

Tämä on rinnakaistallennettu versio alkuperäisestä julkaisusta.

Tämä on julkaisun kustantajan pdf.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Tuominen, T. 2018. Teknologialla kilpailuetua. Teoksessa T. Tuominen. (toim.) Maaseutumatkailuyrityksen tietoreppu: Opas kilpailukyvyn ja elämyksellisyyden kasvattamiseksi. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 111. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 20.

URL: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166593.pdf>

Kaikki julkaisut Turun AMK:n rinnakaistallennettujen julkaisujen kokoelmassa Theseuksessa ovat tekijänoikeussäännösten alaisia. Kokoelman tai sen osien käyttö on sallittu sähköisessä muodossa tai tulosteena vain henkilökohtaiseen, ei-kaupalliseen tutkimus- ja opetuskäyttöön. Muuhun käyttöön on hankittava tekijänoikeuden haltijan lupa.

This is a self-archived version of the original publication.

The self-archived version is a publisher's pdf of the original publication.

To cite this, use the original publication:

Tuominen, T. 2018. Teknologialla kilpailuetua. In T. Tuominen. (ed.) Maaseutumatkailuyrityksen tietoreppu: Opas kilpailukyvyn ja elämyksellisyyden kasvattamiseksi. Course material from Turku University of Applied Sciences 111. Turku: Turku University of Applied Sciences, 20.

URL: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166593.pdf>

All material supplied via TUAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.



Telle Tuominen, Turun ammattikorkeakoulu

Teknologialla kilpailuetua

MATKAILUN KASVU on kulkenut käsi kädessä teknologian kehityksen kanssa. Juna-, auto- ja lentoliikenteen kehitys on mahdollistanut matkailijavolyymin nousun. Globaalit matkailupalveluiden jakelujärjestelmät (esim. Amadeus) ovat vauhdittaneet erityisesti lentoliikenteeseen ja matkanjärjestäjiin nojaavaa matkamyyntiä jo vuosikymmenien ajan, mutta Internetin kehitys on luonut pienillekin matkailuyrityksille mahdollisuuden globaaliin näkyvyyteen ja samalla asiakkaille vertailu- ja ostomahdollisuuden 24/7.

Niin sanottu **älykäs matkailu** (smart tourism) hyödyntää esimerkiksi seuraavia moderneja IT-teknologioita: sähköisiä varaus- ja maksujärjestelmiä, langatonta verkotekniikkaa eli wifiä, älypuhelimia, digitaalisia kameroita, sensoreita, kosketusnäyttöjä, näyttötauluja, esineiden Internetiä, QR-koodeja, NFC-tageja, applikaatioita sekä tekoälyyn perustuvia ratkaisuja kuten robotteja.

Erityisesti suuret matkailuyritykset sekä edistysellisemmät matkailukohteet ovat alkaneet hyödyntää myös **big dataa** eli erilaisten suurten datamäärien analysointia ja yhdistelyä käyttökelpoiseksi tiedoksi, jota voidaan hyödyntää esimerkiksi kysynnän ennustamiseen, julkisen liikenteen tehostamiseen tai turvallisuuden lisäämiseen.

Matkailuyritys voi teknologiaa hyödyntämällä saavuttaa muun muassa:

- lisää myyntiä (esim. hyödyntämällä potentiaalisen asiakkaan verkkojalanjälkeä AdWords- tai Facebook-markkinoinnin kohdistamiseksi, tarjoamalla online-varaus- ja maksumahdollisuuden, viestimällä varaamisen jälkeen muista palveluistaan sekä tekemällä jälkimarkkinointia)
- pitkällä aikavälillä kustannussäästöjä (esim. hyödyntämällä energian kulutusta valvovia sensoreita, auto-

maattisia lukitusjärjestelmiä tai esineiden internetiä/ tekoälyä kuten robottiruohonleikkuri)

- paremman asiakaskokemuksen tason (esim. tarjoamalla ilmaisen langattoman latauksen asiakkaiden päätelaitteille tai tarjoamalla ajantasaista tietoa tekstiviestillä, sähköisellä näyttötaululla, applikaatiolla tai wifi-yhteydellä alueen palveluista, säästä ja turvallisuudesta)
- lisää tarjonnan elämyksellisyyttä (esim. johdattelemalla asiakkaan kohteen tarinoihin applikaatiolla tai QR-koodeja, NFC-tageja yms. hyödyntämällä tai lisäämällä moniaistisuutta asiakkaan toiveita vastaavalla valo-, ääni- tai kuvamaiseman heijastamisella majoi-tustilan viihtyisyyden lisäämiseksi)
- lisää kilpailukykyä erilaistumalla (esim. kehittämällä yhteistyössä terveysteknologiatoimijoiden kanssa kasvavaan luontowellness-trendiin liittyviä tuotteita).

Teknologia kehittyy vauhdilla ja tarjolla on laaja kirjo ratkaisuja. Vapaa-ajan matkailijoita tavoittelevan yrityksen kannattaa ainakin panostaa houkutteleviin sähköisiin tuotekuvauksiin, online osto- ja maksumahdollisuuteen mobiilioptimoiduilla kotisivuillaan sekä tarjota ilmainen wifi. Digimarkkinoinnissa pitää samalla muistaa toimia tietosuojasäännösten rajoissa.

Lue lisää: Tuominen, P. & Puhakainen, E. 2017. Teknologia lisää vau-elämyksiä. Saatavilla: <https://www.mara.fi/uutishuone/vitriini-2/vitriinin-verkkoartikkelit/teknologia-lisaa-vau-elamysta>