



ASIAKASYMMÄRRYS JA TIEDOLLA JOHTAMINEN
ALUEORGANISAATIOSSA

LOPPURAPORTTI

3.5.2021

SISÄLLYS

- Visio ja missio
- Tiedolla johtamisen tavoitteet
- Liiketoimintaterpeet ja mittarit
- Sidosryhmät ja tavoitteet
- Tietotarpeet ja datalähteet
- Matkailun tietoarkkitehtuuri
- Tiedon hyödyntäminen
- Toimenpiteet
- Tiedolla johtamisen menetelmät ja työkalut
- Big Four dashboard
- Tiedolla johtamisen kehityskohteet ja roadmap

STRATEGINEN TAHTOTILA

VISIO

Tiedolla johdettu menestyvä matkailualue

MISSIO

Johtaa esimerkillä ja osallistaa sidosryhmiä jakamaan tietoa sekä hyödyntämään sitä asiakaslähtöiseen liiketoiminnan kehittämiseen.

TIEDOLLA JOHTAMISEN TAVOITTEET

- Päivittäinen päätöksenteko ja toiminnanohjaus perustuu ajantasaisiin ja laadukkaaseen tietoon, joka on helposti käytettävissä ja tulkittavissa

Tietotarpeiden
tunnistaminen ja
liiketoiminnallisen
hyödyn arviointi

Keskitetyn
raportointiympäristön
käyttöönotto ja
hyödyntäminen

Aktiivinen tiedon
jakaminen ja
analysointi
sidosryhmien kesken

Tiedon aktiivisesta
hyödyntämistä
päivittäistä rutiinia

LIIKETOIMINTATARPEET JA MITTARIT

KYSYNTÄ JA
ASIAKASTARPEET

Varaustilanne
Myynti

Markkinapotentiaali
Kiinnostuksen kohteet
Google haut

ASIAKASPOLKU JA
MARKKINOINTI

Tavoittavuus
Verkkokävijät
Sitoutuminen

Toimenpiteet
Konversiot
Kustannukset vs hyödyt

ASIAKASKOKEMUS

Rating
Palautteiden määrät
NPS / CES

Puskaradio/some

SAAVUTETTAVUUS

Kapasiteetti
Varaustilanne

ALUE JA DMO

Yritysten
kyvykkyydet

DMO aktiviteetit ja
tulokset

SIDOSRYHMÄT JA TAVOITTEET

Kenelle raportoidaan?
Hallitus, sisäinen, asiakkaat yms.

Miksi ko sidosryhmälle raportoidaan, mitä halutaan perustella ja saada aikaiseksi?

Kuinka usein raportoidaan?

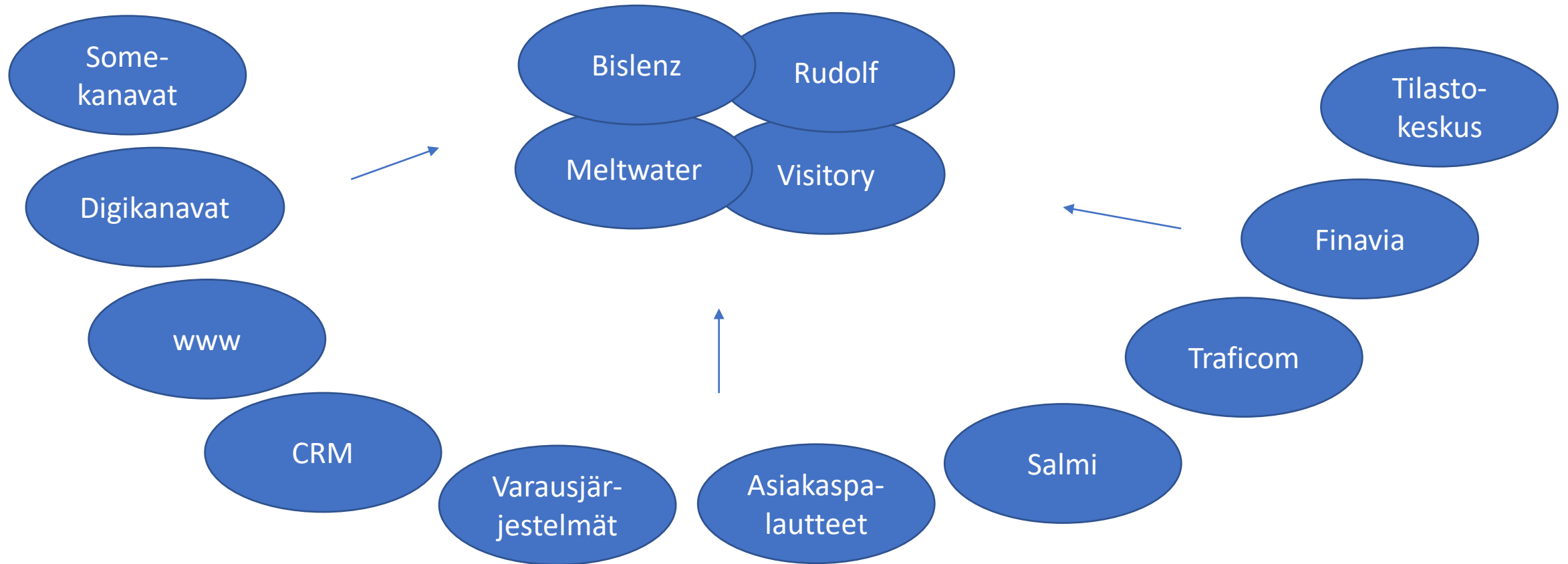
Kenen tehtävä on huolehtia raportoinnin toteutumisesta?

SIDOSRYHMÄ	TAVOITE	FREKVENSSI	VASTUU
Sisäinen (oma organisaatio)	Yhteinen tilannekuva koko ajan kaikkien saatavilla Jatkuva oppiminen ja toimintamallin kehittäminen	Viikoittain Kuukausittain	
Omistaja(t)	Monipuolinen katsaus tehtyihin toimenpiteisiin ja niiden vaikutuksiin systemaattisesti viestittynä, kumulatiivisen ymmärryksen kasvattaminen	Kvartaaleittain Vuosittain	
Yritykset	Konkreettinen tieto tehdyistä toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista Esimerkillä johtaminen: tiedon jakaminen ja käyttäminen hyödyttää kaikkia osapuolia	Kvartaaleittain Vuosittain	
Media ja muu julkinen	Tiedottaminen perustuu faktoihin Päätöksenteko perustuu faktoihin Ymmärrettävää ja vertailukelpoista tietoa saatavilla	Kvartaaleittain Jatkuvana	

TIETOTARPEET JA DATALÄHTEET



MATKAILUN TIETOARKKITEHTUURI



TIEDON HYÖDYNTÄMINEN

TILANNEKUVA

Miten meillä menee
Mistä myynti tulee
Mistä asiakkaat tulevat
Mitä olemme tehneet
Mitä mieltä asiakkaat ovat

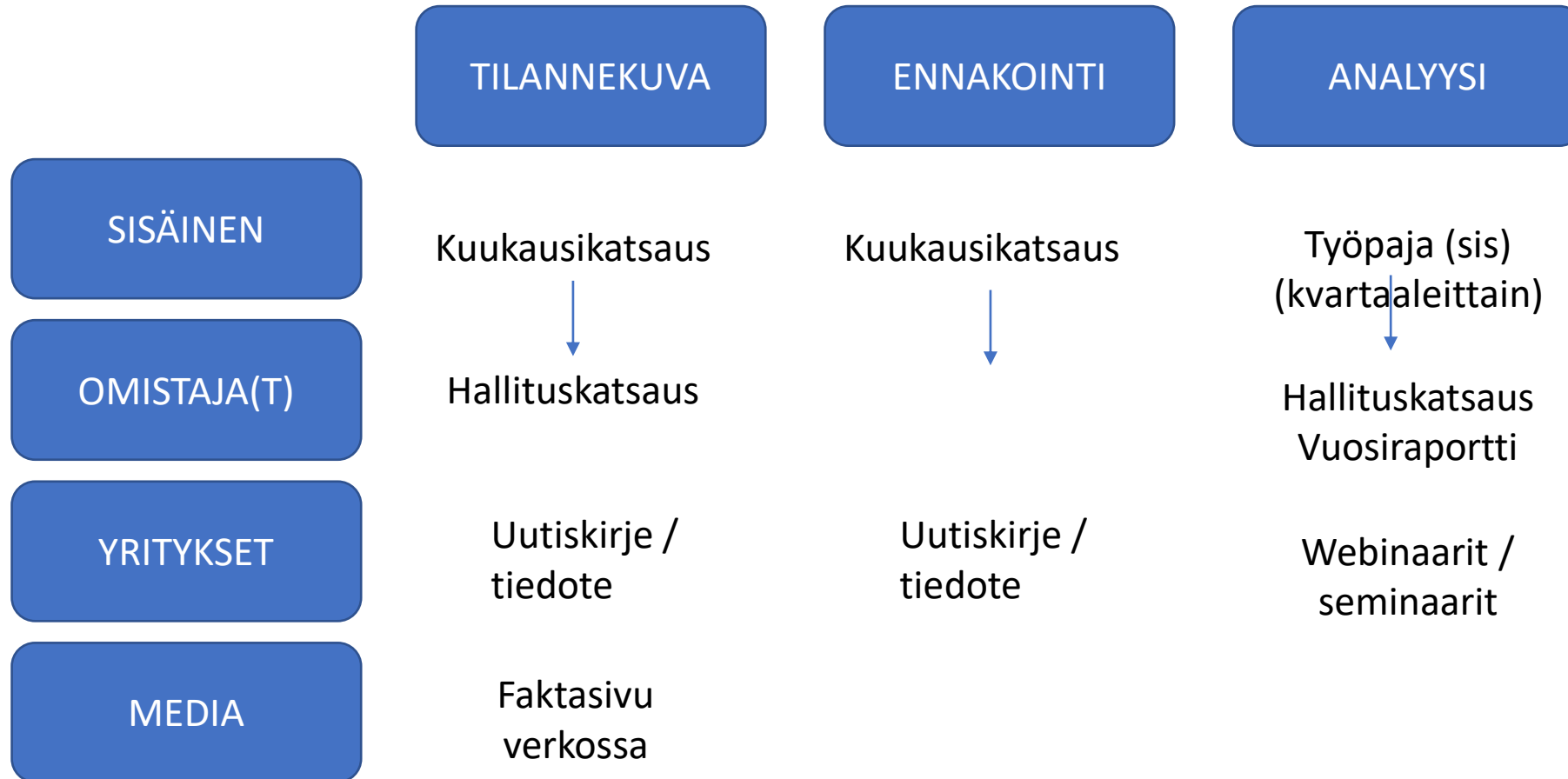
ENNAKOINTI

Muutostrendit
Mikä on muuttunut
Mitä se tarkoittaa
Mitä voidaan tehdä

ANALYYSI

Mitä tehtiin
Mitä tuloksia saatiin
Miksi näin kävi
Mitä tästä voidaan oppia

TIEDON HYÖDYNTÄMINEN



	KÄYTÖSSÄ	SAATAVILLA	INVESTOINTI
KYSYNTÄ JA ASIAKASTARPEET	Visitory majoitusdata Varaustilanne hakupalveluissa Google Trends Search console Rudolf	Lomarengas Varausjärjestelmät OTA:t	<u>Benchmarkin Alliance</u> <u>AirDNA-data</u> Global Web Index
ASIAKASPOLKU JA MARKKINOINTI	Mainosnäytöt Viestinnän kattavuus Tykkäykset, jaot, kommentit Kävijät, selatut sivut, vietetty aika	Meltwater rss Vaikuttajayhteistyön seuranta	Yrityskohtainen asiakaspolku Meltwater API
ASIAKASKOKEMUS	Omat kyselyt Google MyBusiness Tutkimusraportit	Meltwater <u>rss</u> <u>some kuuntelu</u>	<u>Tripadvisor</u> booking.com Meltwater API
SAAVUTETTAVUUS		Finavia Traficom	Finnair ja lentoyhtiöt Operaattoridata (Telia/Elisa)
ALUE JA DMO	Matkailutulo (TAK) VF STF ohjelma VF kv-valmiudet VF digivalmiudet Matkanjärjestäjävierailut Tapahtumat ja kongressit Media- ja vaikuttajavierailu Matkailineuvonta	Tilastokeskus - Muuttoliike - Investoinnit	Matkailutulo Salmi Vainu yritysdata

TOIMENPITEET

Tietotarpeiden
tunnistaminen ja
liiketoiminnallinen
hyöty

Asiakaspalautteen
aktivointi

Tietotarpeiden
priorisointi - Uusien
tietolähteiden
käyttöönnotto

Keskitetyn
raportointiympäristö
n käyttöönnotto

Bislenz perehtyminen

B4 raportit

DMO tietolomakkeiden
käyttöönnotto

Aktiivinen tiedon
jakaminen
sidosryhmien kesken

Yritysten aktivointi

- Yksisuuntaisesti
- Kaksisuuntaisesti

Jaetut tietolähteet ja
raportit

Tiedon aktiivisesta
hyödyntämistä
päivittäistä rutiinia

Bislenz mukaan
vakiopalaveri

Raportointisyklin
toteuttaminen

TIEDOLLA JOHTAMISEN TYÖKALUT

PROSESSIT

JÄRJESTELMÄT

RAPORTOINTI

Tietotarve analyysi

Bislenz

Bislenz

Tilannekuvan malli

Meltwater

Webinaarit / työpajat

Ennakoinnin malli

Visitory

Uutiskirjeet

Analyysin malli

Lapin Luotsi

Mediakatsaus-sivu /

Asiakaspolun KPI:t

Julkiset tulossivut

BIG FOUR YHTEINEN DASHBOARD

KANSAINVÄLINEN
KIINNOSTUS

Vierailijat verkkosivulla
eri maista

KANSAINVÄLINEN
KIINNOSTUS

Google Haut

VARAUSTILANNE

Vapaa
majoituskapasiteetti

KÄVIJÄMÄÄRÄ
ALUEELLA

Vedenkulutus

KEHITYSKOHTTEITA

- Tripadvisor ja muu asiakaspalautedata
- Meltwater datan hyödyntäminen
- Mediakatsaus sivu (yhteenvedo alueen yrityksille..)
- Tekoälysovellukset datan analysoimiseksi
- Varausjärjestelmädatat

KEHITYSKOHTTEET JA ROADMAP

H2 2021

Kehitystyöpaaja (syyskuu)

Asiakaspalautteen aktivointi

Bislenz perehtyminen

DMO tietolomakkeet
B4 raportit

Systemaattisen prosessin
Aktivointi – Bislenz mukaan
vakiopalaverihin

Mediakatsaus-sivu

H1 2022

Tietolähde läpikäynti
Kehitystyöpaaja (maaliskuu)

Tekoälyn mahdollisuuksien
kartoitus

Yritysten aktivointi
- Yksisuuntainen

Jaetut tietolähteet

Sidosryhmäraportointi Bislenzistä

H2 2022

Tietolähde läpikäynti
Kehitystyöpaaja (syyskuu)

Yritysten aktivointi
- kaksisuuntainen