



Vapaa-ajan
palvelut

Vapaa-ajan palveluiden kehittäminen yhteistyössä Tekesin kanssa

Kulttuurimatkailupäivät 5.-6.10.2009

Pauli Santala

FCG



Tekes



Vapaa-ajan
palvelut

Taustaa

Ihmisten vapaa-aika ja varallisuus lisääntyvät ja sitä myötä myös vapaa-ajan palvelujen kulutus kasvaa.

Suomen vapaa-ajan palveluissa on paljon kansainvälistä kasvupotentiaalia.

Alalle tarvitaan uudenlaista kehityskulttuuria, joka hyödyntää verkostoissa olevan osaamisen ja tuottaa entistä halutumpia tuotteita tehokkaasti ja systemaattisesti.

Tekes tukee ohjelman avulla omalta osaltaan Suomen matkailustrategian toteutumista.

Tekes ei tue matkailun tai kulttuurin kehittämistä sinänsä vaan

matkailu- ja kulttuuriyritysten liiketoiminnan kehittämistä teknologian ja innovaatioiden kehittämisen keinoin.



Vapaa-ajan
palvelut

Vapaa-ajan palvelut -ohjelma 2006-2012 tavoitteet

Tavoitteena on kehittää ja vahvistaa
vapaa-ajan palveluja tuottavien yritysten liiketoimintaosaamista.

- Kokonaisvaltainen liiketoiminnan kehittäminen
- Uusien innovatiivisten palvelujen kehittäminen
- Uusien palvelun tuottamistapojen kehittäminen



Vapaa-ajan
palvelut

Case 1

GYMI Lasten ja nuorten kuntoklubin monistaminen / Oy Gymicom Ab



- Tavoitteena on luoda ainutlaatuisen konseptiin perustuva franchising – ketju
- Laatuksiteristön luominen, franchising -paketin kehittäminen sekä monistamissuunnitelman tekeminen ja rekrytoiminen ovat projektin osatekijöitä.
- Projektin tavoitteiden saavuttamiseksi käytetään yrityksen ulkopuolista asiantuntijaosaamista.
- Tavoitteena on erittäin kilpailukykyinen ketju, joka tunnetaan laatuksensa takia koko maassa ja tulevaisuudessa myös kansainvälisissä ympyröissä.



Vapaa-ajan
palvelut

Case 2

Room Today / Meripalo Oy / SMS 16400



- RoomToday-hankkeessa pilotoidaan tekstiviestipalvelu, jolla kuluttaja voi yhdellä nopealla kyselyllä selvittää ajantasaisen majoitustilanteen haluamallaan alueella.
- Palvelu toimii kaikilla Suomen kuntien ja kaupunkien nimillä.
- Paluuviestissä asiakas saa vapaana olevien hotellien ja muiden majoituspaikkojen yhteystiedot tekstiviestinä puhelimeensa.
- RoomToday -järjestelmässä mukana olevat majoitusliikkeet ylläpitävät tietoa omasta kapasiteetistaan helpolla nettiliittymällä.
- Projektissa selvitetään ja kehitetään RoomToday -palvelukonseptia.
- Kauppalehti 28.9.2009: Fonecta osti Roomtodayn



Vapaa-ajan
palvelut

Case 3

Luxury of Tomorrow / Lapin yliopisto



LUXURY *of* **TOMORROW**

- Sofistikoituneet vapaa-ajan palvelut, palveluverkostot ja palvelumuotoilustrategia
- Luodaan luksuspalveluiden liiketoimintamalli ja palveluverkosto - palvelukori - matkailukeskuksille, matkailu- ja ravitsemusalan sekä design-yrityksille.
- Hankkeessa tutkitaan luksuksen ja lifestylen tuottamista luksuspalveluiden kokemiseen ja tuottamiseen perustuvilla kansainvälisillä vapaa-ajan ja matkailun markkinoilla.
- Tavoitteena on liiketoiminnallisesti arvokkaiden luksuspalveluiden arvoketjujen rakentaminen ja käyttäjäkokemukseen perustuvan tiedon tuotteistaminen.



Tekes



Vapaa-ajan
palvelut

Vapaa-ajan palvelut?

- **Minkä tahansa kodin ulkopuolella vietetyn vapaa-ajan palvelun kehittäminen voi sopia ohjelmaan**
- Ohjelmassa keskitytään seuraavien palvelujen kehittämiseen:
 - matkailu
 - majoitus-, ravintola-, kuljetus-, ohjelma- ja matkatoimistopalvelut
 - kulttuuri
 - matkailuun kytkeytyvät kulttuuripalvelut ja/tai kansainvälisyyteen ja kasvuun tähtäävät hankkeet
 - liikunta
 - hyvinvointi
 - liittyen matkailun tai vapaa-ajan palveluliiketoimintaan
 - ei lääketieteelliset hoidot
 - viihde



Vapaa-ajan
palvelut

Vapaa-ajan palvelut -ohjelman tavoitteet

Tavoitteena on kehittää ja vahvistaa vapaa-ajan palveluja tuottavien yritysten liiketoimintaosaamista.

- Kokonaisvaltainen liiketoiminnan kehittäminen
- Uusien innovatiivisten palvelujen kehittäminen
- Uusien palvelun tuottamistapojen kehittäminen



Vapaa-ajan
palvelut

Mitä liiketoimintaosaamisen kehittämistä Vapaa-ajan palvelut -ohjelmassa voidaan rahoittaa?

Yrityksen innovatiivinen ja haasteellinen kehittäminen, osa-alueina

- yrityksen brändin kehittäminen**
- kokonaisjohtamisen kehittäminen**
- markkinoinnin ja asiakkuuksien hallinnan kehittäminen**
- asiakaslähtöisen palvelukehityksen systematiikka**
- yrityksen henkilöstöprosessien kehittäminen**
- yrityksen verkottuminen liiketoimintaa tukevalla tavalla**
- hankeosaamisen kehittäminen.**



Vapaa-ajan
palvelut

Mitä palvelujen kehittämistä Vapaa-ajan palvelu -ohjelmassa voidaan rahoittaa?

Uudet palvelujen tuottamiskonseptit:

- Loppukäyttäjille tarkoitettujen palvelujen tuottamistapojen kehittäminen ja uudistaminen.
- Kehityskohteena on palvelun tuottamisen kokonaisuus ja arvoketjun hallinta.
- Uudet palvelun tuottamiskonseptit vaativat usein myös yritysrajat ylittävien prosessien kehittämistä.

Vapaa-ajan innovatiiviset palvelukonseptit:

- Innovatiivisten uusien palveluideoiden kehittäminen, jotka suunnataan myös ulkomaalaisille asiakkaille.
- Lopputuloksena syntyy uusia tai merkittävästi uudistettuja palveluja/palvelukonsepteja loppukäyttäjille.
- Kehittämistyö tuottaa tietoon perustuvan ja testatun kuvauksen toimintamallista, jota yritys voi laajentaa tai monistaa uusille asiakkaille.



Tekes



Vapaa-ajan
palvelut

Palvelun konseptointi?

- Palvelukonseptilla tarkoitetaan **palvelutuotteen tai sen tuotantoprosessin vakioimista ja tuotteistamista**
- Palveluissa on **aina mukana yksilöllinen näkökulma** eikä niitä yleensä voi täysin vakioida, mutta ainakin osan palvelutuotteesta tai prosessista voi.
- Konseptointi voi kohdistua sekä yrityksen sisäisiin että asiakkaille näkyviin prosesseihin.
- Konseptointiin liittyy käsitys **toistettavuudesta**: palveluprosessin tai osan siitä on oltava monistettavissa toisiin olosuhteisiin ja toiselle asiakkaalle.
- Konseptointi **nostaa palvelun laatua ja tuottavuutta** ja parantaa siten sekä asiakkaan kokemaa hyötyä että yrityksen kannattavuutta.



Vapaa-ajan
palvelut

Ohjelmaan osallistuminen?

- **Ohjelma on tarkoitettu kaikille yrityksille ja tutkimusorganisaatioille, jotka osallistuvat vapaa-ajan palvelujen systemaattiseen kehittämiseen**
 - Suomeen rekisteröidyt yritykset ja tutkimusorganisaatiot
 - ei kokorajoja
 - ei alueellisia rajoja
 - yrityksellä oltava uskottavat menestymismahdollisuudet
- **Yrityshaku avoinna koko ohjelman ajan**
- **Seuraava tutkimushaku aukeaa loppusyksystä 2009**
 - **Hankevalmistelukoulutus tutkimuslaitoksille luvassa**



Vapaa-ajan
palvelut

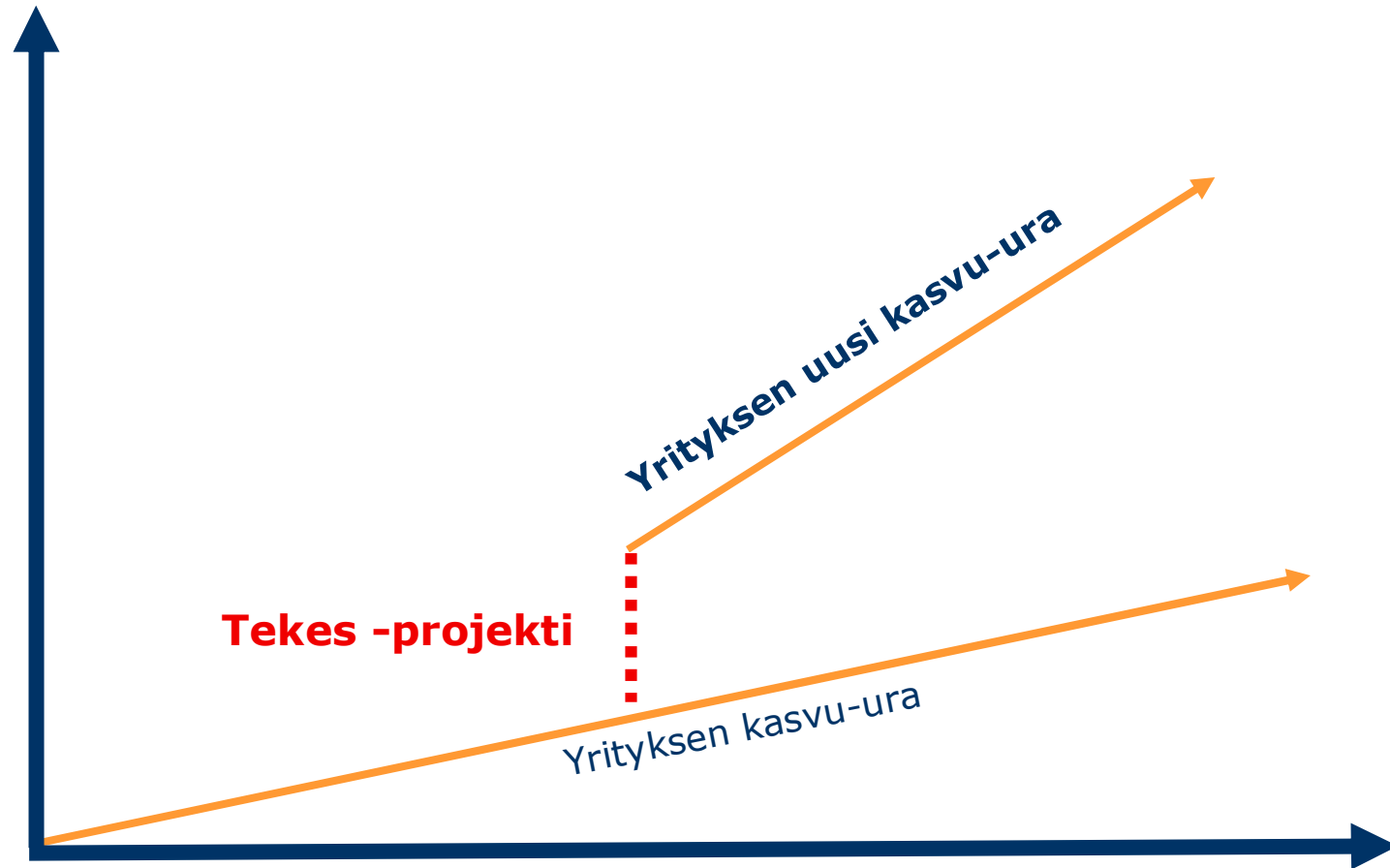
Miten Tekes arvioi kehittämissuhteita?

1. Millainen palvelukonsepti tai palveluliiketoiminta on kehitystyön kohteena?
2. Mikä on palvelukonseptin **kansallinen ja kansainvälinen uutuusarvo** ja miten se eroaa markkinoilla jo olevista ratkaisuista?
3. Miten uusi palvelu vaikuttaa yrityksen **liikevaihtoon**? Onko sillä välillisiä vaikutuksia asiakasyritysten **kilpailukykyyn**? Minkä yritysten ja miten?
4. Miten palvelukonsepti on **monistettavissa/toistettavissa**?
5. Millaisia **menetelmiä tai teknologioita** palvelukonseptissa hyödynnetään?
6. Mitkä ovat kehitystyön vaiheet, siihen osallistuvat henkilöt, kustannukset, mahdollisesti muut yritykset ja niiden roolit?

Tutkimusorganisaatioiden projekteilta edellytetään yhteistyötä yritysten kanssa ja usein myös rahoitusta projektiin osallistuvilta yrityksiltä (väh. 10 %)



Vapaa-ajan
palvelut





Vapaa-ajan
palvelut

Miten kannattaa edetä?

- Kirkasta tavoite
- Arvioi liiketoiminnallista potentiaalia
- Mieti liiketoimintamallia

- Hahmottele osatehtävät ja osakokonaisuudet
- Arvioi oma osaaminen ja omat resurssit eri osatehtäviin
- Arvioi mitä ulkopuolista osaamista tarvitaan eli keitä tarvitaan mukaan
- Hahmottele hankkeelle aikataulu: osatehtävät ja niiden järjestys
- Arvioi osatehtävien kustannukset ja hankkeen kokonaiskustannukset
- Pohdi tarvittavaa rahoitusta: Tekes rahoitus ja omarahoitus
- Ota yhteys Tekesin asiantuntijaan, alueelliseen yhteyshenkilöön TE-keskuksessa tai koordinaattoriin alustavan hahmottelun jälkeen



Vapaa-ajan
palvelut

Miten pääsee mukaan?

- **Hakemuslomakkeet ja ohjeet Tekesin verkkosivuilta**
 - Projektisuunnitelman sisältörunko Vapaa-ajan palvelut -ohjelman www-sivulta
- **Uusi Tekes –asiakas!** Ota ensin yhteyttä Vapaa-ajan palvelut -ohjelman asiantuntijoihin, jotka voivat arvioida kehitysprojektin soveltuvuutta Tekesin rahoitettavaksi ja neuvoa hakuprosessissa.
- **www.tekes.fi/vapaa-aika**



Vapaa-ajan
palvelut

Oppaat auttavat eteenpäin



Sopimusopas

Projektiopas

Palvelujen
tuotteistamisopas

Teknologia ja
kilpailukyky

Palvelemisesta
palveluliiketoimintaan

- Helpottavat yritysten tutkimus- ja kehitysprojektien ja liiketoiminnan suunnittelua

- Saatavissa painettuina ja verkkoversioina osoitteesta

www.tekes.fi/julkaisut



Vapaa-ajan
palvelut

Ohjelman tilanne

Syyskuu 2009

42 rahoitettua projektia

- **Kokonaislaajuus 11 miljoonaa euroa, josta Tekesin osuus noin 6,3 miljoonaa euroa**



Vapaa-ajan
palvelut

Mikä muuttuu vuosina 2010-2012

Ohjelman kohdetoimialat

- Pääpiirteiltään samat kuin ennen
- Tapauskohtaisesti väljennyksiä

Hankesisällöt

- Enemmän huomiota liiketoiminnan kokonaiskehittämiseen
- Palvelujen ja palvelujen tuottamismenetelmien osalta entiset



Vapaa-ajan
palvelut

Päivämääriä

- **Hankkeiden verkostoitumistilaisuus Rovaniemellä**
 - 14.10.
- **Tutkimushaku**
 - Loppusyysy 2009, päätökset talvi 2010
- **Vuosiseminaari Messukeskuksessa**
 - 20.1.2010
- **Kulttuurin ja luovien alojen liiketoimintaan keskittyvä Benchmarking matka**
 - Kevät 2010 (toukokuu?)
 - Iso-Britannia ?



Vapaa-ajan
palvelut

Yhteystiedot

Ohjelmapäällikkö:

Teknologia-asiantuntija

Risto Mäkikyrö, Lapin TE-keskus

etunimi.sukunimi@tekes.fi

Ohjelman koordinaattorit:

Pauli Santala

Minna Kurttila

Polina Podmazova

etunimi.sukunimi@fcg.fi

Lisätietoja: www.tekes.fi/vapaa-aika



Vapaa-ajan
palvelut

ESIMERKKI Yritys X



Lähtötilanne ja ongelma

- Yritys X tuottaa hyvinvointipalveluita matkailukeskuksessa
- Kaksi täysipäiväistä työntekijää, kolme osa-aikaista + tarvittaessa sesonkiapulaisia
- Toiminta on sesonkiluonteista; välillä hiljaisia kuukausia
- Asiakaskunta on selkeästi muuttumassa, mutta yrityksen tuotteet eivät ole muuntuneet sen mukaisesti
- Matkailukeskus kehittyy koko ajan, yritysten ja asiakkaiden määrä kasvaa
- Kilpailu kiristyy, keskuksen tulle myös muita hyvinvointipalveluyrityksiä
- Yritys haluaa kasvaa ja kehittyä liiketaloudellisesti
- Yrityksellä on näkemystä ja resursseja kehitystyöhön



Vapaa-ajan
palvelut

ESIMERKKI Yritys X

Idean syntyminen

- Idea uudesta palvelukonseptista syntyi yhdessä ravintola- ja ohjelmapalveluyrittäjän kanssa.
- ”Tämmöistä ei muilla ole!”
- Ajatus syntyi tarpeesta tuottaa palveluita uudelle, kasvavalle asiakassegmentille eli 50-70 -vuotiaat varakkaat, omaan terveyteen ja hyvinvointiin panostavat naiset
- Idea voitaisiin laajentaa jatkossa muillekin kohderyhmille pienellä räätälöinnillä
- Ideasta puhuttu useaan otteeseen, mutta asia ei resurssien ja ajan puutteesta johtuen edennyt





Vapaa-ajan
palvelut

ESIMERKKI Yritys X



Idean vahvistuminen

- Yritys X osallistui Tekesin järjestämälle Wellness – tutustumismatkalle Itävaltaan > tuloksena uskonvahvistusta idealle, sen kysynnälle + uusia ideoita entisensä tueksi
- Yritys X yhteistyökumppaneineen määrittivät yhdessä mitä kaikkea täytyy tehdä ennen kuin uusi palvelu olisi valmis esim.
 - Markkinatutkimus; asiakkaat, kilpailijat
 - Tuotantoprosessin suunnittelu; miten tuote tehdään yhdessä
 - Ansaintalogiikan muodostuminen; kulujen ja tuottojen jako
 - Palvelumuotoilu; miten palvelu toteutetaan ja tarjotaan niin, että se puhuttelee kohderyhmää ja myy hyvin
 - Investointeja (huom! tässä Tekes ei voi olla mukana)
 - Markkinoinnin suunnittelua
 - Markkinointi ja myynti (huom! tässä Tekes ei voi olla mukana)
 - Testaus ja jatkokehittäminen

APUA!



Vapaa-ajan
palvelut

ESIMERKKI Yritys X

Tekes mukaan kuvioihin

- Yrittäjät ottivat yhteyttä Tekesin koordinaattoriin ja todettiin idean soveltuvan sellaiseksi, jota Tekes voisi lähteä edistämään > parhaiten päästäisiin liikkeelle osallistumalla **Vapaa-ajan palvelut –ohjelmaan**
 1. Koordinaattori avusti idean työstämisessä, antoi tukimateriaalia ja ehdotti yhteistyökumppaneita sekä koulutus- ja seminaaripäiviä
 2. Yrittäjät tapasivat Tekesin edustajan, jonka kanssa neuvoteltiin tarkemmin rahoitusmahdollisuuksista
 3. Yrittäjät laativat projektisuunnitelman ja rahoitushakemuksen ja saivat siihen apua koordinaattorilta ja Tekesin edustajalta
 4. Hakemus hyväksyttiin ja hanke käynnistettiin





Vapaa-ajan
palvelut

ESIMERKKI Yritys X



Toteutus

- Uuden palvelukonseptin kehittämistyö oli selkeästi vaiheistettu ja vastuutettu > projektitoiminta osattiin ja työ eteni
- Yritys X kumppaneineen osallistui hankkeen aikana Tekesin järjestämiin koulutustilaisuuksiin, seminaareihin sekä seurasi aktiivisesti www-sivuja > tietoa, tukea, uusia näkökulmia ja yhteistyökumppaneita



Vapaa-ajan
palvelut

ESIMERKKI **Yritys X**



Tuloksia: Yritys x kumppaneineen sai

- uuden myytävän tuotteen eli palvelun, joka herätti heti kiinnostusta ja kysyntää > **liikevaihto kasvaa, asema vahvistuu**
- uutta, valtakunnallista näkyvyyttä Tekesin kautta
- hyödyllisiä kontakteja eri puolilta Suomea; tutkijoita, kehittäjiä, yrittäjiä
- innostuksen panostaa enemmän tuotekehitykseen, yritysten väliseen yhteistyöhön ja tutkimustiedon hyödyntämiseen