

LOPPURAPORTTI

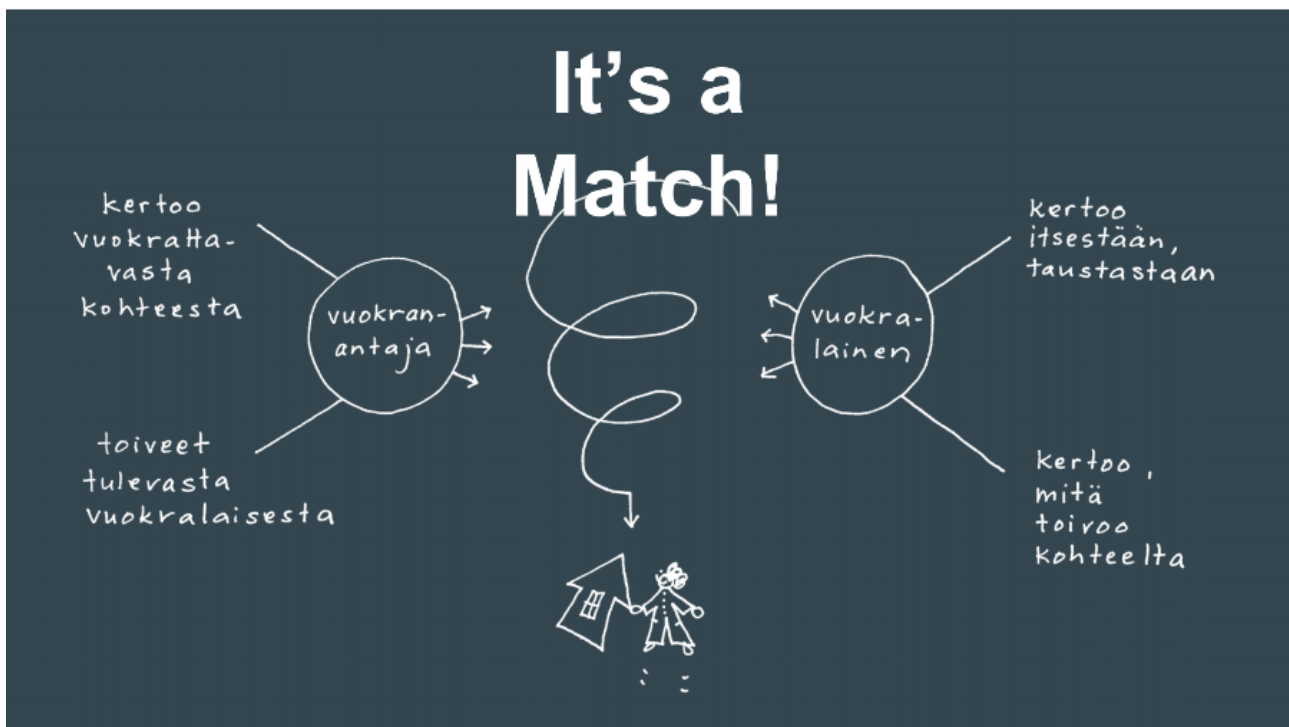
31.12.2018

KIRA-digi kokeiluhanke: It's a Match!

Projektin tavoitteet ja niiden toteutuminen

Älyä asunnonvuokrausmarkkinoille

Oy Kohdemarkkinat-Målmarknad Ab Suomi-Finland on toteuttanut yhteistyössä Vertics Oy:n kanssa It's a Match! -sovelluksen prototyypin (MVP) asunnonvuokrausmarkkinoille aikavälillä 1.5.-31.12.2018. Sovellus tuo tekoälyn vuokra-asuntomarkkinoille tavoitteenaan yhdistää vuokranantajat ja vuokralaiset mahdollisimman optimaalisella tavalla. Samalla asunnon vuokraamisesta tulee nopeaa, yksinkertaista, edullista ja kustannustehokasta molemmille osapuolille.



Miksi?

Asuntojen vuokraamisessa vuokralaiset ja vuokranantajat eivät kohtaa optimaalisella tavalla, jolloin paras match jää usein löytämättä. Asunnonvuokraustoimiala on työvoimavaltainen, ja se on

uusiutunut hitaasti. Vuokra-asuntojen välittäminen sisältää paljon manuaalisia vaiheita, eikä vuokranvälittäjän työ ole kustannustehokasta. Suomen asunnonvuokrausmarkkinoiden digitaaliset palvelut ovat melko kehittymättömät, eivätkä sisällä automatisoituja ratkaisuja.

Hankkeen tavoitteiden saavuttaminen

Hankkeen tavoitteena on ollut kehittää asunnonvuokrausmarkkinoille tähtäävän sovelluksen It's a Match! prototyyppi. Projektin konkreettiset tavoitteet ovat olleet:

- Vuokranantajien ja vuokralaisten tarpeiden selvittäminen asunnonvuokrausalalla
- Sovelluksen asiakaspolun määrittely palvelumuotoilun avulla
- It's a Match! -prototyypin (MVP) määrittely ja koodaaminen

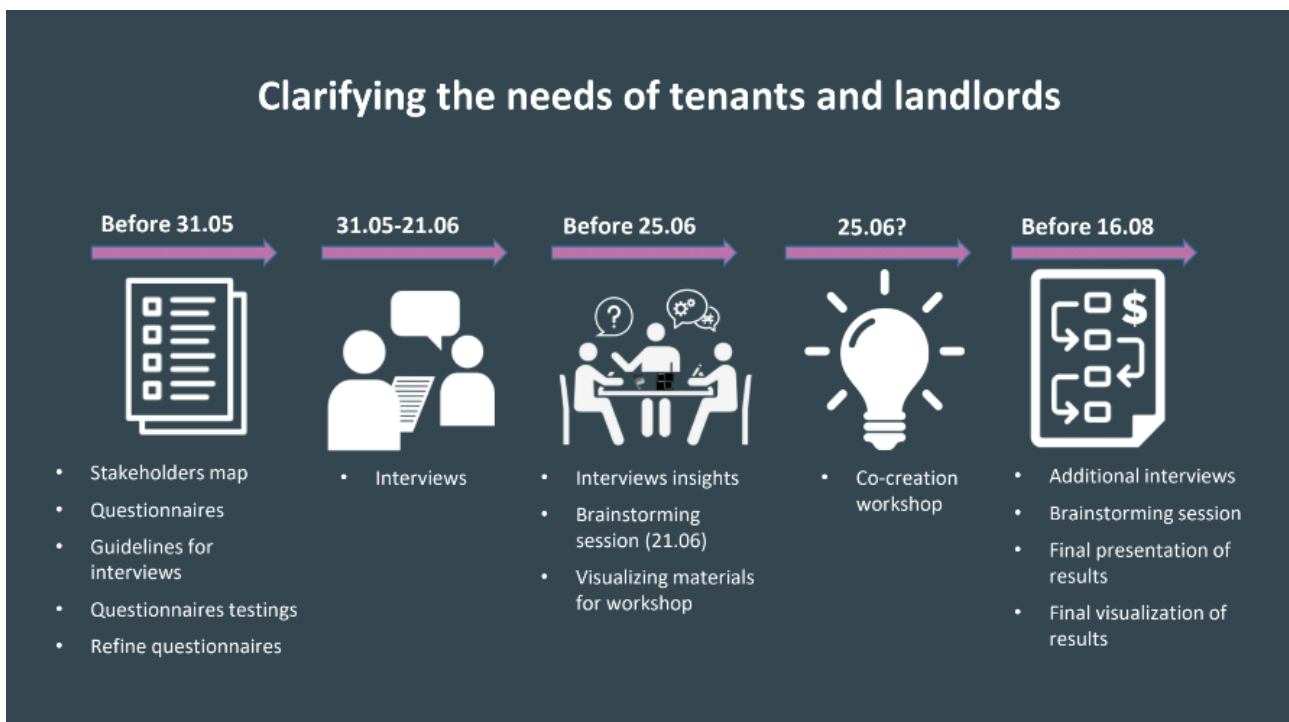
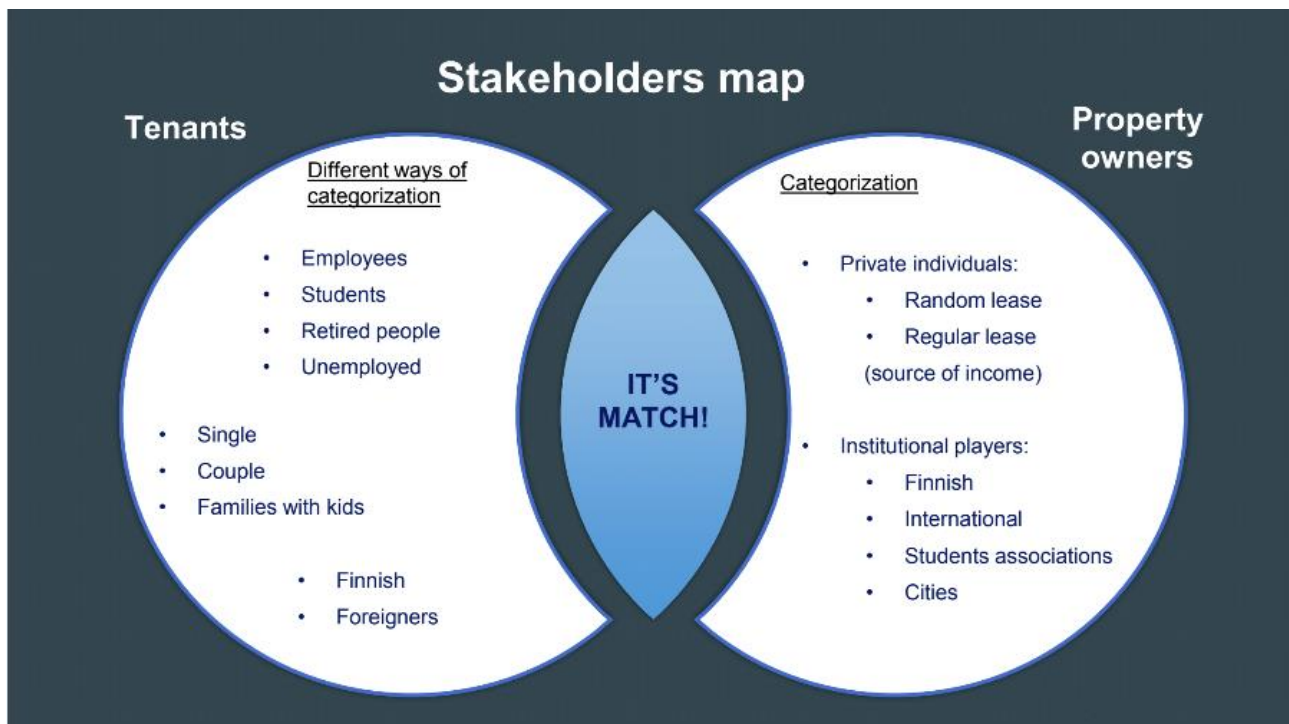
Kaikki edellä mainitut tavoitteet ovat saavutettu ja projekti on viety onnistuneesti loppuun. Osapuolten tarpeet on selvitetty, asiakaspolku on määritetty palvelumuotoilun avulla ja MVP on määritelty ja koodattu.

Projektin toteutus

Mitä hankkeessa on tehty?

Hanke on sisältänyt palvelumuotoilua ja tuotekehitystä. Kummassakin on käytetty tehokkaita ja läpinäkyviä keinoja. Palvelumuotoilu on tukenut prosessina vahvasti sovelluskehitystä: on tehty sellainen sovellus, jota asiakkaat tarvitsevat. Palvelumuotoiluprosessit ovat olleet luonteeltaan kevyitä ja iteratiivisia, jolloin palvelun kehitys on ollut suhteellisesti nopeinta.

Palvelumuotoiluvaiheen ensimmäinen tavoite on ollut määritellä palvelun keskeiset sidosryhmät ja niiden sisältä erilaiset käyttäjäryhmät. Tavoitteena on ollut tunnistaa sellainen kohdeyleisö, jonka tavoittaminen markkinoilta on samanaikaisesti mahdollisimman kevyttä alkavalle yritykselle, mutta joka samanaikaisesti ei ole liian rajaava.



Hankkeessa on tehty erillinen markkinatutkimus, sekä palvelumuotoilun metodologiaan perustuva haastattelututkimus asiakasymmärryksen konkretisoimiseksi. Palvelun keskeisistä sidosryhmistä on haastateltu laajaa joukkoa vuokranantajia ja vuokralaisia. Yhteensä 33 haastattelun tarkoituksena on ollut kartoittaa molempien asiakassegmenttien tarpeet, sekä syväymmärtää asunnon vuokrausprosessi kipupisteineen ja haasteineen molempien asiakasryhmien näkökulmasta.

Käyttäjien tarpeet

Tutkimusten tuloksena on saatu kokonaiskäsitys asunnonvuokrausmarkkinoiden ongelmista, sekä välityspalvelun kehitystarpeista. Palvelukonsepti – online It's a Match! –palvelu, joka yhdistää vuokranantajat ja vuokralaiset mahdollisimman optimaalisesti, nopeasti, edullisesti ja kustannustehokkaasti - perustuu seuraaville tutkimustuloksille:

Yleistä:

- Kilpailu vuokra-asuntomarkkinoilla pienistä asunnoista on kovaa ja kysyntä ylittää tarjonnan erityisesti opiskelijakaupungeissa
- Välityspalkkioiden hinnat koetaan liian korkeiksi
- Asunnon vuokraaminen on ulkomaalaisille keskimääräistä haastavampaa, koska mm. palvelua ei ole saatavissa englannin kielellä riittävästi ja keskeinen informaatio (käytännönohjeet, lainsäädäntö) ei ole helposti saatavissa yhdestä paikasta

Vuokralaisen kokemat haasteet ja ongelmat:

- Asuntotarjouksia saadaan vähän ja hinnat ovat korkeita
- Asuntoa ei ole mahdollista vuokrata etänä, vaan henkilön on käytävä paikan päällä asuntonäytössä
- Pitkä määräaikainen vuokrasopimus on riski vuokralaiselle
- Lemmikkieläin vaikeuttaa asunnon vuokraamista
- Vuokralaisella on tarve henkilökohtaisemmalle palvelulle kuin markkinoiden nykykäytäntö
- Vuokranantajan intressi on selvittää vuokralaisen tausta hyvin, mikä voi johtaa liian henkilökohtaisiin kysymyksiin ja uteluihin
- Paine tehdä nopea päätös vuokra-asunnosta kovassa kilpailutilanteessa
- Stressi liittyen vuokra-asunnon saamiseen, pieni todennäköisyys yleisessä näytössä, jossa itsensä markkinoinnin haaste
- Vuokravakuuden takaisin saamiseen ei ole työkaluja
- Vuokra-asunnon välittäjien hinnat koetaan kalliiksi

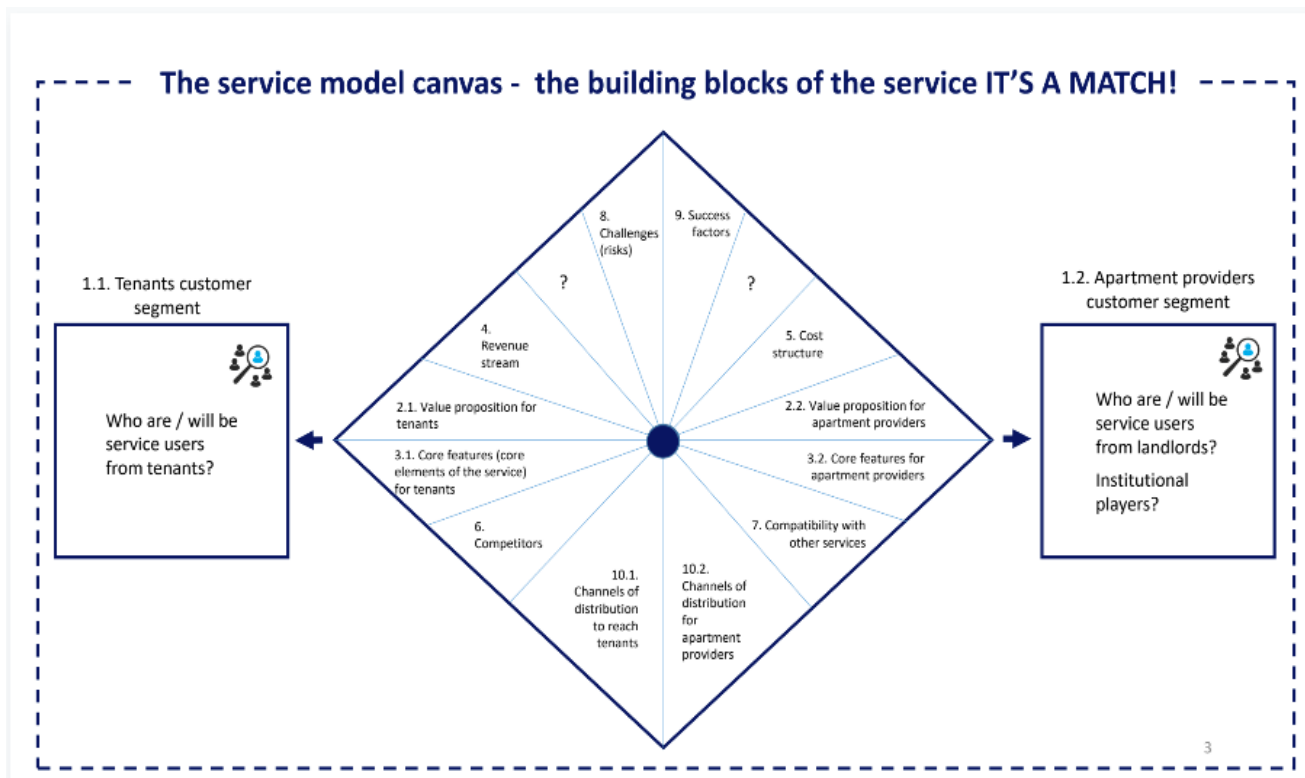
Haasteet vuokranantajan näkökulmasta:

- Hyvän vuokralaisen ja matchin löytäminen on vaikeaa; prosessi on pitkä ja aikaa vievä, sekä vaatii paljon kommunikaatiota eri kanavia pitkin

- ## IT'S A MATCH!

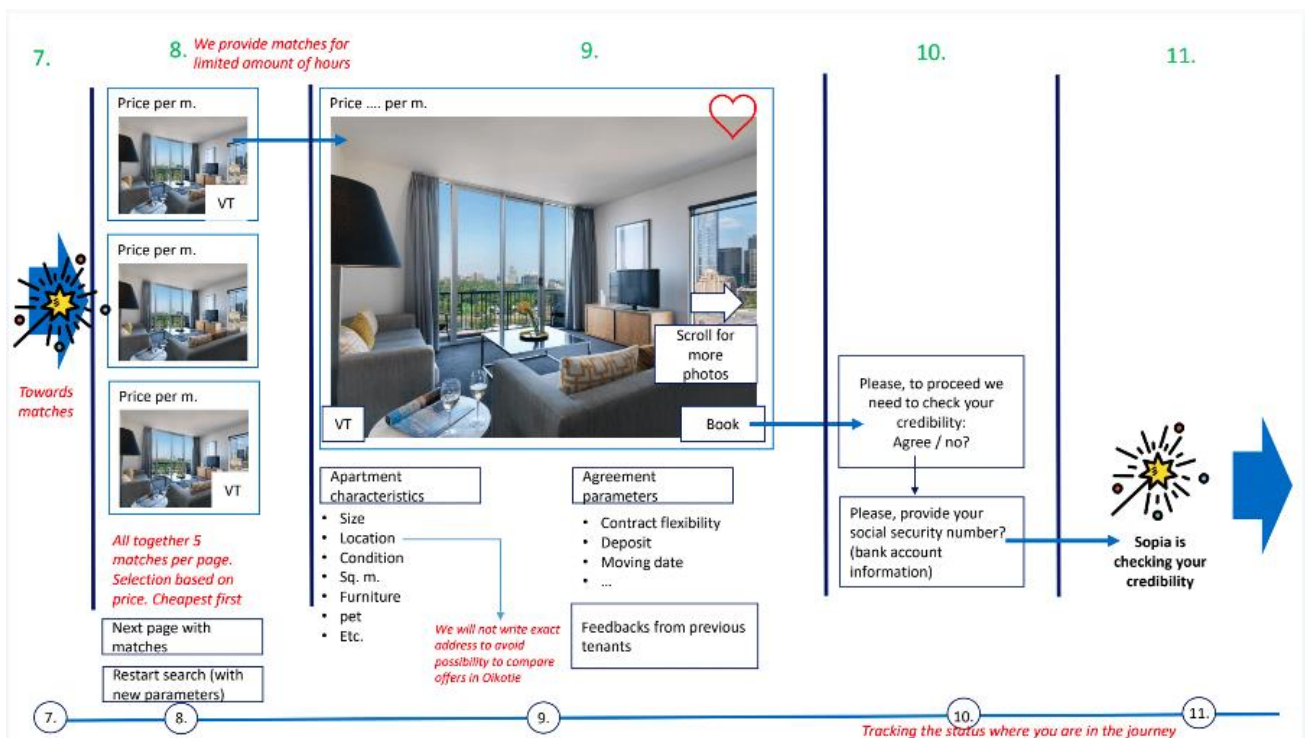
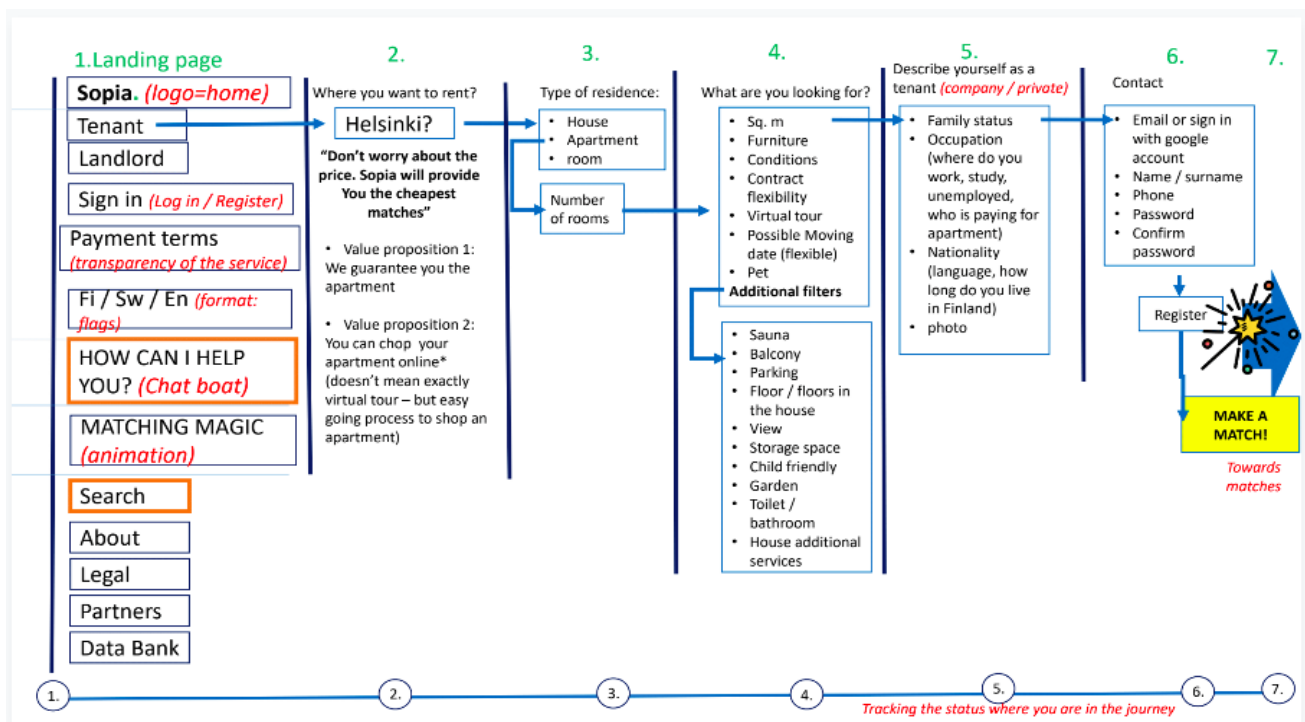
[illegible]

5



Asiakaspolut

Edellä mainittujen tutkimustulosten, sekä asiakassegmenttien tarpeiden pohjalta hankkeessa on luotu asiakaspolut eli käytännössä palvelun keskeiset vaiheet eri käyttäjille palvelumuotoilun avulla. Tämä malli on tukenut online-palvelun graafista muotoilua ja auttanut löytämään ongelmakohtia palvelun käytössä ja kiteyttämään palvelukonseptia.



Seuraavaksi on määritelty palvelun informaatioarkkitehtuuri ja wireframe (yksinkertainen komponenttimalli online-palvelun visualisaatioista), josta on edetty graafiseen malliin. Wireframen tekeminen on auttanut tunnistamaan jokaisen palvelupolun vaiheen tärkeimmät toiminnallisuudet ja

mahdollistanut palvelun kevyen demoamisen potentiaalisille käyttäjille. Wireframen avulla on päästy nopeasti käymään läpi useita versioita eri näkymistä, joista on valittu paras. Wireframe on toiminut käytännön dokumentaationa graafiselle mallille, joista on koostettu klikkailtava testidemo, jolla on tehty käyttäjätestausta. Graafinen malli on toiminut MVP:n dokumentaationa ja klikkailtavalla demolla on päästy kokeilemaan palvelua kohdeyleisöllä ja näin kartoittamaan mahdollisia palvelullisia ongelmakohtia. Demoa on testattu säännöllisesti kohdeyleisöllä kehitystyön useassa eri vaiheessa ja kehittämistä on jatkettu saadun palautteen mukaisesti.

Sovelluskehitys (MVP:n rakentaminen)

Sovelluskehityksessä on käytetty moderneja Javascript-pohjaisia avoimen lähdekoodin työkaluja. Kehityksessä on käytetty ketterän kehityksen viitekehyksenä SCRUM-mallia. Sovellus on kehitetty modulaariseksi ja laadukkaasti siten, että jatkokehitys ja uusien ominaisuuksien implementointi on tehty helpoksi. Kehitys on toteutettu testiperusteisesti siten, että lähdekoodiin sisältyvät synteettiset käyttäjätetit.

Tiimi

Projektin on toteuttanut Kohdemarkkinoiden ja Verticsin yhteinen tiimi:

Kohdemarkkinat

- Projektin ja kehitystyön johtaminen: KTM **Tea Jarma-Vartiainen**, yhtiön perustaja, myynti ja tuotekehitys; finanssialan asiantuntija
<https://www.linkedin.com/in/teajarmavartiainen/>
- Palvelumuotoilu: M.Sc. (Econ.) **Lidia Borisova**
<https://www.linkedin.com/in/lidia-borisova-87047baa/>
- Markkinatutkimus ja tuotekehitys: KTM **Jaana Sampolahti**
<https://www.linkedin.com/in/jaanasampolahti/>
- Palvelukehityksen ja projektityön tukeminen: Professori, KTT, DI, LVV **Perttu Kähäri**, yhtiön neuvonantaja <http://fi.linkedin.com/in/perttukahari>
- Algoritmi: Taloustieteen professori, VTT **Hannu Vartiainen**, yhtiön neuvonantaja
<https://www.linkedin.com/in/hannu-vartiainen-8a1a5037/>

Vertics

- Sovelluskehitystyön johtaminen ja palvelukehityksen tukeminen: **Max Kalhama ja Atte Pohjanmaa**, yhtiön omistajat <https://www.linkedin.com/in/maxkalhama/>
<https://www.linkedin.com/in/atepohjanmaa/>
- Käyttäjäliittymän graafinen suunnittelu: **Tho Doan**, UI-asiantuntija
<https://www.linkedin.com/in/thodoan/>
- Sovelluksen ohjelmointi (front end ja back end – koodaus): **Janne Hellsten ja Hannes Heikkinen**, ohjelmointiasiantuntijoita <https://www.linkedin.com/in/janne-hellsten-a63904148/>
<https://www.linkedin.com/in/hannes-h-80b0a8b5>

Projektitiimin jäsenistä Perttu Kähäri on suorittanut projektin aikana Keskuskauppakamarin Vuokrahuoneiston välittäjä –tutkinnon (LVV). Tutkinto antaa asiantuntemuspohjan palvelun kehitystyölle sekä on edellytys välitysliiketoiminnan harjoittamiselle Suomessa.

Projektin tulokset ja jatkosuunnitelmat

Tulokset, niiden hyödynnettävyys ja vaikutukset

Prototyyppi (MVP) vaatii jatkokehityksen valmiiksi tuotteeksi asti. MVP:n periaatteiden mukaisesti se on teknologinen demo, joka sisältää välttämättömät ja tarkoituksenmukaiset ominaisuudet. MVP mahdollistaa laajemman käyttäjätestauksen ja palvelun kevyen käyttöönoton käyttäjäkokemusten saamiseksi. Samalla voidaan kerätä tietoa, miten palvelua tulisi kehittää jatkossa.

Seuraavan vaiheen kehityskohteet ovat identifioitu palvelumuotoilun avulla ja sovelluskehitystyön jatkovaiheille on tehty roadmap: vuokralaisen luottotietojen haku ja lähetys vuokralaiselle automatisoidaan, samoin sähköinen vuokrasopimus ja sähköinen allekirjoitus pankkitunnuksilla, sekä luodaan chat-palvelu vuokralaisten ja vuokranantajien yhteydenpitoa varten. Nämä saattavat kuitenkin muuttua käyttäjätestauksen tulosten myötä.

Projektissa on ollut tarkoituksenmukaista keskittyä palvelun keskeisistä sidosryhmistä geneerisen vuokranantajan (ja vuokralaisten) tarpeisiin. Myöhemmin tullaan syventymään myös instituutioihin vuokranantajina. Tarkoituksena on haastattelututkimuksella kartoittaa näiden toimijoiden haasteet,

kipupisteet, sekä tarpeet asunnonvuokrausmarkkinoilla. Lopullinen tavoite on käyttää haastattelujen tuloksia sovelluksen jatkokehitystyötä ohjaavana tekijänä, jotta palvelukonsepti sopii myös instituutioasiakkaiden tarpeisiin.

Projektin tulokset ovat olleet erittäin positiivisia ja kannustavat jatkamaan palvelun kehitystyötä. Onnistunut, valmis MVP mahdollistaa jatkokeskustelut erilaisten tahojen kanssa. Kohdemarkkinat kartoittaa parhaillaan potentiaalisia kumppaneita demo-projektia varten tarkoituksena sovelluksen jatkokehitystyö, sekä ulkoisen rahoituksen hankkiminen jatkokehitystyöhön.

Tavoitteena on uuden liiketoiminnan käynnistämisen vuoden 2019 aikana, ensin Suomessa ja laajentua sitten kansainvälisesti.

Toteutettu tulosten viestintä ja jakaminen

It's a Match! oli mukana pitchaamassa KIRA-digin sijoittajatapahtumassa Betoniluolassa 16.08.2018. Kuvassa tilaisuudessa pitchannut Tea Jarma-Vartiainen ja yhtiön neuvonantaja Perttu Kähäri.



Kira-digi www.sivut

<http://www.kiradigi.fi/kokeiluhankkeet/kokeiluhankkeet/its-a-match.html>

<http://www.kiradigi.fi/sv/forsoksprojekt/pagaende-forsoksverksamhet/its-a-match.html>

<http://www.kiradigi.fi/en/experiments/ongoing-projects/its-a-match.html>

<http://www.kiradigi.fi/ajankohtaista/kira-digin-betoniluola.html>

Hankkeen www.sivut

<http://www.sopia.io/>

Lisätietoja

Lisätietoja antaa tarvittaessa:

Tea Jarma-Vartiainen, Kohdemarkkinat

p. 040 5888 436

tea.jarmavartiainen@gmail.com tai tea@sopia.io

