



Uudenmaan liitto
Nylands förbund

Tulevaisuuden matkailuneuvonta- palveluiden konsepti

Tuulikki Becker, Sanna Salonen ja Nina Lager, Helsingin Markkinointi Oy
SUOMAn syysseminaari 11.9.2014, Mikkeli

TouNet – Tourism Development in co-opetition in
Southern Finland and Baltic Region –hankkeen
tuloksia

culminatium
INNOVATION

OSKE
OSAAMISKESKUSOHJELMA



Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Agenda

- 1. Konseptidokumentti ja sen julkaiseminen**
- 2. Seudullisen matkailuneuvonnan toimintatapojen ja yhteistyömallin kehittäminen**
- 3. Pilottiprojekti: Chat- kokeilu ja palvelun jatko**



Konseptidokumentti ja sen julkaiseminen

Seudullisen matkailuneuvonnan päätehtävä tulevaisuudessa on **tarjota tietoa** kohteessa jo oleville sekä kohteeseen matkaa suunnitteleville matkailijoille **kuntarajoista riippumatta**.

Tiedonhaun helpottaminen ja tiedon välittäminen

Kollegojen kesken, taustaorganisaatioille, yhteistyöyrityksille ja asiakkaille

Oikea, ajantasainen tieto helposti ja nopeasti ajasta ja paikasta riippumatta, käyttäjälle mieluisessa kanavassa.

Seudullinen yhteistyö

Kuntarajat ylittävä, seudullinen yhteistyö neuvontapalveluiden järjestämisessä.

Vähenevien resurssien tehokas hyödyntäminen ja uudelleensuuntaaminen sisällöntuotantoon.

Asiakkaan palvelu missä ja milloin tahansa, kaikissa matkan vaiheissa.

24/7

1. Seudullisen matkailuneuvonnan toimintatapojen ja yhteistyömallin kehittäminen

- Kevyt malli: epävirallinen, vapaa, perustuu verkostoitumiseen (Ehdotus)
- Raskas malli: yhteinen rahoitusmalli, yhteinen päätöksenteko, vaatii organisoitumista

2. Seudullisen matkailuneuvonnan onnistumisen mittaaminen

- Web-analytiikka
- Palautelomakkeet ja kyselyt
- Laatutonni

3. Seudullisen matkailuneuvonnan koordinointi ja rahoitus (raskas malli)

- Seudullisen matkailuneuvonnan kehittäminen
- Yhteisten teemojen ja sisältöjen kehittäminen
- Yhteistyön edistäminen ja tiedonjako

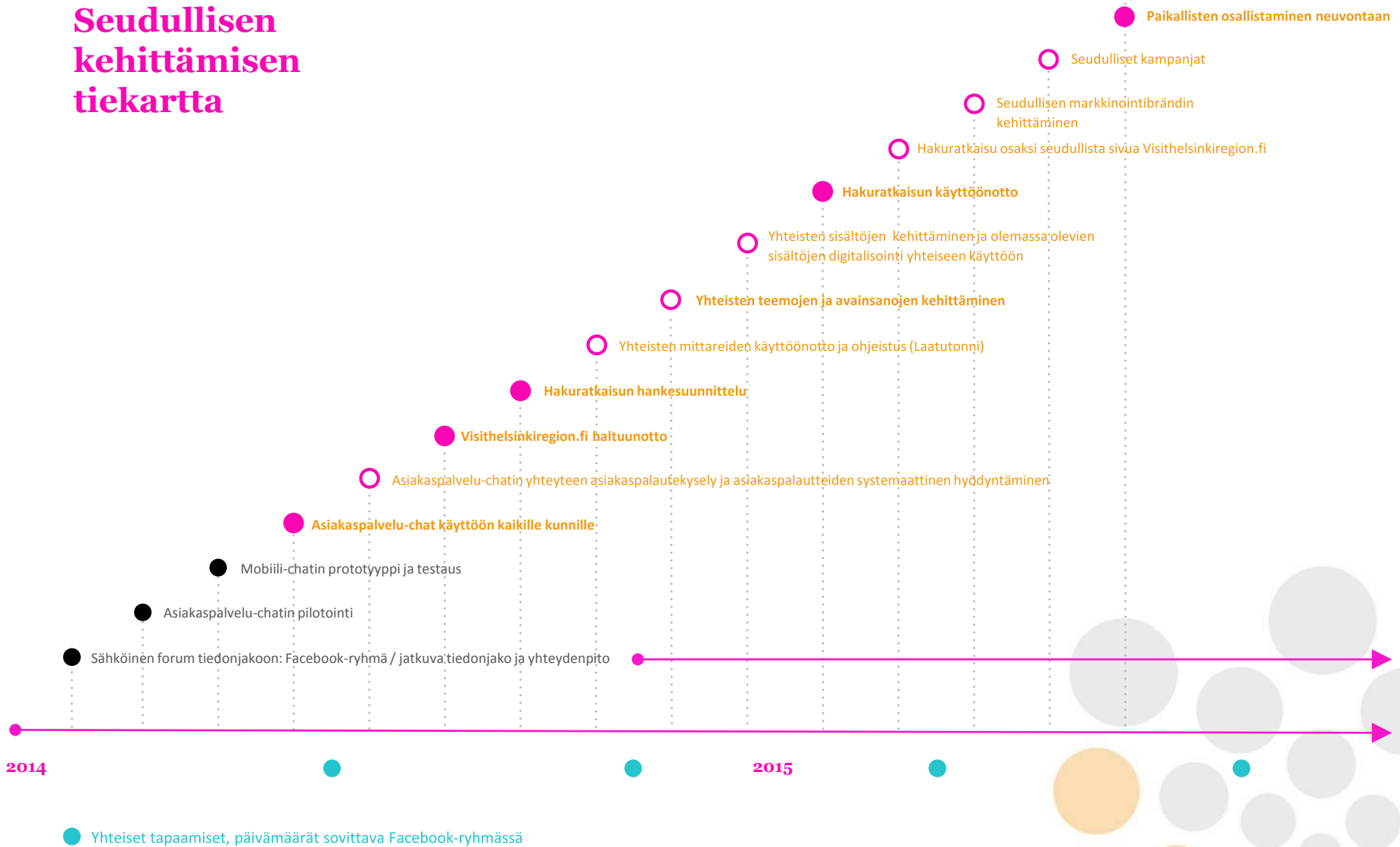
4. Uudet digitaaliset palvelut

- Sisältöstrategia – yhteinen näkyvyys, yhteiset teemat ja sisällöt, yhteiset matkailupalvelusuositukset kunnille (raskas malli)
- Hakuratkaisu (raskas malli)
- [Visithelsinki.fi](http://www.visithelsinki.fi/en/see-and-experience/daytrips-helsinki) → ohjattu käyttöön <http://www.visithelsinki.fi/en/see-and-experience/daytrips-helsinki>
- Paikallisoppaiden hyödyntäminen
- Chat

5. Chat-kokeilu



Seudullisen kehittämisen tiekartta



Seudullisen matkailuneuvonnan toimintatapojen ja yhteistyömallin kehittäminen

Tunnistetut, toisiaan täydentävät yhteistyötavat

Yhteistyömallin kehittämisen keskeisimpänä tavoitteena on *tiedon jakaminen*.

Kevyt & Raskas

Epävirallinen

Vapaa

Perustuu verkostoitumiseen

Kevyt yhteistyömalli ohjaa neuvontapalvelijoiden päivittäistä toimintaa, kollegoiden välistä tiedonjakoa ja yhteistyön yhteistä kehittämistä.

Yhteinen rahoitusmalli

Yhteinen päätöksenteko

Vaatii organisoitumista

Yhteisten, konkreettisten ja tuloksellisten neuvontapalvelukonseptien ja hankkeiden kehittäminen vaatii kuitenkin raskaamman, seudullisesti koordinoitun ja päätösvaltaisen organisaatiomallin.

Molempia malleja tarvitaan. Asiakaspalvelijoiden välinen yhteydenpito on ensimmäinen askel neuvontapalveluiden parantamiseen. Palvelun systemaattinen ja pitkäjänteinen kehittäminen sekä uusien digitaalisten palveluiden kehittäminen vaatii kuitenkin seudullisesti organisoitua koordinoitua.

Projektin aikana käytetyt yhteiset toimintatavat



Projektin aikana neuvontapalvelijoiden seudullinen yhteistyö käynnistettiin yhteisillä työpajoilla ja tapaamisilla eri kuntien matkailuneuvonnoissa

Projektissa jalkautettiin

1. *Chat-palvelu*
2. *Yhteistyö chat-palveluun saapuviin kysymyksiin vastaamisessa*
3. *Tiedonjako yhteisessä Facebook-ryhmässä*



Hankkeen ydintiimi

Sanna Salonen | Helsingin Markkinointi Oy

Miikka Valo | Visit Espoo

Carita Salo | Lahti Region

Piela Parviainen | Raaseporin kaupungin matkailutoimisto

Helena Kontio | Lohjan Matkailupalvelukeskus

Tarja Haukkasalo | Hyvinkään kaupunki





*Projektin aikana käytetyt
yhteiset toimintatavat:*

*Yhteiset tapaamiset eri
matkailuneuvonnoissa*

Pilotti-
työpajat

1.4.
Lohja

8.4.
Helsinki

16.4.
Hyvinkää

24.4.
Lahti

7.5.
Raase-
pori

Konsepti / Keskeiset näkökulmat ja kehittämiskohteet / 1. Seudullisen matkailuneuvonnan toimintatapojen ja yhteistyömallin kehittäminen



*Projektin aikana käytetyt yhteiset toimintatavat:
Osallistavat työpajat*

Projektin aikana jalkautetut yhteiset toimintatavat:

Chat-palvelun yhteis-kehittäminen ja käyttöönotto

Projektin aikana jalkautetut yhteiset toimintatavat:

Yhteisen Facebook-ryhmän käyttöönotto



Neuvontapalvelijoiden oma Facebook-ryhmä



MIKSI

- Tiedon jakaminen asiakaspalvelijoiden kesken luo pohjan yhteistyölle ja sen kehittämiseksi
- Parantaa kaikkien näkemystä toimialasta ja sen trendeistä
- Parantaa asiakaspalvelun laatua
- Mahdollistaa yhdessä kehittymisen esim. parhaiden käytäntöjen jakamisen kautta
- Kustannustehokas tapa jakaa tietoa: sosiaalisen median kanavat, hangoutit

MITEN

- Neuvontapalvelijoiden yhteiseksi kanavaksi on valittu Facebook-ryhmä: Eteläsuomen matkailuneuvontafoorumi
- Yhdessä on sovittu, että ryhmässä vaihdetaan tietoa ja ajatuksia ja sovitaan tulevista kokoontumisista. Kukin osallistuu ja omalta osaltaan vastuussa ryhmän toiminnasta ja keskustelun herättämisestä.
- Yhteisen ryhmän tarkoituksena on mm. jakaa tietoa, parhaita käytäntöjä, uusia ideoita, benchmarkata, keskustella, auttaa, sopia yhteisistä tapaamisista.

KEHITYSIDEITOITA

Yhteistyö hakee vielä muotoaan, mutta seuraavia kehityskohteita on tunnistettu

- Ryhmän kasvattaminen on tärkeää
- Keskustelujen aloitusta ja parhaiden käytäntöjen jakaminen tärkeintä
- Uusia ideoita, ulkomailta ja kotimaasta yhteiseen jakoon
- Matkailuneuvontaja puhuttelevat trendit ja ilmiöt jakoon

Tunnistettuja huolenaiheita hyvin käynnistyneissä yhteistyötavoissa projektin päättyessä



Esimerkki Lahden seudun vuosikellosta

Seudullisen markkinoinnin, tapahtumien ja myynnin vuosikellojen ja yhteisten tapaamisten synkronointi helpottaisi neuvontapalveluiden arkea ja lisää ymmärrystä seudun tapahtumista ja aktiviteeteista.

- Keskustelu saattaa jäädä laihaksi ja yksipuoliseksi, jos kukaan ei ohjaa tai koordinoi toimintaa
- Jos Facebook-ryhmässä kukaan ei kommentoi tai aiheet ovat yksipuolisia, keskustelu tyrehtyy
- Tapaamiset saattavat unohtua, jos niitä ei laiteta vuosikelloon etukäteen

Kevyen mallin yhteistyö lähtee neuvontapalvelijoiden omasta aktiivisuudesta. Kukaan muu, kuin neuvontapalvelija itse ei voi olla vastuussa oma-aloitteisesta ammatillisesta kehittymisestä, yhteydenpidosta kollegoiden kesken, uuden oppimisesta ja oman osaamisen jakamisesta.

Sovitut toimintatavat seudullisen yhteistyön kehittämiseksi Facebook-ryhmässä henkilötasolla

- *Lupaann ilmoittaa kollegoilleni kuntani ajankohtaisista asioista, tapahtumista ja ilmiöistä*
- *Lupaann jakaa tietoa omassa yksikössäni ja hyödyntää muiden jakamia tutkimuksia ja benchmarkkeja tekemisessäni*
- *Lupaann jakaa tietoa yhteispalvelupisteverkostoissa*
- *Lupaann jakaa tietoa mielenkiintoisista seminaareista ja tapahtumista*
- *Lupaann kysyä neuvoa ja apua kun en tiedä jotain ja lupaan auttaa muita parhaani mukaan.*
- *Lupaann jakaa uusia digitaalisia sisältöjä, kuten artikkeleita, verkkosivuja ja uutiskirjeitä, joita muut voivat hyödyntää sisällöntuotannossaan.*

Lähde: Yhteiset työpaikat

Matkailuneuvonnan koordinaattoreiden yhteistyö jatkuu

Yhteistyöverkosto

Matkailuneuvonnan koordinaattoreille tarkoitettu verkosto, jossa on mukana aktiivisten kuntien edustajat

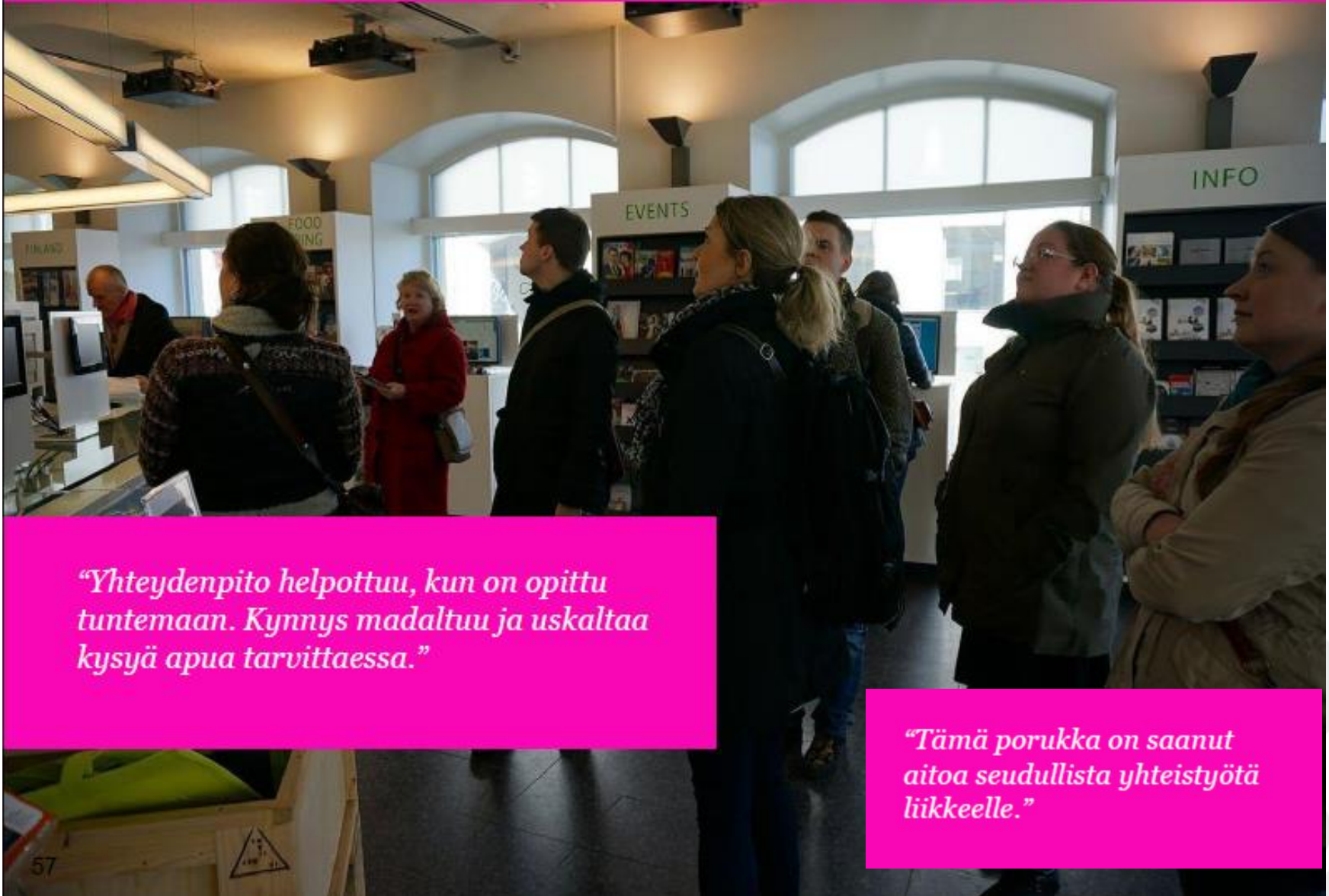
- Kuntien välinen tiedonjako
- Parhaiden käytäntöjen jakaminen
- Yhteistyön vahvistaminen
- Kollegoiden tunteminen
- Jatkuva kehittäminen

Puolivuositainen kiertävä puheenjohtajuus, ensimmäinen tapaaminen lokamarraskuussa

Chat

Jatketaan chat-palvelun käyttöä seudullisessa yhteistyössä niissä kunnissa, joissa sitä on mahdollista ylläpitää omien resurssien puitteissa

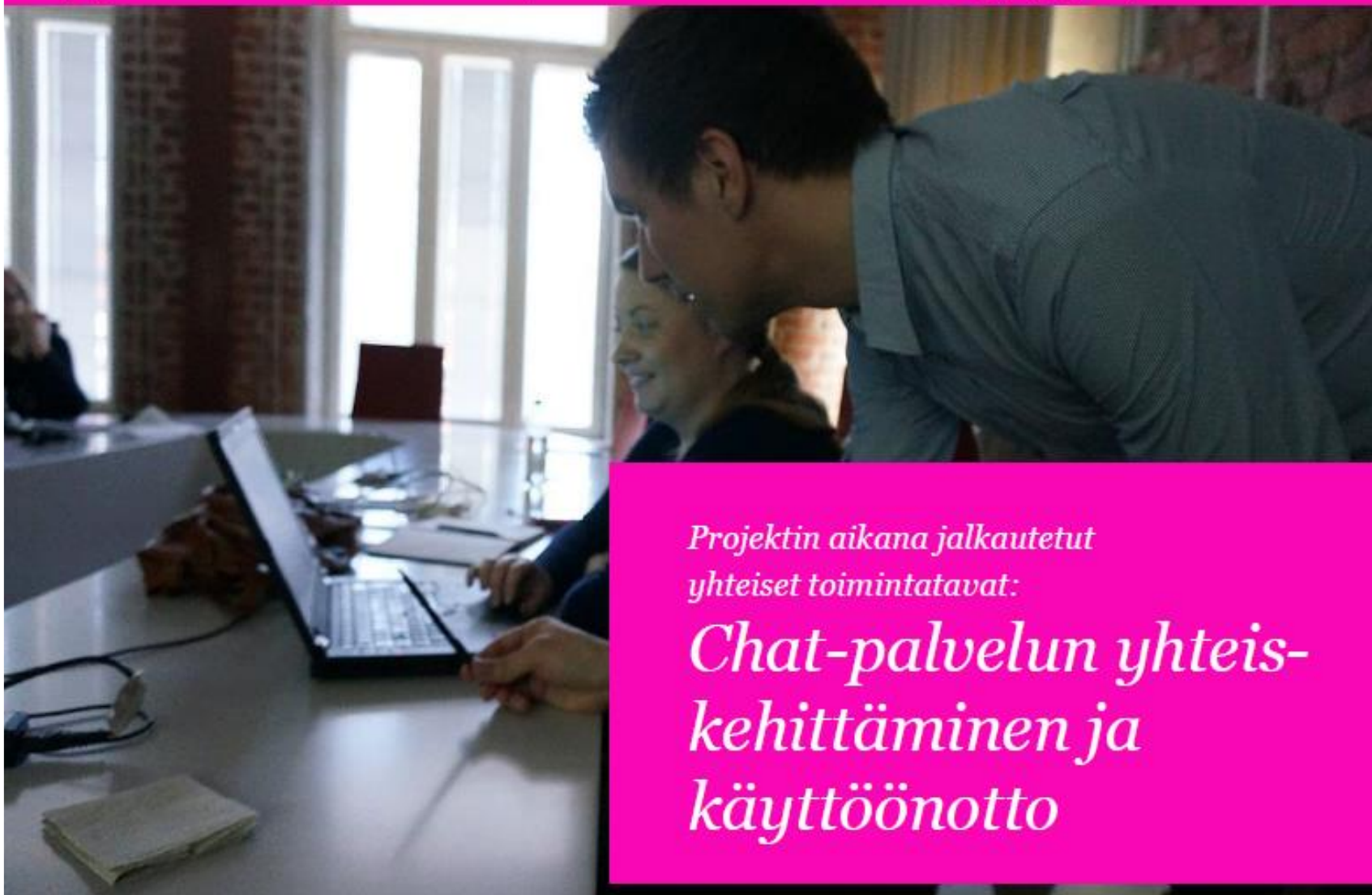




“Yhteydenpito helpottuu, kun on opittu tuntemaan. Kynnys madaltuu ja uskaltaa kysyä apua tarvittaessa.”

“Tämä porukka on saanut aitoa seudullista yhteistyötä liikkeelle.”

Konsepti / Keskeiset näkökulmat ja kehittämiskohteet / 1. Seudullisen matkailuneuvonnan toimintatapojen ja yhteistyömallin kehittäminen



*Projektin aikana jalkautetut
yhteiset toimintatavat:*

*Chat-palvelun yhteis-
kehittäminen ja
käyttöönotto*

Chat-kokeilu kuntien matkailun sivuilla

The screenshot shows the Helsinki tourism website. A blue chat window is overlaid on the page. The chat window has a title bar that reads "SEUDULLISEN MATKAILUNEUVONNAN CHAT-PALVELU". The message inside the chat window says: "Hei, testaamme chat-palvelua matkailuneuvonnassa. Kuinka voin auttaa? 😊". At the bottom of the chat window, there is a text input field with the placeholder text "Kirjota kysymyksesi matkailuneuvojalle".

Chat-ikkuna kuntien matkailusivuilla.

The screenshot shows the Livezhat chat interface. The header includes the Livezhat logo and navigation links: Chat, Overview, Visitors, Settings, Log Out. A status bar at the top says "I'm not available for new chats: 2" and "Riikka Passanen". The chat history shows several messages:

- Testi: There are no users in the chat currently.
- Espoo: There are no users in the chat currently.
- Espoo (EN): There are no users in the chat currently.
- Helsinki: 193.166.103.70 (UNIVERSITY OF VAASA) 192.102.42.12 (YVASKILAN KAUPUNKI)
- Helsinki (EN): 37.14.48.217 (RPE NCC)
- Lehti: 62.236.53.145 (TDC OF FINLAND)
- Lohja: NEWS ON

The main chat area shows a conversation with "193.166.103.70 (UNIVERSITY OF VAASA)":

- 193.166.103.70: äänäkän päikkään. Etka myös jokin muu, joka teitä löytyisi englanninkielisenä?
- 5/13/14 1:06 PM: Nina Lager: Hei!
- 5/13/14 1:08 PM: Nina Lager: Pyydän teitä lähettämään esitelmänpyynnin touris.Linfo@helsinki.fi osoitteeseemme. Virkailijamme pyytävät niiden toimistopalveluvastaavamme lähettämään haluamamme esitelmän!
- 5/13/14 1:12 PM: Hei! Kiitos vastauksestasi. Osaatko sanoa, ehtivätkö esitelmät postitse Vaasaan 19.5 mennessä?
- 5/13/14 1:28 PM: Nina Lager: Kyllä ne ehtivät. Pyydän kuitenkin teitä lähettämään touris.Linfo@helsinki.fi heti tänään viestin osoitteeseen. Voimme laittaa postin huomenna lähettämään!
- 5/13/14 1:28 PM: Hei! Laitoin viestin, mutta en tainnut vielä tuohon laittaa osoitetta. Lähetän vielä sen. Kiitos paljon sinulle! Hyvää iltää!

At the bottom, there is a text input field, a "Send" button, and a "SUPPORT" button.

Asiakaspalvelijoiden käyttöliittymä



Näin keskustelet chatissa

3:09 PMHelsinki: Hei, testaamme chat-palvelua matkailuneuvonassa. Kuinka voin auttaa? 🌟

3:09 PMOisin tiedustellu: mistä lämsie lähijunat Messukeskuksen läheltä keskustaan, ja missä keskustassa sijaitsee keskeisellä paikalla pysäkki?

3:42 PMOperator: Messukeskusta on vain noin 200 metrin matka Pasilan asemalle, josta junat kulkevat keskustaan ja myös muualle Suomeen

3:47 PMPorvoo: Hei, testaamme chat-palvelua matkailuneuvonassa. Kuinka voin auttaa? 🌟

3:47 PMhei, sattuuko lauantaina olemaan joutain erityistä tapahtumaa / nähtävää porvoossa?

3:50 PMOperator: Hei, Lauantaina Porvoossa on esimerkiksi seuraavia tapahtumia: Höyhenten kertomaa ja lähimetsän kuulumisia Luonto Porvoon kansallisessa kaupunkipuistossa: yleisöluento Ilnuista ja metsistä, Stensbölen kartano-opastuksia ja opas paikalla Fredrikan puutarhassa Paikka: Holmin kauppiastalo, Välikatu 11; J.L. Runebergin koti, Stensbölen kartano, Marché aux Puces Pop-Up Patisserie ja pihakirppis Pop-Up Patisserie ja pihakirppis

12:07 PMLohja: Hei, testaamme chat-palvelua matkailuneuvonassa. Kuinka voin auttaa? 🌟

12:07 PMhei, löytyykö lohjalta mistäpäin alaan pitää

12:07 PMOperator: On aavuu löytyy ainakin luontopolulta sekä

10:34 AMRaasepori: Hei, testaamme chat-palvelua matkailuneuvonassa. Kuinka voin auttaa? 🌟

10:34 AMhei! Etsin opastettua kiertäjälua ryhmälle (n. 40hög) Tammissaareissa tulevalle kesäle.

10:35 AMOperator: Hei! Raaseporin matkailuoppaan voit varata meidän kautta. Minkälaisen opastuksen haluaisitte?

10:36 AMUueller, että löysinjo sivuiltamme tarvittavat tiedot, tuollainen 1,5h kiertäjä/ kävely olisi varmasti ryhmälle sopiva. Kysessä on vanhempia ihmisiä, joten kävely ei varmaankaan ole heillekään ylivoimainen

12:06 PMHelsinki: Hei, testaamme chat-palvelua matkailuneuvonassa. Kuinka voin auttaa? 🌟

12:06 PMolen mukana järjestämässä Purjelenon mm-kiisaaluja ja haluaisimme osallistujien materiaalin pääkaupunkiseudun esitellä. Onko mahdollista saada 250 esitettä englanniksi?

12:08 PMLaissa siten sähköpostia asiasta 🌟

3:22 PMOperator: Hei! Sähköpostimme on saapunut ja siihen on vastattu. Ystävällisin terveisin Nina Lager

11:27 AMPorvoo: Hei, testaamme chat-palvelua matkailuneuvonassa. Kuinka voin auttaa? 🌟

11:27 AMonko porvoossa mitään yöelämää tulevana lauantaina?

11:28 AMkuten jotain esintäjä yms jota voin mennä katsomaan

11:31 AMOperator: Heippa! Amarillossa esintyy 17.5.2014 George Rigby

12:13 PMLahti: Hei, testaamme chat-palvelua matkailuneuvonassa. Kuinka voin auttaa? 🌟

12:13 PMMitä tapahtumia tai näyttelyitä on avoinna tänään, huomenna tai kesäviikkona? On vieraita Kalliforniasta.

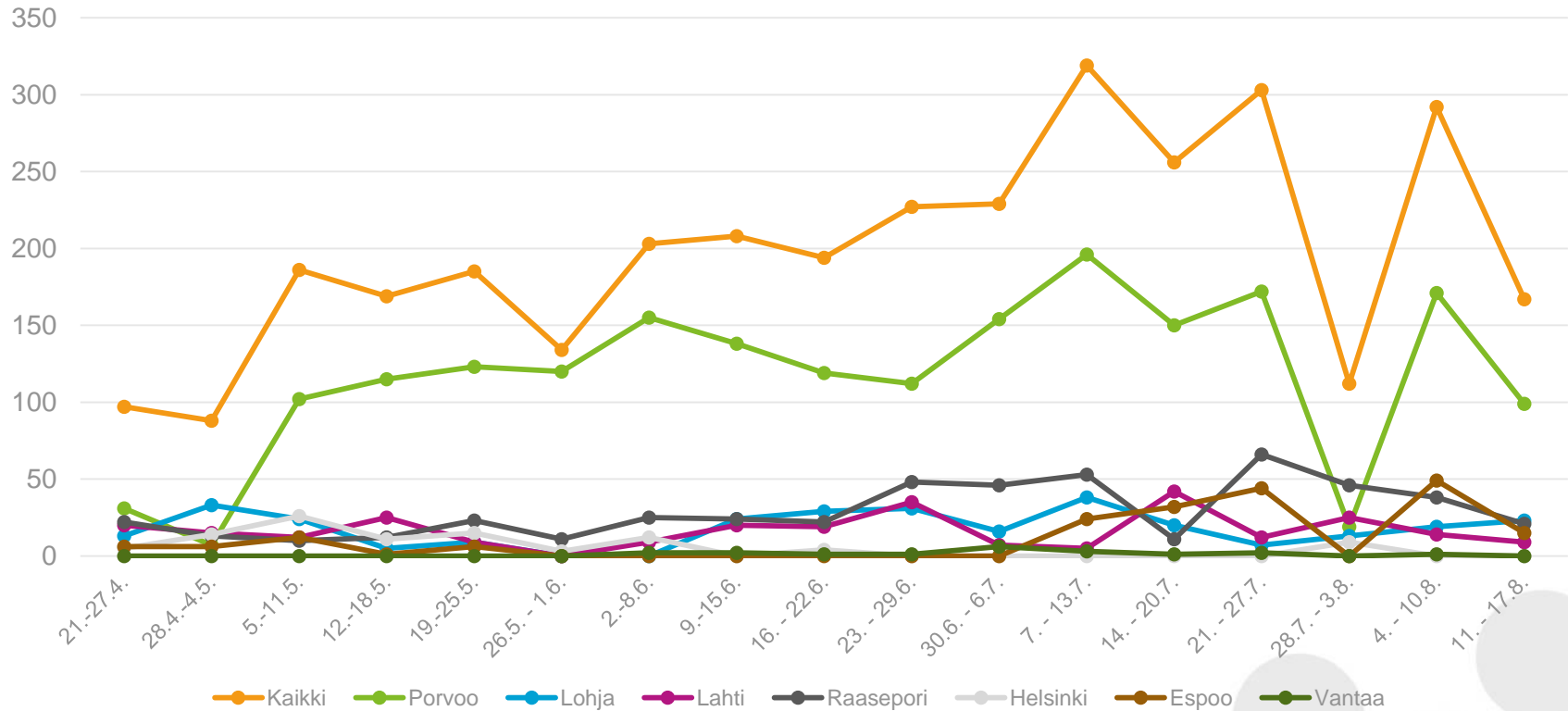
12:17 PMOperator: Hei, tänään on museot kiinni, satamassa olisi esimerkiksi Pro Pau -galleria, jossa esillä suomalaista puumuuotoilua. Huomenna tai keskiviikkona voit käydä esimerkiksi Hihtomuseossa (Urheiludolit -näyttely), Teidemuseossa (Roku vai Poppari näyttely, joka on myös Moottoriäärämuseossa) tai Historiallisessa museossa (graafisen muotokun Triennale -näyttely).

Kokeilujakson aikana käytyjä keskusteluita

- Vastaa kysyjälle mahdollisimman nopeasti, jotta asiakas tietää, että hänet on huomioitu.
- Vastaa lyhyesti ja ytimekkäästi, jotta tulee tehokas vaikutelma.
- Jos et heti osaa vastata, huomioi asiakas silti, ja vastaa esimerkiksi: "Hetki, selvitän."
- Ole aina ystävällinen
- Tärkeintä on se, että koitetaan selvittää asiakkaan toiveita ja tarpeita ja se välittyy asiakkaalle keskustelun kautta.
- Ole rento ja persoonallinen oma itsesi. Asiallinen pitää toki olla, mutta chatissa ei tarvitse käyttää kirjakieltä.
- Suhtaudu chatiin samalla tavoin kuin mihin hyvänsä henkilökohtaiseen asiakaspalvelutilanteeseen.
- Pyri johdattelemaan keskustelu päätökseen heti kun asiakkaan ongelma on ratkaistu.
- Pyydä asiakkaalta palautetta chat-palvelusta ja jaa palautteet järjestelmällisesti kollegoille ja pyri kehittämään toimintaa.

Chat statistiikkaa ja jatko

Keskustelut 21.4. – 17.8.2014



Kaikki 3369 kpl

Porvoo 1983 kpl

Lohja 304 kpl

Lahti 278 kpl

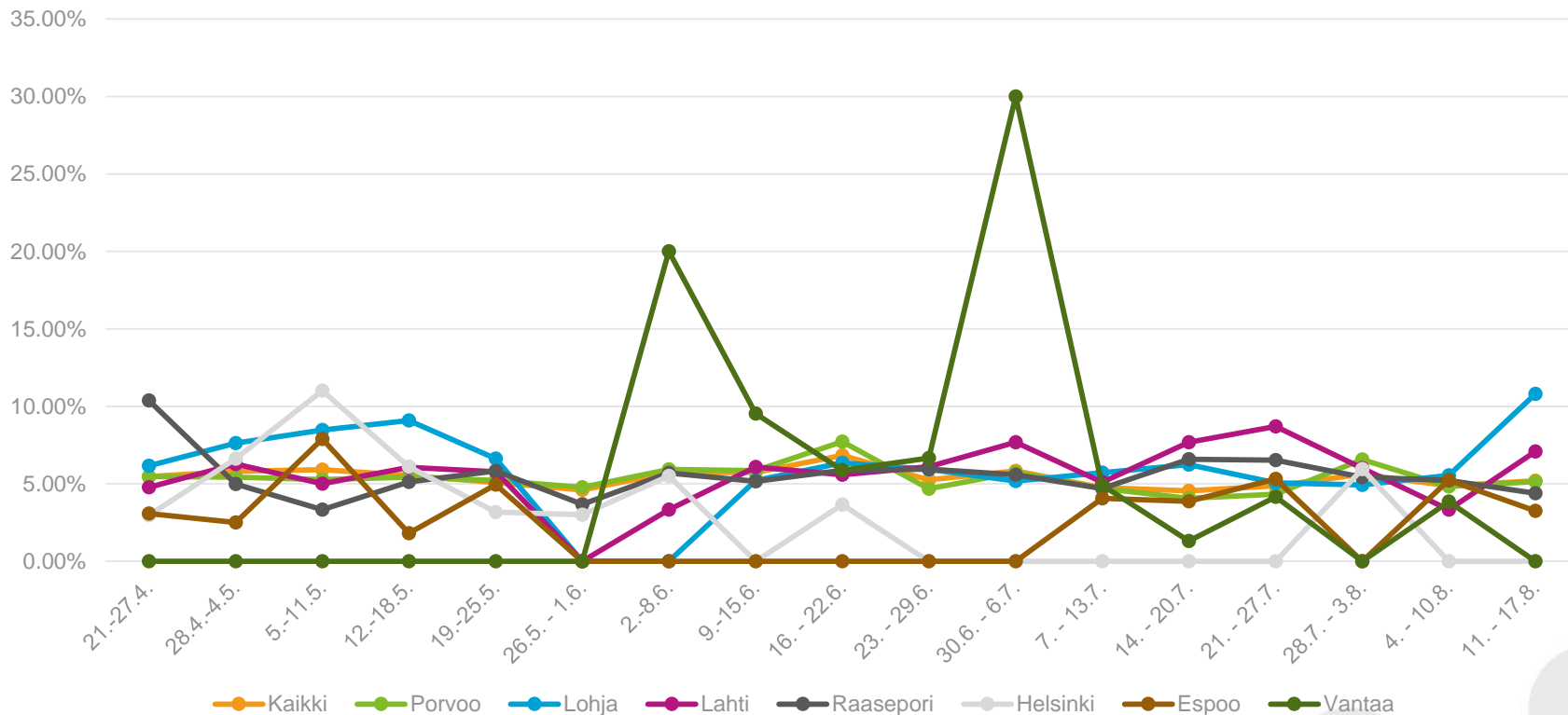
Raasepori 491 kpl

Helsinki 99 kpl

Espoo 195 kpl

Vantaa 19 kpl

Keskustelujen aloitusprosentti



Kaikki 5,26%
 Porvoo 5,11%
 Lohja 6,32%
 Lahti 5,67%

Raasepori 5,48%
 Helsinki 5,36%
 Espoo 4,42%
 Vantaa 5,76%

Case Porvoo

- 1983 keskustelua - ka 19 keskustelua per pv (vaihtelu 1-32 kpl)
- 4808 viestiä
- keskustelun aloitusprosentti 5,11%
- Keskusteluihin käytetty aika asiakkaan kanssa ka 7min ja 2,4 viestiä
- Keskusteluihin käytetty aika koko ajalta n. 245h / n. 35 työpäivää (7,5h – 30min tauot)
 - Chat ollut käytössä 17 viikkoa → n. 2 työpäivää per viikko käytetty chattiin (6 tp/vko)
- Reagoimattomien keskustelujen prosentti 14,27% - ei ole vastattu



Chat työvälineenä

- Nopea asiakaskanava
- persoonallinen
- henkilökohtainen
- miellyttävä
- mutkaton
- innostava



Chat-käytön edellytykset

- Chat-linkki oltava virallisella etusivulla näkyvästi esillä
- Henkilöstöresurssit kunnossa
- Rauhallinen työtila, esim. back office
- Jatkuva ”päivystys” määriteltynä aikana



Chat-tarjous SUOMAn jäsenille

Livezhat vuosilisenssi

- 1 yhtäaikainen käyttäjä / vuosi 300€ +alv → 25€/kk
 - Luo rajattomasti tunnuksia (vain yhtäaikaista käyttöä rajoitetaan)
 - Ei lisäkustannuksia käytön määrän perusteella

Lisäpalvelupaketti 350 €

- Käyttökoulutus

Yhteystiedot

ZEF

Sami Kivensalo, ZEF-asiantuntija

Sami.kivensalo@zef.fi

www.zef.fi



TouNet – Tourism Development in co-opetition in Southern Finland and Baltic Region

<http://tounethanke.wordpress.com/>

Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto



Uudenmaan liitto
Nylands förbund

culminatum
INNOVATION