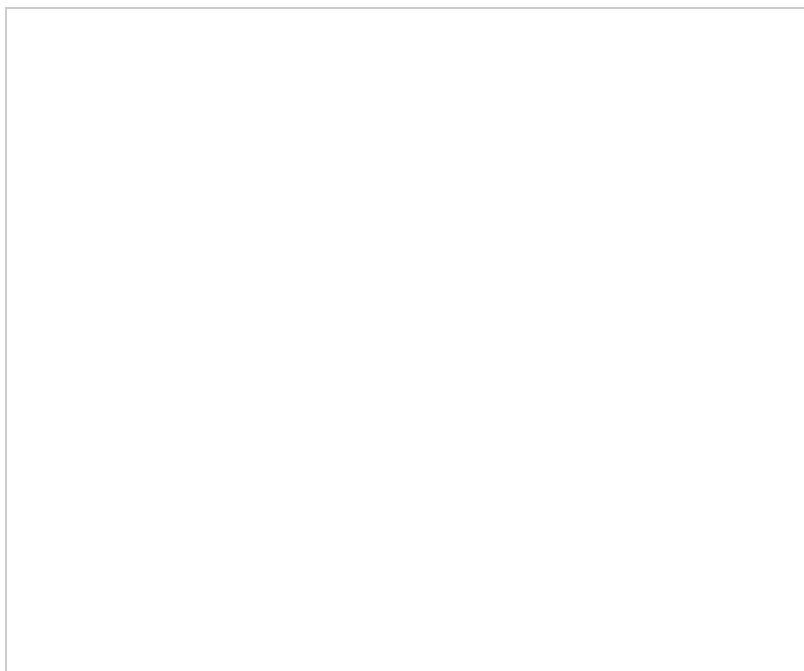


FINNAIR: Laukut lennolle etänä Kittilässä ja Hämeenlinnassa

19.10.2017 0.00



Finnair testaa uutta, lentomatkaa sujuvoittavaa palvelua kahdella paikkakunnalla syys-lokakuussa. Etäselvityksessä lennolle lähtevät asiakkaat voivat selvittää matkatavaransa jo ennen kentälle tuloa etäselvityspisteissä, ja siirtyä kentälle pelkkien käsimatkatavaroiden kera.

"Haluaamme tehdä matkalle lähdöstä entistäkin sujuvampaa ja stressittömämpää. Testeillä selvitämme etäselvityspalvelun toimivuutta ja sen vaikutusta asiakkaan matkustuskokemukseen ja omaan prosessiimme", sanoo Finnairin asiakaskokemuksesta Helsinki-Vantaan lentokentällä vastaava **Timo Rissanen**.

"Meillä on jo pitkään ollut palvelu, jossa aamulennolle voi tuoda matkatavarat jo edellisenä iltana, ja kartoitamme nyt millaista kysyntää etäselvityspisteille voisi olla."

"Finavialla on hyvää kokemusta matkatavaroiden etäluovutuksesta esimerkiksi risteilymatkanjärjestäjän kanssa, kun heidän matkustajansa saapuvat Helsinki-Vantaan kautta. Nyt käynnistyvät pilotit ovat Finavialle tärkeitä lentomatkustuskokemuksen kehittämiseksi, ja siksi olemme investoineet kokeiluihin sekä aikaa että kalustoa. Haluamme selvittää, onko palvelulla riittävä kysyntää ja miten toimintamallia pitäisi kehittää", kertoo Finavian apulaisjohtaja **Heikki Koski**.

Hämeenlinnassa testataan etäselvitystä 1.-31.10.2017 Original Sokos Hotel Vaakunassa. Finnairin lentojen asiakkaat voivat lähtöselvittää ruumaan menevät matkatavaransa hotellin aulassa olevalla lähtöselvitysaunalla.

Kello 15 jälkeen lähteville lennoille matkatavarat tulee selvittää kello 12 mennessä samana päivänä, ja aamupäivän lennoille matkatavarat tulee tuoda edellisenä päivänä klo 12 mennessä. Finavia ja Finnair huolehtivat sitten matkatavarat Helsinki-Vantaalle ja lennoille, jonne asiakkaat puolestaan tulevat autolla, junalla tai linja-autolla käsimatkatavaroiden kanssa. Testi koskee Finnairin ja Norran operoimia lentoja, pois lukien Finnairin suorat lennot Yhdysvaltoihin.

Hämeenlinnan testi toteutetaan Suomen kasvukäytävä -verkoston Ketterä ja kestävä liikkuminen –hankkeen rahoituksella. "Haluaamme olla kehittämässä alueellamme helppoa liikkumista ja sujuvia matkaketjuja sekä uudenlaisia liikkumispalveluita," Suomen kasvukäytävä verkoston vetäjä **Anne Horila** sanoo.

Kittilässä etäselvitystä kokeillaan syyskuussa neljällä yksittäisellä Kittilästä Helsinkiin lähtevällä Finnairin lennolla. Lentojen asiakkaat saavat Finnairilta tekstiviestillä tiedon matkatavaroiden etäselvitysmahdollisuudesta, ja etäselvityspiste on Levin Matkailufinon tiloissa.

Nyt käynnistyvien pilottien jälkeen Finavia ja Finnair arvioivat yhdessä niistä saatuja tuloksia ja tekevät päätökset palvelun mahdollisesta jatkosta. Etäselvitys on yksi mahdollinen vaihtoehto matkatavaroiden käsittelyn nopeuttamiseen ja asiakaskokemuksen sujuvoittamiseen kentillä, joissa asiakasmäärät ovat kasvussa.