

# KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Osaaminen, innovaatiot ja liiketoiminta

Ryhmäraportti

Näyttäytyjät

Johanna Hepoaho & Tuija Lehtonen & Riitta Möttönen &  
Satu Pekkala & Kati Viinikangas

Liiketalouden koulutusohjelma  
Taloushallinto  
Tradenomi (AMK)

TORNIO 2012

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	3
2 KÄYTTÄJÄPERSOONA.....	4
3 IDEAT JA RATKAISUEHDOTUKSET.....	5
4 IDEOIDEN VALINTA JA JATKOTYÖSTÄMINEN.....	6
5 UUDEN PALVELUN ESITTELY.....	7
6 LOPPUPOHDINTA.....	9

## 1 JOHDANTO

Saimme ensin Osaaminen, innovaatiot ja liiketoiminta -kurssilla tehtäväksi analysoida Nelli Näyttäytyjä persoonaa. Minkä ikäinen hän on, mitkä ovat hänen tulevaisuuden suunnitelmansa, ja ideoida myös hieman muitakin perusasioita hänestä. Oli todella mielenkiintoista rakentaa Nellin persoonaa ja suunnitteluvaiheen jälkeen pystyimme melkein sielujemme silmin näkemään hänet edessämme. Prosessissa seuraavana oli innovointi-ilta, joka pidettiin maanantaina 14.3.2012. Innovointi-illan saldona saimme todella paljon hyviä ideoita palvelullemme, joka tuli kehittää Nelli Näyttäytyjä - persoonan ympärille. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun tutustuimme erilaisiin virtuaalisiin ryhmätyökaluihin ja niiden käyttö onnistui todella hienosti. Ryhmämme käytti Google docs -työkalua ja sen käyttö osoittautui oikein toimivaksi.

Seuraavaksi oli vuorossa palvelun rakentaminen. Pidimme tehokkaan innovointi-aamun lauantaina 7.3.2012. Aamun kankeuden jälkeen pääsimme hyvään vauhtiin ja PowerPoint -esityksen teko sujui hienosti. Oli mahtavaa katsella valmista esitystä ja olimme lopputulokseen hyvin tyytyväisiä. Tämän jälkeen olikin aika suunnata katseet kohti loppupresentaatio-iltaa. Pohdimme vielä ennen tapaamisemme loppua, kuka esittäisi tuotoksemme ja tähän tehtävään lupautui Tuija. Sovimme, että kaikki valmistautuisivat esitystä varten, koska esim. yhteysongelmien vuoksi, vuoron vaihdon olisi onnistuttava lennosta.

Prosessin lopuksi oli edessä loppupresentaatio-ilta keskiviikkona 4.4.2012, sitä varten teimme wiki-ryhmätyötilassa pienen rungon esitystä varten. Tämä työkalu osoittautui myös erittäin hyväksi matkan varrella, wikissä pystyimme työstämään toimeksiantoamme ja sopimaan tapaamisten ajankohdista. Pienen jännitysmomentin iltaan toi se, että esitykset eivät menneetkään innovointi-illan järjestyksessä. Meidän näyttäytyjien ryhmän esitys tuli vasta viimeisenä ja tämä lisäsi vähän jännityksen tunnetta. Todella hienosti Tuija kumminkin suoriutui tehtävästä ja mielen valtasi onnistumisen ja iloisuuden tunne esityksen ollessa onnistuneesti ohi. Nyt kirjoittaessamme loppuraporttiamme voimme todeta, että loppujen lopuksi meillä kaikilla on paljon osaamisen ja innovoinnin taitoa, tämän kurssin myötä me saimme sen kaiken tulemaan esille.

## 2 KÄYTTÄJÄPERSOONA

Käyttäjäpersoona luotiin Näyttäytyjät-asiakasryhmään pohjautuen. Ryhmän edustajat ovat pääsääntöisesti alle 20-vuotiaita ja he liikkuvat yleensä ryhmissä. Heidän ostoskeskuksessa käyttämänsä aika on noin puoli tuntia. He käyvät kahvilla ja pikavisiitillä vaatekaupassa. Heidän on todettu käyttävän kauppakeskuksen pääovea.

Nelli Näyttäytyjä on 16-vuotias lukiolainen. Tulevaisuudessa Nelli haluaa opiskella lääkäriksi, joten sitä varten hän tavoittelee L:n papereita lukiosta. Nellin perheeseen kuuluu verotoimistossa työskentelevä äiti, projekti-insinööri isä ja pikkuveli Aapo, joka on alakoulun 6.luokalla. Vapaa-aikanaan Nelli hengailee kavereiden kanssa ja käy shoppailemassa sekä harrastaa tanssia. Nelli arvostaa laatua ja tyyliä sekä hän panostaa ulkonäkönsä.

### Nelli Näyttäytyjä

- ▶ Nelli Näyttäytyjä
- 16-vuotias lukiolainen
- Haluaa tulevaisuudessa opiskella lääkäriksi
- Äiti Saara työskentelee verotoimistossa, isä Ismo on projekti-insinööri ja pikkuveli Aapo on alakoulun 6.luokalla
- Vapaa-aikanaan hengailee kavereiden kanssa ja käy shoppailemassa sekä harrastaa tanssia
- Arvostaa laatua, tyyliä sekä panostaa ulkonäköön
- Tavoittelee L:n papereita lukiosta lääkistä varten



### 3 IDEAT JA RATKAISUEHDOTUKSET

Keskiviikon 14.3.2012 innovointisession kysymyksemme muille opiskelijoille oli ”Miten kauppakeskus voisi tarjota Nelli Näyttäytyjälle paremmat mahdollisuudet näyttäytymiseen ja hengailuun? Miten Nelli Näyttäytyjä saataisiin viihtymään ja asioimaan pitemmän aikaa kauppakeskuksessa?”. Osallistujat olivat aktiivisia ja innovointisession tuloksena saimme todella runsaasti erilaisia ideoita palvelullemme. Ratkaisuksi ehdotettiin mm. keilahallia, pelihallia, leffateatteria tai muuta viihdekeskusta. Saimme useita ehdotuksia nuorille suunnatuista kahviloista, joissa nuoret voivat oleskella kavereidensa kanssa. Niihin ehdotettiin myytäväksi edullista välipalaa, smoothieja ja muuta helppoa syötävää, jotta hengailua voi jatkaa loputtomasti. Kahdessa ideassa esitettiin kahviloihin lautapelejä tietokonepelien sijaan. Nuorten vaateliikkeisiin ehdotettiin erilaisia teemapäiviä, pukeutumisvinkkien tarjoamista sekä katumuotitapahtumia ja muotinäytöksiä. Lisäksi ehdotettiin pop-up -tyylisiä pieniä trendikkäitä myyntitiskkejä käytäville sekä discon ja tanssikilpailujen järjestämistä. Kosmetiikkaliikkeiden ja -osastojen yhteyteen ideoitiin tuote-esittelyitä ja edullisia pisteitä, joissa voi hoidattaa kyntensä, laitattaa hiuksensa ja vaikkapa opetella meikkausta.

Varsinaisten maksullisten palvelujen lisäksi saimme ehdotuksia nuorille ilmaisista palveluista, jotka saisivat heidät viihtymään kauppakeskuksessa pidempään. Ehdotettiin esimerkiksi katutanssitapahtumia, kesätyöpaikkojen esittelyä ja nuorten omia kierrätystapahtumia. Eräs ideoista oli sokkotreffit isolle nuorisojoukolle. Toinen, erilainen idea oli kauppakeskuksen jakaminen päivittäistavaroiden ja nuorten alueiden välille, jossa olisi erilainen musiikki ja sisustus. Innovointisessioehdotuksissa oli myös ajatus kirjaston sivupisteestä, jossa voisi pelata lautapelejä ja tietenkin lueskella. Useissa ratkaisuehdotuksissa esitettiin hankittavaksi sohvaryhmiä ihan vaan oleskeluun ja ajanviettoon ostoskeskuksessa.

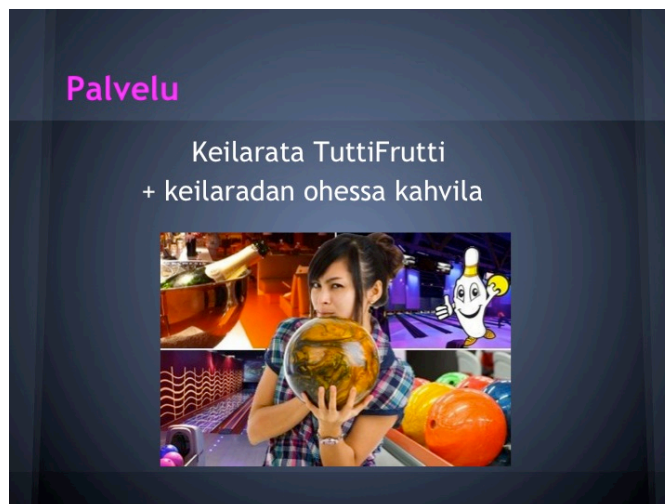
Ideoiden ja ratkaisuehdotusten keräämiseen käytimme GoogleDocs -työkalua, joka osoittautui erittäin toimivaksi ratkaisuksi tässä tehtävässä.

#### 4 IDEOIDEN VALINTA JA JATKOTYÖSTÄMINEN

Lähtökohtana palvelun valinnalle oli Nelli Näyttäytyjä. Joissain hyvissä ideoissa, kuten elokuvateatteri, arvioimme näyttäytymisen jäävän liian vähäiseksi. Toinen pitkään pohtimamme idea, sisäluistinrata, olisi ollut luistelevan näyttäytyjän unelmaympäristö, mutta ajatus hylättiin taloudellisesti liian haastavana asiakaspohjaan nähden.

Palvelua hahmotellessamme totesimme, että meidän tulee luoda selkeä kokonaisuus – yksi palvelu oheispalveluineen. Koska erikoisliikevalikoima on kauppakeskuksessa varsin kattava alueen ostovoimaa ja asiakasmääriä ajatellen, valitsimme aktiviteetin sisältävän palvelun, jonka ympärille tuottaisimme asiakkaalle – Nelli Näyttäytyjälle – lisäarvoa tuottavia elementtejä ja sivupalveluita. Päädyimme lopulta kauppakeskukseen sijoitettavaan, päivittäin avoinna olevaan keilarataan, jonka oheen päätimme tarjota erityylyisiä kahvila- ja snack-baari -palveluita sekä itse keilaamiseen liittyviä, osin ratamaksuun sisältyviä, osin lisätuottoa tuovia pikkupalveluita.

Palvelun valinnassa yhdistettiin tämän päivän kuluttajalle, erityisesti Nelli Näyttäytyjälle, tärkeä kahvilakulttuuri laajennettuna ja monipuolisena sekä uusi liikeidea, moneen muuntautuva keilarata.



## 5 UUDEN PALVELUN ESITTELY

Uusi palvelu on keilarata ja kahvila TuttiFrutti. Palvelu on suunnattu ensisijaisesti Nelli Näyttäytyjälle, mutta se on pyritty toteuttamaan niin, että se houkuttelee myös muitakin kohderyhmiä ja tuottaa näin enemmän liikevoittoa. Kahvila on rakennettu hevosenkengän muotoon keilaradan ympärille ja se on jaettu erilaisiin tiloihin tarjonnan perusteella. Kahvilan valikoimaan kuuluvat mm. erilaiset kahvit, jäätelöannokset, salaattit, tacot ja wrapit. Keilaradalla ja kahvilalla on pitkät aukioloajat. Ulkoinen sisäänkäynti mahdollistaa pidemmät aukioloajat viikonloppuisin, kun muu kauppakeskus on jo kiinni.

**Palvelun käyttö**

Pitkät aukioloajat:

Su - To	10 - 21
Pe - La	10 - 23



Palvelun uutuusarvo on siinä, että se on kokonaisuudessaan uusi ja se tarjoaa mahdollisuuden näyttäytymisen ohella liikunnalliseen ajanviettoon sekä kiireettömään oleskeluun. Nelli Näyttäytyjän tehdessä kaadon, soivat onnistumisen merkiksi ja positiivisen huomion nostattamiseksi kaatofanfaarit ja keilaradan varrella vilkkuvat kaatovalot. Digitaalisella ilmoitustaululla näytetään liiketunnistimella toimivan automaattikameran ottamia otoksia keilailijoiden parhaista hetkistä ja ilmeistä kaadon hetkellä. Digitaaliselta ilmoitustaululta asiakas voi valita mieleisensä otokset, maksaa ne automaattiin valitsemallaan maksutavalla ja saada valokuvasuurennot mukaan muistona mukavista hetkistä. Valokuvat on mahdollista valita haluamansa mukaan joko blanconalla tai valokuvan alareunaan tulostuvan päivämäärän ja/tai kierroksen

kokonaistuloksen kera. Lisäksi liiketila on muunneltavissa muiden tilaisuuksien järjestämiseen: esimerkiksi disco tai minigolf –turnaus ovat upea ekstra kauppakeskuksen toiminnassa.

## Käyttäjäpersoona

- Palvelu on suunnattu ensisijaisesti Nelli Näyttäytyjälle, mutta se on pyritty toteuttamaan niin, että se houkuttelee myös muitakin kohderyhmiä (tulos)



## Palvelun uutuusarvo

- Palvelu on kokonaisuudessaan uusi. Rata tarjoaa mahdollisuuden näyttäytymisen ohessa liikunnalliseen ajanviettoon ja kiireettömään oleskeluun.
- Kaatovalot ja -fanfaarit
- Digitaalinen ilmoitustaulu - valokuvauspalvelu





## 6 LOPPUPOHDINTA

Lopuksi haluamme lämpimästi kiittää opettajiamme todella hyvin järjestetystä kurssista. Heidän iloiset persoonansa ja aivan mahtava opetustapa saivat meidät innostumaan innovoinnista ja pitkänkin päivän jälkeen iltaluennot eivät tuntuneet yhtään pitkiltä, vaan aika kului kuin siivillä. Tämä kurssi antoi meille tulevaisuutta ajatellen paljon hyviä oppeja innovoinnista. Kaikissa meissä asuu pieni innovaattori, on vain osattava tuoda nämä taidot esille ja tässä opettajamme onnistuivat loistavasti.