



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

LAIVALIPUN MATKA ASIAKKAALLE

Prosessin kuvaus ja kehittäminen

Krista Piikkilä

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2016
Matkailun koulutusohjelma



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

KRISTA PIIKKILÄ:
Laivalipun matka asiakkaalle
Prosessin kuvaus ja kehittäminen

Opinnäytetyö 31 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Maaliskuu 2016

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää laivalipun varausprosessia asiakkaan varatessa matkan Ikaalisten Matkatoimistosta aina siihen saakka, kunnes asiakas saa valmiin laivalipun. Tarkoituksena oli selvittää matkan varaukseen liittyviä eri vaiheita. Selvityksessä on käytetty laadullista tutkimusmenetelmää, joka havainnoi sekä selvittää saatujen haastattelujen perusteella laivalipun varausprosessia. Selvityksessä on käytetty kirjallisuutta avaamaan eri käsitteitä liittyen laivalipun varausprosessiin.

Laivamatkan varaukseen liittyvä monivaiheinen prosessi on osa matkatoimiston arkea. Pitkä jakelukanava tuo yritykselle kustannuksia ja nykyaikana moni yritys onkin siirtynyt myymään omia matkapakettejaan suoraan matkustajille ilman välikäsiä. Koska matkailuyritykset ovat kuitenkin riippuvaisia matkustukseen käytettävistä kulkuvälineistä, on selvää että matkailualalla toimivien yritysten yhteistyön merkitys korostuu. Yritysten välisen yhteistyön tulee olla jatkuvaa työtä palvelun parantamiseksi asiakkaan hyväksi.

Digitalisaatio on tuonut vaihtoehtoja ja informaatiota asiakkaan saataville, jolloin matkatoimiston rooli on muuttunut. Matkatoimistovirkailijan työnkuva on muuttunut vuosien saatossa ja nykyään yrityksen tuleekin ottaa huomioon kuluttajien yksilölliset toiveet sekä matkustusmotiivit. Digitalisaatio on tuonut myös mahdollisuuden siirtää tietoa nopeammin yritysten välillä sekä tarjota asiakkaille matkaan liittyvää tietoa sähköisesti.

Selvityksessä kävi ilmi että yritys voisi hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia tulevaisuudessa entistäkin enemmän. Prosessin tehostamisessa sekä järjestelmien uusimisessa tulee ottaa kuitenkin huomioon asiakkaat sekä heidän valmius digitalisaation hyödyntämiseen.

Asiasanat: matkatoimisto, jakelutie, lipun varausprosessi, tehostaminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

KRISTA PIIKKILÄ

The Way of the Cruise Ticket to the Customer
Describing and Developing the Process

Bachelor's thesis 31 pages, appendices 2 pages
March 2016

The purpose of this thesis was to find out the process of reserving a cruise trip at the travel agency Ikaalisten Matkatoimisto, all the way until the customers get their final cruise tickets. The purpose of this thesis was to explain the various steps of reserving a cruise trip. This study exploited qualitative research method and the data were collected through interviews and by observing.

The multistage process of reserving a cruise trip is a part of everyday routines in the travel agency. A long distribution channel incurs more costs, and nowadays many companies have started to sell travel packages of their own to travelers, without middlemen. However, travel agencies are dependent on the means of transportation, so it is clear that cooperation between different companies is important when working in the field of tourism. Cooperation between companies has to be continuous work to make customers satisfied.

Digitalization has brought different options and information available to the customers, which has changed the role of the travel agency. The role of the travel agency has changed over the past few years and nowadays customers' various desires, needs and travel motives have to be taken into consideration. Digitalization has also enabled to transfer information faster between the companies and to provide information to the customers.

The findings indicated that the company could use the possibilities of digitalization more often in the future. When enhancing the process the company should, however, take their customers and their ability to use new technologies into account.

Key words: travel agency, distribution channel, reservation process, rationalization

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUSSUNNITELMA	6
2.1	Tutkimuksen kohde	6
2.2	Käsitteet ja teoria	7
2.2.1	Matkatoimisto	7
2.2.2	Jakelutie	9
2.2.3	Lipun varausprosessi	10
2.2.4	Tehostaminen	11
2.3	Tutkimuskysymykset	14
2.4	Aineisto ja menetelmät	15
2.5	Tutkimuksen kulku	15
3	YRITYKSET ESITTELYSSÄ	16
3.1	Ikaalisten Matkatoimiston historia	16
3.2	Ikaalisten Matkatoimisto nykypäivänä	16
3.3	Ikaalisten Matkatoimiston risteilymatkat	17
3.4	Ikaalisten Matkatoimiston teemaristeilyt	18
3.5	Tallink Silja Oy:n historia	19
3.6	Tallink Silja Oy nykypäivänä	19
4	PROSESSIN KUVAUS	20
4.1	Laivalipun varaaminen	20
4.2	Laivalistan käsitteleminen Ikaalisten Matkatoimistossa	22
4.3	Teemaristeilyjen varausten käsittely Ikaalisten Matkatoimistossa	23
4.4	Laivalistan käsitteleminen Tallink Siljalla	24
4.5	Laivalippujen käsittely Ikaalisten Matkatoimistossa Länsisatamassa	25
5	PROSESSIN KEHITTÄMINEN	26
6	POHDINTA	27
	LÄHTEET	28
	LIITTEET	30
	Kysymykset Ikaalisten Matkatoimistossa	30

1 JOHDANTO

Laivamatkan varaaminen on asiakkaan näkökulmasta yksinkertaista. Asiakas varaa matkan käymällä matkatoimistossa, soittamalla matkatoimistoon tai tekemällä varauksen internetin kautta. Asiakas tarkistaa varauksen tiedot, maksaa matkan ja tämän jälkeen laivaan pääsy on vain lippua vaille valmis. Matkatoimiston näkökulmasta prosessi on pidempi ja monimutkaisempi. Tarvitaan useita työntekijöitä ja erinäisiä työtehtäviä ennen kuin valmis matkalippu on asiakkaalla. Pitkä jakelutie tuo yritykselle lisää kustannuksia. Viime hetken vaihtuvat varaukset sekä muuttuvat tilanteet pitävät yllä jatkuvaa muutosta matkatoimistojen varausjärjestelmissä. Muuttuvassa ympäristössä ja digitalisoituvassa maailmassa etsitään usein entistäkin tehokkaampia ratkaisuja työskentelyyn. Tehokas työskentely säästää aikaa joka puolestaan tuo säästöä kuluihin ja sitä kautta yrityksen liiketoimintaan.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää laivalipun varaamisen eri vaiheita. Ikaalisten Matkatoimistolla oli selkeä tarve selvittää laivalipun matkaa matkatoimistosta aina asiakkaalle asti. Tämän selvityksen tarkoituksena on auttaa heitä kehittämään tehokkaampaa työskentelyä sekä tehostaa varausprosessia. Eri vaiheita selvittämällä saadaan tietoa mahdollisesta hukkatyöstä. Säästetyn ajan voisi käyttää yrityksessä tehokkaammin.

Matkatoimistot ovat vuosien saatossa kokeneet muutoksia, koska perinteisten kivijalkatoimistojen rinnalle on tullut internetin kautta varattavat matkat jotka ovat ostettavissa kotoa käsin. Tämä muutos on tuonut matkailupalvelut sekä -tuotteet kaikkien saataville. (Puustinen & Rouhiainen 2007, 278.)

2 TUTKIMUSSUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Miettiessäni opinnäytetyön aihetta oli selvää, että tahdoin sen olevan itseäni kiinnostava kokonaisuus, jonka parissa olisi mukava työskennellä. Syksyllä 2015 Tampereen ammattikorkeakoulun sähköpostiin tuli 2 opinnäytetyön aihetta Ikaalisten Matkatoimistolta, joista valitsin toisen. Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä toimii siis Ikaalisten Matkatoimisto, tunnettu matkanjärjestäjä, jonka päätoimipiste on Ikaalisissa.

Vuodesta 1991 asti toiminut Ikaalisten Matkatoimisto järjestää matkoja ulkomaille ja vuosittain n. 110 000 suomalaista luottaa ammattitaitoiseen matkanjärjestäjään. (Ikaalisten Matkatoimisto 2016). Opinnäytetyön aihe lähti tarpeesta selvittää laivalipun varausprosessia, alkaen matkatoimistosta aina siihen asti kunnes valmis lippu on asiakkaalla. Tämä laivalipun varausprosessi koostuu monesta eri osiosta ja onkin tarpeen selvittää kaikki vaiheet, jotka käydään läpi ennen kuin laivalippu on asiakkaalla.

Ikaalisten Matkatoimistolla oli selkeä kuva laivalipun varausprosessin kulusta heidän omilla toimistoillaan. Ikaalisten Matkatoimisto lähettää laivalistat Tallink Siljalle, jolloin laivayhtiö jatkaa laivalistan käsittelyä omalla toimistollaan. Toivomuksena oli laivalipun varausprosessin selvittämisen lisäksi miettiä, miten eri vaiheita Helsingin Länsisataman osalta voitaisiin tehostaa. Tällä hetkellä prosessi on pitkä sekä aikaa vievä. Tarkoituksena tässä opinnäytetyössä on kuvata laivalipun varaamisen prosessia sekä antaa mahdollisia kehitysideoita jatkoa ajatellen. Tavoitteena on antaa kokonaisvaltainen kuva laivalipun varauksesta ja siihen liittyvistä eri osioista.

Tässä opinnäytetyössä olen käyttänyt laadullista tutkimusmenetelmää hyödyksi ja olen tehnyt haastattelut Ikaalisten Matkatoimistoissa (Länsisatama ja Ikaalinen) sekä Tallink Siljan toimistolla Helsingin Länsisatamassa. Olen tehnyt haastattelujen lisäksi havainnointia seurattessani työntekijöiden työskentelyä Tallink Siljan sekä Ikaalisten Matkatoimistojen toimipisteissä. Lisäksi olen käyttänyt kirjallista aineistoa avaamaan käsitteitä. Itselleni aihe on mielenkiintoinen, koska muuttunut ympäristö tuo haastetta matkatoimistoille internetin yleistettyä.

2.2 Käsitteet ja teoria

Käsitteenä tässä opinnäytetyössä ovat matkatoimisto, jakelutie, lipun varausprosessi sekä tehostaminen. Avaan käsitteitä laajemmin kirjallisuuden avulla.

2.2.1 Matkatoimisto

Kun ihmiset ryhtyivät matkustamaan kulkuvälineiden kehittymisen myötä, kesti parisen tuhatta vuotta ennen kuin matkatoimistot saivat alkunsa. Aikaisemmin elannon hankkimisessa kertyi enemmän tuotteita kuin pystyttiin lähiseudulla hyödyntämään. Tämän seurauksena tuotteita haluttiin viedä kauemmaksi, jossa niitä voitiin vaihtaa erilaisiin hyödykkeisiin tai myydä. Täten myös matkustaminen oman asuinalueen ulkopuolelle tuli ajankohtaiseksi. (Verhelä 2000, 11.)

Matkaan tarvittavat majoitukset sekä matkaliput jouduttiin aikaisemmin hoitamaan itsenäisesti ostaen liput suoraan yrityksiltä, mikä teki matkan varauksesta haastavaa. Poikkeuksen tekivät liikematkustajat. Hotellien vastaanottojen henkilöt välittivät liikematkustajille lippuja, jolloin esimerkiksi Yhdysvalloissa hotellien henkilökunta sai junalippujen myynnistä provisiota. Matkustuspalvelujen tarjonta lisääntyi yritysten lukumäärän myötä, jolloin matkapalveluiden ostosta tahdottiin tehdä entistä helpompaa. Matkatoimistojen perustaminen tuli ajankohtaiseksi, koska matkustajat halusivat hankkia kaikki matkapalvelut samasta paikasta. (Verhelä 2000, 18.)

Matkatoimiston toiminta on muuttunut 2000-luvulla internetin käytön myötä. Matkan ostaminen verkkosivujen kautta on tehty entistä helpommaksi matkustajille. Tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen mukaan 36 % Suomen väestöstä (16–89-vuotiaista) osti matkalippuja ja majoituspalveluja verkkosivujen kautta vuonna 2015. Suomessa internetin käyttäjiä oli 87 % väestöstä, johon lukeutuivat tutkimuksessa 16–89-vuotiaat. Hintojen vertailu netissä on helppoa ja varaaminen on nopeaa. (Tilastokeskus, 2015.)

Internetin sekä kotitietokoneiden yleistymisen on tuonut kuluttajille mahdollisuuden tehdä matkan varauksen suoraan matkatoimiston käyttämän varausjärjestelmän kautta. Aikaisemmin matkan varaus voitiin tehdä ainoastaan matkatoimistojen kautta jonka vuoksi matkatoimistovirkailijalla oli avainrooli asiakkaan varauksen tekemisessä. Kun internet mahdollisti matkanvarauksen tekemisen itsenäisesti tietokoneella kotoa käsin,

oli selvää että matkatoimistojen tuli vastata haasteeseen pysyäkseen markkinoilla. Matkatoimistovirkailijan rooli on vuosien saatossa muuttunut asiakkaan toiveita kuuntelevaksi sekä tarpeita kartoittavaksi asiakaspalvelijaksi, jonka tehtävänä on auttaa asiakasta valitsemaan hänelle sopivin vaihtoehto. Tässä avainasemassa ovat yksilöllinen palvelu sekä asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen, jolloin matkatoimistovirkailija tuottaa asiakkaan ostamalle palvelulle lisäarvoa ja täten räätälöityjä palveluita yhden massatuotteen sijaan. (Renfors 2008, 56–57.)

2.2.2 Jakelutie

Matkailualalla jakelutie määritellään ketjuna, joka alkaa alkuperäiseltä tuottajalta päättyen lopulliselle käyttäjälle. Jakelutien tehtävinä on mm. oppia tunnistamaan kuluttajien toiveita, tarjota edullisia hintoja kuluttajille, tuoda kaukaiset kohteet helposti saataville sekä helpottaa kuluttajien ostamista auttamalla viranomais määräyksissä. (Verhelä 2014, 115–116.) Matkailupalvelujen tuottajat alkoivat hyödyntää internetin mahdollisuuksia kehittämällä informatiivisista sivuistaan kaupallisia tarjoten kuluttajille matkan varausmahdollisuuden internetsivujen kautta. Muutoksen jakelukanavaan toi 1990-luvun loppupuolella internetin varausjärjestelmät, jotka mahdollistavat kuluttajille matkanvarauksen sähköisesti. (Verhelä 2014, 118.)

Matkailuelinkeinon kuuluvat matkatoimistot tuottavat itse myymiään matkustuspalveluja tai ovat osa jakelutietä. Jakelutie käsitteenä tarkoittaa sitä ketjua, jossa alkuperäinen matkailutuote päättyy eri vaiheiden jälkeen lopulliselle asiakkaalle. Matkatoimistot mahdollistavat kaukana olevien matkustuspalveluiden myymisen lähellä oleville asiakkailleen. (Verhelä 2000, 41.)

Matkatoimistoalaan kuuluvia toimijoita jaotellaan eri jakelukanaviin riippuen yrityksen toiminnasta. Sanna-Mari Renfors (2008) määrittelee matkanjärjestäjän yrityksenä, joka ostaa tuottajilta yksittäisiä matkailupalveluja paketoitua ne valmismatkoiksi. Täten matkanjärjestäjää voi kuvata myös tukkukauppiaksi. (Renfors 2008, 15.) Ikaalisten Matkatoimisto on esimerkki matkanjärjestäjästä, joka ostaa matkailupalveluja hotelleilta, laivayhtiöltä sekä liikennetoimijoilta. Räätelöimällä sekä tuottamalla tarjoamansa matkapaketin, yritys on lähellä asiakkaitaan, joka näin ollen tuo laaja-alaista näkemystä asiakkaiden tarpeista. (Ikaalisten Matkatoimisto 2016.)

Pidempi jakelukanava tuo lisää kustannuksia tuotteen lopulliseen hintaan joka näkyy asiakkaalle tarjottavassa matkan hinnassa. (Renfors 2008, 18). Mitä lyhyempi jakelukanava on, sen paremmin yritys voi pitää hinnan kilpailukykyisenä ja asiakkaiden palautteisiin sekä ostokäyttäytymiseen pystytään reagoimaan nopeammin.

2.2.3 Lipun varausprosessi

Matkailupalveluita tuottava yritys jaottelee palvelunsa kahteen osaan. Asiakkaan aistiman sekä kokeman palvelun taso on yksi osa palvelun tuotantoa. Toinen osa koostuu taustalla tapahtuvaan, asiakkaalle näkymättömään työhön. Asiakaspalvelutilanteet sekä yritykset toimitilat ovat asiakkaalle näkyviä osia, sen sijaan asiakkaalle näkymättömät asiat ovat tiedonsiirto matkailutoimijoiden välillä sekä henkilöstön liikkuvuus. (Tonder 2013, 99.)

Ikaalisten Matkatoimiston näkökulmasta asiakkaalle näkyvä palvelun taso matkapaketissa on matkan varaus, jolloin virkailija tekee varauksen. Esimerkiksi hotellin vastaanoton henkilökunta, linja-auton kuljettaja, kohdeopas sekä yhteistyössä olevat ruokapaikat ovat muita asiakkaalle näkyviä palvelun osioita. Sen sijaan asiakkaalle näkymättömät osiot ovat matkan varaukseen liittyvät saatavuuskyselyt, mahdolliset muutokset matkan suhteen, bussien aikataulujen järjestäminen sekä laivalippujen kirjoittaminen.

Matkan varaaminen Ikaalisten Matkatoimistosta käy kätevästi internetin kautta, soittamalla palvelunumeroon tai varaamalla matkan suoraan Ikaalisten Matkatoimistoista. Matkan hinta pysyy samana riippumatta siitä miten matka varataan. Ainut kulu puhelimitse varaavalle asiakkaalle on paikallispuhelimaksu. Yritys ei peri asiakkailtaan erillisiä toimitusmaksuja, jota voidaan pitää asiakkaan näkökulmasta selkeänä hinnoitteluna. Internetin kautta varatuissa matkoissa on myös mahdollista varata erikoishuoneita tai hyttejä käyttöön. (Ikaalisten Matkatoimisto 2016.)

Internetin kautta varatuissa matkoissa matka tulee maksaa kokonaisuudessaan verkkopankin kautta tai luottokorteilla (Mastercard tai Visa). Varaus on voimassa vasta matkan maksun jälkeen. Internetin kautta varatun matkan voi peruuttaa kuluitta vuorokauden kuluessa varaamisesta. Jos asiakas varaa matkansa puhelimitse tai suoraan toimistosta, lähetetään lasku asiakkaalle joka tulee kokonaisuudessaan maksettavaksi risteilymatkoissa. (Ikaalisten Matkatoimisto 2016.)

Ikaalisten Matkatoimisto noudattaa valmismatkoissaan yleisiä valmismatkaehtoja, jotka määrittelevät matkatoimiston sekä kuluttajien oikeudet ja velvollisuudet. Näiden yleisten ehtojen lisäksi Ikaalisten Matkatoimistolla on käytössään lisä- ja erityisehtoja valmismatkaan liittyen. (Ikaalisten Matkatoimisto 2016.)

2.2.4 Tehostaminen

Muuttuvassa maailmassa matkailuyritysten on kehityttävä jatkuvasti pystyäkseen vastaamaan kuluttajien muuttuviin tarpeisiin. Oppimisen tulee olla päivittäistä työskentelyä yrityksen päämäärien saavuttamiseksi. Pienissä yrityksissä työntekijöiden kehittäminen on osa jokapäiväistä työtä, koska koulutukseen osallistuminen pienessä organisaatiossa on liki mahdotonta. Matkailuyrityksellä tulisi olla selkeät päämäärät sekä suunnitelmat niiden toteuttamiseksi, johon johto ja henkilöstö ovat sitoutuneet. (Pesonen, Siltanen & Hokkanen 2006, 86–87.)

Teollisuudesta tuttu prosessi käsite on tullut tutuksi viime vuosina myös matkailualalla. Käsitteenä palveluprosessilla tarkoitetaan asiakkaan tarpeet täyttävää palveluketjua. Koska matkapaketti ei ole konkreettinen nähtävissä oleva tuote, on palveluprosessilla suuri merkitys asiakkaan kannalta. Tähän prosessiin sisältyvät kaikki palvelutilanteessa tapahtuvat seikat, alkaen asiakkaan saapumisesta aina lähtöön saakka. (Pesonen ym. 2006, 88–89.)

Prosessin kehittämisessä voidaan tarkastella eri palvelun osioita tai palveluprosessia kokonaisuudessaan. Kehittämisen kannalta olennaista on käyttää aikaa toiminnan parantamiseen sekä ottaa vastaan palautetta työntekijöiltä sekä asiakkailta. Asiakkaiden kuunteleminen tuotteiden ja palvelujen kehittämisessä on tärkeä osa yrityksen muuttaessa toimintaa. (Pesonen ym. 2006, 96–97.)

Työskentelyn tehosta voidaan puhua myös matkailualan yrityksissä. Hukkaan mennyttä työaikaa syntyy mm. puutteellisista työohjeista, huonosta perehdyttämisestä tai hitaista laitteista tai yhteyksistä. Työskentelyssä syntyvät aikahukat eivät tuo lisäarvoa tai ole olennaisia lopputuotteen kannalta. Vaihtuvat työmenetelmät sekä työntekijän työrutiinien puuttuminen aiheuttavat työajan menetystä. Työaikaa voidaan tehostaa uuden työntekijän huolellisella perehdyttämisellä sekä kollegojen mielipiteiden ja työtapojen ajatusten vaihdolla. (Tuominen 2010, 26–27.)

Digitalisoituvassa maailmassa tieto on siirtynyt sähköiseen muotoon paperisten versioiden sijaan. Paperisten laskujen ja lippujen muuttaminen sähköiseen muotoon tuo kustannussäästöjä yrityksille. Vuonna 2013 lähetetyt paperipostit tulevat Postin ennusteen mukaan puolittumaan vuoteen 2020 mennessä. Yritykset ovat siirtyneet entistä enemmän sähköisiin asiakirjoihin niiden kustannustehokkuuden vuoksi. Paperisten asiakirjojen käsittely luo hukkatyötä lähettämisen, vastaanottamisen kuin hävittämisenkin osalta. Nykyajan ympäristötietoisuus on myös tärkeä tekijä yrityksen imagolle ja siten paperin vähentämisellä on myös positiivisia ympäristövaikutuksia. Digitalisaation hyvänä puolelta voidaan pitää myös asiakirjojen säilyttämistä sähköisissä arkistoissa, joista asiakas löytää tarvitsemansa asiakirjat helposti ja nopeasti. (Ilmarinen & Koskela 2015, 123.)

Juhani Heikkilä kirjoittaa Oma Maa - Lomamaa kirjassa artikkelin, jossa pohditaan joukkoliikenteen muutosta pileteistä älykortteihin. Edelläkävijä matkalippujen kehityksessä on ollut Matkahuolto, joka aloitti älykorttien kehittämisen 1980-luvun lopulla. Ensimmäiset kortit tulivat käyttöön vuonna 1992, kun kaksi bussiyhtiötä päätti kokeilla korttien toimivuutta Kotkassa. Älykortti on muovikortti, joka pitää sisällään tietokonesirun. Sirussa on käyttöjärjestelmä sekä sovellus, joka ohjaa matkan hinnan oikealle yritykselle. Kooltaan älykortti on luottokortin kokoinen, jolloin se on helppo pitää matkalla mukana. Valtakunnallinen älykorttien testaus alkoi vuonna 1995, jolloin saatiin tarvittavat tiedonsiirtoon liittyvät ohjelmat valmiiksi. Seuraavana vuonna otettiin koko Suomen kattava järjestelmä käyttöön. Neljä vuotta myöhemmin, vuonna 2000, oli älykortteja käytössä 350 000 kappaletta. Matkojen määrä on noussut vuosien aikana ja vuonna 2010 tehtiinkin 36,4 miljoonaa matkaa älykorteilla. Kortti säästää myös ympäristöä, koska samalle älykortille voi ladata lisää matkoja, jolloin siististi pidetty kortti kestää pidempään, eikä erillisiä matkalippuja tarvitse jokaiselle matkalle. (Hemming 2012, 155.)

Helsingin Seudun Liikenteen (HSL) ottaessa älykortin käyttöön vuonna 2001 oli selvää, että matkustus alkoi olla sujuvampaa ja vaivattomampaa. Langattoman radiotaajuuskortin käyttö nopeuttaa jonoja ruuhkaisilla pysäkeillä koska bussikuskin ei tarvitse käyttää työaikaan rahastaakseen matkustajia. Linja-autojen lisäksi älykorttia voi käyttää muissakin pääkaupunkiseudun julkisen liikenteen välineissä kuten raitiovaunuissa ja metrossa. (Hemming 2012, 156.)

Tämä on myös asiakkaan kannalta helpompaa matkustamista, koska kortille ladataan kerralla useamman matkan arvo, eikä asiakkaalla tarvitse olla käteistä varattuna jokaiselle matkalle. Näin myös asiakas säästää matkaan kuluvaan aikaan, koska matkustusaikaa ei mene bussissa istumiseen ja odottamiseen bussiin nousevien matkustajien rahastamisen vuoksi.

2.3 Tutkimuskysymykset

Tämä opinnäytetyön tehtävänä on selvittää mitä laivalipulle tapahtuu asiakkaan matka-varauksen jälkeen.

Tätä pääkysymystä olen pitänyt mielessäni läpi opinnäytetyön ja kysymykseen haetaan vastausta haastatteluilla joiden avulla saadaan selvitettyä laivalipun varauksen prosessi. Pääkysymyksen rinnalla pureudun lisäkysymyksiin:

1. Mitä eri vaiheita varausprosessi pitää sisällään?
2. Miten varausprosessia voitaisiin tehostaa?

2.4 Aineisto ja menetelmät

Tässä työssä olen käyttänyt aineistona haastatteluja, jotka olen tehnyt henkilökohtaisesti paikan päällä Ikaalisten Matkatoimistossa Ikaalisissa sekä Helsingin Länsisatamassa sijaitsevilla toimipisteillä. Tein haastattelun lisäksi Tallink Siljan toimistolla Helsingin Länsisatamassa. Olen käyttänyt Ikaalisten Matkatoimiston sekä Tallink Siljan internet-sivuja aineistoina joista olen saanut yrityksen perustietoja, yleistietoa matkan varauksesta sekä tietoa valikoimissa olevista kohteista.

Kyseessä on laadullinen tutkimus joka tekee havainnointia sekä päättelyä saatujen haastattelujen perusteella. Koska kyseessä on Ikaalisten Matkatoimisto, olen tehnyt haastattelut heidän työntekijöidensä kanssa. Pertti Alasuutarin mukaan laadullinen analyysi pitää sisällään kaksi eri vaihetta. Arvoituksen ratkaiseminen sekä havaintojen pelkistäminen ovat olennainen osa analyysia. Havainnoinnin aineistona voidaan pitää esim. erilaisia kertomuksia, joissa kuvataan samaa tapahtumaa eri tavalla. (Alasuutari 2011, 39–41.)

Arvoituksen ratkaiseminen tarkoittaa lopullista tulkintaa saatavilla olevien vihjeiden perusteella. (Alasuutari 2011, 44).

2.5 Tutkimuksen kulku

Luvussa 3 esittelen opinnäytetyössä esiintyvät yritykset: toimeksiantajani Ikaalisten Matkatoimiston sekä heidän yhteistyökumppaninsa, Tallink Siljan. Siirryttäessä lukuun 4, käyn läpi laivalipun varausprosessin eri vaiheita. Käytän laivalipun varausprosessin kuvauksessa hyväkseni haastatteluista saamaani tietoa, joka pohjautuu myös omiin havaintoihini.

Siirryttäessä lukuun 5 pohdin kehittämisehdotuksia laivalipun varausprosessin tehostamiselle. Tässä pohdin esille tulleita työvaiheita sekä mahdollisia tulevaisuuden toimenpiteitä prosessin suhteen. Tutkimus etenee yritysten esittelystä itse laivalipun varausprosessiin, jatkuen kehittämisehdotuksiin ja lopuksi omaan pohdintaan luvussa 6, jossa kuvaan opinnäytetyön tekemistä sekä prosessia kokonaisuutena.

3 YRITYKSET ESITTELYSSÄ

3.1 Ikaalisten Matkatoimiston historia

Ikaalisten Matkatoimisto on vuonna 1991 perustettu suomalainen perheyritys. Yrityksen perustivat Airi ja Jyrki Talonen, jotka aloittivat toimintansa pienimuotoisesti omakotitalossaan Ikaalisissa. Toiminnan alussa vetovastuu oli pelkästään Airi Talosella, koska hän oli ainoa yrityksen työntekijä ja tarkoitus oli pitää matkustajamäärät vähäisinä. Varsinainen alku matkatoimiston toiminnalle saatiin bussi- ja laivamatkojen järjestämisestä Ruotsiin. Matkatoimiston toiminta lähti huimaan kasvuun Airi ja Jyrki Talosen luotua päivärasteily Tallinnaan -tuotteen yhdessä Tallink Siljan kanssa. Ikaalisten Matkatoimiston kasvaessa yritys tarvitsi lisää tilaa sekä henkilökuntaa. Liiketilat Ikaalisten Matkatoimistolle löytyivät Vanhasta kauppalasta, jossa sijaitseva liiketila tarjosi asiakkaille palvelua katutasossa. Viron vapautumisen myötä päivärasteilyillä ei vaadittu viisumia, mikä teki matkustamisesta helpompaa sekä asiakkaille että matkanjärjestäjälle. (Hämäläinen 2010, 120–121.)

3.2 Ikaalisten Matkatoimisto nykypäivänä

Pitkäjänteinen työ, hyvä asiakaspalvelu sekä asiantuntemus ovat nostaneet yrityksen oman toimialansa menestyneimpien yritysten joukkoon Suomessa. Alan asiantuntemusta edistää omien matkojen paketointi sekä myynti. Näiden johdosta yritys on lähellä asiakkaitaan ja reagointi toimintaympäristössä on nopeampaa. Ikaalisten Matkatoimisto toteuttaa suunnitellut matkat yhdessä liikenneyritysten kanssa. Asiakkaiden toiveiden kuunteleminen sekä tuotteiden parantaminen ovat avainasemassa yrityksen toiminnassa. Vuosittain yritys vie yli 110 000 matkailijaa ulkomaille. (Ikaalisten Matkatoimisto 2016.)



KUVA 1. Ikaalisten Matkatoimiston Ikaalisten toimipiste (Kuva: Krista Piikkilä 2016)

3.3 Ikaalisten Matkatoimiston risteilymatkat

Matkatutkimuksessa risteily sanalla kuvataan laivalla tai lautalla tehtyä matkaa Suomen aluevesien ulkopuolelle, joka käsittää myös paluumatkan. Risteilyyn voi myös sisällyttää yöpymisen laivalla. Ilman yöpymistä laivamatkaa kutsutaan päiväristeilyksi, jonka kesto on alle 20 tuntia. Tällöin lähtö ja paluu tulee tapahtua vuorokauden aikana. Risteilyyn voi sisältyä myös maissa käynti. Matkustajien matkustusmotiivit risteilyillä voivat olla esimerkiksi vapaa-ajanvietto tai kokousmatka. (Puustinen & Rouhiainen 2007, 77.)

Ikaalisten Matkatoimiston tarjontaan kuuluvat tunnetut risteilymatkat Tallinnaan ja Tukholmaan. Yrityksen valikoimissa ovat myös Visbyn sekä Pietarin risteilyt. Matkustajaliikenteessä palveleva Baltic Queen kuljettaa päivittäin matkustajia Tallinnaan. Tässä opinnäytetyössä pureudun juuri tällä reitillä olevaan laivalippuprosessiin. Matkat Tukholmaan tehdään Silja Symphony ja Silja Serenade laivoilla Helsingistä. Turusta Tukholmaan pääsee Baltic Princess aluksella, joka lukeutuu Tallink Siljan uusimpiin

aluksiin. Ikaalisten Matkatoimisto huolehtii matkan onnistumisesta myös liityntäkuljetuksilla. Matkatoimiston tarjoama liityntäkuljetuspalvelu onkin listattu matkatoimiston sivuilla yhdeksi syyksi valita risteily Ikaalisten matkatoimiston kautta. (Ikaalisten Matkatoimisto 2016.)

Itse näen tämän ehdottomana kilpailuvalttina, joka säästää asiakkaan aikaa ja vaivaa matkustuksen suhteen. Matkanteko on helppoa ja huoletonta säästä riippumatta, jonka lisäksi säästyvät mahdolliset parkkimaksut satamassa. Näin ollen loman voi aloittaa jo bussiin astuessa käyttäen ajan rentoutumiseen lukemalla kirjaa tai nauttimalla ohimenevistä maisemista. Tämä voidaan nähdä myös yhtenä osana yrityksen ympäristövastuuta, koska joukkoliikenne kuluttaa vähemmän luonnonvaroja kuin yksityisautoilu. Tämä siis pienentää matkailusta aiheutuvia ympäristöpäästöjä (Motiva 2016.)

3.4 Ikaalisten Matkatoimiston teemariisteilyt

Aiemmin mainittujen risteilyjen lisäksi Ikaalisten Matkatoimisto markkinoi nettisivuillaan keikkaristeilyjä ja erikoisristeilyjä. Risteilytarjonnassa on otettu huomioon eri kohderyhmät. Baltic Princess tarjoaa nuoremmille Robin-risteilyn kun taas Baltic Queenillä tarjoillaan 60-luvun musiikista innostuneille teemariisteily Back to the Sixties, jossa tarjolla on livemusiikkia sovitettuna ajan henkeen. (Ikaalisten Matkatoimisto 2016.)

Nämä eri kohderyhmille suunnatut risteilyt, niin sanotut charter matkat tuovat vaihtelua perinteisiin risteilymatkoihin. Risteilyn teema tuo aiheesta kiinnostuneet matkustajat samana ajankohtana risteilylle. Täten myös esim. Robin risteily voi yhdistää eri sukupolvia luoden näin ollen toimintaa jokaiselle ikäpolvelle.

3.5 Tallink Silja Oy:n historia

Viron ollessa neuvostotasavalta vuonna 1989, perustivat Tallinnan kaupunki, Estonian Shipping Company, Tallinnan satama sekä Palkkiyhtymä Oy (Helsinki) yhteisyrityksen nimeltä j/v TALLINK. Tämä Neuvostoliiton ja Suomen yhteisyrityksestä syntynyt Tallink sai alkunsa. Tarkoituksena oli tarjota kulkuyhteys Helsingin ja Tallinnan välille. Laivaliikenne alkoi vuonna 1990 ja ensimmäisenä toimintavuotenaan matkustajia oli 166 000, joista Neuvostoliiton kansalaisia oli yli puolet. (Tallink Siljan historia, 2015.)

Laivaliikenteeseen tuli suuri muutos Viron julistauduttua itsenäiseksi vuonna 1991. Tällöin matkustajamäärät kasvoivat ja yritys vuokrasi toisen matkustaja-aluksen vastaamaan kasvanutta kysyntää. Matkustajien kansallisuus muuttui olennaisesti vuonna 1991, sillä yli 60 % matkustajista oli Suomen kansalaisia. Vuonna 1993 suomalainen osapuoli myi osuutensa yrityksestä, jolloin Estonia Shipping Company hankki kaikki osakkeet itselleen. Kaksi vuotta myöhemmin, vuonna 1995 oli suomalaisten matkustajien osuus Tallinkin laivoilla jo yli 80 %. Suosituimmaksi tuotteeksi nousi päiväristeily Tallinnaan. Edulliset alkoholihinnat houkuttelivat matkustajia lahden taakse. Vuonna 2006 suurin osa Silja Linen aluksista siirtyi Tallinkin omistukseen. (Tallink Siljan historia, 2015.)

3.6 Tallink Silja Oy nykypäivänä

Tänä päivänä yksi Itämeren suurimmista matkustaja- ja rahtiliikenteen toimijoista on AS Tallink Grupp, johon Tallink Silja Oy kuuluu. Silja Line brändin alla liikennöivät laivat risteilevät Turusta ja Helsingistä Tukholmaan. AS Tallink Gruppin liikennöimät Helsinki Tallinna laivat seilaavat Tallink nimen alla. Tallink Silja Oy toimii kolmella paikakunnalla Suomessa. Tampereen, Turun sekä Helsingin lisäksi Maarianhaminassa toimii tytäryhtiö Sally Ab. Yritys työllistää yhteensä noin 1500 henkilöä maalla ja merellä. (Tallink Silja lyhyesti, 2015.)

4 PROSESSIN KUVAUS

4.1 Laivalipun varaaminen

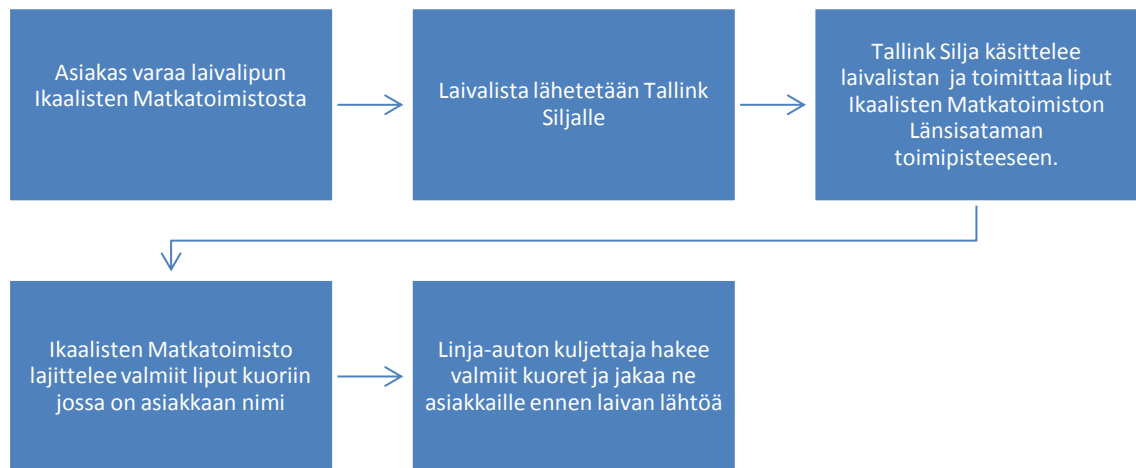
Risteilymatkan voi varata puhelimitse, internetin kautta tai käymällä Ikaalisten Matkatoimistojen toimipisteissä Ikaalisissa, Turussa tai Helsingissä. Internetin kautta varatesa matka maksetaan heti verkkopankissa tai luottokortilla. Mikäli asiakas varaa matkansa käymällä toimistossa tai soittamalla palvelunumeroon, laskutetaan matka erikseen, jolloin asiakas saa laskun matkaohjelman mukana kotiin. Risteilymatka tulee maksaa kerralla kokonaan. Matkan peruuttamisessa noudatetaan yleisiä valmismatkaehtoja, joiden lisäksi Ikaalisten Matkatoimistolla on omat lisä- ja erityisehdot. (Ikaalisten Matkatoimisto 2016.)

Alla olevasta kuvakaappauksesta selviää Ikaalisten Matkatoimiston nettisivujen aloitusnäyttö, jossa on panostettu sivujen helppokäyttöisyyteen. Asiakkaan matkan varaus käy helposti tekemällä valinnat hakukenttään, jolloin nähtävälle tulee erilaisia matkavaihtoehtoja. Asiakas voi vaihtaa ehdotettuja hotelleja sekä risteilyvaihtoehtoja jolloin listassa on mainittuna erikseen tehdyn vaihdon lisähinta matkustajaa kohden. Majoituksen sekä risteilyn valittuaan asiakas täyttää henkilötiedot. Tässä kohtaa on myös mahdollista tilata lisäpalveluja kuten kauneushoidon, lounaan tai autopaikan. (Ikaalisten Matkatoimisto 2016.)



KUVA 2. Kuvakaappaus Ikaalisten Matkatoimiston aloitussivusta, 2016

Alla olevasta kaaviosta näkyy laivalipun varaaminen yhtenä prosessina alkaen laivamatkan varauksesta päättyen valmiiseen laivalippuun, joka luovutetaan matkustajalle. Kaaviossa on kuvattuna prosessi asiakkaan varauksesta laivalipun luovuttamiseen asti. Mikäli kaaviota kuvattaisiin yksittäisten asiakkaiden perusteella, saattaisi se olla paljon monimutkaisempi. Epäselvissä tilanteissa vaiheiden 2-4 välillä saattaa olla hyvinkin monta yhteydenottoa ennen valmista laivalippua.



KUVIO 3. Kaavio prosessin kulusta (Esa Talonen 2015, muokattu)

Kaaviossa on kuvattuna prosessin kulku loogisesti alkaen asiakkaan varauksesta päättyen valmiin laivalipun luovuttamiseen Länsisatamassa. Prosessi on yksinkertaisuudessaan tällainen, joskin se saattaa muuttua monimutkaisemmaksi matkan varrella vaihtuvien varausmuutosten vuoksi.

4.2 Laivalistan käsitteleminen Ikaalisten Matkatoimistossa

Laivalistalla matkustajat on koottu lähtöpäivämäärän sekä lähtöajan mukaan. Laivalistat lähetetään laivayhtiölle (Tallink Silja) yleensä 2-3 päivää ennen lähtöä. Kokonaisten listojen tulee olla kuitenkin viimeistään kahta päivää aiemmin laivayhtiöllä. Matkatoimistoon jätetään viime hetken varauksia varten paikkoja, jotka kulkevat no name-nimellä. Nämä viimehetken nimet lähetetään laivayhtiölle lähtöpäivän aamuna ja lähdöt lukitaan sen jälkeen. Matkustajatiedoista tulee ilmetä matkustajan nimi, syntymäaika sekä samaan varaukseen mahdollisesti liitettävät muut matkustajat. (Kalli 2015.)

Listassa on ilmoitettuna laivayhtiön luokka sekä mahdolliset etukäteen varatut aamupalat sekä illalliskattaukset. Tarjouskoodilla varatut matkat on eritelty ja ne näkyvät listassa. Ikaalisten Matkatoimistossa on ollut ”Last Minute” ja ”Maksa filiksen mukaan” kampanjoita joissa on ollut eri hinta peruspakettiin verrattuna. Ennen laivalistojen lähetystä on tarkistettava, että kaikki tiedot ovat täytetty oikein ja ovat kunnossa. Epäselvissä tilanteissa otetaan yhteyttä joko asiakkaaseen tai varauksen tehneeseen virkailijaan. Mikäli matkan maksua ei ole hoidettu lähtöön mennessä eikä maksusta ole luotettavaa suoritetta, on matkatoimistolla oikeus peruuttaa matka. (Kalli 2015.)

Listasta eritellään kuljetusta tarvitsevat matkustajat sekä itsenäisesti Länsisatamaan saapuvat matkustajat. Matkustajat jaetaan eri linja-autoihin matkareitin mukaan. Lista tarkistetaan ennen lähetystä ja tarjoukset eritellään. Laivayhtiölle lähtevästä listasta tarkistetaan laivassa tai hotellissa yöpyvät matkustajat, joilla on mahdollisesti eri paluulaiva. Kansipaikalla matkustavat huomioidaan listassa erikseen. Ikaalisten Matkatoimistolla on viikolla vähemmän hyttikiintiötä kuin viikonloppuna, joka selittyy loogisesti viikonloppupainotteisella matkustamisella. Asiakkaan esittämät mahdolliset toiveet lisätään laivayhtiön listaan. Nämä ovat aina toiveita ja esim. tiettyä hyttiä ei ole laivasta mahdollista saada, vaan laiva täytetään varausjärjestyksessä. Mahdolliset porukan toivomukset lähekkäisistä hyteistä otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. (Kalli 2015.)

4.3 Teemariesteilyjen varausten käsittely Ikaalisten Matkatoimistossa

Teemariesteilyjen järjestämiseen lukeutuu mm. Back to the Sixties- risteily jossa laiva varataan käyttöön teemariesteilyn ajaksi. Näissä risteilyissä listat tulee olla lähetettynä kahta viikkoa ennen lähtöä. Ruokailujen suhteen varaukset tulee tehdä viikkoa ennen lähtöä. Teemariesteilyt kulkevat charter risteilyjen nimellä, jolloin Länsisatamassa on järjestettynä 5 erillistä palvelupistettä lähtöselvitystä varten. (Lehto 2015.)

Laivan tulee olla varattuna täyteen ja onkin tärkeää seurata myynnin kehittymistä ja tehdä mahdollisia myynnillisiä toimenpiteitä tarvittaessa. Teemariesteilyissä erona ovat myös asiakkaille mahdollisesti jaettavat lipukkeet sekä matkaohjelmat. Yhteen kuoreen saattaa tulla paljonkin erilaisia kuponkeja laivalle ja nämä kaikki tehdään matkatoimistossa valmiiksi risteilyä varten. (Lehto 2015.)

4.4 Laivalistan käsitteleminen Tallink Siljalla

Ikaalisten Matkatoimistolta saatu laivalista käsitellään Tallink Siljalla vaiheittain. Listasta eritellään ns. No namet, jotka jäävät odottamaan mahdollisia viime hetken varauksia. Nämä listataan ja jaetaan mahdollisille lähtijöille. Viime hetken lähtijät eli No name lähtijöiden lista on mahdollista lähettää saman päivän aamuna, mikäli lähtö on iltalailalla. Listalla on pelkkiä risteilymatkoja sekä risteily + hotelli paketteja. Hinnat tarkistetaan listasta, jonka jälkeen varataan tarvittavat määrät etukäteen varattuja lounaita ja aamiaisia. (Vilkman 2015.)

Asiakkaat voivat varata valmiiksi laivalle ruokailun ja aamiaisen ja tästä syystä pöytävaraukset tiettyyn kattaukseen tehdään ennakkoon. Kun etukäteen varatut kattaukset on jaettu, tarkistetaan mahdolliset toiveet viereisten hyttien suhteen. Tätä toivetta ei voida taata matkaa varatessa, koska laiva täytetään varaustilanteen mukaan. Myöskään tiettyä hyttiä ei ole mahdollista saada samasta syystä. (Vilkman 2015.)

Laivassa on varattuna kiintiö auto- sekä bussipaikoille. Näiden mahdolliset varaukset tarkistetaan listasta ja mikäli varauksia ei ole tullut, ne vapautetaan uudelleen varattaviksi. Listat myös käydään läpi ja tarkistetaan että kaikki on kunnossa. Mahdolliset epäselvyydet listoissa tarkastetaan ja tarvittaessa otetaan yhteys Ikaalisten Matkatoimistoon. (Vilkman 2015.)

Listojen tarkistusten jälkeen listat kuitataan pakatuksi, jonka jälkeen listat lähtevät nimenkirjoitukseen. Henkilömäärästä riippuen listat tulee lähettää kahta päivää aiemmin kirjoitettavaksi. Laivalippujen kirjoituksen jälkeen liput tulostetaan ja toimitetaan valmiiksi aakkosjärjestykseen lajiteltuna Ikaalisten Matkatoimiston Länsisataman toimipisteeseen. Tämä jälkeen prosessi jatkuu Ikaalisten Matkatoimiston Länsisataman toimipisteessä. Tätä työtä voisikin osittain kuvata varastonhallinnaksi, jossa kiintiötä seurataan ja siirretään hyttejä ja autopaikkoja jälleen myytäväksi tarpeen mukaan. (Vilkman 2015.)

4.5 Laivalippujen käsittely Ikaalisten Matkatoimistossa Länsisatamassa

Ikaalisten toimipisteestä lähetetty saattoraportti sisältää tärkeää tietoa matkustajien matkatekoon liittyen. Raportista tarkistetaan matkustajien bussireitti, mahdollinen kuljetus sekä ruokailut laivalla. Osa asiakkaista saapuu satamaan ilman liityntäkuljetusta, jolloin heille on erikseen laivaliput toimistossa noutamista varten. Koneelta otetaan varauslista, jossa on kyseiselle risteilylle lähtevien matkustajien nimet sekä mahdolliset etukäteen varatut ruokailut laivalla. Alaikäisten matkustajien kanssa tulee olla huoltaja tai vastuullinen henkilö mukana matkalla. (Ünver 2015.)

Laivaliput saadaan lähtöä edeltävänä päivänä, jolloin ne käsitellään valmiiksi lähtöä varten. Viime hetken lähtijät ilmoitetaan sähköpostilla laivayhtiöön. Listat tulostetaan tarra-arkeille prosessin seuraavaa vaihetta varten. Tarrojen tulostuttua ne liimataan kirjekuoriin, jonne laitetaan jokaisen matkustajan laivamatkan meno- sekä paluulippu. Tässä vaiheessa tarkistetaan vielä, että korteissa on varatut ruokailut merkattuna. Tässä tulee huomioida myös paluumatkan mahdolliset etukäteisvaraukset kattausten suhteen. Tarkistuksessa käydään läpi myös mahdolliset toiveet, esimerkiksi porukalla matkustavat asiakkaat. Valmiit kuoret laitetaan nipuksi ja näin ollen ne ovat valmiina linja-auton kuljettajalle noudettavaksi. (Ünver 2015.)

Länsisatamassa työskentelee jokaisella lähdöllä saattovirkailijoita, joiden tehtävänä on palvella asiakkaita ja huolehtia lippujen luovuttamisesta matkustajille. Raportti kuitataan käsitellyksi lähdön osalta. Mahdollisissa epäselvissä tilanteissa käydään Tallinkin lipunmyyntitoimistossa Länsisatamassa, joka sijaitsee yhtä kerrosta ylempänä. Muuttuneet laivaliput voidaan täten tulostaa vielä heidän toimesta. (Ünver 2015.)

Tämä toimenpide varmistaa vielä mutkattoman matkanteon asiakkaan osalta. On kuitenkin selvää, että tämä monivaiheinen työ vie matkatoimistossa aikaa. Lippujen kuorittaminen ja tarroittaminen on käsityötä, jossa yritys ei ole vielä siirtynyt digitalisaation hyödyntämiseen. Matkalippujen siirtäminen digitaaliseen muotoon toisi haastetta laivahyttien kortinlukijoiden osalta. (Ünver 2015.)

5 PROSESSIN KEHITTÄMINEN

On selvää että digitalisoituvassa maailmassa yritykset hakevat kustannustehokkuutta työtehtävien selkiyttämällä sekä työajan säästämällä. Digitalisaation käyttöä yrityksen toiminnan tehostamisessa on suunniteltava huolellisesti ja onkin syytä kartoittaa yrityksen tarpeet ja hyödyntää olemassa olevaa tekniikkaa yrityksen toiminnan tehostamisessa. (Ilmarinen & Koskela, 64–65.)

Ikaalisten Matkatoimisto on hyödyntänyt digitalisaatiota toiminnassaan tarjoten asiakkailleen mahdollisuuden tutustua yrityksen matkatarjontaan, sekä varata matkansa internetin kautta. Asiakkaiden mahdollisiin lisäkysymyksiin sekä matkan valitsemiseen tuo apua etusivuille ilmestyvä Chat-ikkuna, jolla saa yhteyden matkatoimistovirkailijaan matkatoimiston aukioloaikoina. Yritys on myös vahvasti ajassa mukana tarjoten informaatiota myös Facebook- sivujen kautta. (Ikaalisten Matkatoimiston etusivu 2016.)

Olen seurannut digitalisaation kehittymistä matkustaessani julkisilla kulkuvälineillä vuosien ajan. Juna- ja laivalippujen muuttuminen paperisista lipuista digitaaliseen muotoon koodeineen on tuonut muutoksia myös matkustamiseen. Yhä useammin lipun ostaja palvelee lipunmyyjän sijasta automaatti, jossa tehdään lähtöselvitys lennolle tai ostetaan junalippu matkalle. Monessa matkustusmuodossa voi lipun tilata sähköisenä suoraan älypuhelimeen, josta koodi skannataan lukijaa lipun tarkastuksessa.

Tätä prosessia tutkiessani huomasin mahdollisuuden käyttää digitalisaation tuomia etuja hyödyksi prosessin tehostamisessa. Älykorttien yleistymisen sekä matkalippujen muuttuminen sähköiseen muotoon olisi varteenotettava vaihtoehto myös laivaliikenteessä. Tällä hetkellä työaika kuluu lippujen kuorittamiseen sekä tarkistamiseen. Hyttien avainten muuttuminen vaikkapa kestäviin kortteihin tai näppäiltäviin koodeihin toisi muutosta tulevaisuudessa laivan hyttikäytäntöihin, jolloin perinteiset laivaliput poistuisivat.

Laivalippujen kuorittaminen tuo lisäkustannuksia työtuntien muodossa. Koska kuorittaminen on kuitenkin osa työtoimenkuvaa, olisi aiheellista miettiä saataisiinko samalla kuorittamisella aikaan myös mainontaa asiakkaalle? Samassa kuoressa oleva seuraavan matkan varaus voisi herätellä mielenkiintoa tulevaa matkaa varten. Näin voisi hyödyntää kuorittamiseen kuluvaa aikaa myös mainonnan muodossa.

6 POHDINTA

Opinnäytetyö prosessina alkoi syksyllä 2015, jolloin Tampereen ammattikorkeakoulun sähköpostiin tuli Ikaalisten Matkatoimiston toimitusjohtajalta, Esa Taloselta 2 opinnäytetyön aihetta. Valitsin prosessin kuvaus ja tehostaminen aiheen, koska aihe oli mielestäni mielenkiintoinen.

Matkatoimistojen toiminta erilaisine työtehtävineen on minulle uutta, koska matkatoimistopalveluista minulla ei ole aiempaa työkokemusta. Prosessia kuvatessa en ollut yllättynyt niinkään sen sisällään pitämien vaiheiden määrästä. Työtehtävistä aikaa kuluu valmiiden laivalippujen kuorittamiseen sekä kuorien tarroittamiseen.

Itse pohdin monen työvaiheen muuttamista digitaaliseen muotoon, mutta ymmärrän järjestelmien vaihtoon liittyvän haasteita kuten järjestelmän toimittajan valinnan sekä kustannustehokkuuden. Huomioin tutkimusta tehdessäni pitkäaikaisten työntekijöiden ammattitaidon sekä sen tuoman varmuuden työskentelyssä. Monien vuosien kokemuksella työtehtävät hoituvat nopeammin rutiinien kautta. Työntekijöiden päivittäisessä työskentelyssä tulee myös kehitysehdotuksia sekä ideoita työtehtävien selkiyttämistä.

Tarvetta olisi myös jatkotutkimukselle laivalipun prosessin kehittämisen suhteen. Ikaalisten Matkatoimisto voisi selvittää digitalisaation hyödyntämistä laivalippuprosessin tehostamisessa.

LÄHTEET

Alasuutari, P, 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Neljäs, uudistettu painos. Riika. Vastapaino In Print

Hemming,R. Suomen Matkailijayhdistys SMY ry/ Turistföreningen i Finland TFF rf. Suomen matkailualan Seniorit ry. Oma maa – Lomamaa. Suomen matkailun 125-vuotisjuhlakirja. 2012. Tallinna Raamatutrukikoda.

Hämäläinen H., 2010. Matkatoimistoalan värikkäät vuosikymmenet 1940–2010. Art-Print.

Ikaalisten Matkatoimisto. 2016. Luettu 7.3.2016
<https://www.ikaalistenmatkatoimisto.fi/#/>

Ikaalisten Matkatoimisto. Ikaalisten Matkatoimisto. 2016. Luettu 16.1.2016
<https://www.ikaalistenmatkatoimisto.fi/ikaalisten-matkatoimisto/>

Ikaalisten Matkatoimisto. Matkan varaaminen. 2016. Luettu 29.1.2016
<https://www.ikaalistenmatkatoimisto.fi/matkan-varaaminen/>

Ikaalisten Matkatoimisto. Risteilyt. 2016. Luettu 26.1.2016
<https://www.ikaalistenmatkatoimisto.fi/risteilyt/>

Ikaalisten Matkatoimisto. Tietoja varaamisesta. 2016. Luettu 29.1.2016
<https://www.ikaalistenmatkatoimisto.fi/tietoja-varaamisesta/>

Ikaalisten Matkatoimisto. Valmismatkaehdot. 2016. Luettu 23.2.2016
<https://www.ikaalistenmatkatoimisto.fi/valmismatkaehdot/>

Ilmarinen V. & Koskela K., 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Liettua. BALTO Print

Kalli, M., 2015. Haastattelu 20.11.2015. Haastattelija Piikkilä, K.

Lehto, U., 2015. Haastattelu 20.11.2015. Haastattelija Piikkilä, K.

Motiva. Perustietoa liikenteestä ja ympäristöstä. 2016. Luettu 31.1.2016
http://www.motiva.fi/liikenne/perustietoa_liikenteesta_ja_ymparistosta

Pesonen, I., Siltanen, T. & Hokkanen, T. 2006. Menestyvä matkailuyritys. Helsinki. Edita Prima Oy

Puustinen A., Rouhiainen U-M., 2007. Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja. Helsinki. Edita Prima Oy

Renfors.S-M. 2008. Virkailijasta konsultiksi. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Pori. Kehitys

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkköjulkaisu].

ISSN=2341-8699. 2015, 1. Internetin käytön muutoksia 2015 . Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 14.1.2016].

http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_kat_001_fi.html

Tallink Siljan historia. AS Tallink Grupp. 2015. Luettu

31.1.2016 <http://www.tallinksilja.fi/tietoa-tallink-siljasta#tabs-content-4>

Tallink Silja lyhyesti. AS Tallink Grupp, 2015. Luettu 31.1.2016

<http://www.tallinksilja.fi/tietoa-tallink-siljasta#tabs-content-1>

Talonen, E., toimitusjohtaja, 2015. Haastattelu 2.10.2015. Haastattelija Piikkilä, K

Tonder, M., 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi. Matkailupalvelujen tuotteistaminen. Vantaa. Hansaprint Direct Oy

Tuominen, K. 2010. Lean. Tehoa ja laatua hukan vähentämiseen. 1. painos. Jyväskylä. WS Bookwell Oy

Ünver A., 2015. Haastattelu 30.11.2015. Haastattelija Piikkilä, K.

Verhelä, P., 2000. Matkatoimistopalvelut. 1.painos. Helsinki. Oy Edita Ab

Verhelä P., 2014. Matkailun perusteet. 1. painos. Kuopion liikekirjapaino Oy

Vilkman, K., 2015. Haastattelu 8.12.2015. Haastattelija Piikkilä, K.

LIITTEET

Kysymykset Ikaalisten Matkatoimistossa

1. Milloin listat tulee olla lähetettynä Tallink Siljalle?
2. Milloin asiakas voi vielä ostaa laivalipun?
3. Minkälaisia kampanjoita Ikaalisten Matkatoimistossa on ollut?



Ikaalisten matkatoimiston käyttämiä kuoria laskutukseen ja matkustusinfoon
(Kuva: Krista Piikkilä 2016)