



CASE: SUOMENLINNAN HOITOKUNTA – ASIAKASARVIOIDEN HALLINTA UUDELLE TASOLLE

"Olemme todella tyytyväisiä siihen, että näemme yhdellä silmäyksellä koko kohteen ja toimijoiden asiakaskokemuksen muutoksen. Selkeät yhteenvedot ja raportit tekevät kehityskohteiden tunnistamisesta ja tulosten seuraamisesta helppoa."

– Milla Öystilä, Suomenlinnan hoitokunta

LÄHTÖTILANNE

Suomenlinna on yksi Suomen merkittävimmistä matkailukohteista ja UNESCO:n maailmanperintökohde. Alueella toimii kymmeniä palveluntarjoajia, joiden asiakaskokemusta ja palvelun laatua kehitetään yhteistyössä Suomenlinnan hoitokunnan johdolla. Hoitokunta vastaa alueen restauroinnista, kunnossapidosta, kehittämisestä, esittelystä sekä kävijäkokemuksesta.

Aiemmin asiakasarvioita kerättiin hajanaisesti ja manuaalisesti, vain yhdestä kanavasta. Tämä johti puutteelliseen kokonaiskuvaan asiakaskokemuksesta, hitaisiin reagointiaikoihin ja erilaisten toimintatapojen kirjavuuteen alueen palveluntarjoajien kesken.

PILOTTI

Suomenlinnan hoitokunta testasi Oleryn Destination Dashboard -ratkaisua 12 kuukauden ajan osana Haaga-Helian ammattikorkeakoulun koordinoimaa Tiedolla johtamisen osaamisesta kilpailukykyä matkailualalle -hanketta.

Pilottiin kuului:

- Työkalun testaus käytännössä
- Koulutus työkalun käyttöön
- Asiakasarviokanavien ja niiden hallinnan koulutus alueen toimijoille
- Tulosten analysointi ja raportointi
- Työkalun sovittaminen hoitokunnan arkeen
- Muutosjohtaminen ja toimintamallien juurruttaminen



RATKAISU

Olery Destination Dashboard kerää julkiset asiakasarviot automaattisesti yli 45 eri alustalta (mm. Google, TripAdvisor, Booking.com, TableOnline) ja yhdistää ne yhteen näkymään. Tekoäly analysoi kirjalliset palautteet niiden alkuperäisellä kielellä, luokittelee ne sentimenttien perusteella ja tuottaa selkeitä, visuaalisia raportteja.

Destinaatoratkaisun avulla:

- Kaikki alueen toimijat saavat yhteisen näkymän asiakaskokemukseen
- Raportointi ja seuranta on yhdenmukaista
- Reagointi positiivisiin ja negatiivisiin muutoksiin on nopeaa

TULOKSET

- Kokonaisnäkymä asiakaskokemuksesta koko alueella ja toimijatasolla
- Resurssien säästö – manuaalinen tiedonkeruu jäi pois
- Yhteistyön vahvistuminen palveluntarjoajien välillä
- Parempi reagointikyky palautteisiin ja trendeihin
- Maineen vahvistuminen – positiiviset arviot hyödynnetään aktiivisesti

Lisätietoja

[!\[\]\(3211b5d1d968fc1665909b34f9f16010_img.jpg\) HMMH Consulting Oy](#) – Visit Groupin Olery-palveluiden virallinen kumppani Suomessa

[!\[\]\(6059a5aa8b4ca7bb793408023d6c6e42_img.jpg\) Olery Destination Dashboard](#)

[!\[\]\(c50c8b7b2cc2cf9ff925edec0ee94c0d_img.jpg\) Visit Group](#)