Käyttäjälähtöinen matkailun ja elämystuotannon työkalupakki hankevetäjille

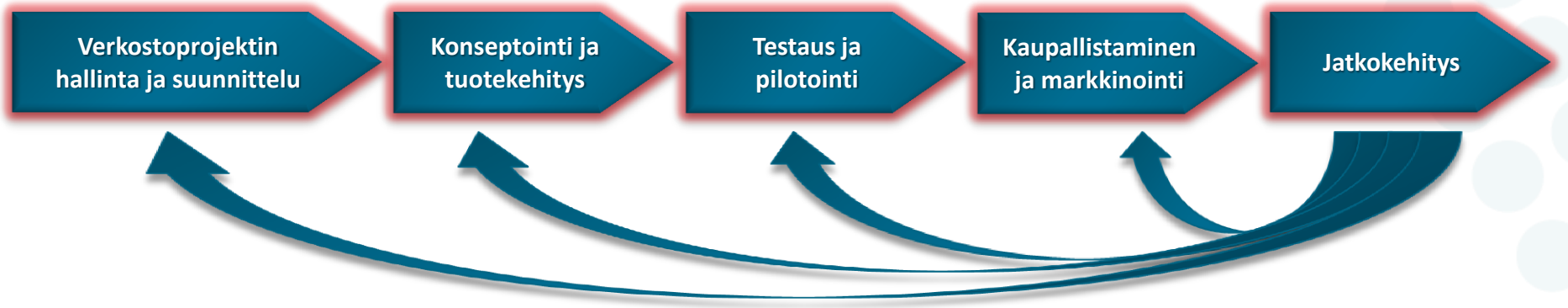
OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

14.2.2011

Käyttäjälle – projektin vetäjälle

- *Matkailun kehityshankkeista ja erityisesti tuotteistamisen projekteista esitettiin kesällä 2010 toive työkalupakista, johon hankevetäjien ja projektitiimien avuksi olisi kuvattu käyttäjäkeskeisen elämys- ja palvelukehityksen ja johtamisen hyviä käytäntöjä projektien suunnitteluun, totetukseen , saatavilla olevien palvelujen, valmennuksen sekä näihin liittyvien rahoitusmahdollisuuksien osalta.*
- *Tämä on ensimmäinen versio.*
- *Tavoitteenamme on, että työkalupakki kuvaa käyttäjäkeskeiset prosessit- ja työkalut kehitysprojektien eri vaiheisiin. Työkalupakista löytyy testattuja reseptejä projektien suunnitteluun, läpivientiin ja seurantaan ja kuinka jalkauttaa nämä aktiiviseen käyttöön.*
- *Kiitämme kaikkia osaamisensa ja näkemyksensä projektiin tuoneita!*

Perusprosessi (etusivu)



OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Verkostoprojektin hallinta ja suunnittelu

Verkostoprojektin hallinta ja suunnittelu → **Konseptointi ja tuotekehitys** → **Testaus ja pilotointi** → **Kaupallistaminen ja markkinointi** → **Jatkokehitys**

Panostus:
- Strategia/Tiekartat
- Liiketoimintasuunnitelma
- Brändilupaukset
- Tulevaisuuden ennakointiraportit
- Katto-ohjelmat (MEK)

Työkalut:
- Ennakointiraportit ja -tutkimukset
- Finpro, Tulevaisuuden tutkimuskeskus, MEK
- Signal Sessions
- Kansallinen matkailualan tietokeskus
- Konsultit ja asiantuntijat

Toimenpide:
- Kartoitetaan lähtötilanne ja verkosto → tarveanalyysi
- Asetetaan verkostolle yhteinen tavoite
- Määritellään hyödynsaajat ja arvioidaan idea suhteessa tavoitteeseen
- Laaditaan projektisuunnitelma ja suunnitellaan resurssit
- Hankkeistus ja rahoitus

Työkalut:
- GOPP-työpaja
- Työpajaseminaari
- Projektin hallintatyökalut ja menetelmät
- Rahoitus (TEM , ELY , Rakennerahastot, Tekes ja kulttuurimatkailun rahoitusselvitys, OKM)
- Kansallinen matkailualan tietokeskus
- Konsultit ja asiantuntijat

Tuotos:
- Verkoston yhteinen *tavoite*
- Projektisuunnitelma
- Viestintäsuunnitelma
- Verkostoprojektin sopimukset ja IPR

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Konseptointi ja tuotekehitys

Verkostoprojektin hallinta ja suunnittelu → **Konseptointi ja tuotekehitys** → Testaus ja pilotointi → Kaupallistaminen ja markkinointi → Jatkokehitys

Panostus:

- Verkoston yhteinen tavoite
- Projektisuunnitelma
- Viestintäsuunnitelma
- Verkostoprojektin sopimukset ja IPR
- Vaatimukset: esteettömyys, kestävyys, MEK katto-ohjelmien vaatimukset, turvallisuus (TUKES ja SETLA)

Toimenpide:

- Luodaan asiakasymmärrystä
- Ideoidaan ja luodaan palvelukonsepti
- Jalostetaan konseptin palveluksi
- Sovitaan verkoston toimijoiden rooleista

Työkalut:

- Palvelumuotoilun menetelmät
- Tuotekehitystyöpaja
- Palvelusta elämykseksi
- Ideointityökalut
- Matkailun tuotekehittäjän käsikirja , tuotteistaminen ja työkirja

Ennakointi ja raportit ja tutkimukset- Finpro, Tulevaisuuden tutkimuskeskus, MEK

- Konsultit ja asiantuntijat
- Kansallinen matkailualan tietokeskus
- Matkailututkimusta Suomessa: http://www.tem.fi/files/27720/... MTI: http://www.matkailuinstituutti.fi/Suomeksi/Palvelut.iw3 UEF: http://www.uef.fi/mot/tutkimusteemat

Tuotos:

- Asiakasymmärrys – Kohderyhmät
- Palvelukonsepti
- Palvelupolku ja toteutus kuvaus → tuotekortti
- Verkostosopimukset
- Alustava hinnoittelu, liiketoimintasuunnitelma

OSKE MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Testaus ja pilotointi

Verkostoprojektin hallinta ja suunnittelu → Konseptointi ja tuotekehitys → **Testaus ja pilotointi** → Kaupallistaminen ja markkinointi → Jatkokehitys

Panostus:

- Asiakasymmärrys – kohderyhmät
- Palvelukonsepti
- Palvelupolku ja toteutus kuvaus → tuotekortti
- Verkostosopimukset
- Alustava hinnoittelu, liiketoimintasuunnitelma

Toimenpide:

- Testataan palvelu simuloi-malla/kirjoituspöytätestauksena
- Pilotoidaan palvelu (oikea toteutus) ja analysoidaan palaute
- Testataan ja pilotoidaan verkoston toimivuus
- Suunnitellaan, konseptoidaan ja pilotoidaan Lessons Learned –projekti

Työkalut:

- Elämystestaus
- Test Drive
- Konsultit ja asiantuntijat

Tuotos:

- Palvelun ja verkoston testaus- ja pilotointitulokset
- Palvelukuvaus / tuotekortti
- Projektin jatkosuunnitelma

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Kaupallistaminen ja markkinointi

Verkostoprojektin hallinta ja suunnittelu → Konseptointi ja tuotekehitys → Testaus ja pilotointi → **Kaupallistaminen ja markkinointi** → Jatkokehitys

Panostus:

- Palvelun ja verkoston testaus- ja pilotointitulokset
- Palvelun kuvaus / tuotekortti
- Alueen markkinat / kampanjat

Toimenpide:

- Sovitaan markkinointi- ja jakelukanavat
- Asetetaan myyntitavoite
- Hinnoitellaan palvelu
- Tehdään tarpeelliset lupa- ja viranomaisilmoitukset
- Tehdään sopimukset verkoston sisällä
- Tehdään IPR-suojaus

Työkalut:

- Internetmarkkinoinnin perusteet
- Tehokas Internetmarkkinointi
- Markkinoinnin kehittäminen - ja vientirenkaat – Finpro
- MEK:in markkinointi
- Konsultit ja asiantuntijat
- Verkoston liiketoimintasuunnitelma

Tuotos:

- Markkinointi ja jakelukanavan toteutus suunnitelma
- Kustannuslaskelma / Ansaintalogiikka

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Jatkokehitys

Verkostoprojektin hallinta ja suunnittelu → Konseptointi ja tuotekehitys → Testaus ja pilotointi → Kaupallistaminen ja markkinointi → **Jatkokehitys**

Panostus:
- Kustannuslaskelma / Ansaintalogiikka
- Markkinointi ja jakelukanavan toteutus suunnitelma

Toimenpide:
- Kerätään ja analysoidaan palautetta jatkuvasti
- Kuvataan jatkokehitystoimenpiteet

Työkalut:
- Laatutonni - MEK
- DQN – Haaga-Perho
- Maakuntien Parhaat
- Palvelua Sydämellä
- Mystery shopping – Haaga-Perho
- Konsultit ja asiantuntijat

Tuotos:
- Palvelun laadun todentaminen (laatusertifikaatit tms.)
- Jatkokehityssuunnitelma

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Muita hyödyllisiä linkkejä ja materiaaleja

- ELY
- Tekes
- Finpro
- TEM, OKM,
- MTK
- MEK
- Kansallinen matkailualan tietokeskus (UEF)
- Asiantuntijahaku
- ProAgria
- Yritys-Suomi
- Haaga-Perho
- Maaseudun oma verkko
- EU comission Tourism
- SMAL
- SITRA
- MARA
- Finnvera
- Yritys- Suomi
- Tilastokeskus
- Kuluttajavirasto
- Matkailualan koulutus ja tutkimus Instituutti

OSKE
MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA

Sanasto ja tarkemmat kuvaukset

- Strategia/Tiekartat
  - MEK kansallinen strategia, Matkailun aluestrategiat, yritysten omat toimintasuunnitelmat
  - Ohjelmien tavoitteet ja suunitelmat
- Brändilupaukset
  - Alueen brändilupaukset, yritysten omat brändilupaukset
- IPR
  - Intellectual Property Rights – malli / tuotesuojaus , patentit ja tekijänoikeudet

Lähetä palautetta ja ehdotuksia lisäyksiin: anniina.kiviniemi (at) leofinland.fi

Tilaa uutiskirje:

http://www.experiencebusiness.fi/Suomeksi/Klusteri-Info/Ota_yhteytta.iw3

culminatum Savonlinnan seudun kuntayhtymä Jyväskylä Innovation leo TURKU TOURING

OSKE MATKAILUN JA ELÄMYSTUOTANNON KLUSTERIOHJELMA