

KLKH147

Matkatoimistopalvelut

Kilpailutuksen alustava esittely

19.3.2018

Kilpailutuksen alustava esittely

- Kilpailutuksen kohteena on
 - Liikematkustuksen matkatoimistopalvelut
 - Ryhmämatkojen sekä kokous- ja tapahtumajärjestämisen matkatoimistopalvelut
- Matkatoimiston kautta on varattavissa vähintään kotimaan ja ulkomaan lennot, hotellit, junat, autot ja laivamatkat.

Matkatoimistopalvelu sisältää:

- matkojen varaamisen asiakaspalvelun, itsevarausjärjestelmän tai mobiilisovelluksen kautta
- lippujen ja varausten peruutukset sekä muutokset
- yritys- ja matkustajaprofiilien hallinnan
- viisumit
- sähköisen itsevarausjärjestelmän sekä koulutuksen ja opastuksen järjestelmän käyttöön
- kriisi- ja poikkeustilanteisiin liittyvät palvelut
- palvelun käyttöönoton ja kehittämiseen liittyvää asiantuntijatyötä
- muita matkoihin liittyviä toimenpiteitä
- ryhmämatkojen, kokousten ja tapahtumien järjestämisen

- Vertailussa huomioidaan hinta- ja laatutekijät (esim. 80% ja 20%)
 - Hintavertailuun otetaan eri matkatoimistopalvelut kattavasti
 - Alustavan suunnitelman mukaan matkatoimisto saa laatupisteitä, mikäli:
 - Kaikista varauskanavista (palvelutiimi, online ja mobiili) tehtyjen varausten varaushistoria on raportoitavissa online-palvelusta.
 - Matkatoimiston online-palvelun kautta on varattavissa taksimatkat ennakkoon kotimaahan ja ulkomaille
 - Matkatoimiston online-palvelusta on varattavissa VR:n junat
 - Määritelty matkanvaraaja voi tehdä mobiiliapplikaatiolla varauksia myös matkustajille ja näkee applikaatiolla matkustajien varaukset
 - Matkatoimiston online-palvelusta on varattavissa n. 10 henkilön kokoustilat/kokouspaketit
 - Matkatoimiston online-palvelussa on valittavissa maksutapa (sähköinen lasku, luottokortti, e-voucher) matka- ja matkustajakohtaisesti
- Pakollisiin laatuvaatimuksiin määritellään mm.
 - Varauskanavina palvelutiimi, itsevarausjärjestelmä/palveluportaali, mobiiliapplikaatio
 - Matkustuspalveluiden toimittaminen maailmanlaajuisesti ja kattavasti
 - Palvelutasovaatimukset
 - Maksutavat mm. ratkaisu hotellien luottokortittomaan maksamiseen

Matkatoimiston tarjoamat hyödyt asiakkaalle

- Matkavaraukset tehdään organisaation matkustussäännön mukaisesti
- Matkat veloitetaan laskulla tai matkatilille
- Omien ja matkatoimiston sopimushintojen (esim. hotellit, lennot) hyödyntäminen
- Luotettavaa varaamista ja informaatiota keskitetysti
 - Ei yllätyksiä matkavarauksiin liittyvistä säännöistä tai muutos- ja peruutusehdoista
- Tehostaa asiakkaan prosesseja
 - Säästää aikaa hintojen vertailulta ja matkojen varaamiselta, kun varaukset tehdään keskitetysti ja ammattitaidolla
- Päivystyspalvelu 24/7, jonka kautta apua matkajärjestelyihin poikkeus- ja kriisitilanteissa.
 - Tieto matkustajien sijainnista kriisi- ja poikkeustilanteissa
- Matkustuksen ja ostoeurojen seuranta monipuolisen raportoinnin avulla

- Kuntahankintojen palvelumaksu 1,5 % sisältyy kilpailutettuihin hintoihin.
- 4 vuotinen sopimus

- Kilpailutuksen alustava aikataulu:
 - Tarjouskilpailu syyskuussa 2018
 - Hankintapäätös lokakuussa 2018
 - Marraskuu 2018 – tammikuu 2019 aikaa sopimuksen implementoinnille
 - Uusi sopimus helmikuu 2019

- Kilpailutuksesta vastaa Kuntahankinnoissa Essi Muukka
essi.muukka@kuntahankinnat.fi p. 050 469 8638