

SERVICE BLUEPRINT

Asiakkaan pysäköinninprosessi lentoasemalla

Fyysiset tekijät (Physical evidence)	Varausjärjestelmä Internet sivut Finavian markkinointi	Opasteet Reitit Pysäköinti-alueet	Pysäköintihalli Sisäänajon opasteet ja hinnasto	Puomiautomaatti Sisäänajolipuke	Parkkiruutu Sisäänkäynti terminaaleihin Hissi	Opasteet Maksuautomaatti Pysäköintilipuke Palvelupisteen yleisilme Palveluneuvojan univormu	Ulosajolipuke Opasteet Käytävä	Ulosajolipuke Opasteet P-halli Autot Boosteri (lisävirtaa)	Pysäköintihalli Ulosajopuomi Automaatti Opasteet
Asiakkaan toiminnot (Customer actions)	Tekee halutessaan pysäköinnin ennakkovaruksen	Asiakas saapuu lentoasemalle	Valitsee pysäköintihallin varauksen tai paikatilanteen ja hinnan mukaan	Ottaa vastaan sisäänajolipukkeen	Pysäköi auton ja siirtyy terminaaliin	Maksaa pysäköinnin automaattissa TAI palvelupisteellä	Saa ulosajolipukkeen	Palaa pysäköintihalliin	Ajaa ulos pysäköintihallista pysäköintipuomin kautta
Vuorovaikutuksen raja (Line of interaction)									
Asiakaspalvelijan näkyvät toiminnot (Front Desk employee actions)			Pysäköinnin ohjaaminen tarvittaessa			Ottaa tarvittaessa maksun vastaan asiakkaalta	Ojentaa ulosajolipukkeen		
Näkyvyyden raja (Line of visibility)									
Asiakaspalvelijan näkymättömät toiminnot (Backstage employee actions)	Varaus kirjautuu järjestelmään, josta palveluneuvoja voi nähdä tiedot. Ongelmatilanteessa yhteydessä asiakaspalautteet yksikköön		Pysäköintihalliin valvonta kameroista sekä liikkuesaan maaliikenteen vuorossa. Paikkatilanteen laskeaminen ja päivittäminen pysäköinnin järjestelmään	Puomipuhelimeen vastaaminen ongelmatilanteessa, pysäköinnin tarkastelu kamerasta sekä fyysisesti liikkuen, pysäköintilippujen täyttö puomeille	Opasteiden toimivuuden seuranta, tarvittaessa ohjaus pysäköintihalleissa	Maksuautomaattien toimivuuden ja huollon seuranta sekä lipukkeiden täyttö, ongelma-tilanteissa vastaaminen maksuautomaatista tulevaan hälytykseen, tarvittaessa maksujen kuittaus järjestelmään	Varmistaa ulosajolipukkeen toimivuuden	Pysäköinninvalvoja on apuna jos esim. Auto ei käynnisty. Työautojen ja boosterin kunnon seuraminen, jotta voidaan lähteä palvelupisteeltä hoitamaan esimerkiksi antamana virtaa asiakkaan autoon	On tavoitettavissa puomipuhelimen kautta ongelmatilanteissa
Sisäisen vuorovaikutuksen raja (Line of internal interactions)									
Palvelun tuottajan tukitoiminnot (Support processes)	Pysäköintijärjestelmät: Entervo, S&P Asiakaspalautteet yksikkö	Lentoaseman ympäristön ja teiden kunnossapito Huoltoyhtiöt	Pysäköintijärjestelmät Huoltoyhtiöt	Pysäköintijärjestelmät Huoltoyhtiöt Puhelinjärjestelmä	Pysäköintijärjestelmät Entervo, S&P, valvontakamerat	Pysäköintijärjestelmät Maksujärjestelmät Tilitys ja kirjanpito Huoltoyhtiö: Corenet	Pysäköinninvalvontajärjestelmät	Pysäköinninvalvontajärjestelmät Huoltoyhtiö Autojen tankkaus	Pysäköinninvalvontajärjestelmä Puomipuhelinjärjestelmä

SERVICE BLUEPRINT

Asiakkaan neuvonta palvelupisteellä

Fyysiset tekijät (Physical evidence)	Finavian www-sivut Matkanjärjestäjien www-sivut Lentoyhtiöiden www-sivut	Opasteet Reitit Pysäköinti-alueet Linja-auto pysäkit Taksitolpat	Opasteet Lentoaikataulut Lentoyhtiöiden tiskit Ravintolat/Kahvilat Matkanjärjestäjien tiski Autonvuokrauspisteet Muut palvelut Käytävä	Neuvonnan tiski Opasteet Palvelupisteen yleisilme Palveluneuvojan univormu	Opasteet Palvelupisteen yleisilme Palveluneuvojan univormu	Opastusaineisto Kartta Mainos Tiedote	Lentoaseman yleisilme Opasteet Käytävä Elektroniset taulut Lentoaseman palvelut
Asiakkaan toiminnot (Customer actions)	Asiakas kiinnostuu lentoasemasta tai varaa lentomatkan	Asiakas saapuu lentoasemalle	Saapuu terminaaliin 1 tai 2	Saapuu palvelupisteelle neuvonnan tarpeessa	Kysyy opastusta lentoasemaan liittyen: liikkuminen, lentoaikataulut, lentoyhtiöt tai muut palvelut	Ottaa vastaan tarvitsemansa ohjauksen	Poistuu palvelupisteeltä
Vuorovaikutuksen raja (Line of interaction)							
Asiakaspalvelijan näkyvät toiminnot (Front Desk employee actions)				Tervehtii ja ottaa asiakkaan huomioon	Selvittää asiakkaan ydinongelman	Kertoo ratkaisun asiakkaan ongelmaan ja ohjaa asiakkaan oikeaan paikkaan mahdollisen lisäavun saamiseksi	Päätää palvelutilanteen: tervehdys ja kiitos
Näkyvyyden raja (Line of visibility)							
Asiakaspalvelijan näkymättömät toiminnot (Backstage employee actions)	Seuraa lentoasemaan liittyviä kysymyksiä sähköpostin, puhelimen ja SOME:n kautta	Lentoaseman ympäristön seuraaminen ja ongelmatilanteisiin varautuminen	Palveluneuvoja on tavoitettavissa palvelupisteellä ja on mukana ylläpitämässä terminaalien toimivuutta ja yleisilmettä, on myös yhteydessä matkustajanohjaus-yksikköön jos terminaaleissa tarvitaan ohjausta	Palveluneuvoja valmistautunut asiakkaiden neuvontaan: Tietokoneen käyttö tunnuksilla, lentoaseman tapahtumien seuraaminen, lentotietojen seuranta, lentoliikenteessä ajan tasalla pysyminen	Käyttää hyväkseen palvelupisteen järjestelmiä ja yhteyksiään lentoaseman sisäisiin kontakteihin: Lentoyhtiö, turvatarkastus tai muu palvelu	Palveluneuvoja on tarvittaessa vielä lisäyhteydes- sä kontakteihin asiakkaan auttamiseksi: Lentoyhtiö, turvatarkastus tai muu palvelu	Viimeistelee palvelutapahtumaan tarvittavat toiminnot ja tarvittaessa kirjaa asiakkaan antamat palautteen ylös
Sisäisen vuorovaikutuksen raja (Line of internal interactions)							
Palvelun tuottajan tukitoiminnot (Support processes)	Sähköpostijärjestelmä Puhelinjärjestelmät Sosiaalinen media: Twitter ja Facebook	Valvontajärjestelmät Huoltoyhtiö	Huoltoyhtiöt Siivoushuolto Terminal Control Valvontajärjestelmät	FIDS- lentotiedot Internet Avianet Sähköposti Päiväkirja Terminal Control	FIDS- lentotiedot Internet Puhelinluettelo Terminal Control		Päiväkirja Asiakaspalautteet yksikkö Puhelinluettelo Sähköposti

SERVICE BLUEPRINT

Opastuskierroksen järjestäminen asiakkaalle

Fyysiset tekijät (Physical evidence)	Finavian Internet-sivut Markkinointiaineisto	Infoviestin ilme		Tilausvahvistuksen yleisilme Viestin asettelu	Opasteet Parkkihallit Lentoaseman yleisilme Ravintolat Kahvilat Muut palvelut	Opasteet Lentoaseman yleisilme Palvelutiskit Palveluneuvojan univormu	Opasteet Lentoaseman yleisilme Lähtöaulat Tuloaulat Turvatarkastus Kahvilat Kaupat Ravintolat Lounges Muut palvelut Asemataso (lentoasema-kierroksella)	Lasku	
Asiakkaan toiminnot (Customer actions)	Asiakas lähettää kyselyn opastuskierroksen varaamisesta	Saa ehdotuksen ja infon opastuskierros mahdollisuuksista	Lähetää virallisen opastuskierrosvarauksen, jossa henkilömäärä ja valittu kierros	Saa tilausvahvistuksen sovitusta opastuskierroksesta	Saapuu lentoasemalle sovitun ajanajankohdaksi	Saapuu sovitun pisteeseen ja tapaa palveluneuvojan	Opastaa valitun kierroksen	Saa laskun opastuskierroksesta	Maksaa laskun
Vuorovaikutuksen raja (Line of interaction)									
Asiakaspalvelijan näkyvät toiminnot (Front Desk employee actions)						On vastassa asiakasta sovitussa paikassa	Opastaa asiakkaiden liikkumista ja kertoo lentoaseman toiminnasta		
Näkyvyyden raja (Line of visibility)									
Asiakaspalvelijan näkymättömät toiminnot (Backstage employee actions)	Seuraa opastuskierroksen sähköpostia, ja saavuttaa varauskyselyn	Selvittää sopivan ajankohdan ja valmistelee viestin opastuskierrosvarauksia varten. Samalla tekee alustavan kirjauksen aikatauluun	Vastaanottaa varauksen ja kirjaa sen tiedot aikatauluun	Valmistelee tilausvahvistuksen ja lähettää sen asiakkaalle	Valmistelee etukäteen kierroksen sisällön sovitun mukaan esim. terminaalkierros tai Lentoasemakierros	On varautunut muutoksiin ja huolehtinut mukaansa esim. vierailijakortit lentoasemalla liikkumiseen	Seuraa lentoaseman toimintaa ja ottaa huomioon tarvittavat poikkeustilanteet, käyttää ennalta suunniteltuja reittejä	Valmistelee laskun asiakkaalle ja huolehtii sen lähettämisestä	Kirjaa laskun maksetuksi
Sisäisen vuorovaikutuksen raja (Line of internal interaction)									
Palvelun tuottajan tukitoiminnot (Support processes)	Sähköposti (opastuskierrokset) Tietokoneet Tunnukset	Sähköposti Aikataulujärjestelmä	Sähköposti Aikataulujärjestelmä	Sähköposti	Avianet Lentoaseman tiedotteet	Vierailijakorttien hallinta Siivous Huoltoyhtiöt	Lentoaseman tiedotteet Puhelinjärjestelmä Siivous Huoltoyhtiöt	Laskutusjärjestelmä Sähköposti	Laskutusjärjestelmä Tilitys Kirjanpito

SERVICE BLUEPRINT

Asiakkaan kuulutuspyyntö

Fyysiset tekijät (Physical evidence)	Puhelin Lentoaseman yleisilme TAI Palvelupisteen yleisilme Palveluneuvojan univormu				
Asiakkaan toiminnot (Customer actions)	Asiakas ottaa yhteyttä palvelupisteeseen puhelimitse tai palvelupisteellä	Kertoo ongelmansa tai tarvittavan kuulutuksen syyn	Saa arvion kuulutuksen tarpeesta	Kuulee kuulutuksen tarvittavalla alueella	Sopii kuulutuksen toistettavuuden tarpeesta palvelupisteen kanssa
Vuorovaikutuksen raja (Line of interaction)					
Asiakaspalvelijan näkyvät toiminnot (Front Desk employee actions)	Tervehtii asiakasta ja ottaa hänet huomioon	Kuuntelee asiakkaan tarpeen	Kertoo asiakkaalle kuulutuksen toteutuksesta	Kuuluttaa vaadittavalla alueella	Toistaa kuulutuksen tarvittaessa
Näkyvyyden raja (Line of visibility)					
Asiakaspalvelijan näkymättömät toiminnot (Backstage employee actions)	Palvelupisteen ja puhelinjärjestelmän toiminnan seuraaminen	Arvioi tilannetta ja kirjaa ylös tilanteen luonteen	Valmistelea kuulutuksen	Seuraa tilannetta ja on varautunut toistamaan kuulutuksen	Tilanteen seuraaminen kuulutusta koskevan aiheen osalta
Sisäisen vuorovaikutuksen raja (Line of internal interactions)					
Palvelun tuottajan tukitoiminnot (Support processes)	Puhelinjärjestelmä Siivoushuolto Huoltojärjestelyt	Lentoaseman tiedotteet Puhelinjärjestelmä	Kuulutusohje	Kuulutusjärjestelmä	Kuulutusjärjestelmä Kuulutusohjeet

SERVICE BLUEPRINT

Sisäisen asiakkaan prosessi, väliaikainen ID

Fyysiset tekijät (Physical evidence)	Opasteet Reitit Pysäköintialueet	Opasteet Palvelupisteen yleisilme Palvelupisteen tiski	Palvelupisteen yleisilme Palveluneuvojan univormu	Palvelupisteen tiski	ID- kortti	Opasteet Käytävä Sisäisten asiakkaiden palvelutiskit
Asiakkaan toiminnot (Customer actions)	Saapuu lentoasemalle	Saapuu palvelupisteelle	Kertoo tarvitsevansa väliaikaisen ID: n	Kertoo henkilötiedot	Saa väliaikaisen ID: n	Poistuu palvelupisteeltä
Vuorovaikutuksen raja (Line of interaction)						
Asiakaspalvelijan näkyvät toiminnot (Front Desk employee actions)		Palveluneuvoja tervehtii ja ottaa asiakkaan huomioon	Kuuntelee asiakkaan ongelman ja rekisteröi tarpeen	Ottaa vastaan henkilötiedot	Luovuttaa ID: n asiakkaalle	Päätää tilanteen tervehdykseen ja kiitokseen
Näkyvyyden raja (Line of visibility)						
Asiakaspalvelijan näkymättömät toiminnot (Backstage employee actions)	Lentoaseman ympäristön seuraamiseen osallistuminen	Palvelupisteen ilmeen ylläpito, järjestelmien seuraaminen ja muu valmisteleva toiminta asiakkaiden hyväksi	Avaa valmiiksi oikean järjestelmän	Tarkistaa asiakkaan henkilöllisyyden ja oikeuden väliaikaiseen ID- korttiin	Kirjaa ylös, laittaa tiedot menemään sisäiselle asiakasyritykselle	
Sisäisen vuorovaikutuksen raja (Line of internal interactions)						
Palvelun tuottajan tukitoiminnot (Support processes)	Valvontajärjestelmät Pysäköintijärjestelmät	Valvontajärjestelmät Siivoushuolto Huoltoyhtiöt	Henkilötietojärjestelmä	Henkilötietojärjestelmä	Henkilötietojärjestelmä Laskutusjärjestelmä	

SERVICE BLUEPRINT

Sisäisen asiakkaan prosessi, pysäköinnin
kausikortti

Fyysiset tekijät (Physical evidence)	Opasteet Reitit Pysäköintialueet	Opasteet Palvelupisteen yleisilme Palvelupisteen tiski	Palvelupisteen yleisilme Palveluneuvojan univormu	ID- kortti Pysäköintikortti	ID- kortti Pysäköintikortti	Opasteet Käytävä Sisäisten asiakkaiden palvelutiskit
Asiakkaan toiminnot (Customer actions)	Saapuu lentoasemalle	Saapuu palvelupisteelle	Esittää toiveensa pysäköintikortin suhteen	Todistaa henkilöllisyytensä ja täyttää pysäköintikortin tilauskaavakkeen luvan ja yrityksen toiveen mukaan	Saa kausilipun tai muun sovitun pysäköintioikeuden	Poistuu palvelupisteeltä
Vuorovaikutuksen raja (Line of interaction)						
Asiakaspalvelijan näkyvät toiminnot (Front Desk employee actions)		Tervehtii ja ottaa asiakkaan huomioon	Keskustelee pysäköinnin vaihtoehtoista	Ottaa vastaan henkilötiedot	Luovuttaa pysäköintikortin	Päätää tilanteen tervehdykseen ja kiitokseen
Näkyvyyden raja (Line of visibility)						
Asiakaspalvelijan näkymättömät toiminnot (Backstage employee actions)	Lentoaseman ympäristön seuraamiseen osallistuminen	Ylläpitää järjestelmien ja palvelupisteen muiden osien toimivuutta	On selvillä pysäköintitilauksen tavoista ja seuraa järjestelmän ja pysäköintialueiden muutoksia	Tarkistaa henkilöllisyyden ja pysäköintioikeuden ja luo kausikortin asiakkaan käyttöön järjestelmän tietojen mukaisesti erilliselle pysäköintikortille tai henkilön ID. Korttiin	Lähetää tiedoksiannon ja päivittää tarpeellisiin järjestelmiin oikeat tiedot	Jatkaa pysäköintijärjestelmien toimivuuden ylläpitoa
Sisäisen vuorovaikutuksen raja (Line of internal interaction)						
Palvelun tuottajan tukitoiminnot (Support processes)	Valvontakamerat Pysäköinninjärjestelmä	Puhelinjärjestelmä Pysäköinninjärjestelmä Siivoushuolto Huoltoyhtiöt	Siivoushuolto Huoltoyhtiö Vaatetilaus	Henkilötietojärjestelmä Pysäköintijärjestelmä: ENTERVO	Pysäköintijärjestelmä Henkilötietojärjestelmä	Pysäköintijärjestelmä Huoltoyhtiö