Liike- konferenssimatkailijoiden palvelupolkuja

Matkailun ja elämystuotannon osaamiskeskus

Marika Levomäki, Projektipäällikkö

Marika.levomaki@leofinland.fi

30.1.2013

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

idean

Projektin tiedot ja yhteyshenkilöt

Yhteys-henkilöt	Matkailun ja elämystuotannon osaamiskeskus Marika Levomäki, Projektipäällikkö Marika.levomaki@leofinland.fi Raportin kirjoittaja Idean Kalle Snellman, Senior Strategist Kalle.snellman@idean.com +385 407315774
Tavoite	Selvittää liikematkailijoiden sähköisten ja mobiilipalveluiden käyttöä, odotuksia, tarpeita, esteitä sekä ostopäätöksiin vaikuttavia tekijöitä. Näitä asioita tarkasteltiin projektissa tuotettujen palvelupolkujen kautta.
Aikataulu	Projekti toteutettiin joulukuun 2012 – tammikuun 2013 välisenä aikana.
Menetelmä	Palvelupolkujen keskeisimpänä lähteenä oli kuusi henkilökohtaista käyttäjähaastattelua. Näiden lisäksi täydennettiin tietoja ja näkemystä muista lähteistä.

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Taustaa

Tutkimuksessa luotiin liikematkailijoiden palvelupolkuja matkan suunnittelusta matkan raportointiin. Perimmäisenä tarkoituksena on tuottaa taustatietoa liikematkailijoille tarkoitettujen mobiilipalveluiden kehittämiselle. Tutkimuksen toimeksiantajan tavoitteena on tuottaa taustatietoa erityisesti sijaintia ja sosiaalisia verkostoja hyödyntäviä mobiilipalveluita varten.

Palvelupolut luovat pohjan matkan eri vaiheiden ymmärtämiselle. Palvelupolkujen luomisen yhteydessä löytyi useita kipupisteitä ja mahdollisia uusia palveluideoita, joita on kuvattu esityksen lopussa. Samanaikaisesti uudet teknologiat ja laitteet avaavat jatkuvasti uusia mahdollisuuksia palvelukehitykselle ja tämän dokumentin tarkoitus on toimia lähtökohtana ideoinnille.

Toteutus

Tutkimus toteutettiin haastattelemalla kuutta liike- ja konferenssimatkailijaa ja tekemällä näiden pohjalta kaksi palvelupolkua.

Kohderyhmät

Projektin haastateltavista puolet olivat ns. moderneja humanisteja, jotka olivat määritelty seuraavasti:

- Yritän elää niin, että myös tulevilla sukupolvilla olisi mahdollisuus nauttia hyvistä elinolosuhteista
- Yksi elämäni suurimmista iloista on tuottaa hyvinvointia ja iloa muille ihmisille
- Olen kiinnostunut vieraista kulttuureista
- Haluan tavata ja tutustua uusiin ihmisiin eri maista
- Olen kiinnostunut uusista kulttuuri-ilmiöistä ja avoin uusille ajatuksille ja ideoille
- Elämän tärkeimpiin asioihin kuuluu oman kehon, mielen ja tunteiden tasapaino
- Pidän itsestäni huolta, jotta tuntisin oloni mahdollisimman terveeksi ja elinvoimaiseksi

Loput haastateltavista olivat satunnaisesti valittuja liike– ja konferenssimatkailijoita.

HAASTATTELUT

KUUSI LIIKE- JA KONFERENSSIMATKAILIJAA

Modernit humanistit

Nainen (26)
Tohtorikoulutus-ohjelmassa

Nainen (25)
IT projektipäällikkö

Nainen (30)
Yrittäjä

Muut

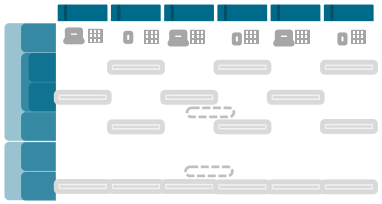
Mies (38)
Tuotepäällikkö

Mies (43)
Myyntijohtaja

Nainen (39)
Digimarkkinoinnin konsultti

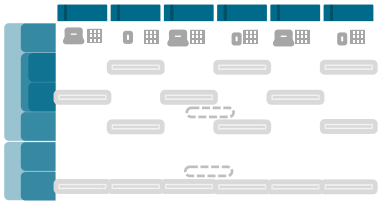
Haastattelujen tulokset yhdistetty yhdeksi tarinaksi:

PALVELUPOLKU 1



Haastattelujen tulokset yhdistetty yhdeksi tarinaksi:

PALVELUPOLKU 2



OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Liikematkailijan palvelupolku

MODERNI HUMANISTI – palvelupolun yhteenveto

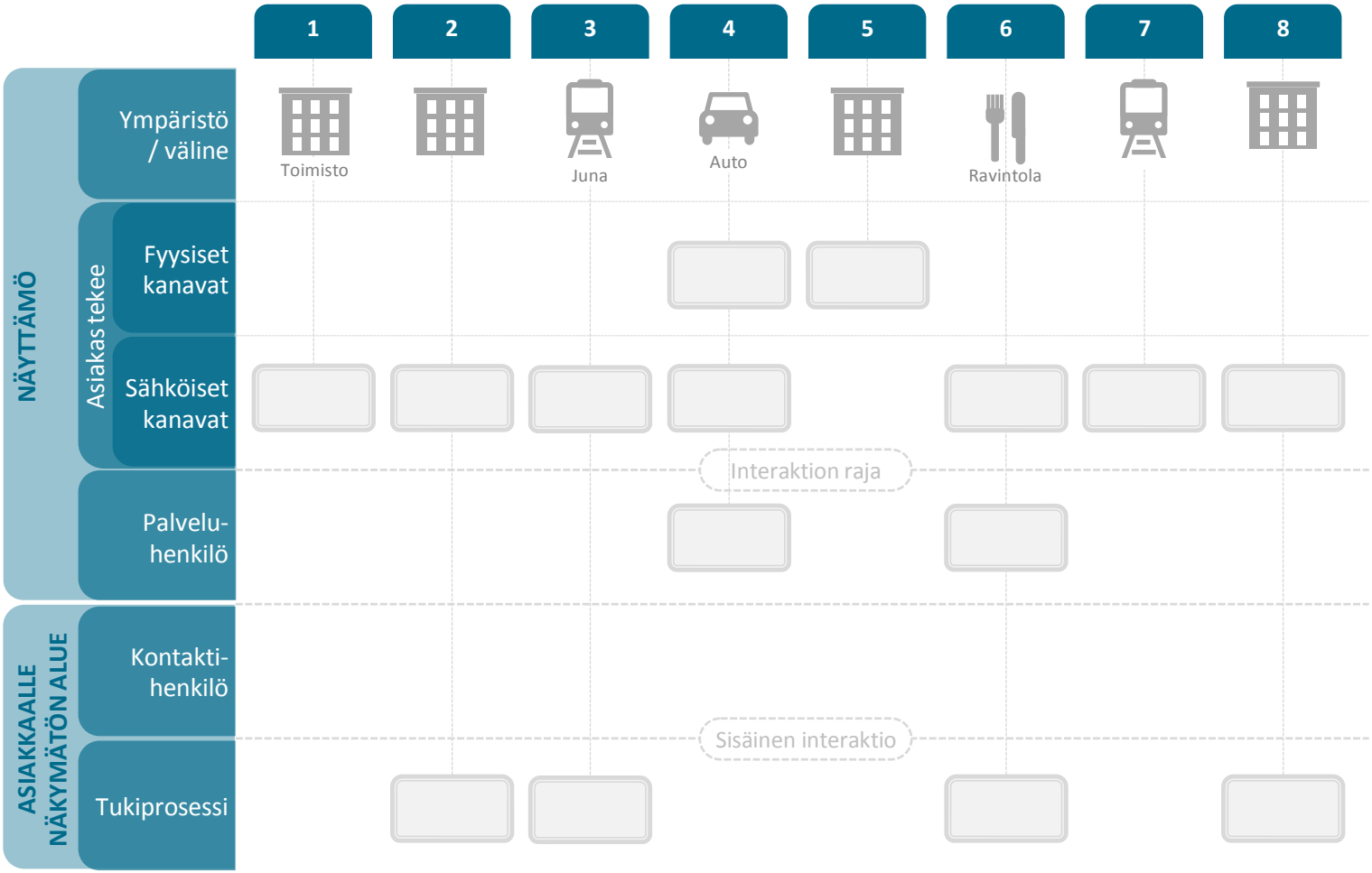
Maria (30)

- Luovan alan yrittäjä
- Asuu Helsingissä
- Tekee työmatkoja säännöllisesti noin 12 kertaa vuodessa

Omistaa

Applen kannettavan iPhonen

Maria on myynyt kahden päivän koulutuksen Rovaniemeläiselle julkishallinnon organisaatiolle. Maria aikoo matkustaa asiakkaan luo yöjunalla ja yöpyä perillä kaksi yötä.



1 Suunnittelu

2 Matkan varaus

3 Menomatka

4 Perille saapuminen

5 Tapaaminen

6 Vapaalla perillä

7 Kotimatka

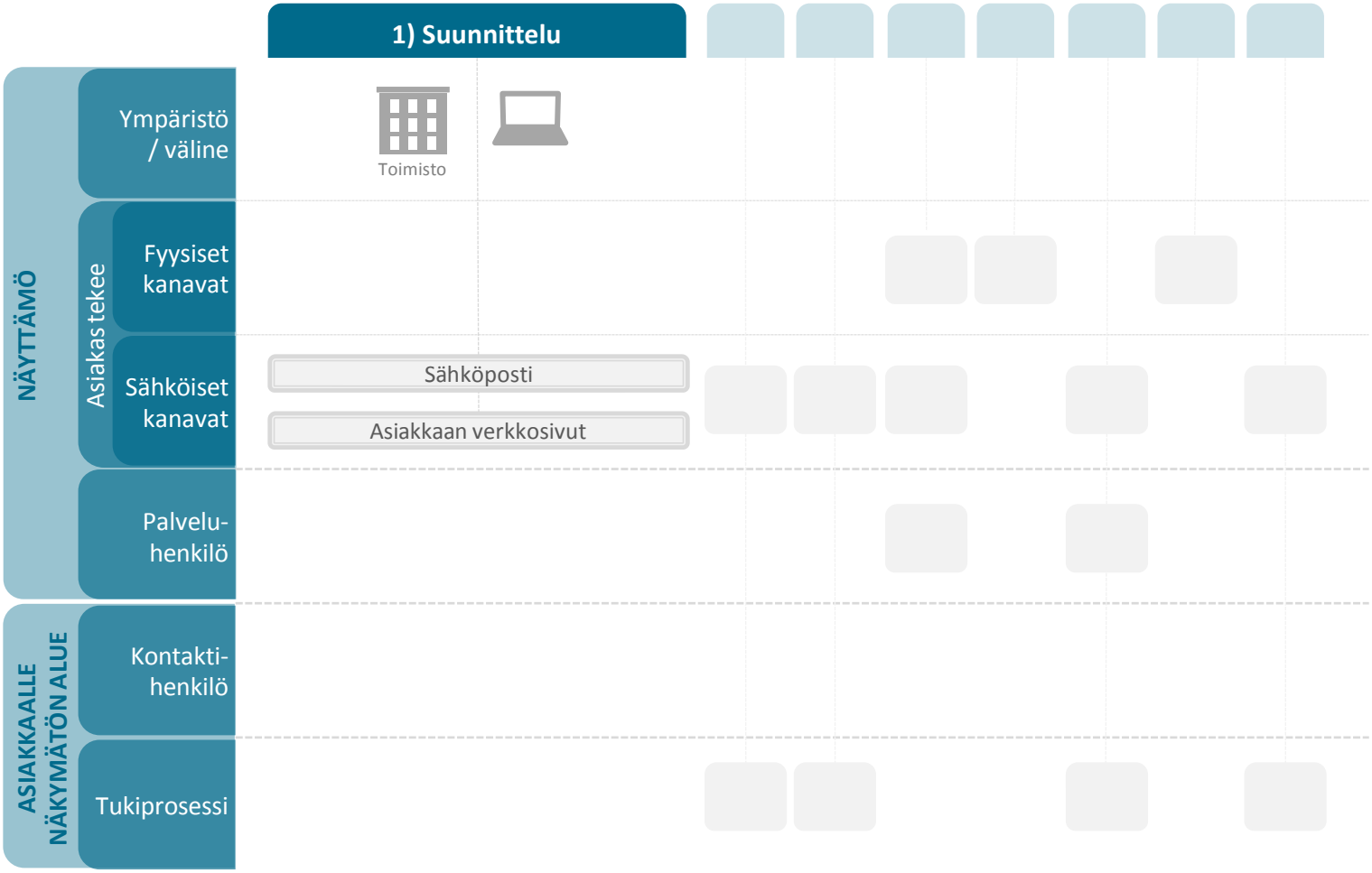
8 Matkan jälkeen

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Liikematkailijan palvelupolku

MODERNI HUMANISTI – matkan vaiheet

Maria on sopinut asiakaskoulutuksen alustavasti jo puoli vuotta ennen ajankohtaa. Kaksi kuukautta ennen työmatkaa hän sopii sähköpostitse tarkan ajan koulutukselle sekä tarkistaa asiakkaan osoitetiedot.



OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Liikematkailijan palvelupolku

MODERNI HUMANISTI – matkan vaiheet

Kahta viikkoa ennen matkaa Maria selvittää eri verkkopalveluista aikataululliseesti optimaalisimmat kulkuvälineet ollakseen sopivasti perillä asiakkaalla. Hän päätyy juna-vaihtoehtoon ja varaa liput yöjunaan.

2) Matkan varaus

NÄYTTÄMÖ

- Ympäristö / väline: Toimisto
- Asiakas tekee
  - Fyysiset kanavat
  - Sähköiset kanavat: VR:n verkkosivu; Eri lentoyhtiöiden verkkosivut
- Palvelu-henkilö

ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN ALUE

- Kontakti-henkilö
- Tukiprosessi: VR:n varausjärjestelmä

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Liikematkailijan palvelupolku

MODERNI HUMANISTI – matkan vaiheet

Maria matkusti yöjunalla ollakseen aamulla sopivasti perillä. Matkan alussa hän käytti vähän älypuhelintaan, mutta meni nukkumaan pian lähdön jälkeen.

3) Menomatka

NÄYTTÄMÖ	Ympäristö / väline	Juna; Älypuhelin
NÄYTTÄMÖ – Asiakas tekee	Fyysiset kanavat	
NÄYTTÄMÖ – Asiakas tekee	Sähköiset kanavat	Uutisten selaus ja sähköpostien tarkistus älypuhelimella
NÄYTTÄMÖ	Palvelu-henkilö	
ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN ALUE	Kontakti-henkilö	
ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN ALUE	Tukiprosessi	Uutissivuston julkaisujärjestelmä ja sähköpostipalvelin

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Liikematkailijan palvelupolku

MODERNI HUMANISTI – matkan vaiheet

Päästyään perille Rovaniemelle matka jatkuu asiakasyrityksen järjestämällä autokyydillä. Ajettaessa Maria soittaa hotellille ja kertoo tulevansa sinne vasta työpäivän jälkeen.

4) Perille saapuminen

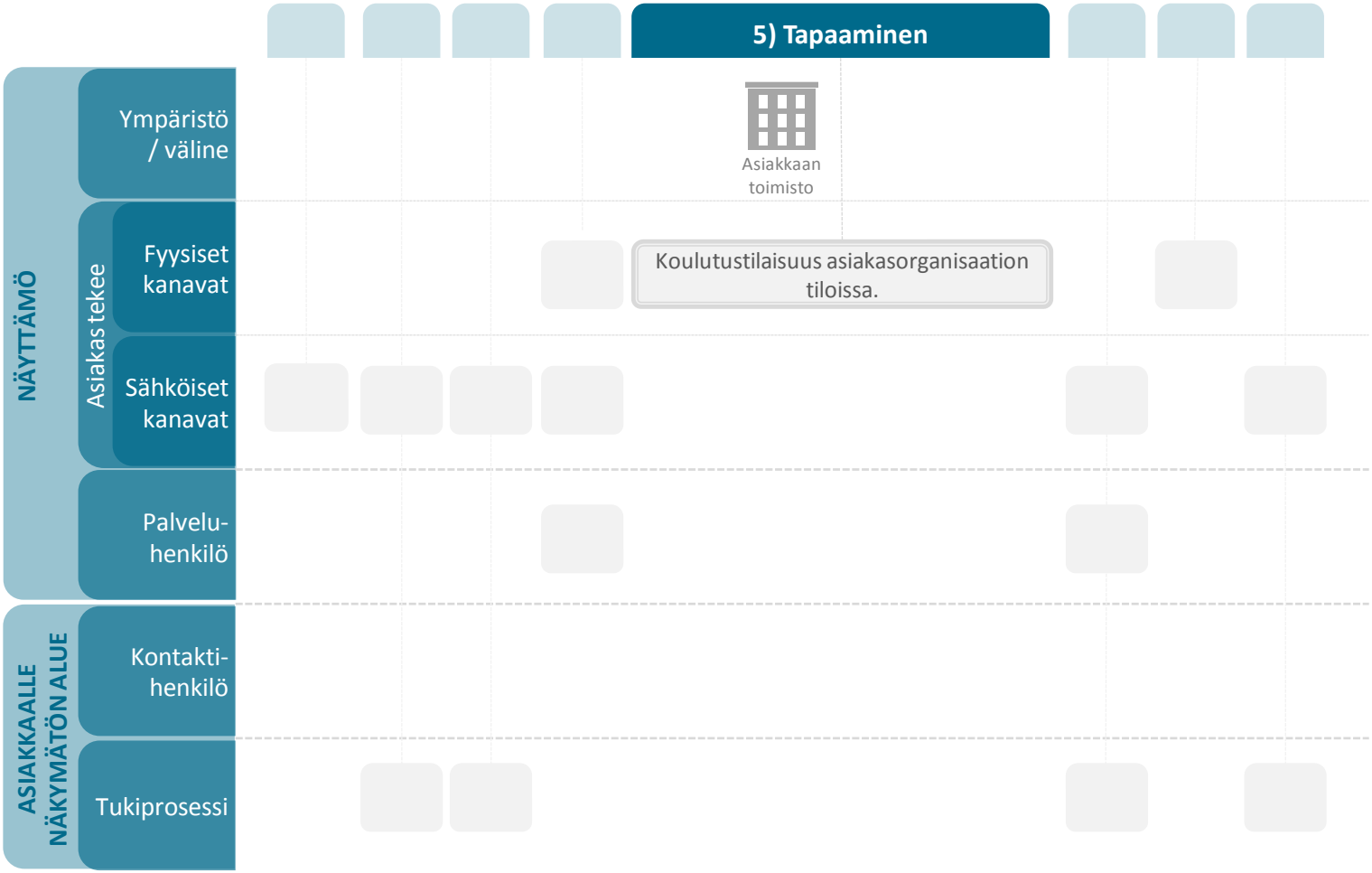
NÄYTTÄMÖ	Ympäristö / väline	Auto; Älypuhelin
NÄYTTÄMÖ – Asiakas tekee	Fyysiset kanavat	Etukäteen sovittu autokyyti juna-asemalta asiakasyritykselle.
NÄYTTÄMÖ – Asiakas tekee	Sähköiset kanavat	Soitto hotellille.
NÄYTTÄMÖ	Palvelu-henkilö	Hotellin vastaanottovirkailija.
ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN ALUE	Kontakti-henkilö	
ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN ALUE	Tukiprosessi	

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Liikematkailijan palvelupolku

MODERNI HUMANISTI – matkan vaiheet

Koulutus asiakkaan tiloissa sujuu ennakoidusti ja vaatii täyttä keskittymistä Marialta.



OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Liikematkailijan palvelupolku

MODERNI HUMANISTI – matkan vaiheet

Työpäivän jälkeen Maria menee hotellille ja huoneessaan suihkuun. Hieman myöhemmin hän menee asiakkaan kanssa illalliselle, mutta palaa hotellille jo ennen kello kymmentä, jotta on virkeä seuraavan päivän koulutuksessa.

6) Vapaalla perillä

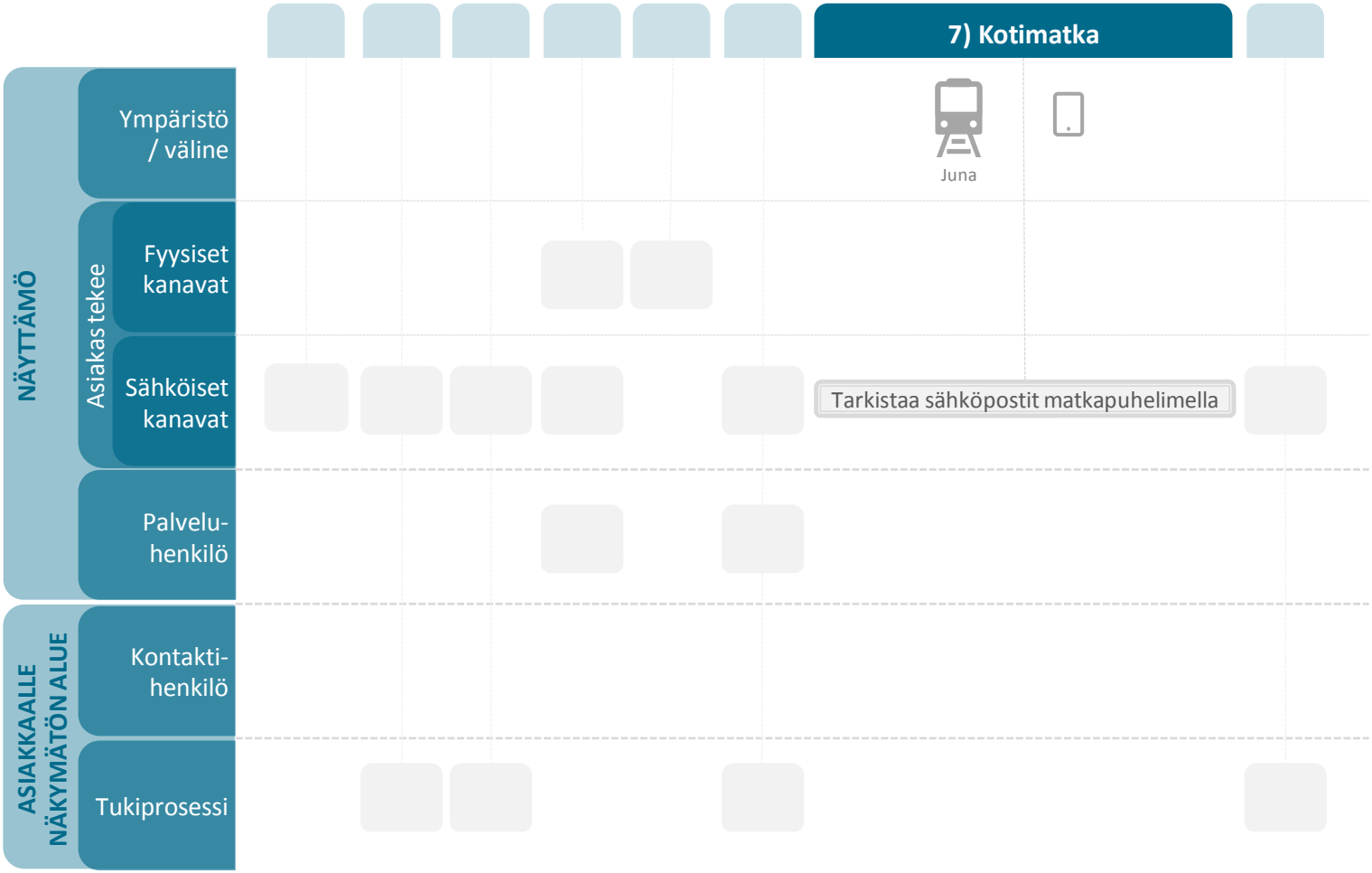
NÄYTTÄMÖ	Ympäristö / väline	Hotelli, Ravintola
NÄYTTÄMÖ – Asiakas tekee	Fyysiset kanavat	
NÄYTTÄMÖ – Asiakas tekee	Sähköiset kanavat	Hotelliin kirjautuminen
NÄYTTÄMÖ	Palvelu-henkilö	Hotellivirkailija pyytää täyttämään majoituskortin
ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN ALUE	Kontakti-henkilö	
ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN ALUE	Tukiprosessi	Hotellin varausjärjestelmä

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Liikematkailijan palvelupolku

MODERNI HUMANISTI – matkan vaiheet

Toisen koulutuspäivän päätteeksi Maria saa kyydin takaisin juna-asemalle. Hän palaa kotiin yöjunalla.



OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Liikematkailijan palvelupolku

MODERNI HUMANISTI – matkan vaiheet

Matkan jälkeen Maria kirjoittaa laskun ja lähettää sen asiakkaalle postitse. Matkalaskua ei tarvitse omassa yrityksessä tehdä.

8) Matkan jälkeen

NÄYTTÄMÖ

- Ympäristö / väline
  - Toimisto
- Asiakas tekee
  - Fyysiset kanavat
  - Sähköiset kanavat
    - Laskun kirjoittaminen ja lähettäminen.
- Palvelu-henkilö

ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN ALUE

- Kontakti-henkilö
- Tukiprosessi
  - Oman yrityksen taloushallinto-ohjelma.

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Konferenssimatkailijan palvelupolku

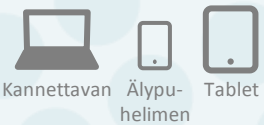
Palvelupolun yhteenveto

Peter osallistuu asiakkaan pyynnöstä Oulussa järjestettävään IT-alan messuun, jossa asiakkaan yritys julkaisee uuden palvelunsa. Peterin yritys on osallistunut palvelun suunnitteluun.

Peter (43)

- Myyntijohtaja
- New Jerseyssä asuva yhdysvaltain kansalainen
- Tekee työmatkoja noin 20 kertaa vuodessa

Omistaa



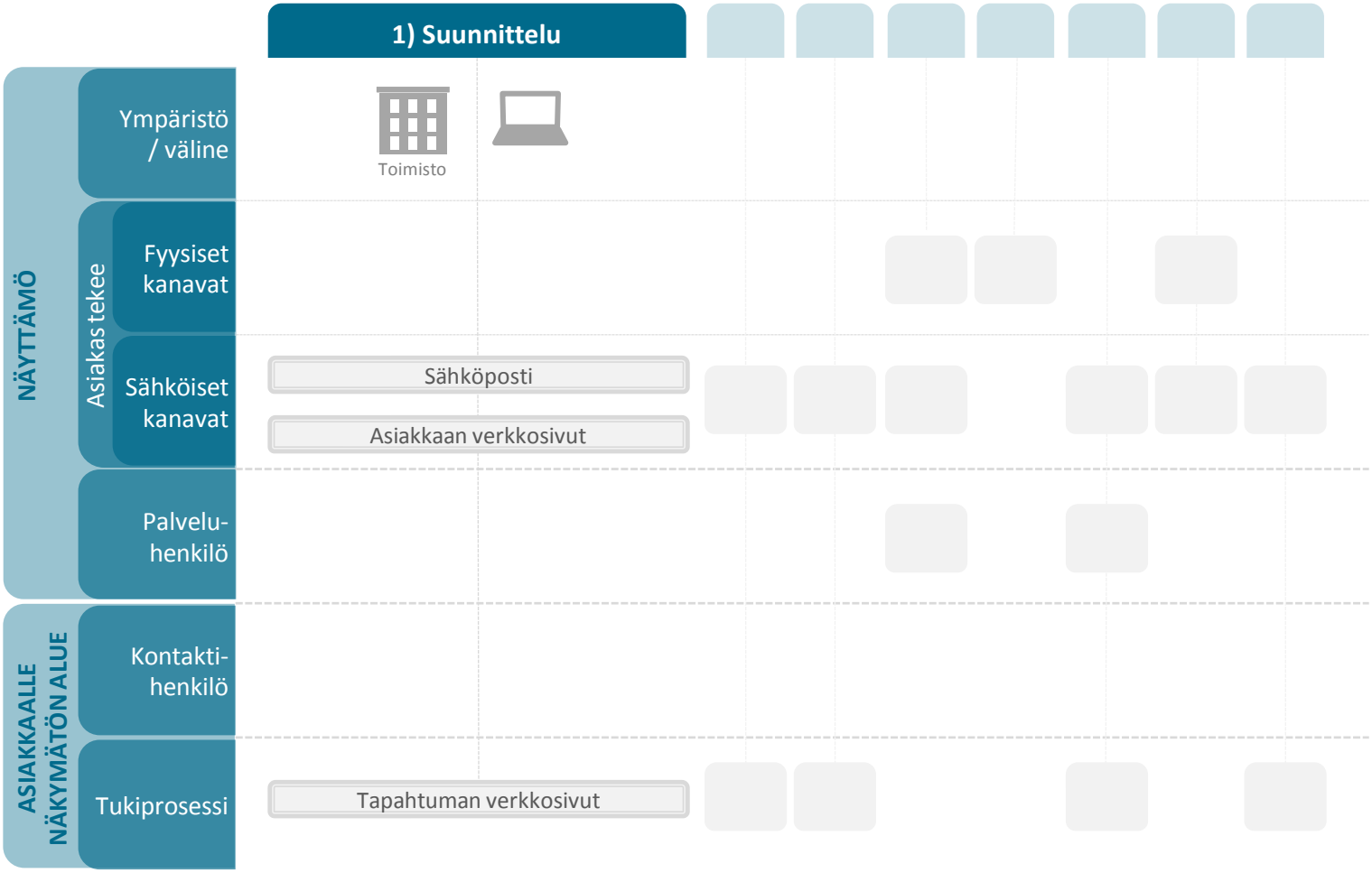
		1	2	3	4	5	6	7	8
NÄYTTÄMÖ	Ympäristö / väline	Toimisto		Lentokone	Taksi		Ravintola	Lentokone	
NÄYTTÄMÖ – Asiakas tekee	Fyysiset kanavat								
NÄYTTÄMÖ – Asiakas tekee	Sähköiset kanavat								
	Interaktion raja								
NÄYTTÄMÖ	Palvelu-henkilö								
ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN ALUE	Kontakti-henkilö								
	Sisäinen interaktio								
ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN ALUE	Tukiprosessi								

1. Suunnittelu
2. Matkan varaus
3. Menomatka
4. Perille saapuminen
5. Konferenssi
6. Vapaalla perillä
7. Kotimatka
8. Matkan jälkeen

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Konferenssimatkailijan palvelupolku

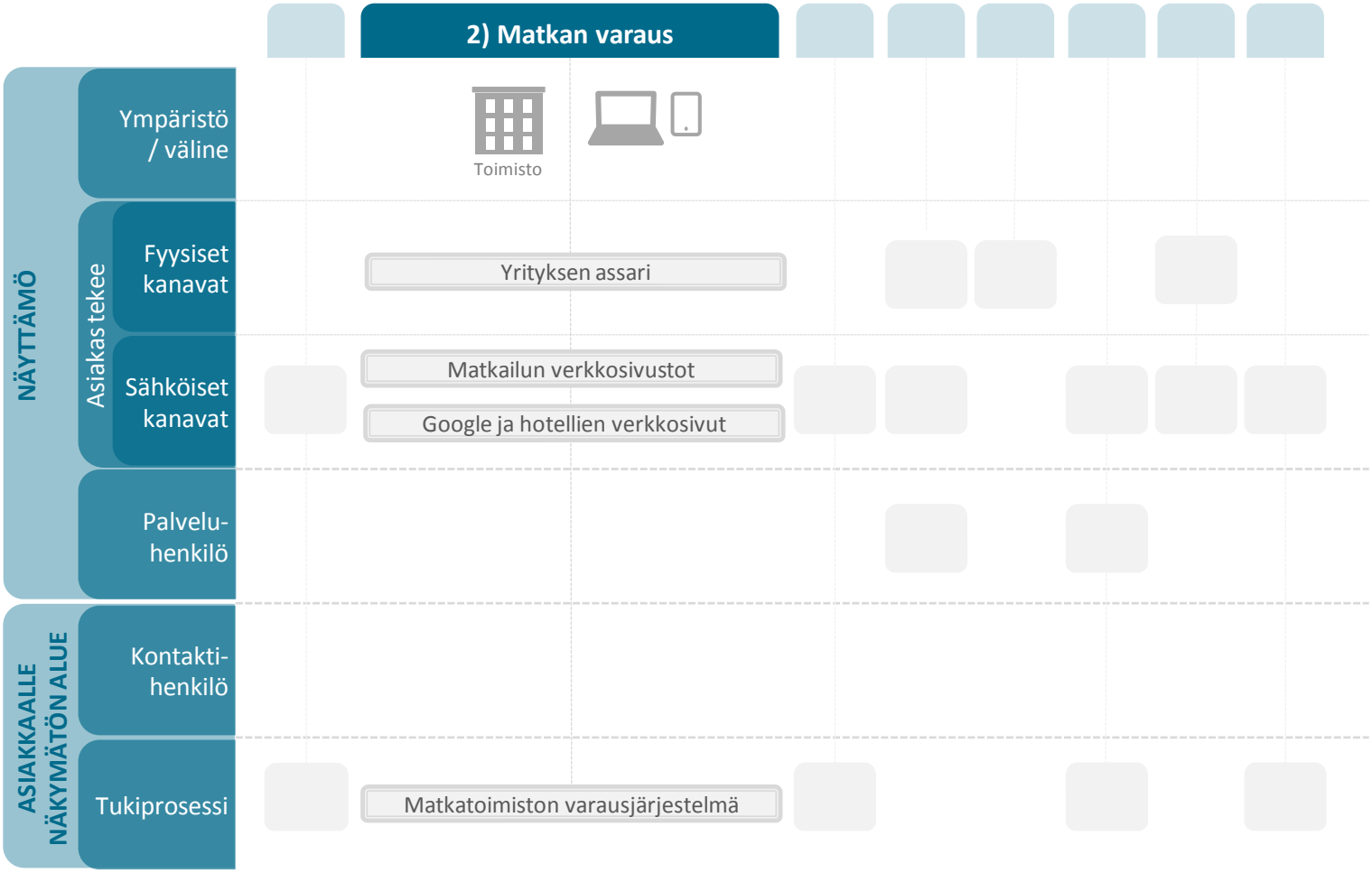
Peter asetti matkan tavoitteeksi lujittaa nykyistä asiakassuhdetta, oppia uutta sekä löytää uusia asiakkaita. Asiakas huolehti tapahtumaan ilmoittautumisesta hänen puolestaan. Peter sopi muita tapaamisia tapahtumaan sähköpostilla selvitettyä tapahtuman sivuilta osanottajalistan.



OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Konferenssimatkailijan palvelupolku

Kahta viikkoa ennen matkaa Peter tutki lento- ja majoitusvaihtoehtoja ja pyysi assaria välittämään varaukset yrityksen matkatoimistolle antamiensa ohjeiden mukaan. Varaukset tehtiin Peterin mielestä turhan myöhään ja varsinkaan majoitusvaihtoehtoja ei juuri ollut jäljellä.



OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Konferenssimatkailijan palvelupolku

Peter sopi etukäteen kyydin lentokentälle tuntemansa paikallisen taksiyrittäjän kanssa. Lennot menivät Helsingin kautta Ouluun. Lennolla Peter käytti hereillä ollessaan tabletiaan ja koneen viihdejärjestelmiä.

3) Menomatka

NÄYTTÄMÖ

Ympäristö / väline

Asiakas tekee

Fyysiset kanavat

Sähköiset kanavat

- Sähköpostien tarkistus älypuhelimella
- Elokuva koneen viihdejärjestelmästä ja etukäteen ladattu lehti tabletilta

Palvelu-henkilö

ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN ALUE

Kontakti-henkilö

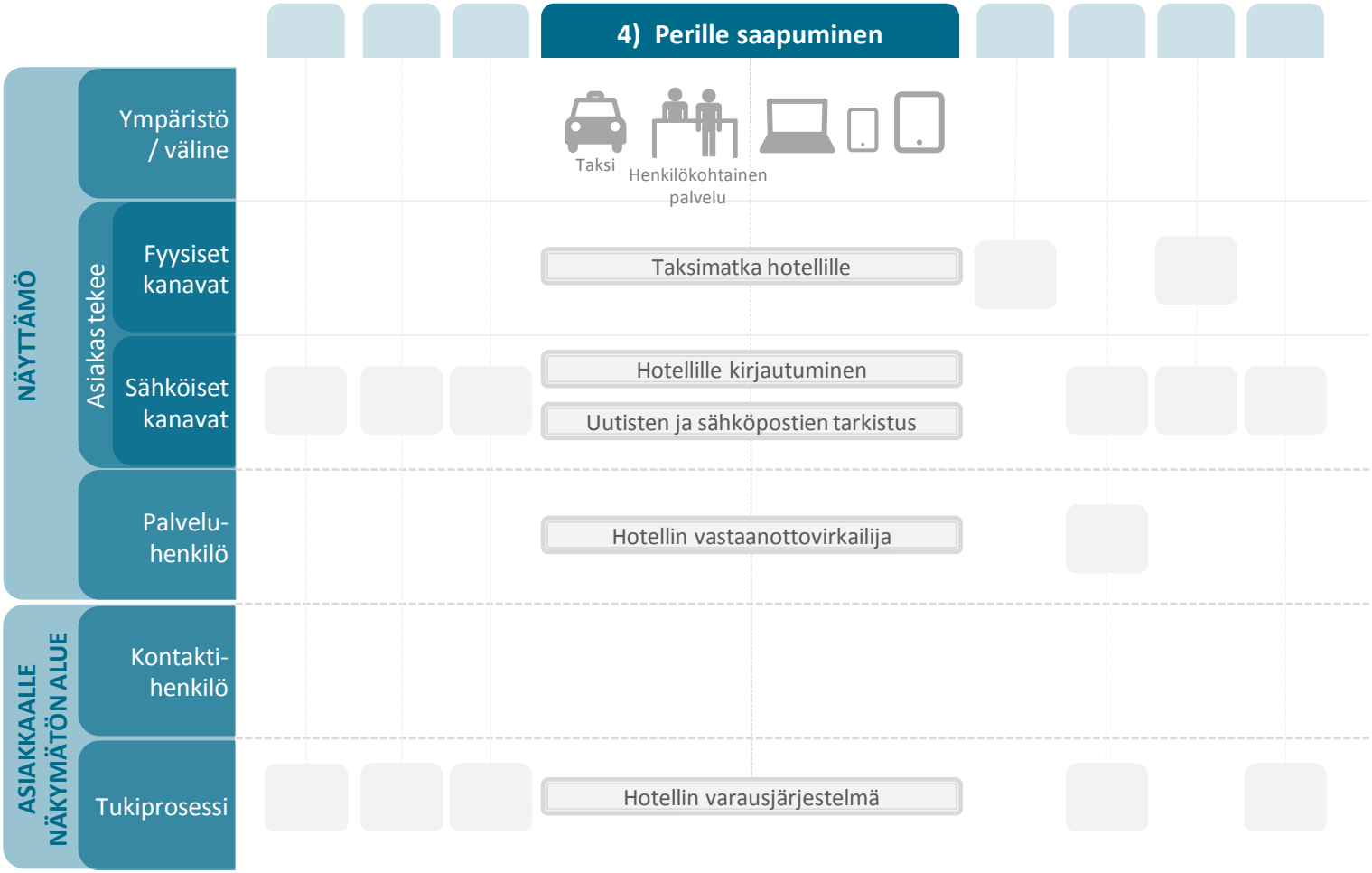
Tukiprosessi

- Uutissivuston julkaisujärjestelmä ja sähköpostipalvelin
- Lentokoneen viihdejärjestelmä

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Konferenssimatkailijan palvelupolku

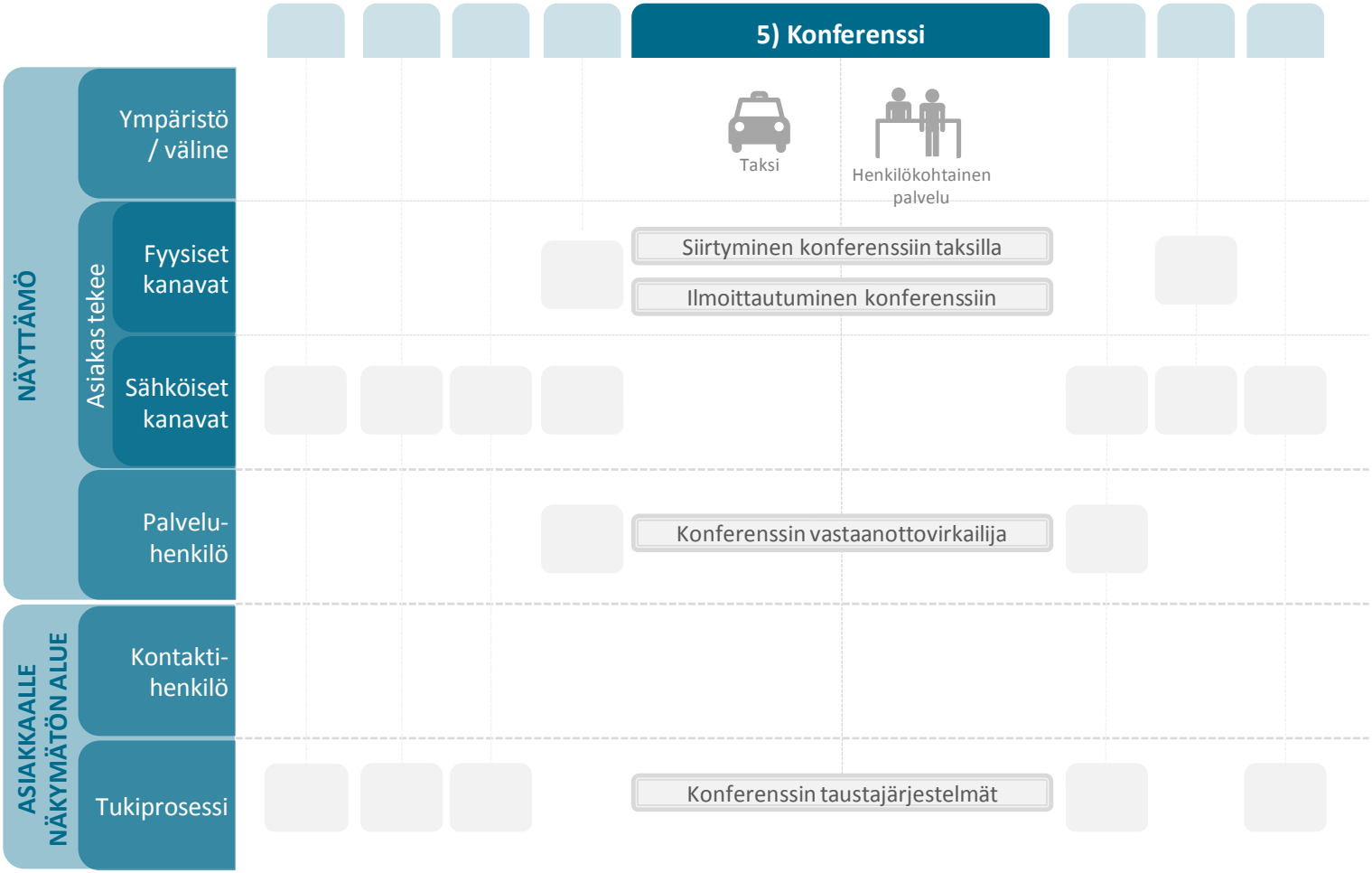
Päästyään perille Ouluun matka jatkui taksilla hotellille, jossa Peter söi kevyen illallisen ja meni nukkumaan. Peter käytti perillä kaikilla laitteilla vain WLAN-yhteyttä puheluita lukuun ottamatta.



OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Konferenssimatkailijan palvelupolku

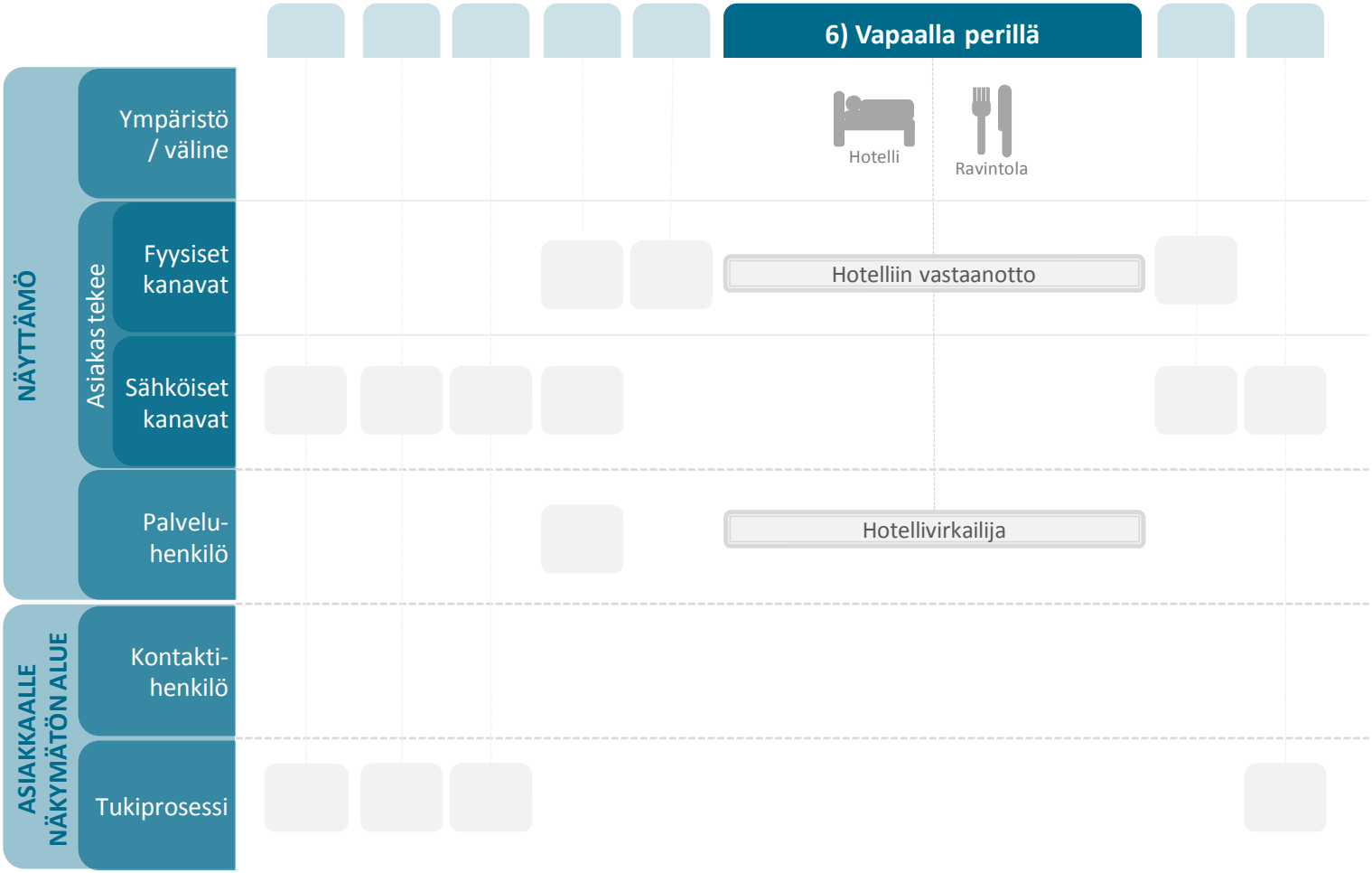
Konferenssissa Peterin aika kului asiakkaan lehdistötilaisuudessa, näytteilleasettajien osastoilla sekä ennalta sovituissa tapaamisissa.



OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Konferenssimatkailijan palvelupolku

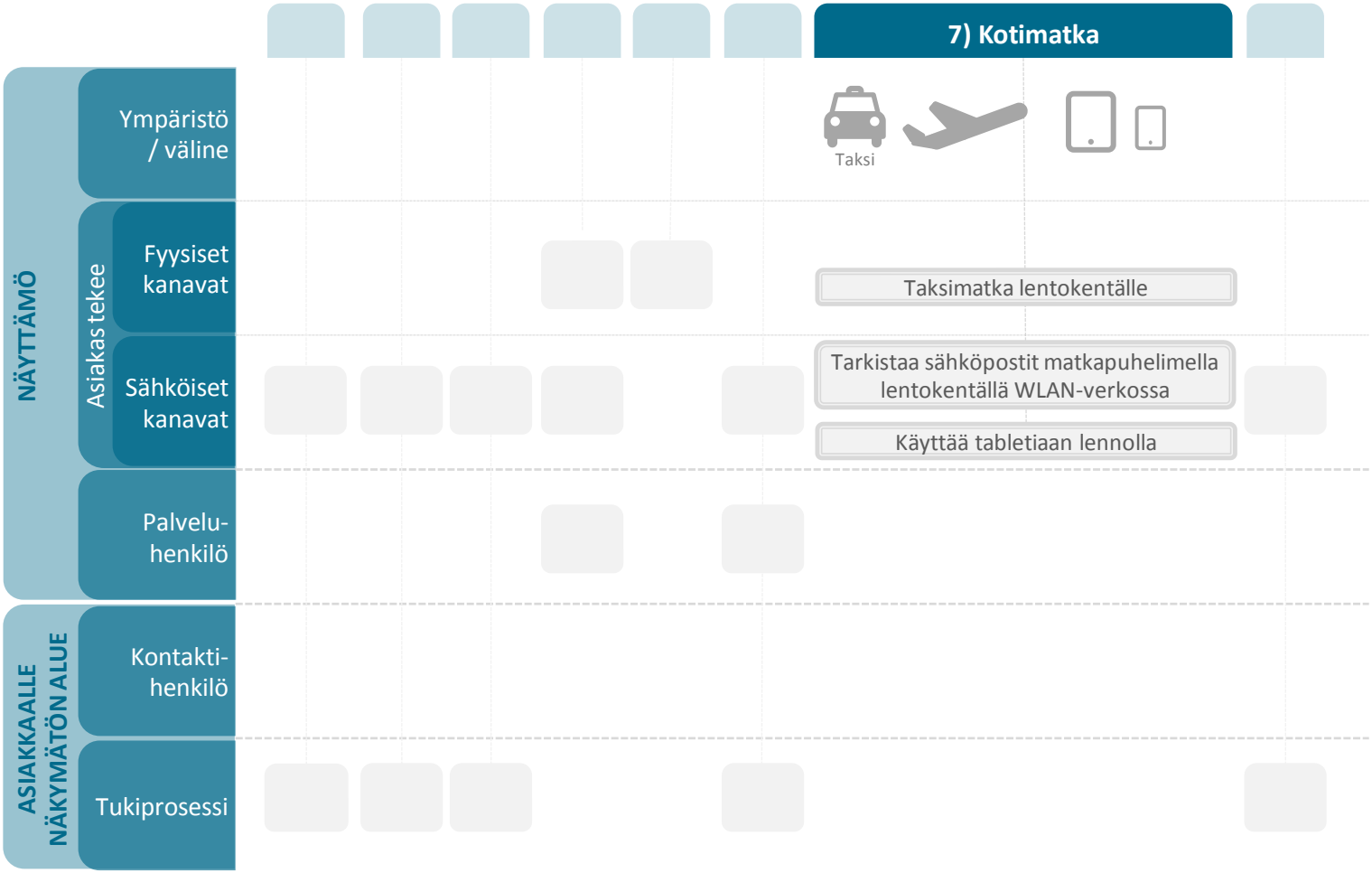
Konferenssipäivän jälkeen Peter palaa hotellille. Hieman myöhemmin hänellä on illallinen ravintolassa asiakkaan kanssa. Ennen sitä hän pyytää hotellin vastaanottovirkailijaa neuvomaan seuraavaksi illaksi sopivan ravintolan ja varaamaan sieltä pöydän.



OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Konferenssimatkailijan palvelupolku

Peter lähtee paluumatkalle kolmannen konferenssipäivän jälkeen.
Paluumatka sujuu menomatkaa vastaavasti.



OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Konferenssimatkailijan palvelupolku

Matkan jälkeen Peter tekee matkalaskun yrityksen järjestelmässä saatuaan laskun luottokorttiyrityksestä. Lisäksi esimiehen kanssa käydään keskustelu matkan annista ja jatkotoimenpiteistä.

8) Matkan jälkeen

NÄYTTÄMÖ

- Ympäristö / väline: Toimisto
- Asiakas tekee
  - Fyysiset kanavat: Matkan raportointi esimiehelle kahdenkeskisessä tapaamisessa
  - Sähköiset kanavat: Matkalaskun teko
- Palvelu-henkilö

ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN ALUE

- Kontakti-henkilö
- Tukiprosessi: Oman yrityksen taloushallinto-ohjelma.

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Löydöksiä ja huomioita – mahdollisia palveluita

”Matkailun reittiopas”	Miksi ei löydy yhtä (Reittioppaan kaltaista) palvelua, jossa voisi suunnitella matkan kotiovelta asiakkaan osoitteeseen eri liikennevälineillä ja sopivalla aikataululla. Aikatauluihin sopivan matkareitin suunnittelu on työlästä ja vaatii useamman palvelun yhtäaikaista käyttöä (esim. Lentoyhtiön sivut lentoaikataulujen tarkistamiselle ja VR:n sivut juna-aikataluille sekä Google Mapsin lopulle matkalle).
Mobiili-kirjautuminen hotellissa	Miksei hotelliin kirjautumislomaketta voi täyttää etukäteen sähköisesti ja hoitaa ilmoittautumista sähköisesti mobiililla. Hotellien ilmoittautumislomakkeet ovat työläitä täyttää. Jos kirjautuminen vaatii allekirjoituksen niin hotellin vastaanotto voisi tulostaa esitäytetyn lomakkeen allekirjoitettavaksi. Jos tämä pohjautuisi mobiilisovellukseen, niin hotelli voisi suositella hyviä ravintoloita, nähtävyyksiä tai muuta ajanvietettä sovelluksessa.
Messumatkailijan suunnittelutyökalu	Miksi messumatkoille ole älykästä suunnittelutyökalua, joka huomioi paikan päällä siirtymiset, asiakkaiden kestitsemiset ja matkat. Messuille osallistuttaessa on tärkeää majoittua alueelle, joka on lähellä tapahtumapaikkaa ja jonka lähellä on asiakkaiden kestitsemiseen sopivia ravintoloita.
Matkalasku-automaatti	Miksi kuitteja ei voi tallentaa skannaamalla matkalaskuun? Miksei esim. ole ohjelmistoa joka tunnistaa skannatun maihinnousukortin tiedot ja tarkistaa aikataulut automaattisesti sekä kirjaa tarvittavat tiedot päivärahatietoineen suoraan matkalaskujärjestelmään? Se voisi myös ymmärtää suoraan yhteyden luottokorttilaskujen ja maihinnousukortin päivämäärien välillä. Yhteisöllisenä se voisi myös olla ominaisuuksiltaan joukkoistamiseen pohjautuva, jolloin se pystyisi tunnistamaan esimerkiksi eri lentoyhtiöiden maihinnousukortit yhden kirjattua tapahtuman manuaalisesti. Myös mobiililähtöselvitykset pitäisi järjestelmän tunnistaa.
Aitojen paikallis-kokemusten opas	Mistä verkkopalvelusta löytää paikallisten arvostamia nähtävyyksiä, elämyksiä ja ruokapaikkoja? Moderni humanisti arvostaa aitoja kokemuksia.
Oikealle lähtöportille opastaja	Miksei paperisessa lentolipussa ole tagia, joka auttaa suunnistamaan oikealle portille tuntemattomalla kentällä? Välilennolla on joskus kiire päästä oikeaan paikkaan ja oikeaa reittiä ei ole helppo löytää. Mitä jos lentokentällä olisi sähköisiä opastestandejä, jotka opastaisivat oikeaan suuntaan lentolippua näyttämällä laitteelle?

Löydöksiä ja huomioita – muita kipupisteitä

- **Miten varmistaa, että matkatoimisto ei tee huonoja valintoja matkaa varatessaan**. Esim. liian lyhyet vaihdot lentojen välillä, jolloin matkatavarat saattavat jäädä matkalle, hotelli liian kaukana tapahtumapaikoista, ei sopivia bonuspisteitä, huonot lentoyhtiöt, jne.
- Jotkut matkatoimistojen yrityksille myymät järjestelmät ovat erittäin huonoja, niiden vasteajat ovat niin pitkiä että asiat hoituu nopeammin puhelimitse.
- Yrityksen politiikka kieltää tilaamasta lentoja ja majoituksia itse, vaikka se tulisi halvemmaksi.
- Olisi tärkeää tietää mikä on penkkien aito jalkatila lentokoneessa. Lufthansalla on välillä tosi ahdasta enkä käytä heitä sen takia, myös viihdelaitteet vaikuttavat lentoyhtiön valintaan
- Useat ulkomaalaiset eivät halua käyttää mobiilidataa Suomessa ja vastaavasti monet suomalaiset eivät halua käyttää sitä ulkomailla. Tämä rajoittaa monien hyödyllisten mobiilipalveluiden käyttöä.

Kiitos!