

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden koulutusohjelma

Lea Kukkonen

**MATKUSTAMISEN ASiantuntijana TRAVEL MANAGER**

Opinnäytetyö  
Tammikuu 2017



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Tammikuu 2017**  
**Liiketalouden koulutus**

Karjalankatu 3  
80220 JOENSUU  
013 260 600

Tekijä(t)  
Lea Kukkonen

Nimeke  
Matkustamisen asiantuntijana Travel Manager

Toimeksiantaja  
Puolustusvoimien palvelukeskus

Tiivistelmä

Opinnäytetyössä käsitellään Travel Managerin tehtäviä Puolustusvoimissa. Opinnäytetyö toteutettiin toiminallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyössä luotiin toimeksiantona Puolustusvoimien palvelukeskukselle perehdyttämisopas Travel Managerin tehtävään. Opinnäytetyön tarkoituksena oli perehdyttää Travel Manager uuteen tehtävään sekä luoda perehdyttämisopas mahdollisesti sijaiselle tai seuraajalle. Opinnäytetyössä käsitellään myös asiakastytyväisyyskyselyn tulokset.

Opinnäytetyössä perehdyttiin yleisesti liikematkustamiseen ja tehtäviin, jotka liittyvät Travel Managerin työhön.

Materiaali säilytetään Puolustusvoimien palvelukeskuksessa sähköisessä muodossa, josta se on helposti saatavilla ja päivitettävissä tarvittaessa.

Kieli  
suomi

Sivuja 32  
Liitteet 2  
Liitesivumäärä 18

Asiasanat

liikematkustaminen, Travel Manager, Puolustusvoimien palvelukeskus,  
perehdyttäminen



**THESIS**  
**January 2017**  
**Degree Programme in Business Economics**  
Karjalankatu 3  
80220 JOENSUU  
FINLAND  
+358 13 260 600

Author (s)  
Lea Kukkonen

Title  
Travel Manager as a Travelling Specialist

Commissioned by  
The Finnish Defence Forces Service Centre

Abstract

The thesis deals with Travel Manager's tasks in the Finnish Defence Forces.

This thesis concentrates on general business travelling as well as Travel Manager's responsibilities. The thesis was carried out as a practical study and was created as a commission from the Finnish Defence Forces Service Centre as an orientation and familiarization for a Travel Manager. The thesis also deals with the results of a customer satisfaction survey.

As a result, an orientation manual was designed. The purpose was to familiarize the Travel Manager to the new position and tasks and, in addition, to compose an orientation guide which could be utilised by a substitute or a new employee of the same position.

The material will be kept in the Finnish Defence Forces Service Center in an electronic form, a form which is easily accessible and updated if necessary.

Language  
Finnish

Pages 32  
Appendices 2  
Pages of Appendices 18

Keywords

Business travel, Travel Manager, The Finnish Defence Forces Service Centre, Initiation

## Sisällys

1	Johdanto .....	5
2	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja aiheen rajausta .....	6
2.1	Tausta .....	6
2.2	Menetelmä, tavoitteet ja aiheen rajausta .....	7
2.3	Keskeiset käsitteet .....	8
3	Travel Manager.....	9
4	Liikematkustus .....	11
4.1	Matkahallinto .....	12
4.2	Valtion virkamatkustus.....	13
4.3	Puolustusvoimien matkustusstrategia .....	14
4.4	Raportointi .....	15
4.5	Kehitys ja säästöt .....	16
4.6	Vakuutus .....	18
5	Julkiset hankinnat .....	18
6	Asiakastyytyväisyyskysely .....	22
7	Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset.....	23
8	Perehdyttämisosiaan rakentaminen .....	29
9	Pohdinta .....	29

### Liitteet

Liite 1	Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset
Liite 2	Travel Managerin tehtävät

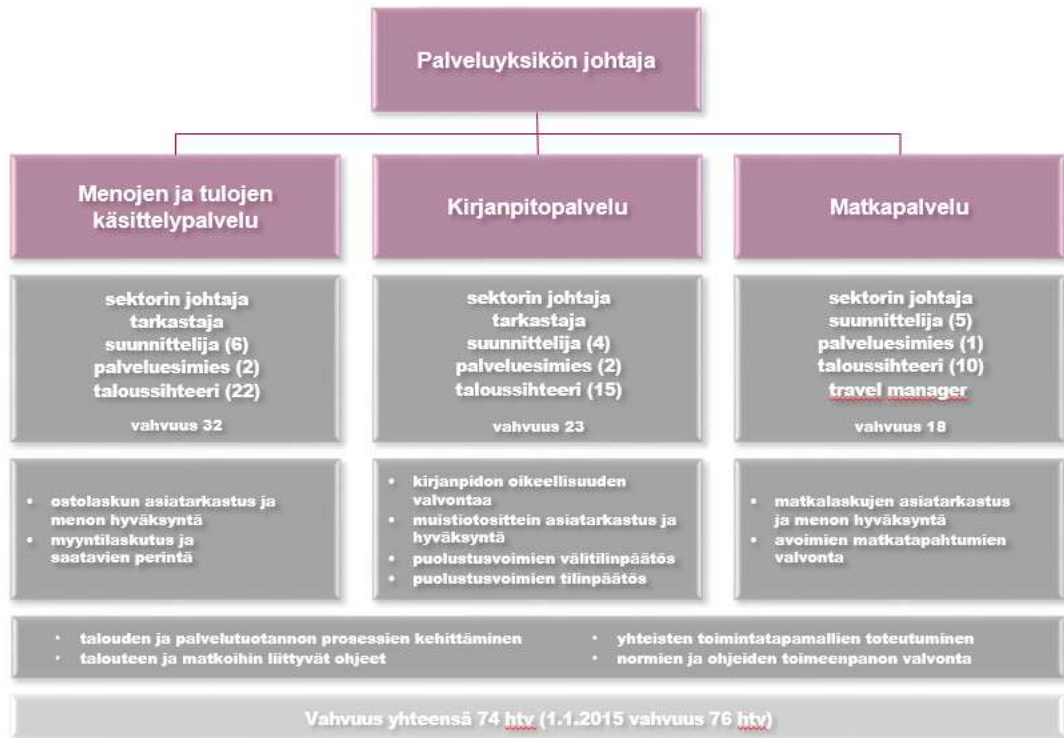
# 1 Johdanto

Opinnäytetyössäni käsittelen Puolustusvoimien Travel Managerin tehtävää, joka on uusi tehtävä Puolustusvoimien organisaatiossa. Aihe opinnäytetyöhöni tuli, kun aloitin Travel Managerin tehtävässä Puolustusvoimien palvelukeskuksessa Joensuussa. Tehtävä on ns. pilottitehtävä, siihen on tehtävänkuvaus, mutta ei toimintamallia miten tehtäviä tulee hoitaa. Opinnäytetyön tehtävänä on perehdyttää tehtävän hoitoon, antaa toimintamalli jatkossa vaikka jatkajalleni tai sijaiselle ja tehtävänä on laatia perehdyttämismateriaali.

Puolustusvoimien Travel Managerin työssä on hallittava mm. Valtion matkustussääntö, Puolustusvoimien matkustusnormi ja julkisten hankintojen säännökset ja puitejärjestelyt. Puolustusvoimien matkustamista ohjaa Puolustusvoimien pääesikunta ja matkakustannusten budjetista päätetään Valtion talousarviossa, joten matkustamista ei voi muuttaa samoilla perusteilla kuin yritysmaailmassa tehdään.

Puolustusvoimilla työskentelee noin 12 000 henkeä. Henkilöstö sijoittuu hallintoyksiköihin ympäri Suomea ja osa henkilöstöstä työskentelee ympäri maailmaa. Matkapalvelut on keskitetty Puolustusvoimien palvelukeskukseen Joensuuhun. Puolustusvoimien palvelukeskus tuottaa tukipalveluita: henkilöstöpalvelut, talous- ja matkapalvelut, tiedonhallintapalvelut ja oppimis- ja kuvapalvelut. Puolustusvoimien palvelukeskus toimii Joensuussa, Tampereella, Tuusulassa ja Mikkelissä (kuvio1.)

# Talous- ja matkapalveluyksikkö



Kuvio1. Talous- ja matkapalveluyksikkö Joensuu

## 2 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja aiheen rajaus

### 2.1 Tausta

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda perehdyttämismateriaali Travel Manager tehtävän hoitoon Puolustusvoimissa.

Vuonna 2008 valtiolle hyväksyttiin yhteinen matkustusstrategia. Matkustusstrategiassa asetettiin tavoitteet lisätä matkahallinnon tuottavuutta, alentaa matkakustannuksia ja terävöittää virkamatkustamisen ohjausta. Vuonna 2013 julkaistiin seurantaselvitys, jossa strategian toteutumista arvioitiin. (Valtiokonttori 2012.)

Valtion matkustusstrategian mukaan virastossa tulee olla matkustamisen vastuhenkilö. Puolustusvoimat on ostanut nämä palvelut aikaisemmin matkatoimistosta. Vuoden 2016 alusta tehtävää alettiin hoitaa itse Puolustusvoimissa. Travel Manager tehtävä on ainutlaatuinen tehtävä ns. pilottitehtävä koko Puolustusvoimissa, jota ei ole ollut aiemmin.

## **2.2 Menetelmä, tavoitteet ja aiheen rajaus**

Opinnäytetyön aiheena tutkitaan Travel Managerin tehtävää, miten sitä hoidetaan tulevaisuudessa ja perehdytään samalla tehtäviin. Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyön tehtävänä on luoda opas Travel Managerin tehtävään Puolustusvoimien palvelukeskuksessa. Perehdyttämisoppaan tarkoituksena on perehdyttää Travel Manager hoitamaan tehtävää ja mahdollisesti opas seuraajalle. Opinnäytetyössä lisäksi käsitellään asiakas-tyytyväisyyskyselyn tulokset.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tavoitteena on kertoa liikematkustamisesta Puolustusvoimien Travel Manager tehtävän näkökulmasta. Produktin tarkoituksena on antaa Travel Managerille tiedot, joiden avulla hän voi hoitaa tehtävää Puolustusvoimissa. Tämän opinnäytetyön ulkopuolelle on rajattu matkustusturvallisuutta koskevat asiat.

Toiminnallinen opinnäytetyö toteutetaan yleensä toimeksiantona yrityksille. Toimeksianto voi olla kehittämistyö, jonka avulla kehitetään käytännön toimintoja. Sen tavoitteena on työelämän kehittämistyö, joka tavoittelee käytännön kehittämistä, ohjeistamista, järjestämistä tai järjeistämistä. Toteutustapana voi olla kehittämissuunnitelma, näyttely, messuosasto tai jokin muu konkreettinen tuotos. (Lumme, Leinonen, Leino, Falenius & Sundqvist 2006.)

Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta, jotka ovat toiminnallinen osuus ja opinnäytetyöraportti. Toiminnallista osuutta kutsutaan myös produktiksi. Tekijältä edellytetään tutkivaa ja kehittävää otetta, vaikka tutkimus on monesti toiminallisessa opinnäytetyössä lähinnä selvityksen tekemistä ja selvitys toimii tiedonhankinnan apuvälineenä. Toiminnallisen opinnäytetyön produktin

tulee perustua ammattiteoriaan. Opinnäytetyö sisältää ammattiteorian viitekehysten ja siinä pohditaan opinnäytetyönäihettä pohjautuen teoretietoon sekä itse opinnäytetyöprosessia ja sen arviointia tutkimusviestinnän menetelmien avulla. (Lumme ym. 2006.)

### **2.3 Keskeiset käsitteet**

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön toiminnallisen osuuden ja opinnäytetyöraportin keskeiset käsitteet. Käsitteiden avulla pyritään helpottamaan opinnäytetyön ymmärtämistä.

#### *Cissi-järjestelmä*

on Puolustusvoimien sisäinen palvelukanava Puolustusvoimien sisäisessä internetissä. Internetissä palvelu ohjautuu pyynnön mukaisesti niille henkilöryhmille, joille asia kuuluu ratkaistavaksi.

#### *Puolustusvoimien sisäinen internet*

Puolustusvoimien sisäinen lähiverkko jota käytetään sisäiseen viestintään. Sivustolta löytyy esimerkiksi ajankohtaiset asiat ja matkustamiseen liittyvät ohjeet.

#### *Lync*

Lync on pikaviestisovellus tietokoneella. Henkilökunta voi käyttää pikaviestisovellusta puhelimen sijasta tai osallistua koulutuksiin sen välityksellä.

#### *Carlson Wagonlit Travel*

Carlson Wagonlit Travel Finland Oy on Puolustusvoimien sopimusmatkatoimisto.

#### *Carlson Wagonlit Travel itsevarausjärjestelmä*

Carlson Wagonlit Travel eli matkatoimiston internetissä toimiva matkustajan käyttämä itsevarausjärjestelmä, josta varataan lentoliput, junaliput, hotellit, vuokra-autot ja taksit.



### *PVAH-järjestelmä*

PVAH on Puolustusvoimien asianhallinta-järjestelmä.

## **3 Travel Manager**

Vuonna 2008 valtion virkamatkustamiseen on luotu valtion matkustusstrategian ehdotus, jossa on ehdotettu, että matkahallintoon nimetään matkahallinnosta vastaava henkilö. Tehokas matkahallinta edellyttää matkahallinnosta vastaavan henkilön nimeämistä sekä keskitettyä ohjausta, organisointia ja valvontaa. (Valtiovarainministeriö 2008, 15.)

Travel Managerien toimenkuva voi olla hyvinkin erilainen riippuen yrityksen koosta. Suurissa yrityksissä voi olla jopa useampikin Travel Manager.

Travel Managerin työtehtäviin voi kuulua yrityksestä riippuen

- matkahallinnan koordinointi
- matkustussopimusten neuvottelemine, ohjeistus ja käytön seuranta
- matkustuspolitiikan ja -säännön laatiminen ja valvonta
- matkustuksen rakenteen seuranta
- säästöjen kartoittaminen ja toimenpiteet
- matkatoimistoyhteistyö
- matkojen varaaminen
- yhdysverkoston kehittäminen
- infotilaisuuksien ja koulutusten järjestäminen
- matkustusturvallisuus ja yhteistyösopimukseen liittyvien asioiden tiedottaminen
- matkustamisen kehittäminen ja toiminnan vetäminen
- suoravarausjärjestelmän käyttöönotto ja koulutus
- matkalasku ja matkatilijärjestelmiin siirtyminen sekä kehittäminen
- matkustamisen sivustojen luominen sisäiseen internettiin
- uusien haasteiden seuraaminen
- matkahallinnan mukauttaminen uusiin toimintoihin

(Verhelä 2000, 38.)

Puolustusvoimissa Travel Manager tehtävä on laaja-alainen matkustamisen asiantuntijatehtävä, jossa hoidetaan valtion matkustusstrategian mukaista matkahallinnon tehtävää. Travel Manager tukee valtion matkustusstrategian mukaista matkahallinnon kehittämistä ja käytännön toimintaa Puolustusvoimissa.

### **Travel Managerin tehtävät Puolustusvoimissa**

Travel Manageria tarvitaan kouluttamaan henkilöstöä matkustamisen matkavarauksen hallittuun varaukseen kustannustehokkaasti, raportoimaan matkustamisesta, kehittämään matkustamista, yhteyshenkilöksi matkahallinnon yhteistyökumppaneihin – matkatoimistoon ja palveluiden tuottajiin, neuvomaan ja opastamaan sekä tiedottamaan matkustamisen ajankohtaisista asioista.

Matkailu on kehittyvä ja nopeasti muuttuva ala, joten matkahallinnon asiantuntijalle on tarvetta Puolustusvoimissa.

Puolustusvoimissa Travel Managerin tehtävän sisältö

- vastaa virkamatkustamiseen liittyvästä neuvonnasta ja ohjauksesta (pl. virkaehtosopimuksen tulkinta tai Puolustusvoimien pääesikunnan henkilöstöosaston vastuulla oleva normiohjaus)
- laatii ja valmistelee matkustamista ohjaavia asiakirjoja toimivaltuuksiensa puitteissa, esimerkiksi Puolustusvoimien matkustusohjeen ajantasaisena pitäminen yhteistyössä Puolustusvoimien pääesikunnan henkilöstöosaston kanssa
- osallistuu Hansel Oy:n järjestämiin asiakastyöryhmiin ja kilpailutuksien valmisteluun
- toimii teknisenä asiantuntijana matkustamista koskevissa puitesopimusten valmistelussa Puolustusvoimien logistiikkalaitoksen vastatessa matkustamiseen liittyvien sopimusten kaupallisesta hoidosta
- seuraa ja raportoi virkamatkustuksen kehittymisestä ja sille asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta
- ohjaa matkustajia vahingonkorvaushakemusten tekemisessä ja toimii Puolustusvoimien yhteyshenkilönä matkustajien sekä vakuutusyhtiön välillä

- hoitaa Puolustusvoimissa keskitetysti matkustuspalveluita koskevia rek-lamaatioita ja korvaushakemuksia palveluntuottajille ja vakuutusyhtiöille
- tekee toimittajahallintaa pitämällä säännöllisesti yhteyttä toimittajiin
- kehittää Puolustusvoimien virkamatkustamista ja siihen liittyviä palveluita yhdessä sidosryhmien kanssa
- hallinnoi keskitetysti matkanvaraajaportaalin varaajaoikeuksia

## 4 Liikematkustus

Lyhyesti kerrottuna liikematkailu on työntekoon liittyvää matkustamista. Matkustaja matkustaa hoitaakseen asiakassuhteita, luodakseen asiakassuhteita, myydäkseen palveluita tai tuotteita, seuratakseen alansa kehitystä tai opettaakseen omaan alaansa liittyviä asioita tai oppiakseen. (Verhelä 2000, 10.)

Puolustusvoimien liikematkustus on koti- ja ulkomaille suuntautuvaa matkustamista, jossa on mm. viran hoitoon liittyviä tehtäviä, erillään asumismatkoja, kansainvälisiin ja rauhanturvaamistehtäviin liittyviä matkoja ja koulutus- ja opiskelumatkoja. Matkustajalle korvataan matkalaskulla mm. päiväraha, puolipäiväraha, yömatkaraha, ateriakorvaus sekä mahdolliset matkustajan itsensä maksamat matkustamiskustannukset, jotka ovat syntyneet matkustamisesta. Korvauserusteet on määrätty valtion virka- ja työehtosopimuksessa. (Puolustusvoimat 2011,7.)

Valtiokonttorin raportointipalvelu Netran sivuston mukaisesti matkustuspalveluiden kustannukset Puolustusvoimissa vuodesta 2011 – 2015 ovat olleet seuraavat. Vuoden 2016 luku on syyskuun lopun tilanteesta (kuvio2).

*Kirjanpidon viimeisin kausi:2016/Elokuu*

*Hankintamenojen vuosivertailu Euroa*

Otsikoita klikkaamalla pääset porautumaan.	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Matkustuspalvelut	40 964 505,35	41 433 477,15	43 617 177,39	44 411 642,49	44 746 127,27	27 493 601,61
<u>4500 Päivärahat</u>	10 683 526,95	11 084 819,18	11 699 176,97	10 961 276,66	10 805 848,93	6 908 433,78
<u>4501 Kilometrikorvaukset</u>	2 468 520,94	2 017 158,53	2 173 396,88	2 249 769,48	2 101 587,54	1 904 549,32
<u>4502 Matkustuspalvelut</u>	27 812 457,46	28 331 499,44	29 744 603,54	31 200 596,35	31 838 690,80	18 680 618,51

Kuvio 2. Matkustuspalveluiden kustannukset vuosittain (Valtiokonttori 2016).

#### 4.1 Matkahallinto

Matkahallinnon tehtävänä on varmistaa matkustuspalveluiden sujuvuus, turvallisuus ja kustannustehokkuus ja tukea ydintoimintoja. Matkahallinto tuottaa informaatiota päätöksen teon tueksi ja tehostaa koko matkahallintaprosessia kustannustehokkaasti. (Suomen Liikematkayhdistys ry 2016 a.)

Valtion matkustusstrategian seurantaselvityksessä vuonna 2013 on kuvattu matkahallinnon tavoitetila:

- Valtionhallinnossa on tehokas matkahallinto
- tehtävänä on tukea ydintoimintoja, kokonaistaloudellinen, turvallinen ja ympäristövastuullinen matkustaminen
- tuotavasti organisoitu palvelutoiminto virastojohdon vastuulla
- tuottavan ja tehokkaan matkahallinnon organisointi sekä matkustamisen ohjaus virastossa on virastojohdon vastuulla
- ajanmukaiset ja yhtenäiset matkahallinnan ratkaisut, jossa on käytetty valtiolle kilpailutettuja sopimuksia
- tarjota sujuvat ja läpinäkyvät palvelut käyttäjille
- Valtiovarainministeriö vastaa valtion matkahallinnon ohjauksesta
- nimetään operatiivinen vastuuhenkilö ja laaditaan matkustusohje (Valtiokonttori 2013.)

Tehokkaaseen matkanhallintaan päästään ostamalla matkapalvelut keskitetysti yhdestä paikasta sopimushinnoilla ja näin saadaan myös raportointi yhdestä kanavasta, jolloin se on luotettavaa ja täsmällistä. (Suomen Liikematkayhdistys ry. 2016 b).

Matkahallinnon alueet voidaan jakaa neljään osaan: strategia/politiikka, ostot/sopimukset, prosessit ja raportointi/seuranta. (Suomen Liikematkayhdistys ry 2016 b).

Suomen Liikematkayhdistys jakaa strategia/ politiikka- osion tehtäviin

- matkahallinnon koordinointi
- strategian ja tavoitteiden määrittely
- toimintapolitiikkojen ja -mallin suunnittelu ja kehittäminen
- viranomaismääräysten seuranta
- matkustusturvallisuuden edistäminen
- matkahallinnon ja siihen liittyvän kehityksen seuraaminen ja ehdotukset reagoimiseksi (Suomen Liikematkayhdistys ry 2016 b).

Ostot / sopimukset osion tehtäviin kuuluu

- matkapalveluiden ostostrategian määrittely ja toteuttaminen
- ostosopimusten neuvottelu, oheistus, seuranta
- toimittajasuhteiden ja palvelukonseptien kehittäminen (matkatoimisto, muut palveluntuottajat) (Suomen Liikematkayhdistys ry 2016 b).

Prosessi osion tehtäviin kuuluu

- maksujärjestelmien kehittäminen
- matkatoimiston ja palveluntuottajien yhteyshenkilönä toimiminen
- toimintamallien kehitys ja implementointi
- asiakastytyväisyyden seuranta ja kehittäminen
- varaajaverkoston luominen ja toiminnan kehittäminen (Suomen Liikematkayhdistys ry 2016 b).

Raportointi/ seuranta osion tehtäviin kuuluu

- seurantajärjestelmän kehittämien matkustuksen rakenteen, kustannusten ja volyymien seuraamiseksi
- säästömahdollisuuksien etsiminen, ehdotusten toimenpiteiksi, tulosten seuranta (Suomen Liikematkayhdistys ry 2016 b).

## 4.2 Valtion virkamatkustus

Valtion virkamatkustusta ohjaa Valtion matkustussääntö. (Valtiovarainministeriö 2015, 9.) Valtion matkustussäännössä on annettu ohjeet virastojen johdolle or-

ganisoida matkahallinto, jonka tehtävänä on tarjota sujuvia palveluita käyttäjille ja tuottaa tietoa johdolle päätöksen tekoa varten. Virastokohtaisesti virkamatkojen luonne vaihtelee, jolloin edellytetään tarkempaa ohjeistusta. (Valtiovarainministeriö 2015, 10.)

Virkamatka on virkatehtävien hoitamista virkapaikan ulkopuolella ja virkamatka tehdään esimiehen määräyksestä. Matkustussäännössä on määritelty ylimääräiset menot, jotka virkamatkojen johdosta korvataan. (Valtiovarainministeriö 2016a). Ylimääräisinä menoina pidetään matkustamisen kuluja, joita asianomaisella on ollut virkamatkan johdosta.

### **4.3 Puolustusvoimien matkustusstrategia**

Valtiovarainministeriön määräyksessä / ohjeessa on annettu ohjeet virastojen johdolle organisoida viraston tarpeita palveleva matkahallinto (Valtiovarainministeriö 2016a). Puolustusvoimilla matkustamisen ohje on matkustusnormi HH866.

Hallitus sopii talousarviosta ja hallituksen esitys julkaistaan valtioneuvoston käsittelyn jälkeen. Valtiovarainministeriö jakaa määrärahat Puolustusvoimille. Talousarviossa on määrätty määrärahat Puolustusvoimien matkakustannuksiin. Puolustusvoimien pääesikunta jakaa matkustamisen määrärahat hallintoyksiköihin ja jokainen hallintoyksikkö seuraa omia määrärahojaan.

Puolustusvoimien matkustamista ohjaa Puolustusvoimien pääesikunta. Matkustamisessa noudatetaan Valtion matkustusääntöä 2016 sekä Puolustusvoimien matkustusnormia HH866. Puolustusvoimien matkustusnormin tarkoituksena on selkiyttää valtion matkustusnormin tulkintaa ja helpottaa matka-asioiden hoitamista. (Puolustusvoimat 2011, 7.) Matkustusnormissa on kerrottu yksityiskohtaisesti jokaisesta osa-alueesta tarkemmin miten matkustaminen tulee toteuttaa, miten ja mistä matkapalvelut tulee hankkia.

Valtion matkustusstrategian mukaisesti Puolustusvoimien matkustuspolitiikan ja matkustusohjeen tavoitteena on taloudellinen, turvallinen ja ympäristövastuulli-

nen virkamatkustus. Kilpailutettuja matkapalvelusopimuksia ja etäkokouksia suosimalla saadaan huomattavia matkakustannussäästöjä. Puolustusvoimien eettisiä toimintaperiaatteita ja sisäisen valvonnan ohjeita noudatetaan matkustamisessa sekä pyritään vähentämään ympäristökuormitusta virkamatkustamisessa. (Puolustusvoimat 2011, 4.)

Puolustusvoimien virkamatkustaminen alkaa esimiehen hyväksymästä matkapyynnöstä, jonka jälkeen matkustaja voi tehdä tarvittavat varaukset matkalle. Matkapyynnölle matkustajan tulee selvittää mahdolliset matkasta aiheutuvat kulut. Matkapyyntö ja matkalasku tehdään SAP Travel - management matkanhallintajärjestelmässä.

#### 4.4 Raportointi

Raportoinnin tärkein tehtävä on antaa kokonaiskuva toiminnan ja talouden tilasta. Tehtävänä raporteilla on antaa tietoa siitä miten on mennyt ja miksi näin on mennyt sekä sen lisäksi mihin suuntaan ollaan menossa (kuvio 3). Lisäksi raporteista tulisi selvittää, miten sisäiset ja ulkoiset tekijät ovat vaikuttaneet tilanteeseen ja arvioitava miten ne vaikuttavat tulevaisuudessa. Raportoinnin tulee antaa monipuolinen kuva menneisyydestä, nykytilanteesta ja tulevaisuudesta. Raportointi auttaa ennakoimaan tulevaisuutta ja antaa pohjaa tulevaisuuden suunnittelulle. (Alhola-Lauslahti 2005, 173.)



Kuvio 3. Raportoinnin tehtävät (Alhola-Lauslahti 2005, 173.)

Raporttien peruseriaatteisiin kuuluvat mm. tiedon oikeellisuus, oleellisuus ja oikea-aikaisuus. Tieto raporteilla tulee olla oikeaa ja vastata sitä mitä halutaan seurata. Väärällä tiedolla voidaan tehdä virheellisiä tulkintoja ja toimenpiteitä. Raportin on oltava luotettava. (Alhola-Lauslahti 2003, 317.)

Raportointi on enemmän kuin tiedon tuottamista seuranta ja ennakkointia varten. Raportoinnilla voidaan vaikuttaa koko organisaation toimintaan. ja voidaan motivoinnin kautta saavuttaa onnistumisen tunteita ja saavutetaan rahallista hyötyä. Ohjauksella saadaan tekemään asioita oikein, avoimella viestinnällä voidaan kertoa miten liiketoiminta menestyy ja mitkä ovat tavoitteet. (Alhola-Lauslahti 2003, 317).

Raportit on tehtävä selkeiksi ja helppolukuisiksi. Raportin vastaanottajan on ymmärrettävä raporttien sisältö, koska niiden perusteella on osattava toimia ja kehittää toimintaa. Raporttien ulkonäkö vaikuttaa luettavuuteen ja sen vuoksi esitystapaan on kiinnitettävä huomioita. Raportit voivat olla esimerkiksi tekstiä, johon liitetään graafiset esitykset ja niitä täydennetään taulukoilla. Johdon raporteihin kannattaa laittaa yhteenveto-osio, jossa on käsitelty tärkeimmät tunnusluvut, mittarit ja analyysi. (Alhola-Lauslahti 2003, 325.)

Puolustusvoimissa raporteilta seurataan kuukausittain Puolustusvoimien henkilöstön itsevarausasteen kehittymistä ryhmittäin: lennot, hotellit ja junat sekä näiden ryhmien hintakehitystä. Lisäksi kuukausittain seurataan lentojen, hotellien ja junamatkojen kokonaiskustannuksia verraten edelliseen vuoteen, hotellien varauksia kaupungeittain ja lento- ja junamatkustuksen suosituimpia kohteita. Raportointia tuotetaan Carlson Wagonlit analytic- ja reporting ohjelmasta sekä toimittajilta saatavista aineistoista. Travel Manager raportoi havainnoistaan johdolle puolivuositain ja selostaa miten matkatoimisto-ostot kehittyvät sekä kertoo matkustamisen keskeiset havainnot ko. kaudelta ja tulevaisuuden näkymät ja mahdolliset uudet muutokset.

#### **4.5 Kehitys ja säästöt**

Matkahallinnon vastuutahojen rooli on vastata matkahallinnon toimeenpanosta ja kehittämisestä virastoissa. (Valtiovarainministeriö 2015, 10.) Säästöjä saadaan mahdollisesti aikaiseksi, kun käytetään Hansel Oy:n kilpailuttamia tuotteita, varataan sovittuja varauskanavia käyttäen, varataan ajoissa ja toimitaan so-



vittujen toimintatapojen mukaan. Puolustusvoimien virkamatkustamista ja siihen liittyviä palveluita kehitetään yhdessä sidosryhmien kanssa.

Puolustusvoimien matkustamisen kehittämiseen pyritään määrätietoisesti etsimällä helpottavia toimintoja esim. matkatoimiston itsevarausportaaliin junan istumapaikkakartta, jotta pysyisi valitsemaan istumapaikkansa itse. Istumapaikkakarttaa ei ole saatavilla joten järjestelmä arpoo paikan.

Matkakustannuksissa tulisi saada säästöjä ja pienentää matkustamisen kustannuksia. Matkustamisen kustannuksia saadaan pienennettyä esim. vähentämällä matkustamista aina kun se on mahdollista. Matkustajien kouluttamisella saadaan matkustuskäytänteitä neuvottua matkustajille. Esimerkiksi matkan varausten tekeminen ajoissa vähentää kustannuksia kun saadaan varattua mahdollisimman ajoissa kilpailukykyiset tuotteet. Varsinkin lentomatkustamisessa ajoissa tilaamisen tärkeys korostuu lentoyhtiöiden hintakilpailun vuoksi.

Matkustamisen sijasta, mikäli se vain on mahdollista, voidaan käyttää videoneuvottelua tai Lync-kokousta. Videoneuvotteluita tulisi suosia ainakin hallintoyksiköiden välisissä neuvotteluissa, koska Puolustusvoimilla on olemassa hyvät videoneuvottelulaitteet, joita kannattaisi hyödyntää aina kun se vain on mahdollista.

Mahdollisia säästöjä on mahdollista saada palvelumaksujen pienentämisellä ja se on mahdollista kun henkilöstö oppii käyttämään matkatoimiston itsevarausjärjestelmää matkatoimiston henkilökohtaisen palvelun sijaan.

Carlson Wagonlit Travel Solution Group on tehnyt tutkimuksen matkustamisesta, jossa tuloksena oli, että naiset varaavat lentomatkansa keskimäärin 1,9 päivää aikaisemmin kuin miespuoliset matkustajat. Tutkimus osoittaa, että naisilla matkakulut ovat pienemmät juuri tästä syystä. Jos yrityksessä matkustaa 1 000 henkilöä niin keskihintojen välinen ero eli säästöpotentiaali on hieman alle 45 000 euroa vuodessa. Matkustajamäärän ollessa 20 000 henkilö säästöt ovat lähes miljoona euroa. (Traveller Carlson Wagonlit Travel Finlandin asiakaslehti 1/2016, 23).

Säästöjä pyritään etsimään, mutta valitettavasti hintatasoon ei voi vaikuttaa. Ennusteessa vuoden 2017 liikematkojen hinnat pysyvät osin ennallaan mutta osa on nousussa. Lentomatkustuksen kustannusten ennustetaan nousevan 2,5 prosenttia, hotelliöiden hintojen ennustetaan laskevan tai nousevan riippuen mantereesta. (Suomen Liikematkayhdistys ry 2016 c.)

#### **4.6 Vakuutus**

Työnantajalla on työntekijöidensä osalta lakisääteinen velvoite mm. tapaturmavakuutusten ottamisesta (tapaturmavakuutuslaki) ja Puolustusvoimien henkilöstö on vakuutettuna valtiokonttorissa kotimaassa tapahtuvassa työskentelyssä. Työtapaturma- ja ammattitautilaissa 24.4.2015/459 säädetään työntekijän oikeudesta korvauksiin. Työtapaturma on tapaturma, joka on sattunut työssä, työntekopaikan alueella tai työntekopaikan alueen ulkopuolella, erityisissä olosuhteissa tai kotona ja määrittelemättömässä paikassa tehtävässä työssä. Työtapaturmalla tarkoitetaan äkillistä ja odottamatonta tapahtumaa ulkoisesta tekijästä, josta aiheutuu vamma tai sairaus työntekijälle.

Valtiokonttorin vakuutus kattaa vain kotimaassa tapahtuneet tapaturmat, joten Puolustusvoimat on liittynyt Hansel Oy:n puitejärjestelyiden kautta matkavakuutus sopimukseen. LähiTapiolan matkavakuutus kattaa ulkomaan työ- ja virkamatkavakuutuksen. Matkavakuutuksia LähiTapiolassa on kaksi jotka ovat alle kolme kuukauden matkoille ja yli kolme kuukauden matkoille. Vakuutuksessa ovat vakuutettuna henkilö ja henkilökohtaiset matkatavarat valtionhallinnon matkavakuutus sääntöjen mukaisesti. Matkavakuutuksesta korvattavia ovat esimerkiksi matkalla sairastumisesta aiheutuneet kulut.

### **5 Julkiset hankinnat**

Julkiset hankinnat tarkoittaa tavara- ja palveluhankintoja, joita hankintalainsäädännössä määritellyt hankintayksiköt toteuttavat hankintalain (348/2007) mu-

kaan. Uusi hankintalaki on eduskunnan esittelyssä HE 108/2016. Julkisilla varoilla Suomessa ostettavat tuotteet, palvelut ja urakat tulee kilpailuttaa. (Pekkala & Pohjonen 2012, 22.)

Julkisten hankintojen periaatteet ovat

- tasapuolisuus
- suhteellisuus
- tehokkuus
- avoimuus
- kilpailu
- laki

(Procurement Training and Consulting Services 2016, 13).

Julkisten hankintojen periaatteet tarkoittavat, että ehdokkaita ja tarjoajia kohdellaan kaikkia samalla tavalla tasapuolisesti ja syrjimättä sekä tarjoukset ovat kaikille julkisesti nähtävillä.

Valtion virastot ja laitokset ovat veloitettuja hankkimaan matkustuspalveluita valtion yhteishankintayksikkö Hansel Oy:n keskitetysti kilpailuttamia sopimuksia hyväksi käyttäen talousarviolain 22 a §:ssä sekä sen perusteella annetuissa asetuksessa ja valtiovarinministeriön määräyksestä. Julkisten hankintojen tekemistä ohjaa hankintalaki.

Matkahallinnon osalta keskitetysti kilpailutettavaksi on määrätty

- kotimaan ja ulkomaan lentokuljetuspalvelut
- matkatoimistopalvelut
- maksuaikakorttiratkaisu
- ulkomaan matkavakuutus

Valtion hankintastrategian mukaisesti myös muiden palveluiden kilpailutuksia tulee hyödyntää mahdollisimman kattavasti. Puolustusvoimien matkahallinnon osalta hankinnan arvot ylittävät kansallisen kynnsarvon eli yli 30 000 euroa. Hankintalaissa on määritetty kynnsarvot, joista esimerkkinä tavara- ja palvelu-

hankinnoissa kansallinen kynnysarvo on 30 000 euroa ja mikäli hankinta menee yli 135 000 euron ylittää se EU-kynnysarvon.

### **Puitejärjestely**

Valtion organisaatiot voivat hankkia tuotteita ja palveluita puitejärjestelyllä ilman omaa julkista kilpailutusta Hansel Oy:n kautta, koska valtion virastot ja laitokset ovat veloitettuja hankkimaan matkustuspalveluita valtion yhteishankintayksikkö Hansel Oy:ltä. Puolustusvoimien palvelukeskus suorittaa hankinnat yhteistyössä Puolustusvoimien logistiikkakeskuksen kaupallisen osaston kanssa ja Travel Manager toimii teknisenä asiantuntijana. Puolustusvoimien palvelukeskus vastaa hankinnan perusteiden oikeellisuudesta sekä siitä, että hankintaan on varattu riittävät määrärahat ja hankinta perustuu hyväksytyyn hankintasuunnitelmaan tai hankinnan käynnistämiseen on erillisen esityksen perusteella saatu myönteinen päätös.

Puitejärjestely on yhden tai usean hankintayksikön ja yhden tai usean (vähintään kolme) toimittajan välinen sopimus, jonka tarkoituksena on vahvistaa tietyn ajan kuluessa tehtäviä hankintasopimuksia koskevat ehdot, kuten hinnat ja suunnitellut määrät. Puitejärjestelyitä veloitetaan hankintalaki ja puitejärjestelyitä käyttämällä varmistetaan hankinnan lainmukaisuus.

Puitejärjestelyiden kilpailutusprosessi jakautuu kolmeen osaan:

#### 1. Suunnittelu

- Suunnittelussa tehdään tuotteesta tai palvelusta esiselvitys.
- Esiselvityksen laatii Hansel Oy:n asiantuntijat.
- Tarjouspyynnön valmistelu yhdessä asiakkaiden ja toimittajien kanssa.

#### 2. Tarjouspyyntö ja kilpailutus

- Hankintailmoitus julkaistaan HILMA-ilmoituskanavassa <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/>.

- Tarjouspyynnössä esitetään hankinnan kohde, tarjoajien soveltu-  
vuusvaatimukset sekä tarjousten valinta- ja vertailuperusteet.
- Kilpailutukseen osallistutaan tarjouspyynnön mukaisilla dokumen-  
teilla.
- Saapuneet tarjoukset vertaillaan.
- Parhaimmat tarjoukset antaneet valitaan puitejärjestelyn sopimus-  
toimittajiksi.

### 3. Puitejärjestelyn käyttöönotto

- Hankintasopimusten allekirjoitusten jälkeen puitejärjestely otetaan  
käyttöön.
- Valtion ja kunnan asiakkaat liittyvät puitejärjestelyyn Hansel Oy:n  
palvelusivuston kautta.

Kilpailutusprosessin kokonaiskesto on 10–14 kuukautta. (Hansel Oy 2011 d).

Puolustusvoimat on liittynyt puitesopimukseen matkustamisen osalta, jotka ovat seuraavat:

- matkatoimistopalvelut
- reittilennot
- junamatkustuspalvelut
- kotimaan majoituspalvelut
- kotimaan kokouspalvelut
- majoituspalvelut Brysselissä
- laivamatkustuspalvelut
- tilauslentopalvelut
- autovuokraus ja minileasing
- matkavakuutus

## 6 Asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyyskyselyllä pyritään parantamaan ja kehittämään palveluja sekä kerätään tietoa matkustajien varauskäytännöistä.

Tehdyllä kyselyllä tarkennettiin aluksi taustatietoja ja selvitettiin missä henkilö työskentelee, (maavoimat, merivoimat, ilmavoimat, maanpuolustuskorkeakoulu, Puolustusvoimien logistiikkalaitos, pääesikunta ja alaiset laitokset) ja varaako hän matkoja itselle vai muille.

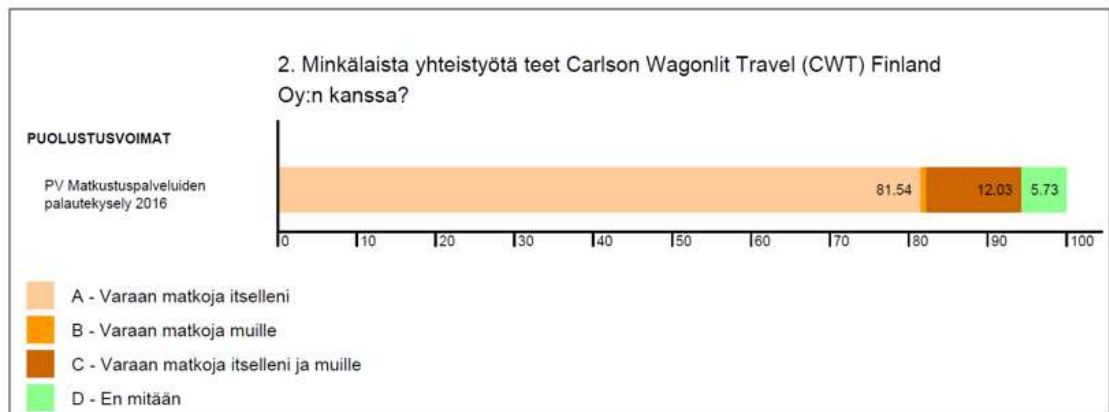
Kyselyllä haluttiin selvittää mm. ovatko valtion ja Puolustusvoimien matkustus- sääntö ja matkustusnormit tuttuja matkustajille sekä tietävätkö he mistä ne löytyvät tarvittaessa. Kustannustehokkuutta ja edullisuutta silmällä pitäen pyrittiin selvittämään, millaisella aikataululla henkilöstö varaa matkansa matkajankohtaan nähden, koska matkavarausten teko kannattaa tehdä mahdollisimman ajoissa, jotta saadaan mahdollisimman kokonaistaloudellinen hinta.

Asiakastyytyväisyyskysely avattiin 12.9.2016 Puolustusvoimien sisäisessä internetissä ja suljettiin 15.11.2016. Kyselyyn vastaaminen oli nihkeää ja vastauksia tuli verkkaiseen tahtiin. Vastauksia saatiin 717 kappaletta. Vastausmäärää olisin toivonut enemmän kun verrataan henkilöstömäärään, mutta vastauksia saatiin kuitenkin enemmän kuin viime-vuonna. Matkahallinnon yhteyshenkilöitä hallintoyksiköissä pyydettiin jakamaan informaatiota kyselystä omissa hallinto-yksiköissään, jotta mahdollisimman moni henkilökunnasta saataisiin vastaamaan kyselyyn.

Asiakastyytyväisyyskyselyn pohjana oli matkatoimiston vuonna 2015 tekemä kysely, jota täydennettiin useilla kysymyksillä sekä täsmennettiin kysymyksiä ja vastauksia. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymysten kommentointiin osallistui muutama henkilö matkapalvelusektorilta. Asiakastyytyväisyyden kyselylomake on liitteessä 1.

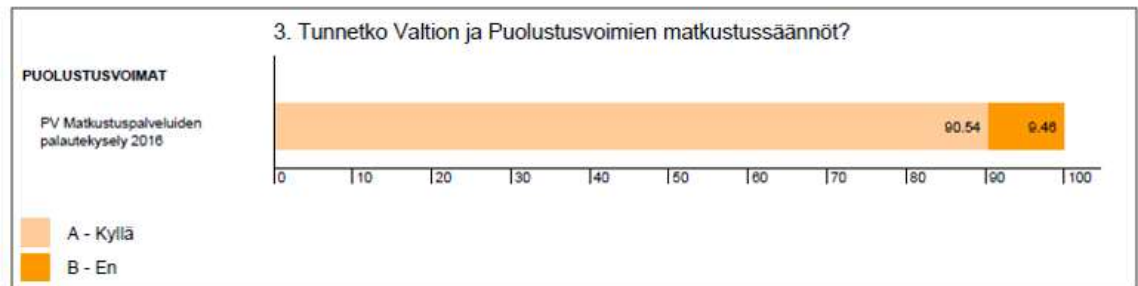
## 7 Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset

Vastauksia saatiin yhteensä 717 kappaletta. Kyselyssä kysyttiin, millaista yhteistyötä vastaaja tekee Carlson Wagonlit Travelin kanssa. Vastaajista 94,27 % varaa matkoja itselleen tai muille kuviossa 4.



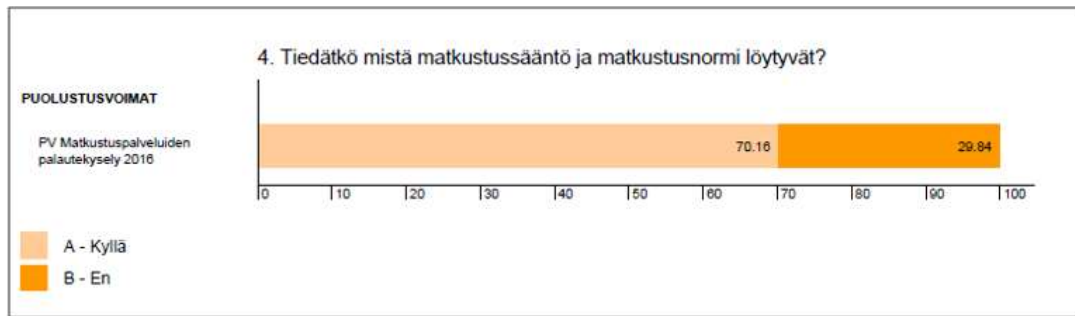
Kuvio 4. Yhteistyö Carlson Wagonlit Travelin kanssa

Vastaajista 90,54 % tuntee Valtion ja Puolustusvoimain matkustussäännön (kuvio 5).



Kuvio 5. Matkustussäännön tuntemus

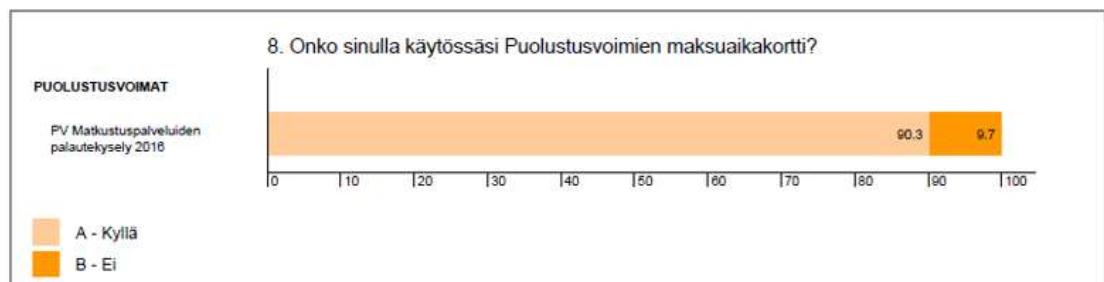
Matkustussäännön ja matkustusnormin löytää vastaajista 70,16 %. Matkustussääntö ja matkustusnormi löytyvät Puolustusvoimien sisäisestä internetistä. Puolustusvoimien sisäinen internet on uudistumassa ja näin ollen matkustusohteetkin löytynevät sieltä helpommin (kuvio 6).



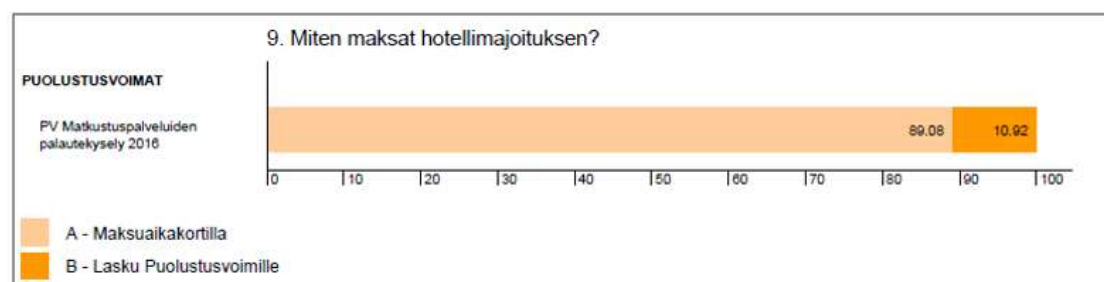
Kuvio 6. Matkustussäännön ja normin löytyminen

Matkalaskuille tulevat matkatilitapahtumat tulevat viiveellä SAP Traveeliin, joka hidastuttaa matkustajien matkalaskun tekoa. Hitaus johtuu toimittajan toimintatavoista ja miten toimittajat tilittävät saatavansa pankille ja pankki edelleen Puolustusvoimille.

Puolustusvoimien henkilöstöllä noin 70 %:lla on henkilökohtainen maksuaikakortti ja vastaajilla maksuaikakortti oli käytössä 90,3 %:lla. Henkilökohtainen maksuaikakortti on tarkoitettu matkustamisen kulujen maksamiseen. Henkilöt, joilla maksuaikakortti on käytössä, maksavat hotellimajoituksensa paikan päällä hotellissa (kuvio 8). Maksuaikakortilla maksetut hotellikulut matkustajat käsittelevät matkalaskulla ja näin ostolaskujen määrätä vähenevät (kuvio7).



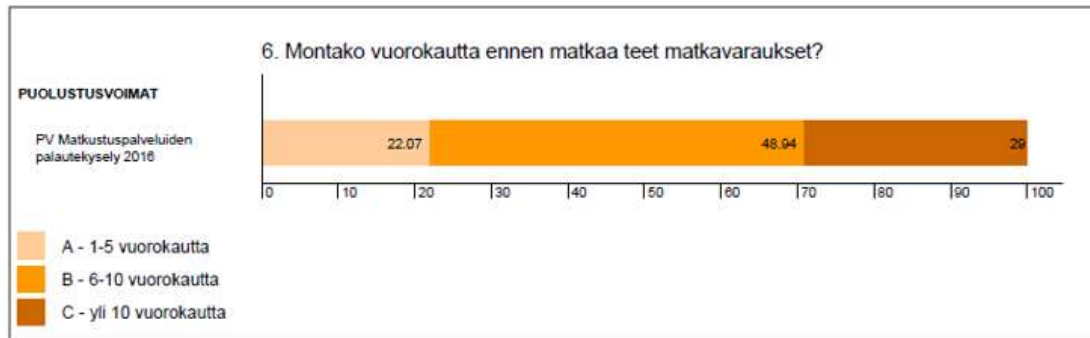
Kuvio 7. Puolustusvoimien maksuaikakortti



Kuvio 8. Hotellimajoituksen maksaminen



Vastaajista 71,01 % varaa matkansa alle 10 päivää ennen matkaa (kuvio 9). Matkavarausten tekeminen ajoissa alentaa matkustamiskustannuksia, joten matkavaraukset pitäisi tehdä heti kun matka-ajankohta on selvillä. Hotellivaraukset voi huoletta tehdä, koska ne ovat veloitusetta peruttavissa. (ennakkomaksullisia huoneita ei tule käyttää) (kuvio 10).



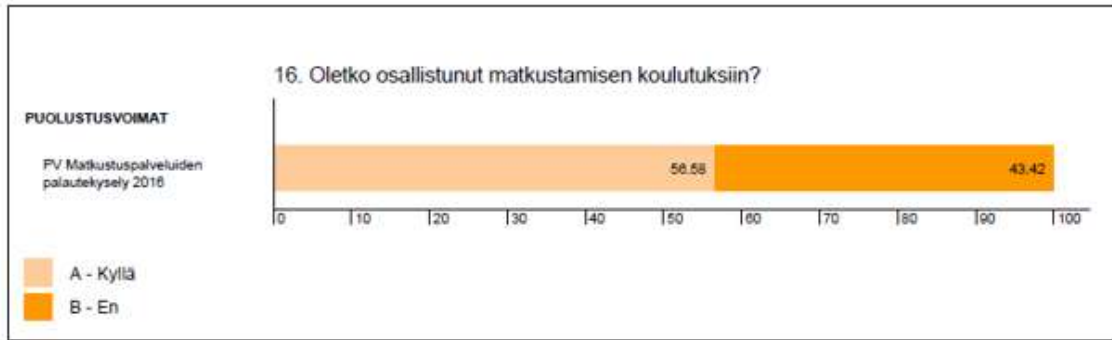
Kuvio 9. Matkavarausten teko ennen matkaa



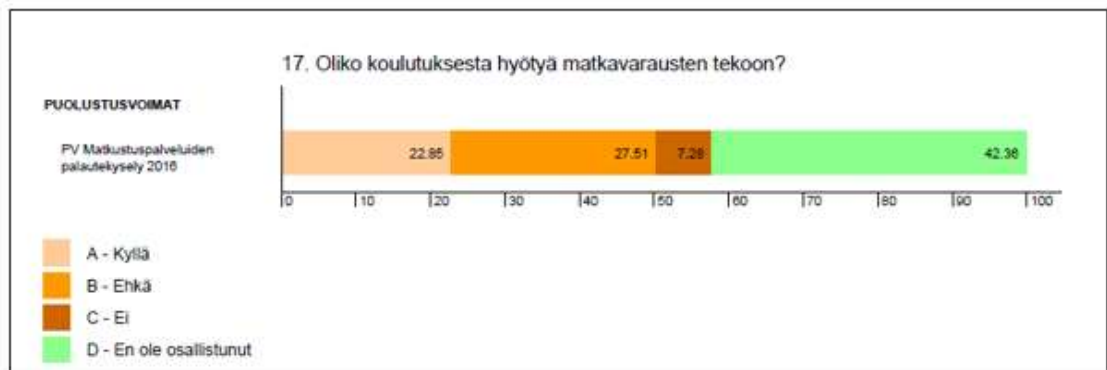
Kuvio 10. Mitä olet varannut viimeisen puolen vuoden aikana CWT-portaalista?

### Koulutus ja tiedottaminen

Matkustamisen koulutuksista n. 50 % vastaajista koki hyödyllisenä ja n. 40 % ei ole osallistunut koulutuksiin ollenkaan (kuvio 11). Matkalaskun ja matkavarausten tekoon koulutusta piti hyödyllisenä noin 50 % vastaajista (kuvio 12 ja 13).



Kuvio 11. Osallistuminen koulutuksiin



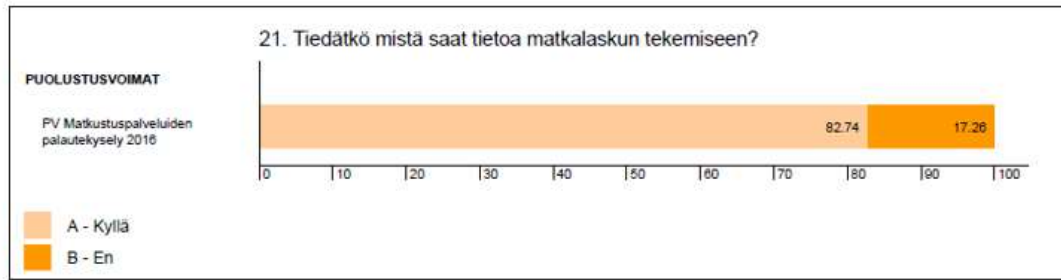
Kuvio 12. Koulutuksen hyöty matkavarauksiin



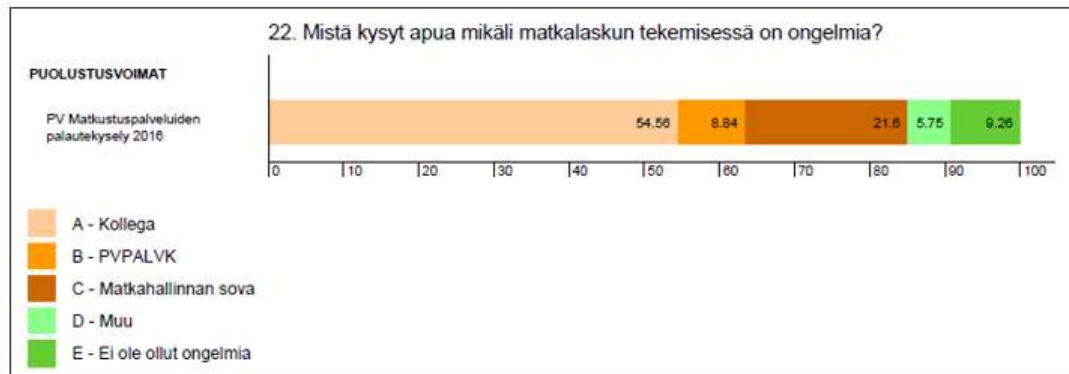
Kuvio 13. Koulutuksen hyöty matka- ja tai kululaskun tekoon

Matkalaskun tekemiseen vastaajista löytää tietoa 82,74 % (kuvio 14).

Matkalaskun tekemisessä turvautuu kollegan apuun 54,56 % (kuvio 15) ja vastaajista 82,74 % tietää mistä apua saa matkalaskun tekemiseen. Matkahallinnan koulutuksia järjestetään kerran kuukaudessa syksyin ja keväisin jatkossakin ja tiedottamista jatketaan Puolustusvoimien sisäisellä internetsivustolla.



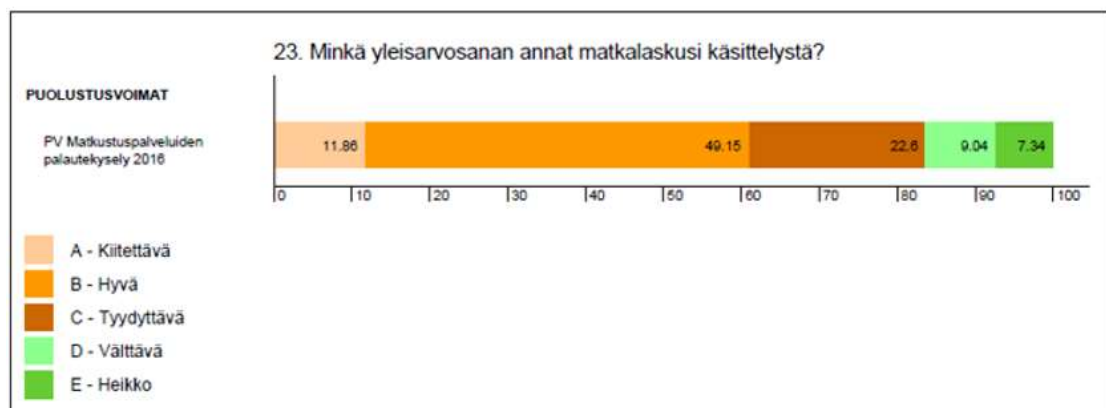
Kuvio 14. Tietoa matkalaskun tekoon



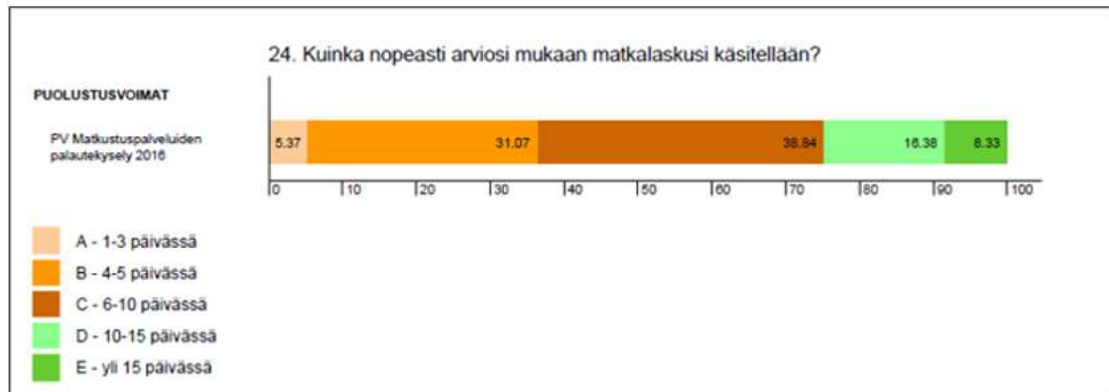
Kuvio 15. Apua matkalaskun tekemisessä mistä kysytään

### Matkalaskujen käsittely Puolustusvoimien palvelukeskuksessa

Matkalaskujen käsittelyyn oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä (kuviot 16). Mikäli matkalasku jouduttiin palauttamaan korjattavaksi matkustajalle, niin osalle matkustajista on edelleen epäselvää mistä tai miten matkalaskun palautusviesti luetaan. Palautusviestistä löytyy ohjeet siihen mitä tulee korjata. Vastaajista n. 74 % arvioi, että matkalaskut käsitellään alle kymmenessä päivässä (kuviot 17).



Kuvio 16. Yleisarvosana matkalaskun käsittelylle



Kuvio 17. Matkalaskun käsittelyaika arvio

### Kehitysehdotukset

Matkapalvelut saivat toiminnastaan niin ruusuja kuin risujakin, mutta pääsääntöisesti oltiin toimintaa tyytyväisiä. Carlson Wagonlit Travelin palvelutiimiin oltiin erityisen tyytyväisiä. Avoimissa palautteissa tuli ilmi, että monet jättävät matkalaskunsa tekemättä kokonaan, koska järjestelmät koetaan niin vaikeiksi.

### Kehittämisehdotukset vastaajilta

- matkalaskujen palautusviestiä toivottiin toimitettavaksi sähköpostiin
- sähköpostiin kuittaus, kun matkalasku on käsitelty
- Carlson Wagonlit Travel itsepalveluun VR:n paikkakartta
- pitkien oppikurssien siirtäminen sähköiseksi
- tiliöinti automaattiseksi
- järjestelmät helppokäyttöisemmiksi
- matkavaraukset saisi tehdä mistä haluaa
- ohjeet helpommin löydettäväksi

Kehittämisehdotuksista realistisina voidaan pitää mm. VR:n paikkakartta, ohjeiden löytymistä helpommin sekä palautusviestiä sähköpostiin, jos se teknisesti on mahdollista. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksia hyödynnetään matkustamisen kehittämisessä ja kyselyn tulokset raportoidaan Pääesikunnalle raportoinnin yhteydessä.

## 8 Perehdyttämisoppaan rakentaminen

Opinnäytetyöprosessi alkoi hahmottua huhti-toukokuussa 2016, kun alkuvuodesta aloitin Travel Manager tehtävän ja tehtävään perehtymisen. Opinnäytetyön aiheesta keskustelin esimieheni matkapalvelusektorin johtajan kanssa, minkä jälkeen hain pääesikunnalta tutkimusluvan opinnäytetyöhön. Tutkimuslupaan liittyviä täsmentäviä kysymyksiä jouduin tekemään yhteyshenkilölle, joka oli tutkimusluvassa. Täsmentävät kysymykset koskivat julkisuusasioita eli mitä voi julkaista ja mitä ei.

Koulutusmateriaalin suunnittelu alkoi myönteisen tutkimuslupapäätöksen jälkeen. Opinnäytetyön aloitin kesällä 2016, tutkimalla materiaaleja, jotka voisivat olla hyödyksi opinnäytetyötä kirjoittaessa. Opinnäytetyön kirjoittamisvaiheeseen pääsin vasta elokuussa 2016. Opinnäytetyö on mielestäni tiivis paketti Travel Managerin tehtävistä, joilla pääsee sisälle tehtävään. Tehtävän hoito on hyvin laaja-alainen ja vaatii monen vuoden perehdytyksen, jotta kaikki asiat ovat niin sanotusti ”itsestään selviä”.

## 9 Pohdinta

Mielestäni sain hyvin koottua ajatteleman aiheet opinnäytetyöhön ja tuotteeseen. Opinnäytetyöhön pyrin hyvin tiivistetysti ja ytimekkäästi kertomaan jokaisesta aihealueesta teoriaa, sillä aihealueet ovat todella laajat ja jo pelkästään julkisista hankinnoista olisi voinut kirjoittaa koko opinnäytetyön.

Produktin kirjoittamisessa vaikeutena oli se, että oli mahdoton kuvata, miten asia tehdään konkreettisesti vaihe vaiheelta. Asioiden hahmottamisessa oli alkuun vaikeuksia, koska tehtävä oli minullekin niin uusi ja haasteellinen, ja on sitä edelleen. Matkustamisen perusasiat olivat tuttuja, mutta esimerkiksi julkiset hankinnat olivat minulle tammikuussa 2016 vielä aivan tuntematon ala. Olisin halunnut tuoda tuotteeseen raportoinnin liitteeksi, mutta lukujen salattavuuden

vuoksi se ei ole mahdollista. Näistä on erilliset ohjeet olemassa Travel Managerille Puolustusvoimien palvelukeskuksessa sähköisessä muodossa.

Opinnäytetyötä tehdessä on perehtyminen työtehtävään tullut syvällisemmäksi ja monta asiaa on tullut tutuksi. Ilman tätä opinnäytetyötä olisi työhön perehtymiseeni ja oppimiseeni mennyt todennäköisesti huomattavasti kauemmin aikaa. Oppiminen jatkuu edelleen ja lähes joka päivä tulee uusia asioita.

Tehtävään perehtyminen on tapahtunut työaikana, mutta olen käyttänyt runsaasti omaa aikaani perehtyäkseni tehtävään tehdessäni opinnäytetyötä ja se on edesauttanut tehtävääni paljon.

Haastavuutta opinnäytetyön kirjoittamiseen on ollut aikatauluttaminen työn, perheen ja koulutyön ohessa. Oma jaksaminen on ollut välillä koetuksella, mutta kaikki tämä on opettanut ajanhallintaa sekä stressin hallintaa.

## Lähteet

- Alhola, K. & Lauslahti, S. 2003. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. Helsinki. Dark Oy
- Alhola, K. & Lauslahti, S. 2005. Taloutta johtamista varten esimiehille ja asiantuntijoille. Helsinki. Edita Publishing Oy.
- CWT Finland, 1/2016, Traveller CWT Finlandin asiakaslehti 1/2016, Forssa, Forssa Print 2016.
- Työtapaturma ja ammattitautilaki, 2015  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150459?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=tapaturma%20ja%20ammattitautilaki> 15.12.2016
- Hansel Oy. 2011a. Puitejärjestelyt, <https://www.hansel.fi/puitejarjestelyt/> 2.10.2016
- Hansel Oy. 2011b. Junamatkustuspalvelut 2011, Hansel Oy.  
<https://www.hansel.fi/puitejarjestelyt/junamatkustuspalvelut-2011>. 2.10.2016.
- Hansel Oy. 2011c. Olemme hankintojen uudistaja, Hansel Oy.  
<https://www.hansel.fi> 2.10.2016.
- Hansel Oy. 2011 d. Kilpailuttaminen, Hansel Oy.  
<https://www.hansel.fi/hansel/yhteishankinnat/kilpailuttaminen/> 2.10.2016
- Hansel Oy. 2015. Reittilennot 2015 – 2016, Hansel Oy.  
<https://www.hansel.fi/puitejarjestelyt/reittilennot-2015-2016/#puitejarjestelyn-yhteenveto> 2.10.2016.
- Lumme, R. Leinonen, R. Leino, M. Falenius, M. & Sundqvist, L. 2006. Monimuotoinen/toiminnallinen opinnäytetyö ja toiminnallisista opinnäytetöistä tiivistetysti.  
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html> 19.12.2016
- Pekkala, E. Pohjonen, M. 2012. Hankintojen kilpailuttaminen ja sopimusehdot. Latvia. Jelgeva Printig House.
- Produce ment Traing and Consseling Services, 2016. Julkisten hankintojen peruskurssiaineisto.
- Puolustusvoimat. 2011. Puolustusvoimien ohje virkamatkuksesta Puolustusvoimissa HH866.
- Suomen Liikematkayhdistys ry. 2016 a. Mitä matkan hallinto on, Suomen liikematkayhdistys ry.
- Suomen Liikematkayhdistys ry. 2016 b. Matkahallinnon osa-alueet ja siihen liittyvät tehtävät, Suomen liikematkayhdistys ry.  
[http://www.fbta.net/datafiles/userfiles/onet/fi/attachments/Matkahallinnonosa\\_alueet2007\\_1.pdf](http://www.fbta.net/datafiles/userfiles/onet/fi/attachments/Matkahallinnonosa_alueet2007_1.pdf) 23.8.2016.
- Suomen Liikematkayhdistys ry. 2016 c. Liikematkojen hinnat 2017 osin ennal-laan, osin hienoisessa nousussa, Suomen liikematkayhdistys ry.  
<http://www.fbta.net/fi/?newspage=1267> . 23.8.2016.  
<http://www.fbta.net/fi/FBTA/Mit%C3%A4%20matkahallinto%20on/>
- Valtiokonttori. 2012. Matkustus, Valtiokonttori.  
[http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille\\_ ja\\_ laitoksille/ Henkilostohallintoa\\_ ja\\_ johtamista\\_ tukevat\\_ palvelut/Valtion\\_ henkilostohallinnon\\_ prosessit/Matkustus](http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ ja_ laitoksille/ Henkilostohallintoa_ ja_ johtamista_ tukevat_ palvelut/Valtion_ henkilostohallinnon_ prosessit/Matkustus). 15.10.2016

- Valtiokonttori. 2013. Matkustusstrategian seurantaselvitys, Valtiokonttori.  
<http://vm.fi/documents/10623/1121917/Matkustusstrategian+seurantaselvitys+raportti+21.8.2013.pdf/448477fe-bb0b-4a72-96d4-dc67e70114a2>. 5.10.2016.
- Valtiokonttori .2016. Kirjanpitoyksikön matkakulut, Valtiokonttori.  
[http://www.netra.fi/ibmcognos/cgi-bin/cognosisapi.dll?b\\_action=xts.run&m=portal/cc.xts&m\\_tab=i001A97F58B5D490280CE55061BB2092A](http://www.netra.fi/ibmcognos/cgi-bin/cognosisapi.dll?b_action=xts.run&m=portal/cc.xts&m_tab=i001A97F58B5D490280CE55061BB2092A) 6.10.2016.
- Valtiovarainministeriö. 2014. Valtion työ- ja virkaehtosopimus 2014-2014.
- Valtiovarainministeriö. 2015. Lönnberg Print & Promo. Valtion matkustussääntö 2016.
- Valtiovarainministeriö. 2016a. Virkamatkat, Valtiovarainministeriö.  
<http://vm.fi/valtio-tyonantajana/virka-ja-tyoehdot-henkilostohallinnon-asiakirjat/virkamatkat> 5.10.2016
- Valtiovarainministeriö. 2015. Valtion matkustussääntö, matkahallinto ja matkustuksen ohjaus. Valtiovarainministeriö.
- Valtiovarainministeriö. 2016a. Virkamatkat, Valtiovarainministeriö.  
<http://vm.fi/valtio-tyonantajana/virka-ja-tyoehdot-henkilostohallinnon-asiakirjat/virkamatkat>. 15.10.2016
- Valtiovarainministeriö. 2008. Ehdotus valtion matkustusstrategiaksi 37/2008. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Verhelä, P. 2000. Liikematkailu. Helsinki. Oy Edita Ab.



## **Puolustusvoimien matkustuspalveluiden asiakastyytyväisyystutkimus**

Puolustusvoimien Palvelukeskus kartoittaa matkustajien käytänteitä ja mielipiteitä matkustuspalveluista sekä koulutuksista. Kyselyn avulla pyritään kehittämään matkapalveluiden toimintoja.

1. Missä työskentelet
  - Maavoimat
  - Merivoimat
  - Ilmavoimat
  - PE ja Alaiset
  - MPKK
  - PVLOGL
  
2. Minkälaista yhteistyötä teet CWT Finland Oy:n kanssa?
  - Varaan matkoja itselleni
  - Varaan matkoja muille
  - en osaa sanoa
  
3. Tunnetko Valtion ja Puolustusvoimien matkustussäännöt?
  - kyllä
  - ei
  
4. Tiedätkö mistä matkustussääntö ja matkustusnormi löytyvät?
  - kyllä
  - ei
  
5. Hyväksytäkö matkasuunnitelman ennen matkan varaamista?
  - kyllä
  - ei
  
6. Montako vuorokautta ennen matkaa teet matkavaraukset?
  - 1-5 vuorokautta
  - 6-10 vuorokautta
  - yli 10 vuorokautta

7. Kuinka nopeasti teet matkalaskun matkan jälkeen?
  - 1- 5 pv
  - 5-14 pv
  - yli 14 pv
  
8. Onko sinulla käytössäsi PV:n maksuaikakortti?
  - kyllä
  - ei
  
9. Miten maksat hotellimajoituksen
  - maksuaikakortilla
  - lasku PV:lle
  
10. Mitä varauskanavaa käytät pääsääntöisesti matkojen varaamiseen?
  - CWT Portal
  - sähköposti
  - puhelin
  
11. Mitä olet varannut viimeisen puolen vuoden aikana itsevarausjärjestelmän kautta?
  - lento
  - hotelli
  - auto
  - juna
  - en mitään
  
12. Miten koet itsevaraamisen CWT-Portalin varausjärjestelmän kautta?
  - erittäin helppo
  - helppo
  - ei mielipidettä
  - vaikea
  - erittäin vaikea
  -
  
13. Oletko päivittänyt profiilitietosi CWT-Portaliin?
  - kyllä
  - ei
  
14. Tiedätkö mistä kysyt ongelmatilanteissa matkavarauksiin liittyen?
  - kyllä
  - ei

15. Oletko osallistunut matkustamisen koulutuksiin?

- kyllä
- ei

16. Oliko koulutuksesta hyötyä matkavarausten tekoon?

- kyllä
- ehkä
- ei
- en ole osallistunut

17. Oliko koulutuksesta hyötyä matkalasku/kululaskun tekoon?

- kyllä
- ehkä
- ei
- en ole osallistunut

18. Saatko tarpeeksi tietoa miten varausjärjestelmiä käytetään?

- kyllä
- ei

19. Saatko tarpeeksi tietoa PV:n matkustukseen liittyvistä asioista yleensä?

- kyllä
- ei

20. Tiedätkö mistä saa tietoa matkalaskun tekemiseen?

- kyllä
- ei

21. Mistä kysyt apua, mikäli matkalaskun tekemisessä on ongelmia?

- 1 = kollega
- 2 = PVPALVK
- 3 = matkahallinnan sova
- 4 = muu
- 5 = ei ole ollut ongelmia

22. Minkä yleisarvosanan annat matkalaskusi käsittelyssä?

- 1 = heikko
- 2 = välttävä
- 3 = tyydyttävä
- 4 = hyvä
- 5 = kiitettävä

23. Kuinka nopeasti arvioisi mukaan matkalaskusi käsitellään?

- 1-3 päivässä

- 4-5 päivässä
- 6-10 päivässä
- 10-15 päivässä
- yli 15 päivässä

24. Kuinka monta kertaa matkalaskusi palautettiin korjattavaksi?

- 0
- 1-2
- 3 tai enemmän
- 

25. Kuinka arvioisit korjauspyynnön sisältöä ?

- 1= minulle ei ole palautettu laskuja
- 2= korjauspyyntö oli selkä, sain tiedot täydennettyä
- 3= en ymmärtänyt korjauspyynnön sisältöä, jouduin pyytämään tarkennusta

26. Miten otat tarvittaessa yhteyttä Palvelukeskuksen matkapalveluihin?

- PalchaCissi
- Puhelin
- Sähköposti
- Lync

27. Millä tavoin Puolustusvoimien matkahallintoa voisi kehittää, jotta se vastaisi matkustajien erityistarpeita?

28. Millaisia ruusuja/risuja haluaisit antaa toiminnasta?

Kiitos vastauksistasi !

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden koulutusohjelma

Lea Kukkonen

Travel Managerin tehtävät

11.1.2017

## Sisällys

1	Yhteistyökumppanit .....	3
1.1	Hansel .....	3
1.2	Hotellit .....	5
1.3	Lentoliikenne – lentoyhtiöt.....	5
1.4	VR .....	5
1.5	Matkatoimisto .....	6
2	Kilpailuttaminen .....	7
2.1	Sopimusten teko .....	7
3	Koulutus.....	8
4	Tiedottaminen.....	9
5	Raportointi .....	10
6	Neuvonta .....	11
7	Vakuutukset.....	11
8	Kehitys ja säästöt .....	12
9	Puolustusvoimien matkustusnormi .....	13
10	Puolustusvoimien matkustamistyytyväisyyskysely .....	14

## **Travel Managerin perehdyttämisopas**

Tämän perehdyttämisoppaan tavoitteena on ohjeistaa Travel Manageri työtehtäviin. Perehdyttämisopas tulee varmasti laajenemaan, kun tehtäväkenttä vakiinastuu ja osaaminen lisääntyy.

Travel Manager toimii Puolustusvoimien palvelukeskuksessa ja on osa matkapalvelusektoria, johon kuuluu matkalaskujen asiataarkastajia, menonhyväksyjä, palveluesimies ja sektorin johtaja. Travel Managerin esimiehenä on matkapalvelusektorin johtaja. Matkapalvelusektorilla tarkastetaan matkalaskuja ja hyväksytään ne. Travel Manager on tiiviissä yhteistyössä matkapalvelusektorin kanssa ja osallistuu matkapalvelusektorin viikkopalaveriin, joissa käsitellään sektorin asiankohtaisia asioita. Asiatarkastajien tarkastetuista laskuista asiataarkastajat esittelevät normaalista poikkeavia havaintoja ja Travel Manager voi ryhtyä toimenpiteisiin tarvittaessa, mikäli havaitaan muutoksia.

### **1 Yhteistyökumppanit**

Yhteistyö yhteistyökumppaneiden ja toimittajien kanssa kuuluu tiiviisti työnkuvaan ja heihin pidetään säännöllisesti yhteyttä.

#### **1.1 Hansel**

Hansel Oy on valtion yhteishankintayksikkö, asiantuntijapalveluita tarjoava Suomen valtion omistama ja valtiovarainministeriön ohjauksessa oleva voittoa tavoittelematon osakeyhtiö. Hansel Oy kilpailuttaa tuotteita ja palveluita ja tarjoaa asiakkailleen asiantuntijapalveluita. (Hansel Oy 2011c).

Hansel Oy:n asiakkaita ovat valtion virastot ja laitokset, valtion liikelaitokset, valtion talousarvion ulkopuoliset rahastot, yliopistot, korkeakoulut ja eduskunta sekä sen alaisuudessa, valvonnan ja yhteydessä toimivat yksiköt. (Hansel Oy 2011c).

Valtiovarainministeriön määräyksestä tietyt hankinnat on määrätty valtiolla keskitetysti kilpailutettavaksi. Kilpailutettavaksi on määrätty matkahallinnon osalta kotimaan ja ulkomaan lentokuljetuspalvelut, matkatoimistopalvelut, maksuaikakorttiratkaisu ja ulkomaan matkavakuutus. (Valtiovarainministeriö 2016a). Valtion yhteishankintayksikkö Hansel Oy kilpailuttaa nämä keskitetyt.

Puitejärjestelyitä matkustamiseen on seuraavilla osa-alueilla.

- reittilennot
- liikelennot
- kotimaan majoitus
- ulkomaan majoitus
- junaliikenne
- kotimaan autonvuokraus
- tilausajopalvelut
- laivamatkustuspalvelut
- matkatoimistopalvelut
- matkahallintajärjestelmä
- maksuaikakortti
- virkamatkavakuutus
- kotimaan kokouspalvelut

(Valtiovarainministeriö 2008, 28).

Puolustusvoimat käyttää Hansel Oy:n kilpailutettuja matkapalveluita. Travel Manager osallistuu Hansel Oy:n asiakas- ja ohjausryhmän kokouksiin.

Asiakas- ja ohjausryhmän kokouksia on jokaisesta aihealueesta. Asiakas- ja ohjausryhmän kokouksien aikataulut ja aiheet riippuvat siitä onko kilpailutus missä vaiheessa vai onko seesteinen sopimusaika.

Ennen kilpailutuksia keskustellaan virastojen tarpeista ja siitä, mitä kilpailutuksiin tarvitaan. Tarjousvaiheessa luetaan tarjoukset sekä tehdään niihin tarvittavia muutoksia. Hansel Oy:n tehdessä puitesopimukset käydään sopimusten sisällöt läpi. Mikäli sopimustoimittajiksi on valittu useampi toimittaja, tehdään toimittajavalintalomakkeella vertailu ja selvitetään, mikä on Puolustusvoimille



sopivin/edullisin toimittaja. Sopimustoimittajan valinnan jälkeen liitytään puitesopimukseen ja tehdään sopimus sopimustoimittajan kanssa.

Hansel Oy:n ja Puolustusvoimien yhteistyö on kiinteää ja säännöllistä.

## **1.2 Hotellit**

Niiden hotelliketjujen kanssa, joilla on sopimukset Hansel Oy:n puitesopimuksessa, pyritään tapaamaan kerran tai kaksi vuodessa. Tapaamisissa käydään läpi ostot, kehitetään toimintoja paremmiksi sekä käsitellään mahdolliset reklamaatiot viimeistään tapaamiskerroilla, mikäli niitä ei ole käsitelty silloin kun asia on ollut ajankohtainen. Keskustellaan ja suunnitellaan tulevaa sekä mahdollisia parannuksia toimintoihin.

Yhteistyö voisi olla kiinteämpääkin, mutta näin käynnistysvaiheessa tämä järjestely tuntuu luontevammalta. Tapaamiset järjestetään sopimusten mukaan joko Joensuussa Palvelukeskuksessa tai siellä missä hotelliketjun yhteyshenkilö työskentelee.

## **1.3 Lentoliikenne – lentoyhtiöt**

Hansel Oy on kilpailuttanut reittilennot ja Puolustusvoimat on liittynyt puitesopimukseen. Sopimuskaudella vuoden 2016 loppuun asti puitejärjestely kattaa 154 reittiä, joista 85 alkaa maakunnista. (Hansel Oy 2011a.)

Yhteistyötapaamisia lentoyhtiöiden edustajien kanssa ei ole ollut opinnäytetyön valmistumiseen mennessä, mutta yhteistyön luonne tulee olemaan samanlainen kuten muidenkin yhteistyökumppaneiden.

## **1.4 VR**

Rautatieliikennettä Suomessa harjoittaa valtion omistama liikelaitos VR. VR:n sopimus kuuluu myös puitesopimuksen piiriin ja sopimus tukee valtion matkustusstrategiaa. (Hansel Oy 2011b).

VR:n tapaamisia on VR:n yhteyshenkilön kanssa ja yhdessä Hansel Oy:n junaryhmän asiakas- ja ohjausryhmän kanssa. Yhteyshenkilön tapaamiset ovat yleensä yhteyshenkilön sijaintipaikan mukaisesti. Hansel Oy:n junaryhmän ohjauskokoukset pidetään Hansel Oy:n tiloissa ja niihin voi osallistua myös nettiyhteyden välityksellä. Ohjausryhmän kokouksia on 2-3 /vuosi.

Kokouksissa käydään läpi keskeiset tunnusluvut, tulevat kehitykset sekä tehdyt uudistukset ja niiden vaikutukset matkustamiseen.

Kokouksissa pyritään kehittämään matkustamista parantavia toimintoja.

Travel Manager hoitaa junien myöhästymisestä johtuvat korvaukset VR:ltä matkustajien ilmoituksen mukaisesti. Matkustajat tekevät ilmoituksen Cissi-järjestelmän kautta.

## **1.5 Matkatoimisto**

Puolustusvoimat on liittynyt Hansel Oy:n puitesopimukseen ja tehnyt sopimuksen Carlson Wagonlit Travel Finlandin kanssa. Toimintamallia voidaan kutsua Transaction fee -malliksi, eli matkatoimisto ja yritys ovat sopineet palvelumak-suhinnastosta, jossa on määritelty hinnat toimeksiannoille. (Verhelä 2000, 55.)

Matkatoimistoyhteistyö on suuressa roolissa yhteyksissä ja tapaamisia on useamman kerran vuodessa. Puhelinpalaveri vähintään kerran kuukaudessa matkatoimiston Program Managerin kanssa. Program Manager on yhteyshenkilö matkatoimiston puolelta. Ohjausryhmän kokouksia on noin 2-3 vuodessa ja silloin mukana on Puolustusvoimien matkahallinnan muitakin asiantuntijoita. Tapaamisissa yleensä käydään läpi menneisyyttä, kehitetään toimintoja ja suunnitellaan tulevaa sekä käydään läpi tulevat uudistukset. Puhelinpalaverissa kerran kuukaudessa käydään ajankohtaisia asioita menneeltä kuukaudelta ja saadaan ajantasainen tieto missä mennään.

Matkatoimistosta ostetaan lentoliput ja junaliput sekä varataan vuokra-autot ja hotellit. Ensisijaisesti ostot ja varaukset tehdään Carlson Wagonlit Travel -itsevarausportaalin kautta, mutta Puolustusvoimilla on myös oma matka-

toimiston tiimi, joka hoitaa varauksia jos on kyseessä monimutkaisempi matka esim. kiertomatka. Kiertomatalla tarkoitetaan esim. lento Helsinki-Tukholma-Kööpenhamina-Helsinki. Matkatoimiston palvelutiimi hoitaa ainoastaan Puolustusvoimien matkoja. Itsevarausportaali on ensisijainen varauskanava matkavarauksille ja sitä tulee ensisijaisesti käyttää. Itsevarausportaalissa ovat saatavilla sopimustuotteet sopimushinnoilla ja niitä tulee ensisijaisesti käyttää, mikäli niitä on saatavilla.

Matkatoimisto järjestää videoyhteyden kautta useasti vuodessa koulutuksia järjestelmien käytettävyyteen ja niihin osallistuminen on erittäin tärkeää, jotta ajantasainen tieto välittyy matkustajille.

## **2 Kilpailuttaminen**

Hansel Oy kilpailuttaa matkapalvelut, joihin Puolustusvoimat liittyy. Travel Manager osallistuu Hansel Oy:n järjestämiin ohjausryhmän kokouksiin kutsuttuna, niissä on mahdollista vaikuttaa mm. jätettäviin tarjouksiin. Ennen kilpailutuksen julkaisemista Travel Managerilla on mahdollisuus kommentoida jätettäviä tarjouksia.

Hansel Oy valitsee kilpailutuksen jälkeen toimittajat ja Puolustusvoimat liittyvät puitesopimukseen, jolloin sopimus syntyy. Ennen sopimuksen tekoa esim. matkatoimistot vertaillaan ostojen ja tarpeiden perusteella ja selvitetään, mikä matkatoimisto on Puolustusvoimille edullisin ja sopivin vaihtoehto.

### **2.1 Sopimusten teko**

Sopimuksissa on noudatettava lakia julkisista hankinnoista, joten lain tuntemukseen on perehdyttävä. Lisähaastetta tuo hankintalain uudistus, joka on annettu eduskunnan käsiteltäväksi kesäkuussa 2016.

Hansel Oy kilpailuttaa toimintoja ja tekee puitesopimukset toimittajan kanssa, joihin Puolustusvoimat liittyvät. Travel Manager osallistuu matkustamista koskevien sopimuksien tekoon teknisenä asiantuntijana, ja sopimusten hallinnoinnin kaupallisilta osin hoitaa Puolustusvoimien logistiikkalaitos.

Puolustusvoimien logistiikkalaitokselle tehdään asiakirjahallinnossa asiakirja, jossa pyydetään Puolustusvoimien logistiikkalaitosta sopimaan sopimus valikoidun sopimustoimittajan kanssa.

### **3 Koulutus**

Koulutus on suuressa roolissa Travel Managerin työssä. Koulutusta järjestetään videoneuvottelukoulutuksina koko henkilöstölle keväisin ja syksyisin noin kerran kuukaudessa. Koulutuksista ilmoitetaan henkilöstölle PVAH-järjestelmässä ja Puolustusvoimien sisäisessä internetissä. Henkilöstö osallistuu omasta hallintoyksiköistään videoneuvottelun välityksellä koulutukseen kullekin soveltuvaan aikaan.

Matkavarausten koulutukset tapahtuvat videoyhteydellä ja koulutuksia järjestetään noin kerran kuukaudessa syksyisin ja keväisin. Matkavarausten koulutuksella opetetaan henkilöstöä käyttämään matkatoimiston itsevarausjärjestelmää Carlson Wagonlit Travel -itsevarausportaalia. Henkilöstön oppiessa itse varaan matkavarauksensa järjestelmästä niin Puolustusvoimat voi saada huomattavia säästöjä esim. palvelumaksuissa. Matkatoimiston veloittamat palvelumaksut ovat pienemmät, kun matkavaraukset tehdään itse eikä matkatoimiston palvelutiimin kautta.

Matkatoimistosta ostetaan lentoliput ja junaliput sekä varataan vuokra-autot ja hotellit. Ensisijaisesti ostot ja varaukset tehdään Carlson Wagonlit Travel -itsevarausportaalien kautta, mutta Puolustusvoimilla on myös oma matkatoimiston tiimi, joka hoitaa varauksia jos on kyseessä monimutkaisempi matka esim.

kiertomatka. Kiertomatalla tarkoitetaan esim. lento Helsinki-Tukholma-Kööpenhamina-Helsinki.

Koulutus koostuu pääosin neuvonnasta matkatoimiston Carlson Wagonlit Travel -itsevarausportaalin käyttöön. Itsevarausportaali on internetissä toimiva Carlson Wagonlit Travel varausjärjestelmä, johon henkilöstö kirjautuu omilla tunnuksilla. Portaalista varataan majoitus, vuokra-autot ja taksi sekä ostetaan lento- ja junaliput. Koulutusaineistoa päivitetään sitä mukaa kun uusia toiminallisuuksia tulee Carlson Wagonlit Travel -itsevarausportaalin ja muutoksista ilmoitetaan henkilöstölle Puolustusvoimien sisäisessä internetissä. Carlson Wagonlit Travel -itsevarausportaaliin tulee muutoksia aika usein ja koulutusaineiston ylläpitäminen on erittäin tärkeää, jotta matkustajilla on ajantasainen tieto sitä tarvitseville. Koulutusaineisto pidetään aina ajantasaisena Puolustusvoimien sisäisessä internetissä, jotta aineisto on saatavilla henkilöstöllä. Koulutusaineiston lisäksi Puolustusvoimien sisäisessä internetissä on saatavana muitakin matkustamisen ohjeita ja nauhoitteita.

Matkatoimiston sovelluksiin kuuluu myös CWTtoGo, joka on mobiilisovellus matkanhallintaan. Sovelluksesta näkee varatut lennot, lähtöportin ja lähtöajan ja siitä voi tehdä lähtöselvityksen. Uutena sovellukseen tuli hotellivarausten teko lokakuussa 2016, jolloin myös hotellivaraukset näkyvät mobiilissa.

## **4 Tiedottaminen**

Tiedottaminen tapahtuu pääosin Puolustusvoimien sisäisellä internetsivuilla, jonne lisätään tarvittaessa ajankohtaisia matkustamista koskevia tiedotteita ja ohjeita. Matkahallinnan sivustolta Puolustusvoimien sisäisestä internetistä löytyy matkahallinnan ohjeet matkavarausten tekoon sekä muuta matkustamiseen liittyvää aineistoa. Tiedotettavista asioista pidetään matkasektorin r-asemalla Excel-taulukkoa, johon kaikki tiedotettavat asiat kirjataan sekä taulukkoon kirjataan myös kenelle asiasta on tiedotettu.

## 5 Raportointi

Matkustamisen kustannuksia kokonaisuudessaan seuraa Pääesikunta sekä jokainen hallintoyksikkö omia matkustamisen kustannuksiaan.

Travel Manager seuraa matkustamisen kustannusten kehittymistä matkatoimiston Carlson Wagonlit Travel- analytic -ohjelman avulla sekä raportointiohjelmalla. Matkakustannukset ryhmitellään viiteen ryhmään: virkamatkat, kv-ryhmät, kv-hallinta, ryhmämatkat sekä varusmiehet. Matkatoimiston raporteilta ei saada lukuja hallintoyksiköittäin, koska henkilöt ovat yhdessä ryhmässä.

Raporteilta seurataan kuukausittain Puolustusvoimien henkilöstön itsevarausasteen kehittymistä ryhmittäin: lennot, hotellit ja VR sekä näiden ryhmien hintakehitystä. Lisäksi kuukausittain seurataan lentojen, hotellien ja junamatkojen kokonaiskustannuksia verraten edelliseen vuoteen, hotellien varauksia kaupungeittain ja lento- ja junamatkustuksen top-kohteita.

Travel Manager raportoi havainnoistaan puolivuositain ja selvittää, miten matkatoimisto-ostot kehittyvät sekä kertoo matkustamisen keskeiset havainnot ko. kaudelta ja tulevaisuuden näkymät ja mahdolliset uudet muutokset. Yhteistyökumppanit tuottavat yksityiskohtaisempia tietoja heiltä ostetuista palveluista, joten heiltä saatavaa tietoa hyödynnetään myös raportoinnissa. VR:ltä esimerkiksi saadaan tietoa siitä, miten lipputuotteita on ostettu eli mitä hintaryhmää matkustajat käyttävät sekä miten hallintoyksiköt käyttävät sarjalippuja.

Matkustamisen tunnusluvuista tehdään graafinen esitys kuvaamaan matkustamisen tunnuslukuja ja tunnusluvut avataan raportissa analysoiden. Graafisessa esityksessä esitetään matkatoimisto ostot kuukausittain, kotimaan ja ulkomaan lento- ja hotellikustannukset, junakustannukset verrattuna edellisen vuoden ostoihin sekä edellä mainittujen online-ostoprosentit. Ostokäyttäytymisen online-ostoprosenttia verrataan samankokoisiin yrityksiin, jotka ostavat tuotteensa Carlson Wagonlit Travelilta. Lisäksi raportissa kerrotaan tulevaisuuden näkyvät ja kerran vuodessa raportille tuotetaan asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista tulleita asioita ja havaintoja.

## 6 Neuvonta

Travel Manager neuvoo ja opastaa henkilöstöä. Ensisijaisena neuvontakanavana on matkustamisen Puolustusvoimien Cissi-järjestelmä, joka on Puolustusvoimien sisäisellä internetsivustolla oleva Puolustusvoimien sisäinen palvelupyyntö lomake. Palvelupyyntölomakkeita on luotu erilaisia Cissi-tikettejä, joilla voi pyytää apua tai ratkaisuja. Palvelupyyntöihin on määritelty reitit, kenelle henkilölle tiketti ohjautuu ratkaistavaksi. Matkustaja tekee Cissi-tiketin, jossa hän selvittää asiansa tai ongelmansa ja Travel Manager vastaa hänelle osoitetuihin kysymyksiin Cissi-järjestelmän kautta. Tiketit käsitellään tulojärjestyksessä päivittäin.

Cissi-järjestelmä on ensisijainen kysymysten lähettämiskanava siksi, että kysymykset ja vastaukset saadaan tilastoitua. Cissi-järjestelmä on ensisijainen yhteydenotto neuvontaan. Neuvontaa annetaan myös sähköpostitse, puhelimitse ja Lyncillä.

## 7 Vakuutukset

Puolustusvoimien henkilöstö on vakuutettuna matkoilla seuraavasti:

- kotimaassa: kuten virkapaikalla, joten vakuutusyhtiö on Valtiokonttori
- ulkomailla: Hansel Oy:n kilpailuttaman vakuutusyhtiön kautta, joka on vuonna 2016 LähiTapiola.

Ulkomaan matkoilla henkilö on vakuutettuna kuten myös hänen henkilökohtaiset matkatavaransa.

Vakuutusasioiden neuvonta kuuluu Travel Managerin tehtävään ja hän neuvoo myös korvaushakemusten teossa. Korvausten haun tekee pääasiassa matkustaja, koska vakuutuskorvaushakemuksiin kuuluu useasti terveysselvityksiä,

sairauskertomuksia tms. Travel Managerin tehtäväkuvaan ei kuulu henkilöstön terveystietojen käsittelyä. Matkustaja tekee korvaushakemuksen, olipa kyse korvattavuudesta matkustajalle vai Puolustusvoimille. Mikäli korvausta tulee Puolustusvoimille, siitä tulee kirjallinen ilmoitus Travel Managerille. Rahallisesta palautuksesta Travel Manager tekee Puolustusvoimien palvelukeskuksen talous- ja matkapuolen tulosektorille Cissi-järjestelmän kautta tuloilmoituksen. Tuloilmoituksessa ilmoitetaan summa, maksaja, tiliöintitiedot, henkilönnumero sekä matkalaskunumero mihin matkaan hyvitys kuuluu.

Vuoden tilanteesta tehdään tammikuussa vakuutusyhtiölle ilmoitus matkustetuista matkoista. Matkavuorokausista ilmoitetaan kappalemäärät alle kolme kuukauden matkoista ja yli kolmen kuukauden matkoista.

## **8 Kehitys ja säästöt**

Virkamatkustamisen selkeä matkustamisen ohjaus auttaa säästöjen toteuttamisessa. Kehitys- ja säästöt kuuluvat tehtävään ja niitä pyritään mahdollisuuksien ja resurssien puitteissa kehittämään. Kehitys- ja säästöideoita voi tulla esimerkiksi ohjausryhmiltä ja kehitystä tehdään yhdessä sidosryhmien kanssa.

Säästöä saadaan pitkäjänteisellä kouluttamisella kun henkilöstö oppii miten matkavarauksia tehdään ja ymmärtämään ajoissa tehtävien varauksien merkityksen. Matkustamisessa on ensisijaisen tärkeää, että matkat varataan heti kun se on mahdollista. Hotellit voi varata huoletta, koska ne ovat peruttavissa veloituksetta, kun valitaan vaihtoehto jossa maksu tapahtuu majoituksen yhteydessä ja peruutuspäivä on nähtävissä varausta tehdessä. Lentomatkustuksessa hyvissä ajoin varattu matka säästää huomattavasti, koska halvemman luokan lipuja on rajoitettu määrä aivan kuten nykyään junamatkustamisessakin. Raporteilta on huomattavissa, että Puolustusvoimien matkustamisessa varaukset tehdään hyvin lähellä ennen matkan toteutumista, monesti jopa päivää ennen matkaa.



Junamatkustuksessa Carlson Wagonlit Travelin itsevarausportaalissa on ns. kolme hintaryhmää säästö- perus ja yrityslippu. Järjestelmä antaa kaksi vaihtoehtoa kerrallaan säästö-yrityslippu tai perus-yrityslippu. Yrityslippu on saatavilla vain sopimusasiakkaille. Lippujen saatavuus riippuu junan täyttöasteesta eli jos junaan on varattu paljon menevät halvimmat säästöliput joten niitä ei ole enää saatavilla. Tässä korostuu ajantasainen varaaminen, jolla saadaan säästöjä aikaiseksi. VR:llä on myös tarjolla 10 - ja 30-matkan sarjalippuja (voimassa kuusi kuukautta ostosta), jotka ovat hyvä vaihtoehto hallintoyksiköille mikäli samansuuntaista matkustamista on paljon.

Lentomatkustuksessa ajoissa varaaminen korostuu, koska halvimmat liput menevät ensimmäisinä ja niitä on rajoitettu määrä. Halvin lippu ei kuitenkaan ole välttämättä aina se edullisin vaihtoehto jos tietää, että mahdollisia muutoksia on tulossa matkareittiin tai aikaan, koska halvin lippu ei ole monesti muutokelpoinen. Lentomatkustuksessa yksinkertaiset matkat kuten Helsinki-Istanbul voi helposti varata itse Carlson Wagonlit Travelin itsevarausportaalista, mutta monimutkaiset lennot tai kiertomatkat kannattaa antaa Puolustusvoimien matkatoimisto tiimille varattavaksi. Tiimissä toimii ammattitaitoinen henkilökunta ja heillä on tietotaito hintatasosta mikä on normaali, edullinen tai kallis.

Hotellivaroituksissa tulee ottaa huomioon varsinkin isommissa kaupungeissa, että niissä on usein isoja tapahtumia ja hotellit saattavat täytyä jopa kokonaan tai jää ainoastaan kalliita sviittejä tai perhehuoneita varattaviksi.

## **9 Puolustusvoimien matkustusnormi**

Tehtäviin kuuluu myös Puolustusvoimien matkustusnormin pitäminen ajantasaisena pääesikunnan henkilöstöosaston kanssa yhteistyössä. Matkustusnormin päivittäminen on kuukausien työ, joka vaatii useita lausuntokierroksia ja näin ollen sitä ei päivitetä vuosittain. Voimassaoleva normi on kirjoitettu vuonna 2011 ja sen jälkeen on tullut paljon muutoksia matkustamiseen, joten oli aika päivittää sitä. Matkustusnormin uudelleen kirjoituksen aloitti Travel Manager ja sitä jatkettiin yhdessä pääesikunnan henkilöstön kanssa. Matkapalveluiden sektorin

johtaja kommentoi kirjoitusta työn etenemisen mukaan, jonka jälkeen se meni pääesikunnan henkilöstösektorille kommentoitavaksi. Matkustusnormin käsittelee yhteistoimintaelin ja sen jälkeen se menee allekirjoitettavaksi PVAH-järjestelmässä, mikäli muutoksia ei tarvita. Uusi matkustusnormi on kirjoitettu keväällä 2016 yhdessä pääesikunnan kanssa. Matkustusnormi on nyt lausunto- kierroksilla, jonka jälkeen se hyväksytään ja julkaistaan.

## **10 Puolustusvoimien matkustamistyytyväisyyskysely**

Matkustajatytyväisyyskysely pyritään järjestämään vuosittain, jotta voidaan parantaa toimintaa ja kehittää sitä saatujen palautteiden perusteella. Tutkimuksen tarkoitus on kartoittaa miten henkilökunta kokee järjestelmien käytettävyyden, heidän osaamistaan, tyytyväisyyttään jne. sekä kysytään mahdollisia kehitysehdotuksia henkilöstöltä. Travel Managerin tehtävään kuuluu matkustamistyytyväisyyskyselyn analysointi ja kyselyn tulokset esitellään puolivuotiskatsauksessa yhdessä tunnuslukujen kanssa.