

MATKUSTAJAINFORMAATION KEHITTÄMINEN



Sisällysluettelo

1.	JOHDANTO	3
2.	TYÖN TAVOITE JA RAJAUS	4
3.	HAVAINTOJA	4
4.	TIIVISTELMÄ TOIMENPITEISTÄ	4
5.	ASIAKKAALLE TARJOTTAVAT INFORMAATIOPALVELUT JUNAMATKAN ERI VAIHEISSA	5
5.1	MATKAN SUUNNITTELU	6
5.2	MATKA LÄHTÖPAIKASTA ASEMALLE	6
5.3	INFORMAATIO ASEMALLA	6
5.4	INFORMAATIO JUNAMATKAN AIKANA	8
5.5	MATKAN JÄLKEEN.....	9
6.	JUNAMATKUSTAMISEN SUJUVOITTAMISEKSI TEHTÄVÄ TAUSTATYÖ.....	9
7.	YHTEENVETO	10

1. Johdanto

Rautatieliikennettä harjoitettaessa asiakas on tärkein. Henkilöliikenteessä ratkaisevaa on, millaista palvelua matkustajat kokevat saavansa. Yksi osoitus junaliikenteen suosioista ja myös palvelujen uudistamisesta on, että VR on jo useana vuonna peräkkäin kirjannut matkustajaennätyksen. Vuonna 2007 matkustajia oli 66,7 miljoonaa.

Kesän 2007 liikennehäiriöt junien myöhästelyineen nostivat julkiseen keskusteluun VR:n kyvyn palvella asiakkaita poikkeustilanteissa ja Ratahallintokeskuksen (RHK) edellytykset huolehtia rautatieinfrastruktuurista. Liikenne- ja viestintäministeriö pyysi VR:ltä ja RHK:lta selvityksen em. häiriöiden syistä. Aineisto luovutettiin ministeri Anu Vehviläiselle syyskuussa.

Ministeri katsoi, että häiriöselvityksessä ei ollut otettu riittävästi huomioon asiakasnäkökulmaa. Tilanteen korjaamiseksi hän edellytti uuden selvityksen tekemistä vuoden 2008 kevääseen mennessä. Tämä selvitys on nyt tehty.

Palvelua parannettaessa suuri merkitys on kehitystä suuntaavalla asiakaspalautteella. Sen mukaan suurimmat heikkoudet ovat junien täsmällisyydessä ja matkustajainformaation laadussa ja määrässä.

Junaliikennettä harjoittavan VR:n arvoihin kuuluvat "Tyytyväinen asiakas" ja "Yhdessä menestyminen". Ne luovat pohjan pyrkimykselle tuottaa sellaisia palveluja, jotka vastaavat asiakkaiden odotuksia ja jopa ylittävät ne. VR:n ja RHK:n tavoite on yhdessä asiakkaiden kanssa edistää junan käyttöä ja lisätä entisestään sen suosiota.

Tämä selvitys esittelee, miten VR ja RHK haluavat toimia asiakkaiden hyväksi, jotta he kokisivat junamatkustuksen ja siihen liittyvät palvelut aikaisempaa luotettavampina, joustavampina ja asiakaslähtöisempinä.

Selvityksen on tehnyt työryhmä, johon VR:ltä ovat kuuluneet puheenjohtajana toiminut henkilöliikennejohtaja Antti Jaatinen, viestintäjohtaja Martti Mäkinen ja liikennepäällikkö Mauno Haapala. RHK:ta on edustanut liikennejohtaja Anne Herneoja. Rautateiden ulkopuolista näkemystä ja asiakasviestinnän asiantuntemusta työhön on tuonut Viestintätoimisto Pohjoisranta Oy:n toimitusjohtaja Jouni Heinonen. Työryhmän sihteerinä on toiminut VR:n henkilöliikenteen asiakaspalvelujohtaja Antti Korhonen.

Selvitystä tehtäessä yhtenä työmenetelmänä olivat Pohjoisrannan testimatkustajien tekemät kymmenet junamatkat, joista raportoitiin tarkasti. Huomion kohteina olivat matkustajien saamat tiedot varsinkin poikkeustilanteissa ja yleinen palvelutaso.

2. Työn tavoite ja rajaus

Matkustajainformaation tavoitteena on, että matkustaja voi tehdä hyvän matkan, vaikka kaikki ei sujukaan suunnitellulla tavalla. Tässä työssä selvitettiin keinoja parantaa junamatkustajien saamaa informaatiota. Tarkastelu tehtiin asiakkaan näkökulmasta tutkimalla asiakkaan matkaprosessia ja asiakasinformaatiota matkan eri vaiheissa. Erityistä huomiota kiinnitettiin informaatioon häiriötilanteissa, joissa asiakas haluaa tietää

- § häiriön syyn: Miksi juna ei kulje?
- § häiriön keston: Onko kyse minuuteista vai pidemmästä häiriöstä?
- § korvaavat yhteydet: Miten pääsen määränpäähän? Milloin olen perillä?

Työssä selvitettiin, miten asiakkaan informaatio-odotukset täyttyvät ja mitkä olivat selkeimmät kehityskohteet. Normaalin asiakaspalvelun yksityiskohtiin ei tässä työssä puututtu.

3. Havainnot

VR:n ja RHK:n välittämässä matkustajainformaatioissa on todettu olevan puutteita. Ne koskevat pääasiassa laiturinäyttöjä ja kuulutuksia laitureilla ja junissa. Puutteet tulivat esiin myös tätä raporttia varten tehdyssä erillisessä matkustajainformaation kulkua kartoittaneessa selvityksessä. Suuri osa puutteista johtuu informaatiojärjestelmien vanhasta laitekannasta, johon saadaan merkittävää parannusta vuonna 2008 kun uusi asemien informaatiokeskus aloittaa toimintansa.

Selvitystä varten tehtyjen testimatkojen perusteella asiakasinformaatioissa on parantamisen varaa myös junamatkojen aikana. Keskeinen huomio on, että ohjeistuksista huolimatta kuulutusten määrä ja laatu vaihtelevat liikaa. Erityisesti veturinkuljettajien tiedotusroolia tulee täsmentää.

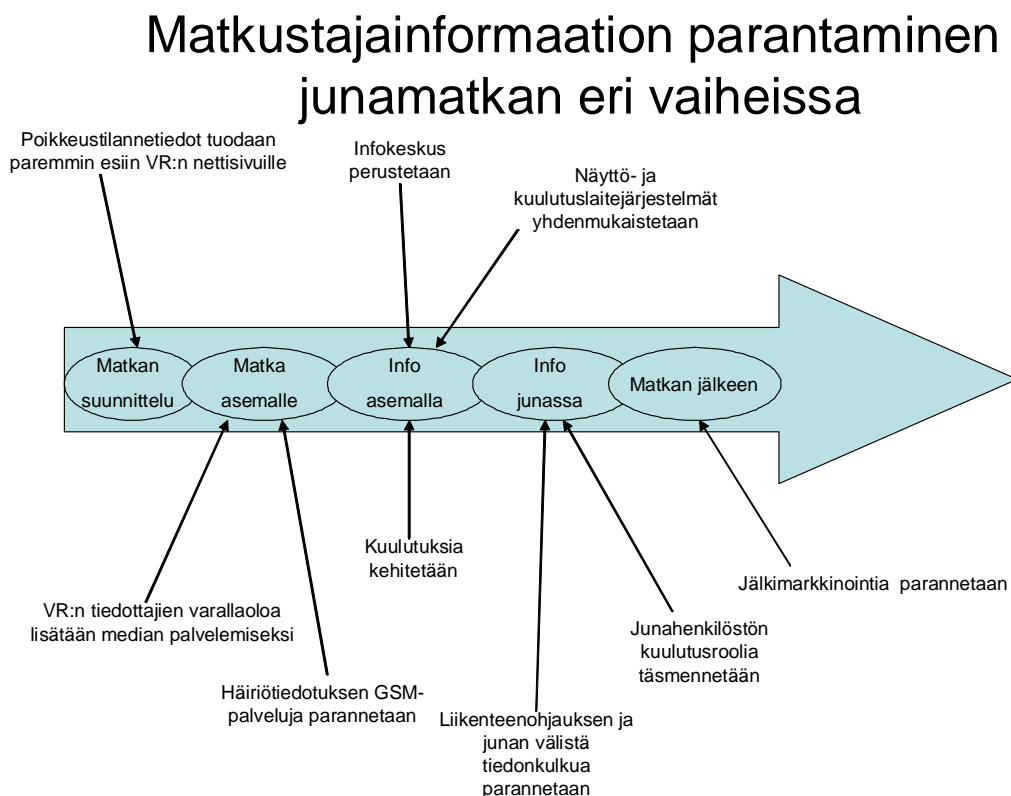
4. Tiivistelmä toimenpiteistä

VR:llä ja RHK:lla on käynnissä useita toimenpiteitä junamatkustuksen asiakasinformaation parantamiseksi. Keskeisimpiä hankkeita ovat:

- § VR:n kaukoliikenteen asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt ovat syksyn aikana käyneet läpi päivän koulutuksen poikkeustilanteiden hoidosta. Koulutusta jatketaan keväällä lähiliikenteen asiakaspalveluhenkilöstön sekä veturinkuljettajien ja liikenteenohjaajien kanssa.

- § VR:lle on sekä henkilö- että tavaraliikenteeseen nimitetty joulukuun 2007 alusta lukien asiakaspalvelujohtajat vastaamaan palveluketjun asiakaslähtöisestä kehittämisestä. Tavoitteena on parantaa asiakaspalvelua jokaisessa palveluketjun osassa.
- § RHK korvaa nykyiset vanhat ja etenkin poikkeustilanteissa vaikeakäyttöiset asemien kuulutus- ja näyttötaulujen ohjausjärjestelmät yhdellä uudella järjestelmällä (MIKU).
- § RHK perustaa Pasilaan matkustajainformaation antamista varten erillisen infokeskuksen. Tavoitteena on, että vuoden 2008 loppuun mennessä koko eteläisen Suomen matkustajainformaatio annetaan uudesta kesuksesta.
- § RHK ja VR teettävät 2008 alkaen vuosittain asiakastytyväisyystutkimuksen, jonka pääpaino on matkustajainformaatioissa.

5. Asiakkaalle tarjottavat informaatiopalvelut junamatkan eri vaiheissa



Kuva 1. Matkustajainformaation parantaminen junamatkan eri vaiheissa.

5.1 Matkan suunnittelu

Keskeisiä junamatkan suunnittelun työkaluja ovat aikataulujulkaisut, VR:n puhelinpalvelu ja VR:n Internet-sivut. Aikataulujulkaisujen sisältöön asiakkaat ovat tyytyväisiä. VR:n puhelinpalvelun tavoitteena on, että puheluihin vastataan 30 sekunnissa. Käytännössä vastausajassa on päästy keskimäärin 60 sekunnin tasoon, johon asiakkaat ovat melko tyytyväisiä. Sen sijaan verkkosivujen käytettävyydessä ja toimintavarmuudessa on kehittämisen varaa. Lähinnä poikkeustilanteissa tiedon löytäminen on joidenkin palautteiden mukaan hankalaa.

Välittömät toimenpiteet:

- § Poikkeustilannetieto nostetaan VR:n Internet-sivujen etusivulle

5.2 Matka lähtöpaikasta asemalle

Medialla on tärkeä rooli poikkeustilanneinformaation välittämisessä. Medialle kerrotaan tiedot häiriötilanteista, jotta matkustajat jotka eivät vielä ole ehtineet rautatieasemalle saavutettaisiin. Tärkeää on viestiä, mistä häiriö johtuu, mitä rataosaa se koskee, kauanko sen ennakoidaan kestävän ja millaisia korvaavia yhteyksiä on tarjolla. Tästä saadaan hyvää palautetta, mutta kaikkia ei etukäteistieto saavuta.

Välittömät toimenpiteet:

- § VR:n tiedottajien varallaoloa toimistotyöajan ulkopuolella kokeillaan toukokuun 2008 loppuun asti
- § GSM-palveluita parannetaan. Häiriötiedotteita pystyy tällöin paremmin seuramaan myös matkapuhelimesta. Rakennetaan tekstiviestipalvelu, jossa asiakas voi kysyä junansa aikataulua reaaliajassa.

Myöhemmin tehtävät toimenpiteet:

- § Tavoitteena on edelleen kehittää mobiilipalveluita. Kehittämistyön projekti on parhaillaan valmisteltavana.

5.3 Informaatio asemalla

Häiriötilanteissa matkustaja haluaa nopeasti tietää, miksi juna ei tule ja onko se tulossa muutamien minuuttien kuluessa. Jos häiriön ennakoidaan olevan pitkäkestoinen, matkustajalla on tarve saada selvyys vaihtoehtoisista liikenneyhteyksistä. Lähi-liikenteessä odottelutoleranssi on pieni, sillä vaihtoehtoisia bussiyhteyksiä on usein tarjolla.

Matkustajainformaation laatu asemilla on yksi tärkeimpiä informaation parantamisen kehityskohteita. Etenkään poikkeustilanteissa tieto ei tavoita asiakkaita, vaan automaatti- ja manuaalikuulutukset tulevat osin päällekkäin, eivätkä näyttötaulut päivitty vastaamaan muuttunutta liikennetilannetta.

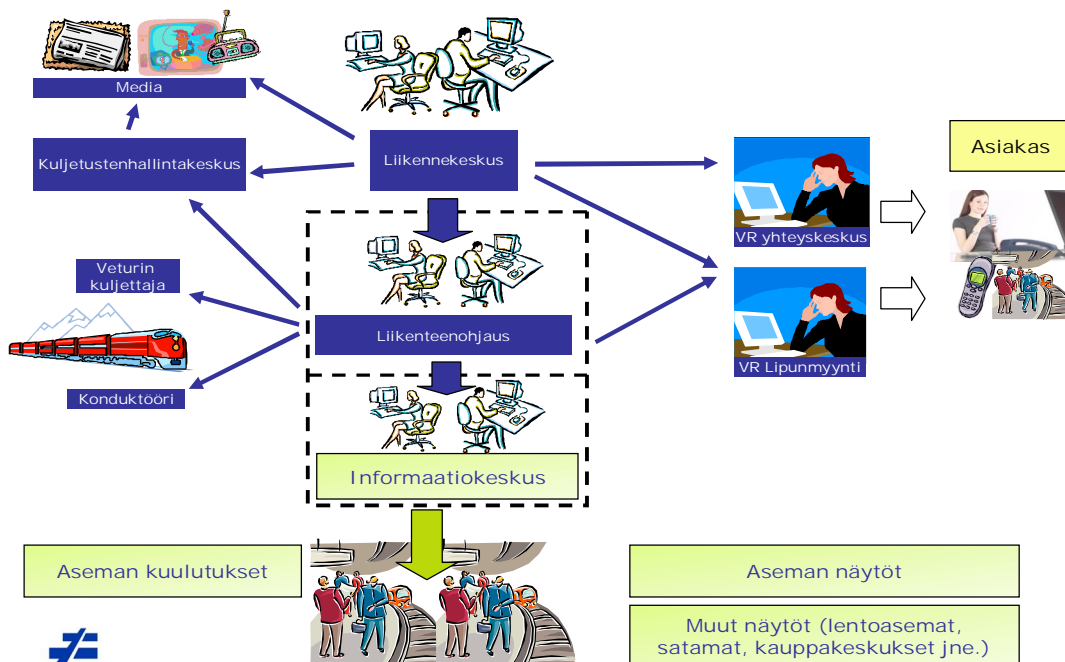
RHK vastaa asemien näyttö- ja kuuluslaitteista sekä niitä ohjaavista tietojärjestelmistä. Näitä laitteita ohjaavia järjestelmiä on käytössä useita eivätkä ne ole kovin helppoja liikenteenohjaajien käyttää silloin, kun liikenne ei suju aikataulun mukaisesti.

RHK on päättänyt, että informaation tuottaminen eriytetään liikenteenohjauksesta erilliseksi junaliikenteen informaatiokeskukseksi (Junaliikenteen informaatiokeskuksen perustamisselvitys, RHK:n strategioita ja selvityksiä 2/2007). Toimenpiteen tavoitteena on

- § parantaa matkustajille tarjottavaa junaliikenteen häiriö- ja poikkeustiedotusta
- § selkiyttää tiedotusketjua
- § mahdollistaa viestintäosaamisen keskittäminen ja kehittäminen
- § nostaa tiedotuksen asemaa osana junaliikenteen asiakaspalvelua

Koko eteläisen Suomen informaatio annetaan infokeskuksesta vuoden 2008 loppuun mennessä.

Informaatiokeskuksen toimintamalli



Kuva 2. Havainnekuva informaatiokeskuksen toimintamallista

Vanhat näyttö- ja kuulutuslaitteiden ohjausjärjestelmät korvataan yhdellä uudella järjestelmällä (MIKU). Vuoden 2008 loppuun mennessä helppokäyttöinen MIKU ohjaa kaikkia näyttö- ja kuulutuslaitteita asemilla.

Eräs tiedonkulun ongelma on, että matkustajat eivät havaitse poikkeustilannekuulutuksia. Yksi keino parantaa poikkeustiedon erottumista on aloittaa normaalikuulutukset eri tunnusäänellä kuin muuttuneita järjestelyjä koskevat kuulutukset.

Tärkeä rooli asemainformaatioissa on myös lipunmyyntihenkilöstöllä. Sen koulutukseen kiinnitetään jatkuvasti huomiota, jotta poikkeustilannetiedottaminen on mahdollisimman sujuvaa.

Välittömät toimenpiteet:

- § Infokeskuksen ensimmäisten työntekijöiden rekrytointi on käynnissä. Koko eteläisen Suomen junaliikenteen informaatio annetaan infokeskuksesta vuoden 2008 loppuun mennessä.
- § Vuoden 2008 loppuun mennessä uusi järjestelmä (MIKU) ohjaa kaikkia näyttö- ja kuulutuslaitteita asemilla.
- § Poikkeuskuulutusten havaittavuuden parantamiseksi luovutaan kokeiluluontoisesti aikataulun mukaisten lähtöjen kuuluttamisesta jollain suurella asemalla. Kokeilua seurataan tutkimuksella.
- § Harkitaan erikoisäänitunnusta poikkeustilannekuulutuksille.

Myöhemmin tehtävät toimenpiteet:

- § Informaatiokeskuksen toimintaa kehitetään saatujen kokemusten perusteella niin, että matkustajien saama palvelu paranee erityisesti liikennehäiriöiden aikana.

5.4 Informaatio junamatkan aikana

Matkustajan ensimmäinen kysymys junan pysähtyessä muualle kuin asemalle on, miksi tähän pysähdyttiin. Seuraavaksi hän haluaa tietää arvion pysähdyksen kestosta, jotta voi ratkaista, onko hänen syytä ryhtyä toimiin, esim. soittamaan määräpäässä odottaville. Jatkoyletydet alkavat askarruttaa vasta, kun matkustaja on saanut vastaukset edellisiin kysymyksiin.

Normaalitilanteessa asiakkaiden palautteiden ja tehdyn selvityksen mukaan junien kuulutukset toimivat pääsääntöisesti hyvin, mutta kehityskohteitakin on. Ensimmäisen tiedon nopea antaminen matkustajille junan pysähtyessä muualle kuin asemalle on tärkein kehittämiskohde. On huomattava, että myös aikatauluun suunnitellut junakohtaukset ovat asiakkaan mielestä normaalista poikkeavia tilanteita.

Kaukoliikenteen junien informaatio- ja viestintälaitteiden kunnostuskampanja on tuottanut hyvää tulosta. Laitteiden parempi toimivuus edesauttaa junahenkilökuntaa onnistumaan poikkeavien tilanteiden hoidossa entistä paremmin.

Välittömät toimenpiteet:

- § Veturinkuljettajien ja konduktöörin ohjetta junakuulutusten hoitamisesta on täsmennetty, ja kuljettajien koulutuksessa korostetaan veturinkuljettajan merkitystä liikennetiedon antajana.
- § Junien teknisiä järjestelmiä kehitetään kuljettajien ja konduktöörin välisen tiedonkulun parantamiseksi
- § Liikenteenohjaajien tiedonvälitystä juniin parannetaan

Myöhemmin tehtävät toimenpiteet:

- § Junien infojärjestelmien pitkäjänteinen kehittäminen.

5.5 Matkan jälkeen

Isojen liikennehäiriöiden jälkihoidossa tulee pohtia, voivatko VR ja RHK markkinointiviestinnän keinoin kertoa ongelmien taustoista ja tarvittaessa pyytää asiakkailta anteeksi aiheutunutta harmia.

6. Junamatkustamisen sujuvoittamiseksi tehtävä taustatyö

Täsmällisyys on junamatkan tärkeä laatutekijä. Täsmällisyyden parantamiseen tärkeitä toimenpiteitä on listattu RHK:n 11.9.2007 ja VR:n 12.9.2007 päivätyissä selvityksissä. Näiden selvitysten toimenpiteet ovat käynnissä.

VR:n kaukoliikenteen asiakaspalvelussa työskentelevät konduktöörit ja lipunmyyjät ovat saaneet syksyn aikana päivän koulutuksen poikkeustilanteista. Lähiliikenteen asiakaspalveluhenkilöstö koulutetaan kevään 2008 aikana. Koulutuksen tavoitteena on ollut parantaa työntekijöiden valmiuksia poikkeustilanteiden sujuvaan hallintaan asiakasinformaatio huomioon ottaen. Koulutuksista on kerätty henkilöstön palautteita ja ideoita poikkeustilanteisiin liittyen, ja ideoita käydään läpi erillisessä tilaisuudessa. Koulutuksista otetaan osia myös veturinkuljettajien ja liikenteenohjaajien koulutuksia varten tulevana keväänä. Henkilöstön koulutusta pyritään muutoinkin kehittämään muun muassa soveltamalla uusia koulutusmuotoja. Uusien työntekijöiden asiakaspalveluosaaminen varmistetaan jo peruskoulutuksessa.

RHK:hon perustettavan liikenteenhallintakeskuksen ja VR Osakeyhtiöön perustettavan kuljetushallintakeskuksen tavoitteena on selkeyttää liikenteen hallinnan osapuolten toimintamalleja. VR:n kuljetushallintakeskuksen päätehtävä on häiriötilanteiden hallinnan johtaminen kuljetusten näkökulmasta. RHK:n liikenteenhallintakeskus yhdessä liikenteenohjauksen kanssa työskentelee koko rataverkon liikenteen normalisoimiseksi häiriötilanteissa.

7. Yhteenveto

Junaliikenteen asiakaspalvelun parantamiseksi ja asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi on käynnissä useita toimenpiteitä. Matkustajainformaation parantamiseen panostetaan asiakkaan matkan jokaisessa vaiheessa. Tätä tukevat eri ammattiryhmien koulutukset sekä paremman tiedonkulun mahdollistavat järjestelmät sekä myös Pasilan uusi junamatkustajien informaatiokeskus.