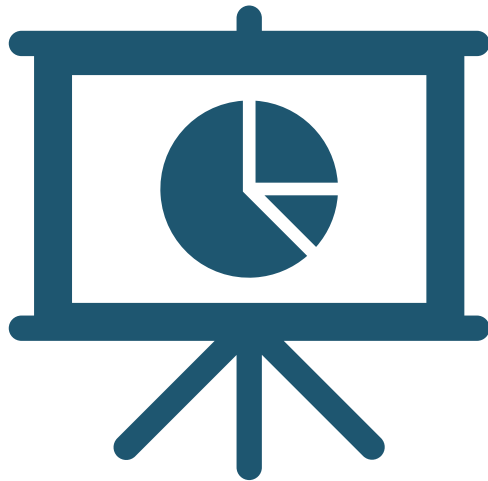


# Toimintamalliehdotus: Miten?



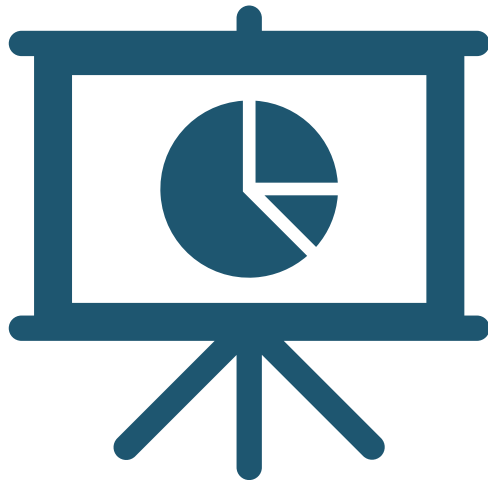
- Kun on tiedossa, kuka tiedolla johtamista edistää ja seuraa alueen matkailutietoja sekä tiedetään mitä tietoja halutaan seurata suosittelemme tutustumaan teknisiin ratkaisuihin, jotka vastaavat alueen tavoitteisiin ja tarpeisiin sekä määrittelemään Varsinais-Suomen matkailun tiedolla johtamisen tarpeet, joihin haetaan yhteinen kustannustehokas ratkaisu määriteltyjen käyttäjien tarpeisiin.
- Erialaisten tietolähteiden yhdistäminen yhteen datan visualisoimiseksi dashboardiin vaatii resursseja, sillä mahdollisia tietolähteitä matkailun eri osa-alueilta on useita. Ensin on päätettävä mitä ja miten niitä halutaan hyödyntää sekä mihin tarpeeseen.
- Dashboard, usein johdon työkaluksi ja käyttöön suunniteltu datan visualisoitunäkymä auttaa antamaan selkeän kokonaiskuvan organisaation tilanteesta. Hyvin suunniteltu ja toteutettu dashboard on tehokas työkalu matkailutiedon jakamisessa alueen matkailun sidosryhmille.

# Toimintamalliehdotus: Miten?



- Matkailua-alan tiedolla johtamiseen on Suomessa useampia vaihtoehtoja, mm.
  - Tilastokeskus suhdanneseuranta, Tilastopalvelu Rudolf, ALMA<sup>num</sup>
  - Vainu.io, Taloustutka
  - Visitory.io, Benchmarking Alliance
  - KnowUr.biz, Meltwater
  - MyReputationMonitor, BizLenz, Salmi Platform
- Eri ratkaisut lähestyvät tiedolla johtamista eri näkökulmista, kuten alueen yleiskuvasta, liikevaihdon ja asiakasvolumin seurannasta tai markkinointiviestinnän ja asiakaskokemuksen tiedoin.

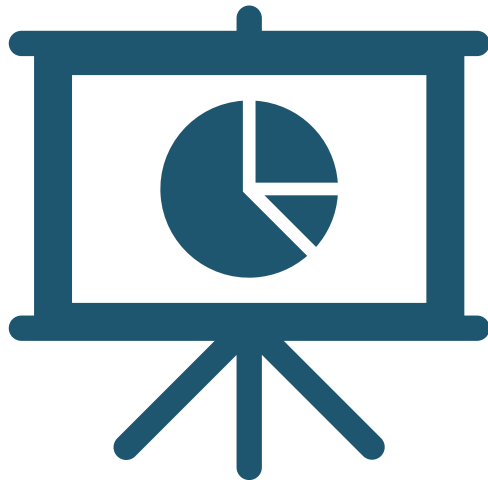
# Toimintamalliehdotus: Miten?



- Valmiita data-alustoja, joka mahdollistaa kilpailulainsäädännön mukaisen tiedon keräämisen, käsittelyn ja jakamisen matkailuyrityksille, alueille sekä eri tavoin luoduille ryhmille on tunnistettu vain yksi matkailualalle tuotteistettu data-alusta, joka on Benchmarking Alliance.
- Visitory.io- palvelu tuottaa alueen käyttöön visualisoidut yhteenvedot avainlukuista, jotka ovat niin alueiden kuin yritysten nähtävillä. Tietojen esittäminen noudattaa mm. tilastokeskuksen sääntöjä tiedon jaosta.
- Lounaistieto visualisoi mm. tilastokeskuksen ja traficomin tietoja julkiselle dashboardille yritysten ja alueiden käyttöön



# Toimintamalliehdotus: Miten?



- Data-alustan toimintamalliin voidaan tuoda uusia tietolähteitä toimipiste- ja toimialakohtaisesti alueen tarpeiden mukaan. Rajapintaratkaisuin tietojen päivittäminen on mahdollista automatisoida, joka mahdollistaa reaaliaikaisen seurannan.
- Hiljaisen tiedon kulkemiseen ja vuorovaikutukseen alueen matkailutoimijoiden kesken soveltuu Turku Science Parkin ylläpitämä Howspace viestintä- ja työalusta.
- Yhteinen data-alusta ja dashboard auttaa vuorovaikutuksessa Turku Science Parkin kärkitoimialojen kesken, jolloin toimialat voivat paremmin hahmottaa osuutensa matkailuun vaikuttavien tietojen merkityksestä

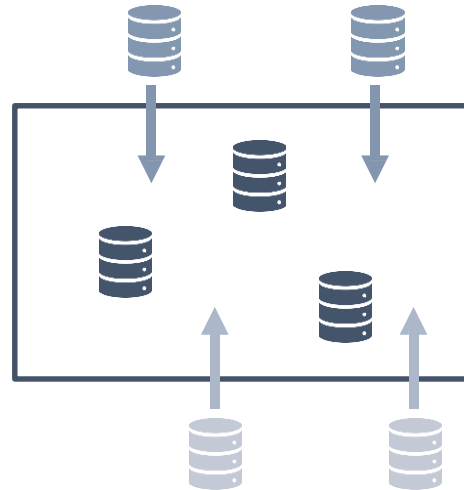
# Datatalouden trendit vaikuttavat matkailuun ja suunta on kohti yhteisiä datavarantoja ja tietopalveluita

## Vaihe 1: Vain sisäistä dataa



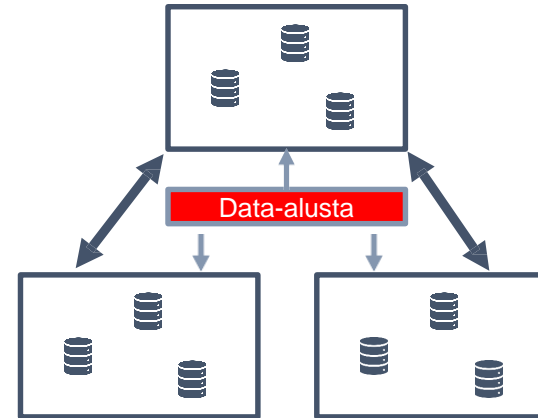
- Toimijat hyödyntävät ainoastaan omaa sisäistä dataa

## Vaihe 2: Ulkoista ja avointa dataa



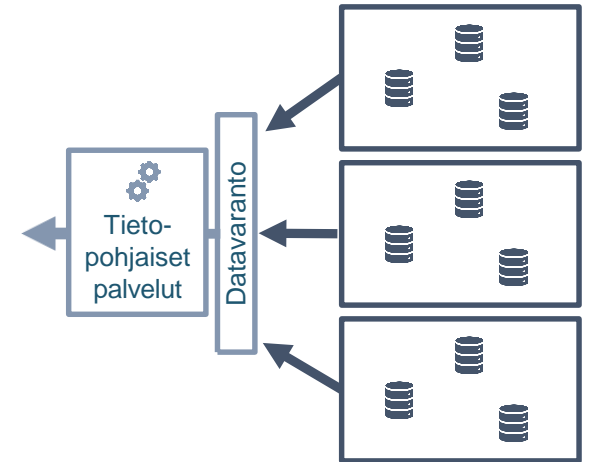
- Toimijat yhdistävät oman, avoimen ja ostetun ulkoisen datan
- Tiedon myyjä sanelee säännöt

## Vaihe 3: Tiedon jakaminen



- Kolmannessa vaiheessa dataa jaetaan toimijoiden välillä
- Yrityksien muodostama löyhä verkko tarvitsee sääntöjä ja palveluja

## Vaihe 4: Tietopohjaisia palveluita








- Neljännessä vaiheessa luodaan ja tarjotaan tietopohjaisia palveluita
- Dataverkostoissa on yhteiset palvelut, säännöt ja toimintamallit

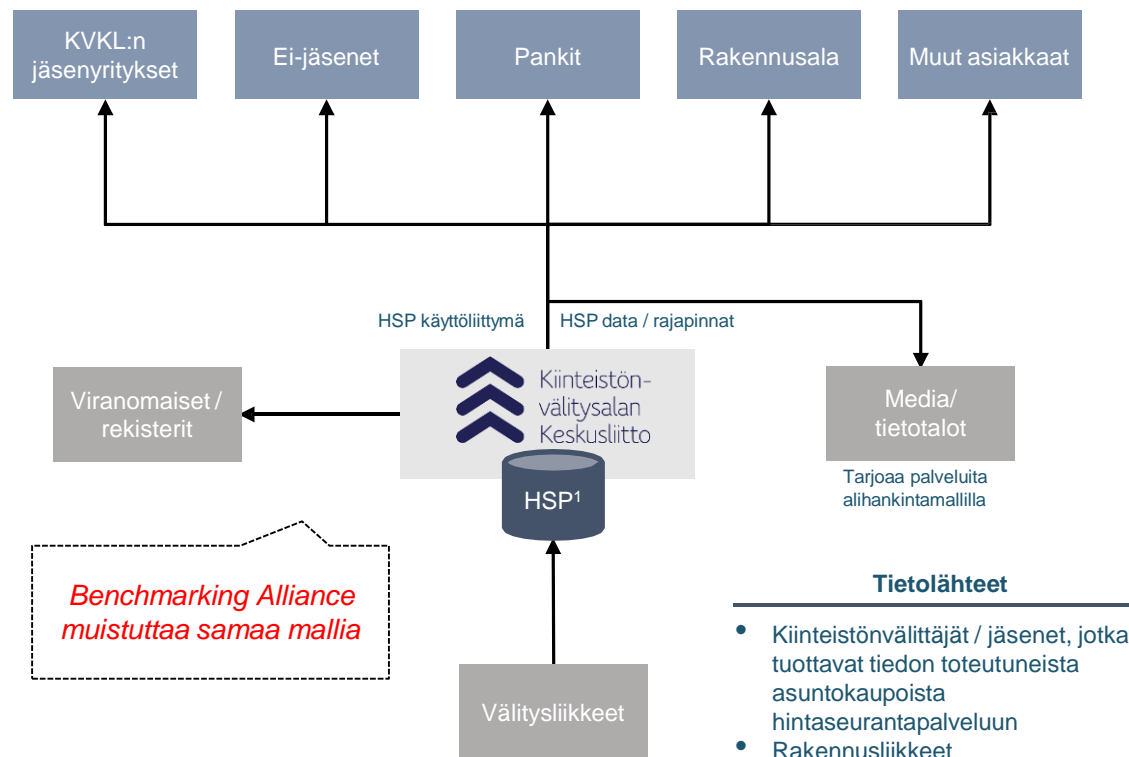
*Kasvava kypsyytaso*

# Benchmarking: Kiinteistönvälittäjät ovat jo noin 20 vuoden ajan jakaneet ja hyödyntäneet yhteistä data-alustaa toteutuneista asuntokaupoista

## Palvelun rakenne

<p><b>Tausta ja tarve</b></p> 	<p>N. 70 000 asuntokauppaa per vuosi (80 % kaupoista). Asuntokauppatiedot kerätään Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton (KVKL) datavarantoon. Uniikki kattavuus toteutuneista kaupoista Suomen markkinassa.</p>
<p><b>Hintaseurapalvelu ja sopimusmallit</b></p> 	<p>KVKL ylläpitää ja kehittää HSP:tä (Hintaseurantapalvelu) Tarjolla kolme sopimusmallia: (1) Perussopimus, (2) jäsensopimus ja (3) datasopimus</p>
<p><b>Lisäarvo- palvelut</b></p> 	<p>Jäsenille ja data-asiakkaille mahdollista kehittää tai ostaa (alihankintana) HSP-dataan pohjautuvia lisäarvopalveluita.</p>
<p><b>Tuotteistetut ratkaisut</b></p> 	<p>Markkinoille tullut HSP-dataan perustuvia tuotteistettuja ratkaisuja (esim. Alma/eCraft Asuntopuntari, Suomen Asiakastiedon palvelut pankeille).</p>
<p><b>Digikehitys</b></p> 	<p>Välitysliikkeillä lisääntynyt tarve ja kyky omaan digikehitykseen.</p>

## Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton data-alusta



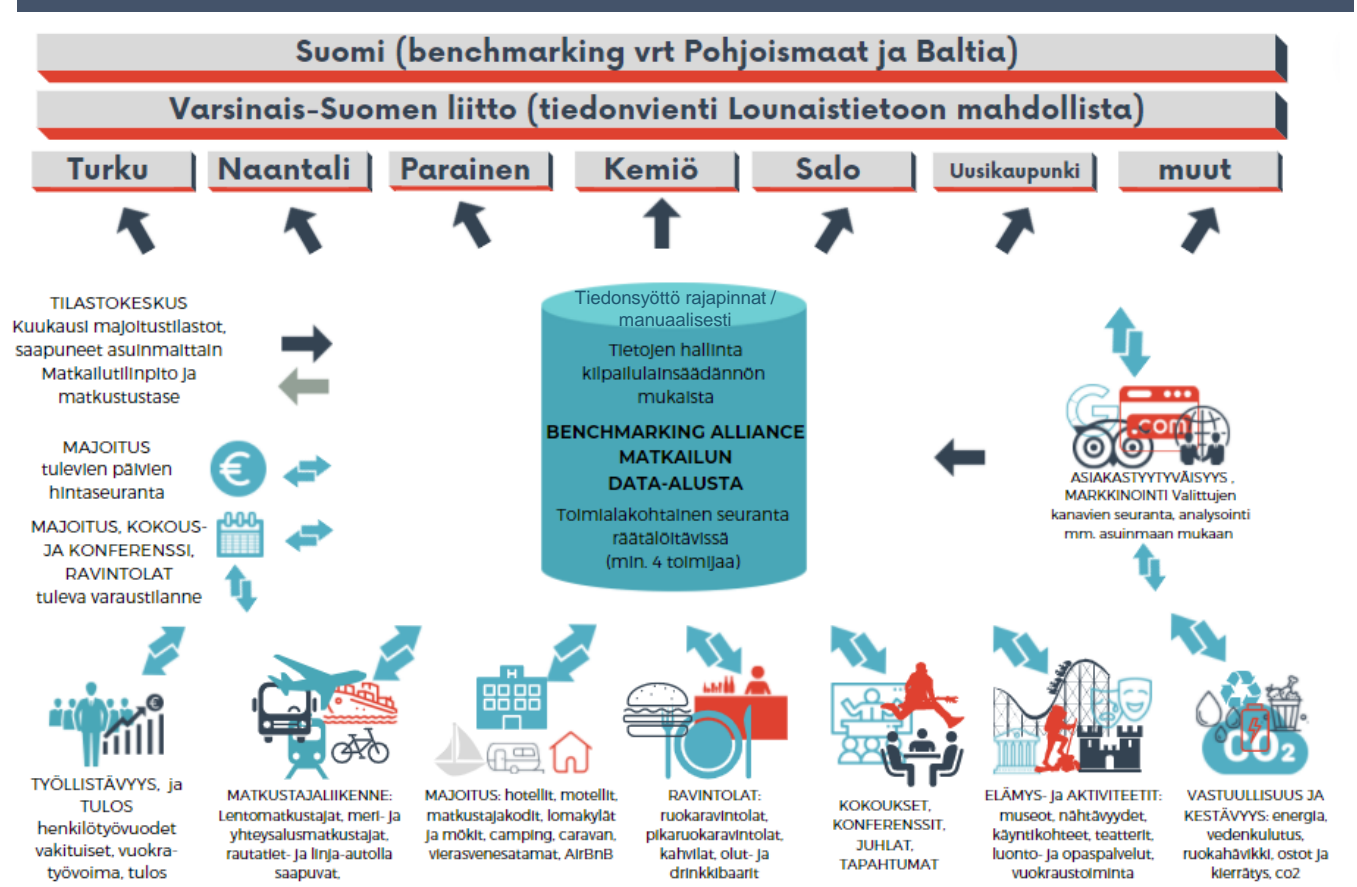
# BENCHMARKING ALLIANCE YHTEINEN DATA-ALUSTA JA TOIMINTAMALLI

Hotellit ovat jakaneet ja hyödyntäneet yhteistä data-alusta toimintamallia yli 20 vuoden ajan Suomessa ja kansainvälisesti, mukana mm. kaikki suurimmat majoitusketjut Pohjoismaissa

## Benchmarking Alliance data-alusta

<p><b>Tausta ja tarve</b></p> 	<p>200+ majoitusliikettä seuraa päiväkohtaisia avainlukuja Suomessa, Pohjoismaissa ja Baltiassa palvelu on käytössä 1800+ toimipisteessä. Uniikki ja reaaliaikainen kattavuus toteutuneesta kapasiteetin käytöstä, asiakasmääristä ja liikevaihdosta.</p>
<p><b>Sopimusmallit</b></p> 	<p>Benchmarking Alliancen sopimusmalli kattaa toimipistekohtaisen ja alueorganisaation sopimusmallit: (1) Toimija / datan toimittaja (2) datasopimus / datan hyödyntäjä. <b>Kilpailulainsäädännön mukaiset sopimukset.</b> Sovittaessa koontitietoja voidaan julkaista, päivätrendien julkaiseminen vääristää kilpailuasetelmaa.</p>
<p><b>Lisäarvo-palvelut</b></p> 	<p>Räätälöityjen ja ulkopuoliseen dataan pohjautuvien ratkaisujen kehittäminen mahdollista. Mahdollistaa kapasiteetin ja kantokyvyn seurannan. Joustava toimintamalli, turvallinen tiedon keräys ja jako ekosysteemin toimijoille voidaan toteuttaa alalle kustannustehokkaasti. Tiedot voidaan kilpailulainsäädännön puitteissa toimittaa alueen dashboard ratkaisuihin.</p>
<p><b>Tuotteistetut ratkaisut</b></p> 	<p>Päivätrendit eri matkailun toimialoille, jotka perustuvat toimijoiden aktiiviseen osallistumiseen. Osallistujille valmiiksi analysoituna omat tulokset sekä benchmarking vertailu. Aluetrendit kaupungeille ja alueorganisaatioille. Mahdollisuus tietojen siirtoon organisaation omaan dashboardiin.</p>
<p><b>Digikehitys</b></p> 	<p>Tiedonsiirron rajapinnat valmiina, uusien rajapintojen kehittäminen ketterää ja nopeaa. Uusien toimialojen lisäämisvalmius, sillä toiminta- ja sopimusmallit ovat valmiina. Alueiden tarpeisiin räätälöityjen dashboardratkaisujen kehittäminen.</p>

Lähteet: Benchmarking Alliance



### Tietolähteet

- Matkailutoimijat toimittavat tiedot päivittäin automaattisesti tai manuaalisesti
- Tilastokeskus, Finavia kuukausittain
- OTA Insight -hintaseuranta
- MyReputatioMonitor asiakaskokemustiedot
- Asiakkaan ostaman datan visualisointi
- Kassa- ja toiminnanohjaus järjestelmät
- BI ja RMS järjestelmät

# Lounaistieto Liikenne- ja matkailu

## ALUEET

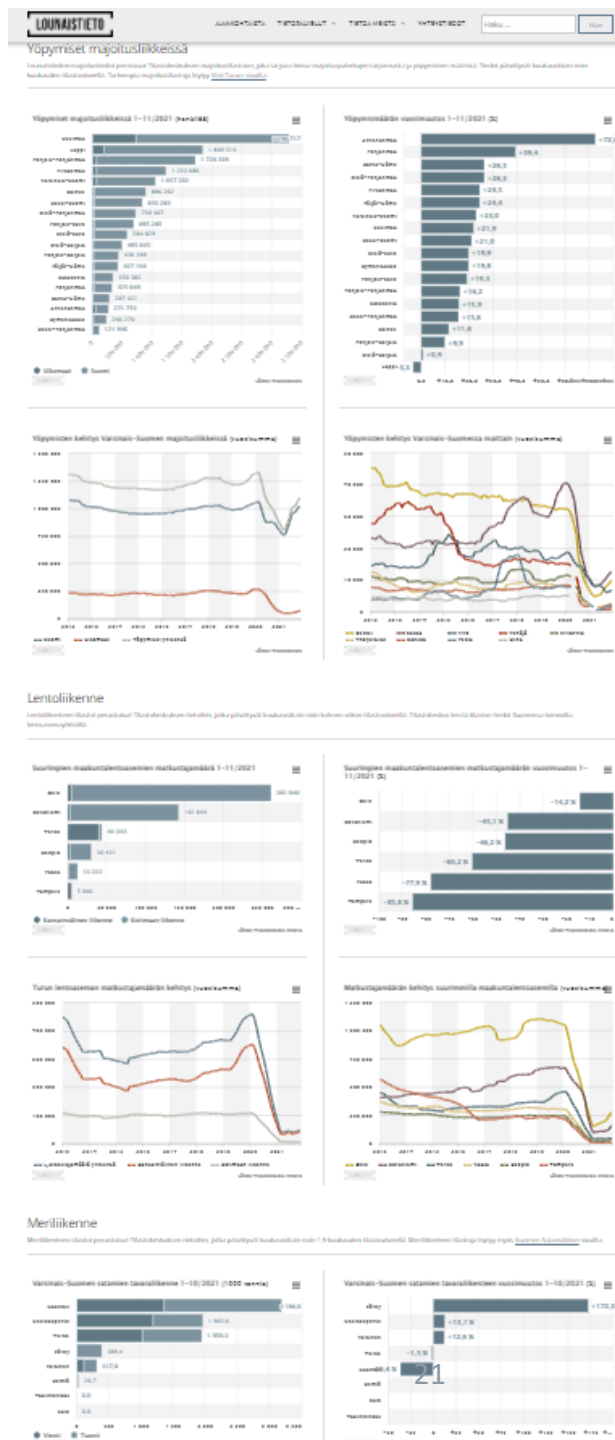
- Majoitus: Varsinais-Suomi
- Satamat: Helsinki, Turku, Maarianhamina, Eckerö, Naantali, Vaasa
- Lentoasemat: Turku, Tampere, Oulu, Rovaniemi, Vaasa, Kuopio

## TOIMINTAMALLI

- Valmiiden tietolähteiden visualisointi
- Tietojen päivitys kuukausittain, neljännesvuosittain tai kerran vuodessa
- Ei tiedonkeräystä, Benchmarking Alliancen data-alustan tiedot voidaan tuottaa Lounaistiedon Liikenne- ja matkailusivustolle

## TIETOLÄHTEET JA TIEDOT

- Tilastokeskus kuukausittain:
  - Yöpymiset majoitusliikkeissä vuoden alusta ja muutos%
  - Yöpymisten kehitys, vuosisumma
  - Yöpymisten kehitys Varsinais-Suomessa maittain
  - Meriliikenne: VS satamien tavaraliikenne ja vuosimuutos, yhteenlaskettu kehitys ja muutos
  - Meriliikenne: VS satamien matkustajamäärä ja vuosimuutos
- Tilastokeskus/Finavia kuukausittain:
  - Suurimpien mmakuntalentoasemien matkustamäärä ja muutos vuoden alusta
  - Turun lentoaseman ja suurimpien maakuntalentoasemien matkustajamäärän kehitys
- Väylävirasto - vuosittain
  - Raideliikenteen matkustajamäärän kehitys Varsinais-Suomessa
  - Tieliikenteen keskimääräisten liikennemäärien kehitys



# TOIMINTAMALLIEHDOTUS Q1 2022-

## Vuorovaikutus, tiedon kulku ja yhteisten toimenpiteiden edistäminen alueella

---



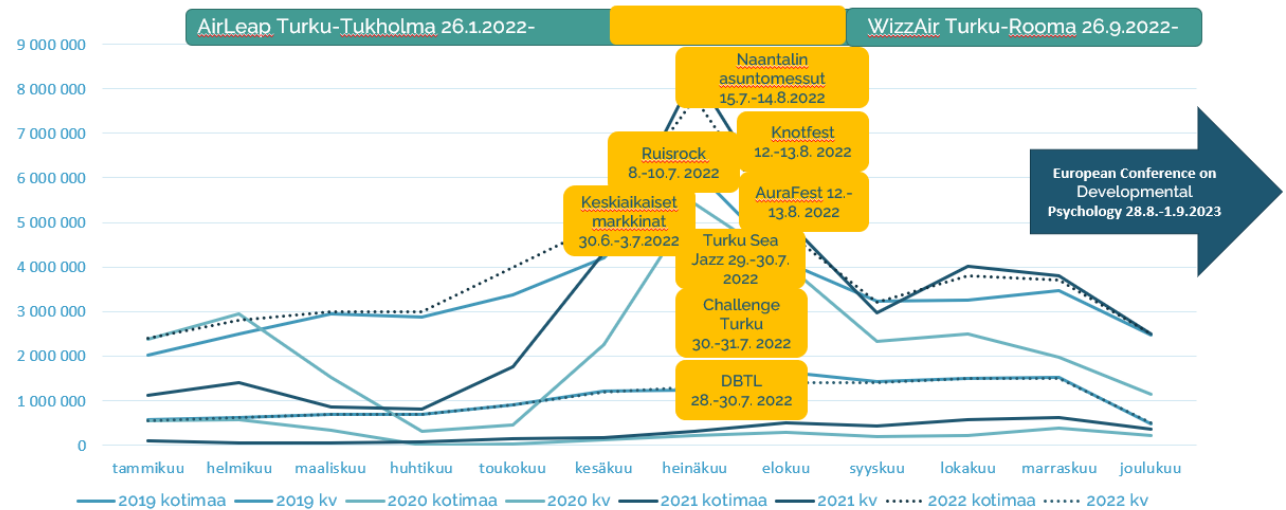
- Kuukausittain
  - Aluekehitys- ja aluemarkkinointiorganisaatioiden sekä kaupunkien edustajat toimenkuvan mukaan
    - Edellisen kuukauden tilastot, miksi meni hyvin? Miksi jäätiin odotuksista?
    - Kampanjoiden tulokset, näkyikö tilastoissa? Miksi? Miksi ei?
    - Seuraavat 3-6-9-12kk näkymät, toimenpidesuunnitelmat; tuotekehitys, myynti- ja markkinointi
    - Onko tarvetta muiden kuin majoitus, lento- ja risteilymatkustajien tilastoille?
- Kuukausittain tai neljännesvuosittain
  - Aamukahvit tms. jossa tilastot, analyysit ja tulevat näkymät ja yhteismarkkinoinnin toimenpiteet ja tavoitteet jaetaan alueen yritysten kanssa sekä kuullaan yritysten näkemyksiä
- 1-2 kertaa vuodessa
  - Matkailuparlamentti tai muu verkottumistilaisuus, jossa alueen matkailun kehittymistä seurataan suhteessa alueen tavoitteisiin ja matkailun ekosysteemin toimintaa on mahdollista edistää ja syventää. Osallistujilla mahdollisuus vaikuttaa tuleviin suuntauksiin ja täydentää tietoja

# TIEDOLLA JOHTAMISEN EDISTÄMINEN 2022- Ehdotus toimenpiteistä (huom. alueelliset erot)



# DYNAAMINEN ENNAKOINTI : Ympärivuotinen saaristo-, luonto- ja kulttuurimatkailun kohde 2027

- Toimenpiteet ympärivuotisuuden edistämiseksi alueittain
- Toimenpiteet kesäkauden tasoittamiseksi, esim. massatapahtumien päällekkäisyyden välttäminen, joka vaikuttaa
  - asiakaskokemukseen
  - yritysten ansaintalogiikkaan
- Päivä- ja kausiennuste alueittain ja toimialoittain
- Toimenpiteet uusien ja nykyisten yhteyksien hyödyntämiseksi matkailussa sekä toimenpiteiden ennakoitu vaikutus ja seuranta
- Toimenpiteet uusien ja nykyisten asiakkuuksien hyödyntämiseksi matkailussa sekä toimenpiteiden ennakoitu vaikutus ja seuranta
- Pandemian ja muiden odottamattomien muutosten vaikutukset ja varautuminen eri skenaarioin, ennakointi/ennustemalli tulee päivittää uuden tiedon pohjalta säännöllisesti
- Ennakoimisen kehittämiseksi tulee huomioida myynnin, markkinoinnin, toimijoiden tarjoaman kapasiteetin ja toimintaympäristön tuomien muutosten vaikutus eri toimialoille. Vastuuorganisaation toimintamalli ja tavoitteet sekä saatavilla oleva data vaikuttavat ennakointimallin lopulliseen muotoon





# KONSORTIOYHTEISTYÖSSÄ

**HMMH CONSULTING**  
**MARKKINOINTIVIESTINTÄTOIMISTO BRIIFFI**  
**KONVERTIGO**

- Tiedolla johtamisen toimintamallin kehittäminen
- Tiedolla johtamisen data-arkkitehtuurin suunnittelu ja kehittäminen
- Markkinointistrategiat, brändin kehittäminen ja kirkastaminen
- Digitaalinen viestintä ja oivaltava mainonta
- Strateginen viestintä ja maineenhallinta
- Tiedolla johtamisen ansaintalogiikka matkailuyrityksille

## LISÄTIETOJA

Hanna Lak

[hanna.lak@hmmhconsulting.com](mailto:hanna.lak@hmmhconsulting.com)

Timo Hänninen

[timo.hanninen@konvertigo.fi](mailto:timo.hanninen@konvertigo.fi)

HANNA  
LAK



p. 040-1868409

JONNE  
SAIVOSALMI



p. 040-5693333

TIMO  
HÄNNINEN



p. 040-8612525

TARJA  
KIVILAHTI



p. 040-5596909

# KIITOS!



**If you can't measure it  
You can't improve it**

**- Peter Drucker**