

# Kivijalka Kotiin hankkeen loppuraportti

VERSIO 1.2

HARRI PALOHEIMO

## Contents

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tausta ja Tavoitteet.....                                                           | 2  |
| Hankkeen tilaaja .....                                                              | 2  |
| Hankkeen toteuttaja.....                                                            | 2  |
| Tukiorganisaatiot.....                                                              | 3  |
| Ohjausryhmä .....                                                                   | 3  |
| Aikataulu .....                                                                     | 3  |
| Tavoitteet .....                                                                    | 3  |
| Toteutus .....                                                                      | 4  |
| Lähtöoletukset.....                                                                 | 4  |
| Toimintatapa .....                                                                  | 4  |
| Joukkoistetun kuljetuksen verkkokauppaintegraatio .....                             | 4  |
| Kokeiluun osallistuneet yritykset.....                                              | 5  |
| 24h Älykontti .....                                                                 | 5  |
| Markkinointi .....                                                                  | 6  |
| Tulokset.....                                                                       | 7  |
| Yritysten tyytyväisyyskysely .....                                                  | 7  |
| Asiakkaitten kyselytutkimus .....                                                   | 7  |
| Analyysi .....                                                                      | 8  |
| Markkinointi .....                                                                  | 9  |
| Onnistunutta .....                                                                  | 9  |
| Opittavaa.....                                                                      | 9  |
| Jatkosuunnitelmat ja kehitysideat.....                                              | 9  |
| Sisältö ja soveltaminen .....                                                       | 9  |
| Rakenne.....                                                                        | 9  |
| Toiminnan jatkon rahoitus- ja toteutusvaihtoehtoja.....                             | 10 |
| Miten 24h älykontti voitaisiin toteuttaa Lahdessa pienliikkeitten tarpeisiin? ..... | 11 |
| Potentiaalinen kohdealue Lahdessa .....                                             | 11 |
| Yhteyshenkilöt.....                                                                 | 11 |
| Liitteet .....                                                                      | 11 |
| Liite 1 PiggyBaggy verkkokauppaintegraation kuvaus .....                            | 11 |
| Liite 2 Yritysten palautekyselyn tulokset .....                                     | 15 |
| Liite 3 Asiakaskyselyn tulokset .....                                               | 15 |

## Tausta ja Tavoitteet

Lahden kaupunki on saanut liikkumisen ohjauksen valtionavustusta vuodeksi 2015 Kivijalka Kotiin – kokeiluun.

Liikkumisen ohjausta tuetaan Valtioneuvoston asetuksen mukaisesti joukkoliikenteen valtionavustuksilla. Valtionavustukset myöntää Liikennevirasto, ja sitä voivat hakea vuosittain kunnat, kuntayhtymät ja muut yleishyödyllisille yhteisöt. Liikkumisen ohjaus (Mobility Management) tarkoittaa viisaan liikkumisen edistämistä tiedollisen valistamisen, markkinoinnin sekä palvelujen kehittämisen avulla. Tavoitteena on vähentää yksin omalla autolla ajamista. Liikennevirasto vastaa liikkumisen ohjauksen valtakunnallisesta koordinoinnista käyttäen apuna Motivaa.

Kokeilussa pyrittiin selvittämään ensisijaisesti verkkokaupan joukkoistettujen tavaratoimitusten tuoma hyöty Lahden keskustan kivijalkakaupoille, sekä näiden asiakkaille. Lisäksi tutkittiin joukkoistamisen mahdollistamia myönteisiä vaikutuksia kestävämpään liikkumiseen henkilöauton käyttötarpeen vähentymisen myötä. Lahden keskusta-aluetta aktivoiva älykontti toimi hankkeessa 24/7 tavaroiden nouto- ja toimituspisteenä. Samalla se tarjosi alustan kestäväen arjen ja liikkumisen lisäpalveluille

### Hankkeen tilaaja

Hankkeen tilaajana toimi Lahden kaupunki, Lahden seudun ympäristöpalvelut (LSYP). Lahden kaupunki (LSYP) toimii hankkeessa mahdollistajan roolissa tarjoten hankkeelle Liikkumisen ohjauksen hankerahoituksen edellyttämän projektihallinnon sekä viestinnällistä tukea.

Lahden kaupungin taholta hankkeeseen osallistuivat seuraavat henkilöt:

- Jenni Aaltonen oli hankkeen kokeiluaikainen projektisuunnittelija ja pääasiallinen kontaktihenkilö Lahden kaupungin taholta hankkeen operatiivisessa toiminnassa.
- Saara Vauramo oli hankkeen hallinnollinen vastuuhenkilö Lahden kaupungin taholta. Hän ohjasi hanketta tilaajan edustajana ja järjesti toimintaan tarvittavat puitteet Lahden kaupungissa.

### Hankkeen toteuttaja

Kokeiluhankkeen toteutti Coreorient Oy start-up. Yritys kehittää joukkoistamiseen perustuvia ratkaisuja, kuten internetpohjaista PiggyBaggy palvelua. PiggyBaggy joukkoistaa kuljetukset, so. toimitukset toteutetaan muutenkin tapahtuvien matkojen varrella, mikä mahdollistaa kuljetusta ajallisen ja taloudellisen kustannustehokkuuden parantamisen sekä ympäristövaikutusten minimoinnin.

- Toimitusjohtaja Harri Paloheimo toimi hankkeen vastuuhenkilönä.
- Henni Ahvenlampi toimi hankkeen viestintävastaavana.
- Teknisestä toteutuksesta vastasivat Timo Ruppell ja Gerard Bosch.

- Kokeilun tueksi oli palkattu Antti Vähätalo, joka vastasi asiakaspalvelusta, palvelujen käytännön järjestelyistä, sekä erikoistilanteiden hallinnasta.

Coreorient Oy:n vastuulla olivat seuraavat asiat:

- Kokeilun suunnitteleminen asiakkaiden ja loppukäyttäjien tarpeita vastaavaksi, kokeilun toteuttaminen ja valvonta
- Toiminnan ylläpito ja yhteistyötahojen kontaktointi
- Välitön raportointi palvelun kokeilujakson aikana sen käytöstä ja saadusta palautteesta
- Kehittävien toimenpiteiden suunnittelu sekä toteuttaminen saadun palautteen perusteella
- Käyttömetriikan ja asiakaspalautteen kerääminen
- Loppuraportin tuottaminen kokeilusta

## Tukiorganisaatiot

Lahti City ry avusti markkinoimaan palvelua jäsenyrityksille sekä muille Lahden keskustan alueella toimiville yrityksille. Organisaation edustaja Janne Viitamies osallistui työn ohjaukseen yhdessä Lahden kaupungin kanssa.

Nuorisotyötä edistävä Inspis-hanke koetettiin saada mukaan hyödyntämään älykonttialustaa ja joukkoistettuja kuljetuksia esim. omiin opiskelijaprojekteihin ilman eri kustannusta. Tämä em. yhteistyön kokeileminen ei valitettavasti toteutunut, mutta Inspis tuki kokeilun avajaisia maalaamalla kaksi älykontin seinää 300€ hintaan.

## Ohjausryhmä

Kokeilun ohjausryhmä kokoontuu kaksi kertaa: 12.6. sekä elokuussa. Ohjausryhmä koostui seuraavista henkilöistä.

- Saara Vauramo, Lahden kaupunki
- Janne Viitamies, Lahti City ry
- Timo Arasola, Tori-isäntä, Lahden kaupungin palkkaama henkilö
- Lari Rajantie, Sitra
- Marko Laaksonen, KCM Paavolan kauppias
- Jari Peltola
- Ilkka Kotilainen, Liikennevirasto
- Jarkko Turunen, BM International

## Aikataulu

Suunnitteluvaihe: 1.2.-6.5.2015

Kokeiluvaihe: 7.5.-30.6.2015

Hankkeen raportointi Liikennevirastolle 31.8 mennessä

## Tavoitteet

Kokeilussa pyrittiin selvittämään ensisijaisesti verkkokaupan joukkoistettujen tavaratoimitusten tuoma hyöty Lahden keskustan kivijalkakaupoille, sekä näiden asiakkaille. Lisäksi tutkittiin joukkoistamisen mahdollistamia myönteisiä vaikutuksia kestävämpään liikkumiseen henkilöauton käyttötarpeen

vähentymisen myötä. Lahden keskusta-alueetta aktivoiva älykontti toimi hankkeessa 24/7 tavaroiden nouto- ja toimituspisteenä. Samalla se tarjosi alustan kestävän arjen ja liikkumisen lisäpalveluille.

## Toteutus

Kokeilussa tarjottiin PiggyBaggy-tavarakimppakyyti uutena mahdollisuutena kuljettaa ostokset keskustan liikkeistä asiakkaan kotiin. Kokeiluun osallistuville soveltuville (kaikilla ei ollut verkkokauppaa käytössä) kivijalkakaupoille tarjottiin mahdollisuutta ottaa kokeilussa käyttöönsä Edisoft Oy:n standardoitu kuljetushallintatyökalun osaksi kaupan olemassaolevaa verkkokauppa-alustaa. Em. integrointi toteutettiin BM international yrityksen verkkokauppaan. Työkalun avulla kaupan asiakkaat voivat verkkokaupassa valita palveluntarjoajan (Posti, Matkahuolto, PiggyBaggy) ostoksensa kuljetukselle. PiggyBaggy tarjoaa mahdollisuuden huokeampaan ja ympäristöystävällisempään toimitukseen joukkoistamalla olemassa olevan palvelun avulla. Palveluun rekisteröitynyt kuljettaja noutaa asiakkaan ostokset joko A) kaupan tiloista tai B) 24/7 älykontista, ja toimittaa sovitusti asiakkaalle.

## Lähtöoletukset

Hankkeessa tavoitteena oli myös käytännössä selvittää kokeiltavan toiminnan kaupallinen kestävyys ja toimiva toteutusmalli Lahden kaupungissa. Kyseessä ei siis ollut varsinainen kaupallisen tason pilotti. Kaupallisen palvelukokonaisuuden pilotointivaiheeseen pääseminen kokeilun jälkeen edellyttää tiedossa olevien ja kokeilun aikana havaittujen puutteiden korjaamista.

Kaupallisen kannattavan toiminnan perustana on yhteistyöyritysten, tässä tapauksessa keskustan kivijalkaliikkeitten, aktiivinen toiminta. Oletuksena on, että yritysten on koettava joukkoistetuissa kuljetuksissa ja älykontissa lisäarvoa asiakkailleen ja itselleen. Lisäarvon myötä on vasta perusteltua olettaa investoinnit uusien kuljetuskanavien käyttöönottamiseen.

## Toimintatapa

Toteutuksessa sovellettiin ns. Lean-mallia, jossa lähdetään selvittämään iteratiivisin kokeiluin keskeisimpien oletusten paikkansapitävyys. Kaupallisesti kannattavan toiminnan pohjana täytyisi olla kivijalkakauppojen halukkuus tarjota uusia toimituskanavia asiakkailleen ja näiden kehittämiseen. Kaupoille tarjottiin tekninen verkkokaupparatkaisu, 24h älykontin käyttö keskeisellä paikalla, tukea markkinointiin ja viestintään sekä ilmaisia joukkoistettuja kuljetuksia, joita he voisivat tarjota asiakkailleen.

Seuraavassa kokeilun vaiheessa markkinoitiin älykonttia suoraan Lahden asukkaille (ei siis kivijalkaliikkeitten kautta), millä testattiin olisiko näillä tarvetta uuden palvelualustan käyttöönottoon. Tähän liittyen toteutettiin mm. seuraavia tapahtumia:

- Ilmaisen Älykontin kulkuavaimen sai kokeilussa Vaarin Kahvilasta Lahden torin varrelta. PiggyBaggy-tavarakimppakyyti kampanjoi tarjoavansa älykontin avaimen lisäksi kahvilassa 100 ensimmäiselle myös kahvin/teen ja korvapuustin!
- PiggyBaggy oli myös Facebookin lähes 19 000 jäsenen Kirpputori Lahti Ostetaan/Myydään/Lahjoitetaan -ryhmän käytössä.
- Lahden ruokaosuuskunta testasi lähiruoan sadonjakoa kontin avulla.
- Kokeilussa mukana oleva KCM Paavola tarjosi Ilmainen jäätelö kontista -kampanjan.

## Joukkoistetun kuljetuksen verkkokauppaintegraatio

Kokoilussa kehitettiin ainutlaatuinen verkkokauppaintegraatio, jossa kivijalkakaupan asiakas voi kaupan verkkopalvelussa tilata konventionaalisten kuljetusmuotojen lisäksi PiggyBaggy tavarakimppakyydin Lahden alueella. Perusteena oli poistaa kaikki mahdollinen kitka kuluttajan valinnalta uuden toimintamuodon ollessa kyseessä, so. vähentää kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavia muuttujia. Tämän toteutetun integraation kuvaus on esitetty tämän dokumentin liitteessä.

## Kokeiluun osallistuneet yritykset

- maaseututuottajien tuotteista koostuva Benjamin Maatilatori
- maahantuonti- ja kauneusalan yritys BM Day Spa/International Oy
- ekologinen ja eettinen vaateyritys Nurmi
- vaate- ja asustekauppa MariMari
- Karisman Suutari Oy
- vaate- ja vintagekauppa Puoti
- K-citymarket Paavola
- mm. käsinkoristeltujen kynttilätuotteiden, herkkujen, korutuotteiden, sisustus- ja lahjatavaroiden, viikinki- ja keskiaikatuotteiden ja –tarvikkeiden vähittäismyyjä Avalonin aarteet
- Lahden Ruokaosuuskunta

## 24h Älykontti

Lahden keskusta-aluetta aktivoiva älykontti toimi hankkeessa 24/7 tavaroiden nouto- ja toimituspisteenä. Samalla se tarjosi alustan kestävän arjen ja liikkumisen lisäpalveluille:

- Taakkapyörän, sähköpotkulaudan (2kpl), höyrypesurin ja pyöränhuoltovälineiden lainauspiste
- Kannettavien laitteiden latausmahdollisuus
- Ilmainen wlan-yhteys kontin läheisyydessä
- Jääkaapilla ja pakastimella varustettu taukotila hyväntekeväisyysjärjestöjen feissareille
- Ruokaosuuskunnan sadonjako-tila, yms.



## Markkinointi

PiggyBaggy toteutti kokeilun yhteisöllisen markkinointisuunnitelman yhteistyössä Lahden kaupungin kanssa moniyhteistyökumppanisen kokeilun muotoutuessa. Markkinoinnin toteutus sisälsi markkinointimateriaalit Lahden, PiggyBaggyn ja tarpeen mukaan yhteistyöyritysten kanavien käyttöön: kokeilun verkkosivu ja yritysten rekisteröitymisprosessi, lehdistötiedotteet, asiakassähköpostit, valokuvaaminen ja kuvien jälkikäsittely.

Markkinointi toteutettiin monikanavaisesti tiedotteilla ja lehdistöyhteistyöllä, sosiaalisen median kampanjoilla ja painetuilla flyereillä. Lisäksi PiggyBaggy toteutti Älykontin visuaalisen ilmeen suunnittelun, toteutuksen ja ylläpidon. PiggyBaggy myös teki markkinointityöskentelyyn ja yhteisölliseen markkinointiin perehdyttämistä tarpeen mukaan.

Yrityksille suunnattiin markkinointia myös verkkokauppa-alusta toimijan kanssa yhteistyössä, mikä tavoitti muutaman yrityksen.

## Lehtijutut ja radiojuttu

- Mitä ihmettä tekee iso kontti Aleksilla? 12.5.2015
  - o <http://www.ess.fi/uutiset/kotimaa/2015/05/12/mita-ihmetta-tekee-iso-kontti-aleksilla>
  - o 44 FB-suositusta ja 3 twitter jakoa
- Älykontin kautta ostokset yhteisöllisesti kotiin 12.5.2015
  - o <http://www.ess.fi/uutiset/kotimaa/2015/05/12/alykontin-kautta-ostokset-yhteisollisesti-kotiin>
- Kimpakyydillä eloa kivijalkakauppaan, Uusi Lahti 13.5.2015
  - o [http://piggybaggy.com/wp-content/uploads/2015/05/uusilahti\\_2015-05-13.jpg](http://piggybaggy.com/wp-content/uploads/2015/05/uusilahti_2015-05-13.jpg)
- Kaupunkilainen-lehti, 2.6.2015
  - o [http://portfolio-web.ess.fi/www/Kaupunkilainen/2015\\_No2/#/6/](http://portfolio-web.ess.fi/www/Kaupunkilainen/2015_No2/#/6/)
- Älykontti lähtee - ainakin toistaiseksi, Etelä-Suomen Sanomat 13.6.2015
  - o <http://www.ess.fi/uutiset/paijathame/2015/06/13/alykontti-lahtee---ainakin-toistaiseksi>
- Kestetään kokeiluja, Etelä-Suomen Sanomat 9.6.2015
  - o <http://www.ess.fi/Mielipide/esalaiset/2015/06/09/kestetaan-kokeiluja>
  - o 23 FB-suositusta ja 7 twitter jakoa

## Radiojuttu

- Älykäs kontti kehittyy
  - o <http://www.radiovoima.fi/arkisto/%C3%A4lyk%C3%A4s-kontti-kehittyy>

## Facebook-kampanjat

- Kaikkia lahtelaisia kutsutaan hyödyntämään 24h-Älykonttia 1-8.6.
- Lahden kaupunki kutsuu kaikkia hyödyntämään KivijalkaKotiin -kokeilun 24h-Älykonttia (Lahden Teknisen ja ympäristötoimialan maksullinen kampanja 8.6-21.6, Kattavuus: 6131 hlö:ä, tulokset: 229 sivustoklikkausta)
- Kampanja tuotti lainaajia älykontin palveluille

## Tulokset

11 yritystä/yhteisöä ilmoittautui kokeiluun tai ilmaisi kiinnostuksensa. Näistä 8 aktivoitui jollakin tavoin. Näistä 3 lähti/ehti hyödyntämään konttia (Nurmi, Ruokaosuuskunta, KCM Paavola) ja kaksi kuljetuksia (KCM Paavola, sekä Karisman suutari)

Kokeilun tuloksia numeroina:

- Rekisteröityneiden kuljettajien määrä: 118 kpl
- Älykontissa kävijöiden/rekisteröityjen NFC-kulkuavainten määrä (18 kpl)
- Palvelun kautta tehtyjen tavarakuljetusten määrä: 2 kpl
- Vertailun vuoksi KCM Paavolan kokeilussa tehtiin 21 kotiinkuljetusta asiakkaiden tekemistä 42:sta Tilaa ja Nouda verkkokauppatilauksesta. Näistä 90% kuljetettiin PiggyBaggy kuljettajien toimesta ja 10% PiggyBaggy tiimin tai varakuljetusjärjestelyn avulla.
- Joukkoistettujen kuljetusten vaikutukset – arvio säästetyistä ajokilometreistä: 32.88km -> 1.64km/kuljetus

## Yritysten tyytyväisyyskysely

Yrityksille suunnatussa kyselyssä selvitettiin näiden tyytyväisyys kokeilussa tarjottuihin tukipalveluihin ja kiinnostus toiminnan jatkamiseen. Johtuen käyttäjien vähäisestä määrästä, kvantitatiivisen tiedon asemesta keskityttiin kvalitatiivisen tiedon keräämiseen. Tulosten yhteenveto esitetään seuraavassa, kerätyt tulokset löytyvät liitteestä 2.

- Yritykset osallistuivat kokeiluun lähinnä uteliaisuuttaan PiggyBaggy konseptia kohtaan, ja saadakseen positiivista brandinäkyvyyttä. Eivät odottaneet merkittävää kuljetusvolyymiä Lahdessa.
- Yritykset kokivat hyötyneensä kokeilusta lähinnä positiivisen näkyvyyden kautta.
- Yrityksillä oli vaikeuksia löytää aikaa osallistumiselle kokeiluun, ja oman liiketoiminnan pyörittäminen nähtiin prioriteetiksi. Joillakin rajoitteeksi koettiin verkkokaupan puute (esim. Suutarin kanssa oli järjestely jossa verkkokauppaa ei käytetty).
- Yritykset toivoivat selkeämpiä osallistumisohjeistusta teknisen puolen osalta. Kuljetusten vakuutusten tulisi kattaa tavarahan arvo, ja monille kaupoille 100€ ei riittänyt. (Kokeilun lopussa PiggyBaggyn vakuutuskatto nostettiin 1000 euroon.). Joillekin yrityksille kontin kehittymätön ulkonäkö oli rajoittava tekijä asiakasmarkkinoinnille. Toisaalta esim. Ruokaosuuskunnalle kontin ulkonäköön ei ollut muutostarpeita.

## Asiakkaitten kyselytutkimus

Kontin käyttäjille suunnatussa kyselyssä kerättiin älykontin käyttäjien kokemuksia ja palautetta. Johtuen käyttäjien vähäisestä määrästä, kvantitatiivisen tiedon asemesta keskityttiin kvalitatiivisen tiedon keräämiseen. Tulosten yhteenveto esitetään seuraavassa, kerätyt tulokset löytyvät liitteestä 2.

- Kaikki 18 haastateltua konttia käyttänyttä henkilöä olisivat valmiit suosittelemaan älykonttia tuttavalleen (monet olivat jo näin tehneetkin).
- Työkalujen ja tavarahan lainaus kiinnosti eniten, seuraavaksi toimitukset konttiin (ruokaosuuskunta) sekä taakkapyörän lainaus
- Kontin käytöstä oltaisiin valmiita maksamaan 5-10€/kk, tavarahan lainauksesta 10€/vrk, mutta vähätuloisille tärkeää vaihtoehtoinen kertamaksu kontissa asioimisesta.
- Suurin osa ei nähnyt merkittävää parannettavaa itse kontissa. Ohjeita ja käyttöä pitäisi selkeyttää, ja avaimen saantia helpottaa.

## Analyysi

Joukkoistetulla kuljetuksella tai älykontilla ei onnistuttu aktivoimaan yrityksiä eikä siten laajasti helpottamaan kivijalkakauppojen kuljetuksia ja toimintaa Lahden keskustassa.

Kokeilun arvo on siinä, että se onnistui osoittamaan esteitä ja vaatimuksia joukkoistettujen kuljetusten käyttöönotolle kivijalkayritysten taholta, sekä konseptin kehitystarpeita.

Yrityksiä lähti vain muutama aktiivisesti mukaan kokeiluun, vaikka markkinointia tehtiin laajasti eri kanavia käyttäen. Tästä voidaan päätellä, että toteutetulla mallilla ei ole vielä riittävästi lisäarvoa yrityksille suhteessa näiden resurssirajoitteisiin.

Yleinen havainto yrityksiltä saadun palautteen perusteella on, että kivijalkakauppiaat ovat erittäin resurssirajoitteisia. Tämän vuoksi he käyttävät kaikki resurssinsa kassavirran vahvistamiseen, eikä mahdollisuuksia kokeiluihin panostamiseen juuri jää. Koska malli on uusi, eikä ollut takeita asiakasmäärien saamisesta, eivät yrittäjät olleet valmiit ottamaan riskiä mahdollisesta resurssinsa hukkaamisesta.

Yritysten välillä oli kuitenkin suuria eroja. Toisille (BM international) älykontin puutteellisella ulkonäöllä oli suuri merkitys heidän imagonsa kannalta. Toisaalta ruokaosuuskunnalle älykontti tarjosi erittäin hyvän toimitusten jakelupisteen, eikä ulkonäköä koettu rajoitteeksi.

Lisäksi yksittäiset käyttäjät antoivat positiivista palautetta tavaroiden ja taakkapyörälainausmahdollisuuden toteuttamisesta keskustassa.

Verkkokaupan integrointi olisi pitänyt aloittaa aikaisemmin, sillä sen valmistuminen venyi vielä kokeilun alun yli. Tämä oli merkittävää kokeilun lyhyen keston vuoksi. PiggyBaggy teki omalla riskillä integroinnin valmistelua ja sopimista jo helmikuun alusta lähtien, ja SW kehitystä maaliskuun lopusta. Liikenneviraston päätöksen myötä (9.3.) kokeilu varmistui ylipäänsä. Sopimus Coreorient Oy:n ja Lahden kaupungin välillä allekirjoitettiin 6.5.

Ohjausryhmä ehdottaa, että kun luodaan olosuhteet jossa kauppa käy paremmin, niin yritykset tarttuvat kokeiluihin ja mahdollisuuksiin. Tällöin olosuhteiden luomiseen ja asiakashankintaan pitäisi investoida huomattavasti enemmän aikaa ja rahaa. Lisäksi kyseessä on liiketoimintamallin muutos, mikä vaatii panostusta. Kun osoitetaan että kauppa voi lisätä myyntiään ja saa asiakkaita, niin yritykset ovat valmiimpia panostamaan kokeiluihin.

Pelkällä noutopisteellä ei nähty välttämättä lisäarvoa ohjausryhmän kannalta, koska kaupat ovat jo valmiiksi keskustassa, vaan palvelun tulisi tarjota jotain erikoista ja lisäarvoa tuottavaa. Tätä oletettiin tarjottavan mm. 24h mahdollisuudella. Kontin sijoituspaikaksi ehdotettiin keskustan asemesta jotain liikenteen solmukohtaa, esim. matkakeskusta. Onnistumisen kokemuksen tarjoamisen on tärkeää, jotta muutkin yritykset näkevät positiivisen mallin ja lähtevät mukaan.

Kehitystä on tehtävä käytettävyyks, ei ulkonäkö, edellä. (Nämä eivät sulje pois toisiaan, mutta tämä voi vaatia resurssien priorisointia). Yrittäjien ja käyttäjien kannalta tarvitaan älykonttikonseptin käytettävyyden kehitystä valmiimman tuotteen tasolle.

Kuluttajien ja yritysten totuttaminen uusiin toimintatapoihin vie aikaa, mutta start-up yrityksellä ei ole resursseja omasta takaa kehittää ja tukea toimintaa intensiivisesti riittävän pitkään ja tarvittavalla tasolla ilman ulkopuolista rahoitusta. Tavoitteena on selvittää ulkopuolisen rahoituksen järjestäminen, joka mahdollistaisi konseptin jalostamisen vaadittavalle tasolle ja kaupallisesti kestävä toiminnan saavuttamisen.

Kaupunki ei ole oikea taho rahoittamaan jatkoa tai tämän kaltaisia hankkeita tulevaisuudessa. Kaupungille luonteva rooli olisi katsoa sopivaa paikkaa ja järjestelyä älykontille/toiminnalle.

## Markkinointi

### Onnistunutta

Kokeilun verkkosivu ja yritysten rekisteröitymisprosessi palvelivat sekä kartoittamaan kiinnostuneita yrityksiä että selkeyttämään sisäistä kommunikaatiota. Tiedotteiden lähettämismahdollisuus Lahden kaupungin ja PiggyBaggyn kanavien kautta toimi tehokkaasti. Projektin kanssa samanaikaisesti mutta hiukan aiemmin alkanut PiggyBaggyn ja KCM Paavolan projekti auttoi, koska sen kautta oli jo perehdytetty lahtelaisia näiden tavarakimppakyydin toimintamalliin ja rekrytoitu kuljettajia.

Otimme käyttöön mahdollisuuksien mukaan organisaatorajat ylittävät viestinnän yhteistyövälineet ja kerroimme avoimesti ja rakentavasti toisillemme sekä onnistumisista että kehityskohteista.

### Opittavaa

Markkinointi- ja viestintätyöhön ja sen työvälineisiin perehtyminen lyhyen projektin aikana vähentää itse markkinointiin ja viestintään käytettävää työaika. Olisi hyvä, että tiedotteiden, lehtijuttujen kirjoittamiseen ja sosiaalisen median markkinointiin olisi käytössä jokaisessa organisaatiossa niihin jo aiemmin perehtynyt työntekijä. Tämän tyyppisen kokeilun kannattaisi olla kestoaltaan pidempi.

## Jatkosuunnitelmat ja kehitysideat

Saadun palautteen perusteella ja yhteisen ideoinnin pohjalta on listattu seuraavanlaisia kehitysideoita.

### Sisältö ja soveltaminen

- Älykontti puiston yhteyteen (urheiluvälinevuokrausta, Petanque, Frisbeegolf setit, lelulainaus lapsille yms.)
- Pyöräkorjauspalvelun yhdistäminen konttiin
- Jääkaapin hyödyntäminen pysyvään ravintolapäivään, pop-up toimintaan, tai ravintoloiden oma esittäytymispaikka ohikulkijoille
- Älykontin yhdistäminen Lahden torin kehitykseen
- Sponsoroitu sähköavusteinen tavarapyörä konttiin (myös talvikäyttöön)
- Keskon/Paavolan kontti rautatieasemalle noutopisteeksi junamatkalaisille
- Tavaralainauksen laajentaminen (työkalut, lelut yms.)
- Zalandon palautuspiste? Torilla ei ole postilaatikoita kauppiaille, voisiko postin kanssa tehdä yhteistyötä älykontin osalta?

### Rakenne

- Älykontin pääsyn täydentäminen PIN koodilla (helpompi ottaa käyttöön)
- Isompi kontti tai kaksi konttia (nykyinen koko rajoitteena ruokaosuuskunnan toimituksille)
- Sähköisen näyttötaulun käyttöönotto
- Kontin kaunistaminen (joidenkin yritysten toive)
- Erillinen lukittava lokerikko sisään arvotavaroille
- Katolle jättimäinen porsas ja/tai ruohokatto

## Toiminnan jatkon rahoitus- ja toteutusvaihtoehtoja

- kivijalkakaupat: eivät palautteen perusteella ole halukkaita rahoittamaan jatkotoimintaa ainakaan alkuvaiheessa
- muut palveluntarjoajat: PiggyBaggy neuvottelee esim. Active Life yrityksen kanssa iäkkäille suunnattujen laitteiden esittelyn ja toimittamisen joukkoistamisesta kontin kautta. Ruoka osuuskunta voisi ottaa kontin jo nyt käyttöönsä, mutta heillä ei mahdollisuutta merkittävään taloudelliseen panostukseen.
- Kesko: Selvitettiin Paavolan ruokakuljetusten jatkomahdollisuus, iäkkäille kohdennetun selvityksen toteuttaminen, sekä kuljetustilauksen käyttökokemuksen kehittäminen mahdollisuuksien mukaan. Tämä olisi mahdollistanut joukkoistamiseen perustuvan kuljetuskapasiteetin suuntaamisen myös KivijalkaKotiin toimintaan. Keskolla oli erittäin tyytyväinen kuljetuskokeiluun ja tuloksiin, mutta käytettävyyden parantaminen ja maksujärjestelmän kehittäminen on edellytyksenä varsinaisen palvelun tarjoamiselle. Heillä ei ole mahdollista jatkaa yhteistyötä tai osallistua yhteiseen selvitykseen siitä, miten joukkoistettu kuljetus voitaisiin mahdollisesti toteuttaa myöhemmin osana Keskon suunnitteilla olevaa verkkokauppapäivitystä.
- MTK: Tehty ehdotus elokuun 2015 alussa yhteistyöstä maaseudunkehitysrahoituksen (haku syksyllä) käyttämisestä älykonttiratkaisun ja osuuskuntamallin kehittämisestä kontin ympärille. Päätöstä ei ole saatu loppuraportin valmistumiseen mennessä elokuun lopussa. Tämä hanke-ehdotus on sulautettu osaksi Kiertotalousekosysteemi hanke-ehdotusta, johon Coreorient Oy tunnustelee yhteistyötahoja. Pilottikonsortio on tunnusteluvaiheessa toteutuminen ei ole selvinnyt tämän loppuraportin valmistumiseen mennessä. Toteutuessaan hanke avaa mahdollisuuksia julkisen sektorin kuljetusten toteuttamiseksi joukkoistamalla, vahvistaa yrityksen kykyä jatkaa toimintaa myös Lahden alueella.
- 
- Riikka Mäkelä edustaa Törmäämö nimistä osuuskuntaa, joka kehittää yhteisöyrittämistä Lahden alueella. Hän on kiinnostunut pohtimaan osuuskuntamallin soveltamista älykontin ylläpitoon Lahdessa. Jatkosuunnittelu edellyttää hankkeen jatkorahoituksen järjestymistä.
- Lahden Nettikirpputorin vetäjä kiinnostunut mahdollisesti toimimaan paikallisena franchising toimijana PiggyBaggyn edustajana. Jatkosuunnittelu edellyttää hankkeen jatkorahoituksen järjestymistä.
- ELY-keskuksella voisi olla kiinnostusta rahoittaa hanketta, jossa jalostetaan konsepti paikalliseen käyttöön. Jatkosuunnittelu edellyttää hankkeen jatkorahoituksen järjestymistä ja kehitystä partnereitten kanssa.
- Rakennusliikkeet kiinnostuneita alueellisen älykonttikonseptin kehityksen rahoittamisesta. Tämä tuskin alkuvaiheessa kohdentuisi Lahteen nykyisten keskustelutahojen toimesta. Toisaalta, Riikka Mäkelällä kontakti paikalliseen asuntosijoitusyhtiöön. Ei ole saatu selvyyttä etenemismahdollisuuksiin loppuraportin valmistumiseen mennessä.
- MaaS Coreorient Oy on mukana Tekesin ja LVM:n Mobility as a Service hankkeessa. Esiselvityksessä on rakennettu malli jolla jakamistalous voidaan sisällyttää osaksi toimintaa suunniteltua operaattorivitekehystä. PiggyBaggy MaaS pilottikonsortio on tunnusteluvaiheessa toteutuminen ei ole selvinnyt tämän loppuraportin valmistumiseen mennessä. Toteutuessaan hanke avaa mahdollisuuksia julkisen sektorin kuljetusten toteuttamiseksi joukkoistamalla, vahvistaa yrityksen kykyä jatkaa toimintaa myös Lahden alueella.
- Käyttäjät: ehdottaneet esim. 10€/vrk tavaroitten (höyrypesuri) lainasta. Mahdollista veloittaa transaktioista esim. 15-20%, mutta pienillä volyyymeillä jää pieneksi. Kuluttajamallien tutkimista pyritään jatkamaan VTT:n kanssa kiertotalouden ratkaisujen kehittämiseen keskittyvässä AARRE hankkeessa.

## Miten 24h älykontti voitaisiin toteuttaa Lahdessa pienliikkeitten tarpeisiin?

Kokeilussa kerätyn ymmärryksen perusteella kaupallisen pysyvän pienten liikkeitten ja heidän asiakkaittensa tarpeita vastaava 24h älykonttirationkaisu edellyttäisi jonkin isomman toimijan mukaantuloa konseptin jatkokehityksen rahoittamiseksi ja standardoidun palveluratkaisun aikaansaamiseksi. Pienliikkeitten toisistaan poikkeavat tarpeet (hajautunut intressi ja rahoituksen fokus) sekä alhainen rahoituskyky eivät mahdollista tarvittavien parannusten tekemistä ja ylläpitoa. Tämän lisäksi kaupungin tuki sijoituspaikan järjestämisessä, toiminnan juurruttamisessa kohdealueelle, yhteistyötahojen löytämisessä, sekä viestinnän toteuttamisessa, nähdään välttämättömäksi.

## Potentiaalinen kohdealue Lahdessa

Kokeilun tulosten ja hankkeen ohjausryhmän palautteen pohjalta esitetään potentiaalisimmaksi käyttöönottokohteeksi verraten tiivis asuinalue- ja yhteisö, jossa on puute paikallisista palveluista. Tällaiseksi on esitetty Ankkurin aluetta Lahdessa. Eteneminen edellyttää paikalliseen asukas-yhteisöön verkottumista sekä tarvekartoituksen tekemistä alueella. Tämän perusteella suositellaan yhden tai kahden tärkeimmän palvelun toteuttamista 24h Älykonttialustalla (nykyisin 24h KyläTila). Tällaisia palveluita voivat olla esim. kirjasto, ruokapiiri, kaupan verkkokaupan toimituksen, tavaran kierrätys ja lainaus.

## Yhteyshenkilöt

- Hankkeen kokeilu-aikainen projektisuunnittelija Jenni Aaltonen
  - o jenni.aaltonen@lahti.fi; 0444163959
- Hankkeen hallinnollinen vastuuhenkilö Saara Vauramo
  - o saara.vauramo@lahti.fi; 0447161585
- Hankkeen vastuuhenkilö, toimitusjohtaja Harri Paloheimo
  - o harri.paloheimo@coreorient.com; 050 4836388
- Hankkeen viestintävastaava Henni Ahvenlampi
  - o henni.ahvenlampi@coreorient.com; 045 6010390

## Liitteet

### Liite 1 PiggyBaggy verkkokauppaintegraation kuvaus

# PiggyBaggy service integration with external e-commerce platform

PiggyBaggy conducted a trial in Lahti in May/June 2015 which included the integration of PiggyBaggy's deliver platform into the e-commerce solution of an ordinary brick and mortar store. This document outlines the parties involved, their function and responsibilities from a technical perspective, and can serve as a blueprint / checklist for future integrations.

## 0. Summary

The goal of the trial was to have a consumer be able to purchase goods from the web shop of a brick and mortar store situated in Lahti and then have the option, at checkout, to have the goods delivered via PiggyBaggy's service. For this to work PiggyBaggy needed to have its service listed and registered with a logistics solution provider (EDI-soft) that is in turn used by an e-commerce platform (Vilkas). Further it required that the brick and mortar shop (Kauneudenkauppa.fi) make the

option available on it's website and that the PiggyBaggy service backend communicated with the logistics solution provider's service.

## 1. The delivery service: PiggyBaggy

<http://piggybaggy.com>

**Role:** accept requests for delivery of goods, acquisition of transporters for goods, report on delivery progress, to relevant parties.

*Accept request for delivery:* The PiggyBaggy service has existing backend API's that can be used by third parties to create shipments using a JSON formatted shipment request and API key registered to that third party. Using PiggyBaggy's APIs places some workload on the logistics solution provider. In this trial it was decided, due to time constraints, to work with a more rudimentary system of XML file exchange via FTP. PiggyBaggy set up an FTP drop point and created it's own parsing scripts that convert incoming XML files into valid requests in the PiggyBaggy service.

*Acquisition of transporters:* PiggyBaggy has built a large group (~100 people) of interested users in the Lahti region. This group has proven effective and sufficient for deliveries to be completed within one day of piggyBaggy receiving them.

*Report on delivery progress:* PiggyBaggy sends out email notifications to the transporter, recipient, sender and shipment creator whenever a shipment changes status. Additionally it is possible for PiggyBaggy to report shipment progress back to the logistics solution provider's service. Due to time constraint this has not yet been implemented.

**Additional note:** As the main interested party in this trial PiggyBaggy has taken responsibility of coordinating the integration work and the debugging off the complete user flow. Since this sort of integration involves at least four interested parties it is highly recommended that process ownership be in the hands of the most invested party.

## 2. The logistics solution provider: EDI-soft

<http://www.edi-soft.com>

**Role:** register and set up a new delivery service, relay request for delivery from a web-shop that uses EDI-soft software to the delivery service

*Register and set up a new delivery service:* EDI-soft can integrate with delivery services in two broad ways; via modern API's or via XML file exchange over FTP. The former is time consuming but more secure and flexible. In this trial we opted for the XML file exchange. This required PiggyBaggy to specify what sort of data (sender name, address, shipment size, price etc.) was needed and what format the data had to be in. Further it required PiggyBaggy to specify product categories that will show up in the EDI-soft software that the web-shop uses as shipment options. EDI-soft has a very extensive system whereby delivery services can specify shipment sizes, weights, categories, etc. and use that information to dynamically compute shipment prices. This system however depends on the web-shop using a suitable component of EDI-soft software. Due to time constraint and uncertainty about the web shops suitability this form of dynamic shipment pricing is not yet implemented.

*Relay request for delivery:* EDI-soft's software used by the web-shop needs to be configured correctly to be able to display the PiggyBaggy option and to actually send out the request for delivery to EDI-softs server. This turned out to be one of the more error prone

steps in the integration process. The web-shop administrator is using an e-commerce solution and thus may not have direct information about which EDI-soft components / services he is actually using. Also the integration and set up of EDI-soft components within the e-commerce solution was not completely clear to EDI-soft itself.

**Additional note:** EDI-soft provides a wide array of services that are either used as-is by brick and mortar shops or as part of some third party e-commerce solution. EDI-soft does not necessarily have a complete picture of how their customers use and set up EDI-soft components. In future integrations it is important to clearly understand what components of EDI-soft are in use, how they are set up, by whom and whether as a part of some third party e-commerce solution.

### 3. The e-commerce solution: Vilkas

<http://www.vilkas.fi>

**Role:** provide brick and mortar store with a web-shop, set up new delivery option

*Provide brick and mortar store with a web-shop:* Vilkas provides an e-commerce solution that as a part of it integrates with EDI-soft to present delivery options listen by EDI-soft to the user of the web-shop during checkout. The Vilkas platform also may present other options not handled by EDI-soft. Depending on the level of integration with EDI-soft services pricing information based on package size, etc. can be displayed. In this trial due to the simplified way PiggyBaggy is integrated with EDI-soft only fixed pricing options were available. This was not deemed problematic due to the merchant's product range (beauty products, mainly small items).

*Set up new delivery option:* Vilkas was instrumental in getting the new delivery option visible and working in the web-shop. Since they are the one's in charge of integrating EDI-soft's components into the web-shop, they have the best knowledge about how to do this. In the process a bug in Vilkas' software was discovered and fixed. Another non-critical issue with price visibility is pending Vilkas' action.

### 4. The brick and mortar shop: BM-international

<http://www.kauneudenkauppa.fi>

**Role:** provide delivery pickup information, set up new delivery option in the e-commerce platform they use

*Provide delivery pickup information:* The web-shop needs to provide EDI-soft / PiggyBaggy with delivery pickup information such as street address, shop opening hours and any specific information related to picking up a delivery.

*Set up new delivery option in the e-commerce platform they use:* Basic setup (name, logo, explanatory text) of the PiggyBaggy delivery option was easily done by the web-shop's administrator. However, it required the help of both EDI-soft and Vilkas to get the web-shop set up properly and functioning.

### 5. Conclusion

The fact that this trial required four separate services / parties to work together serves to explain the long time it took to get working. Future integrations can be hopefully shortened by gathering a better picture of the components in use. It turned out to be extremely useful to have a common communication channel with all the relevant parties. It is highly recommended to start future integrations by going over the issues uncovered in this trial with everyone involved.

Non-technical issues that should be addressed are the turnaround time for requests of assistance. It is probably not feasible to conduct a real time integration meeting due to scheduling of so many people, the intrinsic time it takes to solve technical issues that come up and the complexity of the task in general. However, concerted effort should be placed on working together as much as possible and allocating large coordinated timeslots when solving issues.

Addendum:

A) Screenshot of PiggyBaggy delivery option in Kauneudenkauppa.fi web-shop during checkout process.

kauneudenkauppa.fi

kauneudenkauppa

Valtuutettu O.P.I maahantuoja. Ilmainen toimitus yli 30€ tilauksiin.

Takaisin ostoskoriin

Ostoskori

Osoite

Toimitus

Maksutapa

Tarkista & tilaa

☐ Toimitus R-kioskiin

☐ Posti

☐ Nouto

☐ Lahjakortti

9,90 €

0,00 €

0,00 €

Nouto osoitteesta bm International Rautatienkatu 16, Lahti Saat sähköpostitse vahvistuksen kun tilauksesi on noudettavissa.

Lahjakortti verkkokauppaan / Spa hoitoihin toimitetaan kirjeenä ilmoittamaasi toimitusosoitteeseen.

PiggyBaggy

Piggy Baggy

Tavarakimppakyyti, jossa toiset Lahtelaiset tuovat ostoksesi kootiisi. Toimii Lahden alueella ja on maksuton KivijalkaKotiin kokeilun ajan (1.5.-30.6.2015).

[Lue lisää](#)

Yhteensä

16,70 €

PiggyBaggy

0,00 €

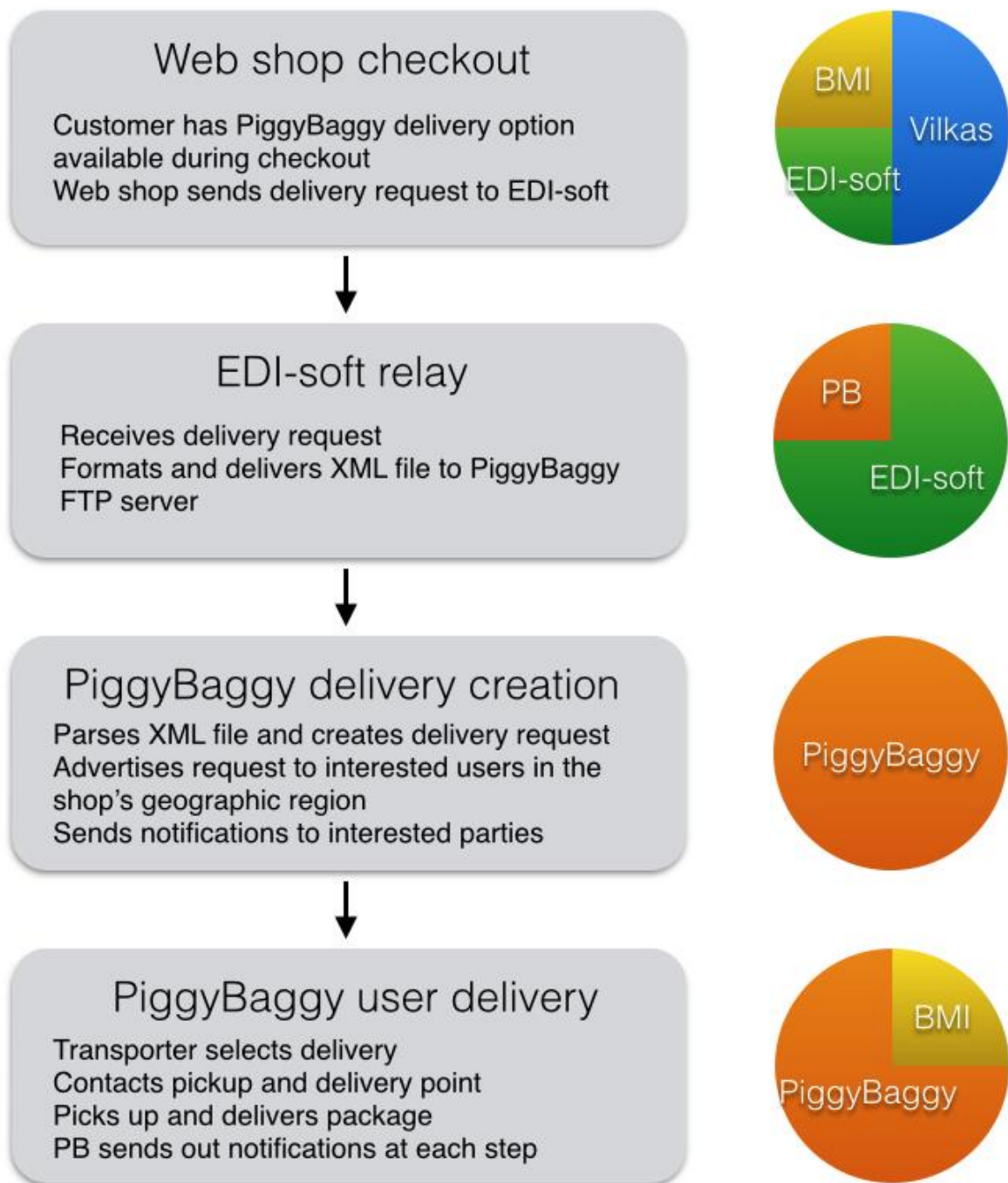
Yhteensä

16,70 €

sis. alv:n

Seuraava ▶

B) Delivery request's flow with relative integration work inputs from the interested parties



[Liite 2 Yritysten palautekyselyn tulokset](#)

[Liite 3 Asiakaskyselyn tulokset](#)