



ONLINE-VARAUSJÄRJESTELMÄ

Case Silja Line GmbH

Tarja Huilla

Opinnäytetyö
Marraskuu 2007



JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalous

Tekijä HUILLA, Tarja	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 36	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi ONLINE-VARAUSJÄRJESTELMÄ Case Silja Line GmbH		
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma		
Työn ohjaaja BISTER, Timo		
Toimeksiantaja Silja Line GmbH		
Tiivistelmä <p>Työn tavoitteena oli etsiä sopivaa varausjärjestelmän jakelukanavaa Silja Linen Euroopan markkina-alueelle. Toimeksiantajana oli Silja Line GmbH. Samalla tutkittiin myös matkatoimistojen suhtautumista useiden eri palveluntuottajien omiin online-varausjärjestelmiin, niiden vaikutusta päivittäiseen ajankäyttöön ja toimiston liiketoimintaan.</p> <p>Tutkimusmenetelminä käytettiin laadullista menetelmää ja tapaustutkimusta. Tutkimateriaalin keräämiseen käytettiin sähköistä kyselylomaketta ja haastatteluja. Kysely lähetettiin 30 matkatoimistolle yhdeksässä eri Euroopan maassa ja haastateltavina oli Silja Linen työntekijöitä, jotka ovat olleet mukana kehittämässä uutta varausjärjestelmää.</p> <p>Kysely osoitti ajankäytön lisääntyneen tai pysyneen samana verrattessa yleiseen varausjärjestelmään. Online-varausjärjestelmillä on kuitenkin ollut hyvin positiivinen vaikutus tutkittujen matkatoimistojen liiketoimintaan. Toivomuksina uudelle varausjärjestelmälle tulivat esiin helppo käytettävyys, varma saavutettavuus ja mahdollisimman laaja tuotevalikoima varattavaksi.</p> <p>Työn tulosten perusteella voidaan todeta, että matkatoimistot ovat valmiita siirtymään online-varausjärjestelmiin, koska ne nopeuttavat varaustentekoa, mutta samalla ovat huolissaan henkilökohtaisten kontaktien vähenemisestä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) online-varausjärjestelmä, käytettävyys, Silja Line, Seaware		
Muut tiedot		

Author HUILLA, Tarja	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages 36	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title ONLINE BOOKING SYSTEM Case Silja Line GmbH		
Degree Programme Business Information Systems		
Tutor BISTER, Timo		
Assigned by Silja Line GmbH		
<p>Abstract</p> <p>The topic of this Bachelor's Thesis was to study the use and effect of the online booking systems in the travel industry and more closely at the ferry company Silja Line. The aim was also to look for the best possible solution to distribute the new system to the travel agencies in the market area of Continental Europe. The work was commissioned by Silja Line GmbH.</p> <p>The methods used were the qualitative research and the case analysis. Data for this study were collected by an electronic questionnaire and by interviews. The questionnaire was sent to thirty travel agencies in nine European countries. Two employees of Silja Line were interviewed about the background and development of the previous, present and future booking systems.</p> <p>The results received from the travel agencies showed that compared to a common booking platform the use of separate online booking systems from different service providers takes more or as much time. The effect on the business has been positive or even very positive in most of the studied agencies. Their main wishes for the future online booking systems were easy access and usability.</p> <p>It appears that the travel agencies are pleased to use online booking systems because of faster connections, but are at the same time worried about the lost of human contacts with the personnel of the service providers.</p>		
Keywords Online booking systems, usability, Seaware, Silja Line		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
2	TUTKIMUSASETELMA	5
2.1	Toimeksiantaja	5
2.2	Toimintaympäristö	5
2.3	Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu	6
2.4	Tutkimuskysymykset.....	7
2.5	Keskeisiä termejä.....	7
3	TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITE.....	10
3.1	Yritysesittelyt.....	10
3.1.1	Silja Line	11
3.1.2	Matkailun varausjärjestelmät.....	12
3.2	Silja Linen varausjärjestelmän kehitys tähän päivään.....	15
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	19
4.1	Kohderyhmän rajaus	19
4.2	Käytetyt tutkimusmenetelmät	19
4.3	Numeeriset tulokset.....	20
4.3.1	Taustatiedot	20
4.3.2	Silja Linen varausten teon historia ja nykyisyys	21
4.3.3	Uudesta järjestelmästä tiedottaminen	22
4.3.4	Online-järjestelmien vaikutus päivittäiseen työhön.....	22
4.4	Avoimet kysymykset.....	24
4.5	Vastaukset tutkimuskysymyksiin	25
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	27

6 POHDINTA	28
LÄHTEET	30
LIITTEET	32
Liite 1. Kyselylomake matkatoimistoille.....	32
 KUVIOT	
KUVIO 1. Amadeuksen omistajat.....	8
KUVIO 2. Matkatoimistojen palveluvalikoima.....	21
KUVIO 3. Ajankäytön muutos	23
KUVIO 4. Vaikutus liiketoimintaan.....	24

1 JOHDANTO

Tutkimusaiheen valintaan vaikutti pääasiassa aiemman opistotasoisien matkailualan tutkintoni seminaarityö ja pitkä työurani toimeksiantajan palveluksessa. Seminaarityöni aiheena vuonna 1984 oli "*Silja Linen paikanvarausjärjestelmän kehittyminen ja sen vaikutus asiakaspalveluun*". Silja Linen palveluksessa mielenkiintoni tietokoneisiin kasvoi, ehkä hieman pakon edessäkin. Tekemässäni seminaarityössä pohdin melko osuvasti tulevaisuudennäkymiä seuraavasti:

Nykyisin asiakkaan on otettava yhteyttä suoraan tai matkatoimiston kautta Silja Linen paikkavaraamoon varatakseen ja lunastaakseen itselleen laivalipun. Tulevaisuudessa on varmasti mahdollista tehdä varaus omalta kotikoneelta mukavasti omassa nojatuolissa istuskellen ja kirjoittaa matkalippunsa automaattisella kirjoittimella. Yksinkertaisten perustuotteiden kohdalla tämä varmasti onnistuuikin pian, mutta monimutkaisempien varausten teossa tarvitaan silti matkatoimiston ja liikenneyhtiön virkailijaa.

Tietotekniikan kehittyminen 1980-luvulta tähän päivään on ollut suunnattoman nopeaa ja tästä pohdinnasta on jo tullut totta. Online-varausjärjestelmiä on jo käytössä matkavarauksiin. Internetin käyttö Silja Linen kotimarkkina-alueilla Pohjoismaissa ja Baltiassa on hyvin yleistä, mutta muualla Euroopassa sen käyttöön vasta totutellaan.

Tämän tutkimuksen lähtökohtana oli Silja Linen uuden selainpohjaisen varausjärjestelmän jakelukanavan etsiminen Euroopan markkinoiden matkatoimistoille.

Tutkimuksessa on kuusi lukua. Toisessa luvussa esitellään toimeksiantaja, toimintaympäristö ja kerrotaan tutkimusmenetelmistä. Siinä myös käydään läpi tutkimuskysymykset ja keskeiset käsitteet. Kolmannessa luvussa esitellään tarkemmin toimeksiantaja Silja Line Oy Ab, joka tutkimuksen aikana myytiin ja on nykyään osa Tallink Silja Oy:tä, ja sen varausjärjestelmän kehitys tähän päivään sekä lyhyesti kolme maailmanlaajuista matkailun, alun perin

lentoyhtiöille tehtyä yhteisvarausjärjestelmää, Amadeus, Galileo ja Sabre. Neljännessä luvussa käydään läpi tutkimuksen toteutus. Viides luku kertoo tutkimuksen tulosten mahdollisesta hyödyntämisestä ja jatkotutkimuksen tarpeellisuudesta. Kuudennen luvun pohdinta päättää tutkimuksen.

2 TUTKIMUSASETELMA

Silja Linen ensimmäinen automaattinen varausjärjestelmä tuli käyttöön jo 1970-luvun alussa, seuraavan sukupolven Seadata aloitti 1983. Uuden järjestelmän, Seawaren etsiminen aloitettiin vuonna 2003 ja se otettiin syksyllä 2007 käyttöön varustamon omissa varauspisteissä. Selainpohjaisen järjestelmän jakelukanavien kehittäminen erilaisten asiakkaiden ja matkatoimistojen käytettäväksi Euroopassa luo pohjan tämän opinnäytetyön tekemiseen.

2.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Silja Line GmbH (Gesellschaft mit beschränkter Haftung, rajoitetun vastuun yhtiö) ja työn ohjaaja on Euroopan alueen myyntijohtaja Erja Koivula-Nurmilaakso.

Silja Line GmbH on osa nykyistä Tallink Silja Oy:tä. Yrityksen myynnistä, fuusioitumisesta ja nimenmuutoksesta huolimatta käytän tutkimuksen raportoinnissa toimeksiantajasta nimeä Silja Line, koska myynti tapahtui tutkimusprosessin aikana ja alkuperäinen toimeksiantaja oli Silja Line GmbH

2.2 Toimintaympäristö

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää nykyaikaisen tietotekniikan ja Internetin käyttömahdollisuuksia laivanmatkailun varausjärjestelmän jakelussa. Internet on tuttu ja sitä käytetään matkavarauksiin laajasti Pohjoismaissa ja Baltiassa, mutta muu Euroopan alue on selvästi jäljessä kehityksestä. Internetpohjainen matkavaraus laivaliikenteessä ei vielä tällä hetkellä ole samalla tasolla esimerkiksi lentoliikenteen kanssa (Saastamoinen 2007,17).

2.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu

Tutkimuksen tarkoitus, päämäärä, ongelmat ja tavoitteet vaikuttavat tutkimustyyppin valintaan ja samalla asettavat erilaisia vaatimuksia tietojen keräämisen menetelmistä. Tutkimuksella on tarkoitus löytää päätöksenteon tueksi tietoa, jota itsellä ei vielä ole ja jonka avulla voidaan tehdä ratkaisuja ja päätelmiä perustellusti ja luotettavasti. Tarkoituksena on löytää mahdollisesti kokonaan uusia näkökulmia tuntemattomaan asiaan tai selvittää olemassa olevien ilmiöiden laadullisia tekijöitä. Tutkimustyypeissä käytetään klassisesti jakoa kolmeen tyyppiin, kvalitatiivinen, kvantitatiivinen ja tapaustutkimus. Eri tutkimustyyppijä ei ole tarkoituksenmukaista täysin erottaa toisistaan tai asettaa vastakkain, sillä niitä voidaan käyttää toisiaan täydentävinä lähestymistapoina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 20–21, 127–129, 180–181.)

Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus hakee vastausta tutkimuksen kohteen laatuun ja sen merkitykseen tutkien sitä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkija pyrkii keräämään tietoja omiin havaintoihinsa ja henkilökohtaisiin keskusteluihin perustuen. Lisänä täydentämään tiedonkeruuta laajemmalta voidaan käyttää kyselylomakkeita tai testejä. Kvalitatiivisen tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2005, 151–155.)

Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa esitetään aiempien tutkimusten ja teorioiden perusteella hypoteeseja, oletuksia ja niihin haetaan selkeitä vastauksia esimerkiksi kysymyksillä mikä, mitä, kuinka paljon. Tutkimusjoukko on usein määrällisesti suuri ja kattava, tutkijan määrittelemästä perusjoukosta valittu edustava otos. Saatua havaintoaineistoa voidaan helposti mitata numeerisesti. Tulokset kvantitatiivisesta tutkimuksesta ovat tilastollisen analyysin tuloksia, esitettävissä selkeästi lukuina ja taulukoina, joita tulkitsemalla tavoitteena on saada tulokseksi yleistettäviä päätelmiä. (Hirsjärvi ym. 2005, 130–131, 169.)

Tapaustutkimus

Kun haetaan tietoa tarkasti rajatusta kohteesta tai prosessista voidaan tapaustutkimuksella löytää yksittäisen tapauksen kautta toimintamalleja ja ratkaisuja laajempiin ympäristöihin. (Hirsjärvi ym. 2005, 125.)

2.4 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää miten eurooppalaiset matkatoimistot haluaisivat varata Silja Linen matkoja tulevaisuudessa ja toimistojen suhtautumista online varausjärjestelmiin ja niiden vaikutusta liiketoimintaan.

1. Minkälaisia ovat matkatoimistojen toiveet online-varausjärjestelmistä ja mikä olisi Silja Linelle paras mahdollinen jakelukeino Euroopassa?

Kysymyksellä selvitetään matkatoimistojen ajatuksia online-järjestelmistä ja toiveita Silja Linen matkojen varaustavasta tulevaisuudessa.

2. Miten matkatoimistojen käytössä olevat online-varausjärjestelmät vaikuttavat liiketoimintaan?

Toisella tutkimuskysymyksellä haetaan vastausta matkanmyyjien halukkuudesta erillisiin palveluntarjoajien online järjestelmiin, niiden vaikutukseen päivittäiseen työntekoon ja liiketoimintaan

2.5 Keskeisiä termejä

Tekstissä esiintyy erilaisia matkustamiseen liittyviä termejä, joista seuraavassa lyhyt selostus perustuen omaan tietoon ja kokemukseen matkailun parissa.

Palveluntuottaja

Yksittäisen matkailupalvelun tuottaja, esimerkiksi hotelli, lentoyhtiö, varustamo, linja-autoliikennöitsijä, koirasafariyrittäjä, teatteri ja

autovuokraamo. Asiakkaina voi olla sekä yksityisiä matkustajia, ryhmiä, matkanjärjestäjiä että matkatoimistoja.

Matkanjärjestäjä

Kokoaa palveluntuottajien tuotteista valmiita paketteja. Esimerkkinä englantilainen matkanjärjestäjä, joka lennättää perheitä Suomen Lappiin yöpymään hotelliin ja kokemaan lumen, koirasafarin, poroajelun, Joulupukin, kaamoksen ja suomalaisen joulun. Kaikki palvelut saadaan yhdellä maksulla yhdestä paikasta. Matkanjärjestäjä myy omia, itse kokoamiaan valmiita paketteja. Asiakkaina on pääasiassa yksityisiä henkilöitä, joskus myös yrityksiä. He ostavat mitä matkanjärjestäjä paketissaan tarjoaa.

Matkatoimisto

Matkustamiseen ja matkailuun erikoistunut myyntitoimisto, joka yleensä välittää palveluntuottajien ja matkanjärjestäjien tuottamia matkapalveluita. Asiakkaina voi olla sekä yksityis-, yritys- ja/tai ryhmämatkustajia. Niin kutsutut täyden palvelun matkatoimistot palvelevat kaikkeen matkailuun ja matkustamiseen liittyvässä ja räätälöivät matkat asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Yksityismatkailu

Yksittäisen matkustajan, perheen tms. vapaa-aikana omalla kustannuksella tapahtuvaa matkailua ja matkustamista. Matkoja voidaan ostaa palveluntuottajalta, matkanjärjestäjältä, matkatoimistosta tai Internetistä. Varauksen tekee yleensä matkustaja itse.

Yritys- / liikematkailu

Yritysten työntekijöiden työtehtävien suorittamiseksi työaikana, työnantajan kustannuksella tapahtuvaa matkustamista. Varauksen tekee useimmiten yrityksen matkasihteeri tai matkustaja itse.

Ryhmämatkailu

Asiakkaan kokoama ryhmä, esimerkiksi työporukka, harrastusryhmä, sukulaiset tai ystävät, joka haluaa viettää yhteistä aikaa oman tutun porukan kanssa. Matkaan voidaan yhdistää eri palveluntuottajien palveluita, junamatka

satamaan, laivaristeily, kiertoajelu määränpäässä, ruokailut laivalla.

Ryhmämatkailu voi olla vapaa-ajan tai liikematkustusta. Matkan varaajana ja yhteyshenkilönä matkatoimistoon tai matkanjärjestäjään toimii ryhmänjohtaja / ryhmän kokoaja. Joskus ryhmä voi myös rakentaa oman pakettinsa olemalla suoraan yhteydessä palveluntuottajiin erikseen.

Varausaste

Yhden lähdön varatut matkustaja- ja hyttipaikat suhteessa laivan kokonaismatkustaja- ja hyttipaikkamäärään.

3 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITE

Matkailulla tarkoitetaan ihmisten siirtymistä pois päivittäisestä työ- ja asumisympäristöstään vapaa-aikana tai ammatillisista syistä. Siinä ovat osapuolina paikasta toiseen liikkuvat matkailijat ja erilaisten matkailupalveluiden tuottajat, joille matkailu on tänä päivänä tärkeä elinkeino. (Hemmi, Lehtinen & Vuoristo 1982, 5–8.)

Matkailijat käyttävät yleensä useamman palveluntarjoajan tuotteita matkansa aikana. Aiemmin oli mahdollista tehdä kaikki varaukset samasta paikasta, matkatoimistosta, jolla oli yleisten varausjärjestelmien kautta pääsy usean eri palveluntuottajan tarjontaan. Matkailupalvelujen saavutettavuus on lisääntynyt tietotekniikan kehityksen myötä ja nykyään yhä useammat palveluntarjoajat markkinoivat itseään kattavasti ja nopeasti Internetin kautta. Yrityksensä esittelyn ja yhteystietojen lisäksi palveluntarjoajan on mahdollista käyttää Internetin kautta reaaliaikaista varausjärjestelmää, joka vähentää varauksiin käytettävää aikaa eikä sido palveluntarjoajaa eikä asiakasta tiettyihin aukioloaikoihin.

Opinnäytetyö keskittyy Silja Line Oy Ab:n nykyisen varausjärjestelmän, Silja Seadatan sekä tulevan, Seawaren kehitykseen ja sen käyttömahdollisuuksiin Silja Line GmbH Continentin markkinointialueen pääasiallisissa matkatoimistoissa.

3.1 Yritysesittelyt

Esittelyssä ovat mukana toimeksiantajayritys Silja Line ja sen varausjärjestelmät sekä kolme, alun perin lentoyhtiöiden käyttöön kehitettyä varausjärjestelmää. Amadeus, Galileo ja Sabre ovat lyhyesti mukana lähinnä, koska ne ovat mukana matkatoimistoille tehdyssä kyselyssä.

3.1.1 Silja Line

Suomi on meren rajaama lähdettäessä länteen ja etelään ja Itämerellä onkin harjoitettu matkustajaliikennettä jo 1820-luvulta alkaen. Säännöllinen kesäajan liikenne Turun ja Tukholman välillä alkoi jo vuonna 1821 ja vuosisadan lopulla reittejä oli jo useampia. Toinen merkittävä tapaus merenkulkumme historiassa on vuosi 1898, jolloin Höyrylaiva Osakeyhtiö Bore (Bore, perustettu 1897) aloitti ympärivuotisen liikennöinnin Turun ja Tukholman välillä. Bore ja Suomen Höyrylaiva Osakeyhtiö (SHO, perustettu 1883) solmivat ensimmäisen yhteisliikennesopimuksen jo vuonna 1904 ja se uusittiin vuonna 1910. (Oy Silja Line Ab 1982.)

Ensimmäisessä maailmansodassa suomalaiset varustamot SHO ja Bore menettivät useita matkustajalaivojaan. Mahdollistaakseen Suomen ja Ruotsin välisen liikenteen jatkumisen varustamot aloittivat ruotsalaisen varustamon, Stockholms Rederi AB Svean kanssa (Svea, perustettu 1871) neuvottelut, jotka johtivat yhteistyösopimukseen 28.5.1918. Tämän sopimuksen mukaisesti jokainen varustamo asettaa yhden laivan yhdessä liikennöitävällä Turku-Tukholma reitille. (Silja Oy Ab 2005, 24.)

Toukokuussa 1957 kolmen varustamon yhteiseksi markkinointinimeksi tuli Oy Siljavarustamo – Ab Siljarederiet. Uusi yhtiöjärjestys tuli voimaan vuonna 1971, jolloin liikenne- ja markkinointiyhtiön nimeksi muutettiin Oy Silja Line Ab ja hyljekuvioinen liikemerkki otettiin käyttöön. Matkustajien määrä Suomen ja Ruotsin välisessä liikenteessä kasvoi ja kilpailun vilkastuessa laivastoa uusittiin Silja Linen keskittyessä liikennöintiin reiteillä Turku–Tukholma ja Helsinki–Tukholma. (Oy Silja Line Ab 1982.)

Varustamomaailmassa muutoksia tapahtuu nopeasti, SHO muutti nimensä Effoaksi 1976, Svea fuusioitiin ruotsalaiseen Johnson Lineen, Bore vetäytyi yhteistyöstä 1980 ja vuosikymmenen lopulla Effoa ja Johnson Line fuusioituivat EffJohniksi, joka myöhemmin vaihtoi toiminimekseen Silja Oy Ab ja toimi markkinointiyhtiö Silja Linen emoyhtiönä. (Silja Oy Ab 2005, 24.)

Vuosituhanen vaihduttua muutokset jatkuivat. Vuonna 2003 Silja Oy Ab:sta tuli bermudalaisen Sea Containers Ltd:n tytäryhtiö ja osa sen matkustaja- ja rahtiliikenneosastoa. Liikennöintiä ja markkinointia jatkettiin Silja Linen nimellä (Silja Oy Ab 2006, 2). Vuoden 2005 lopussa Silja Oy Ab laitettiin myyntiin ja kaupan vahvistuttua se fuusioitiin Tallink Finland Oy:n kanssa Tallink Silja Oy:ksi ja osaksi AS Tallink Gruppia vuoden 2006 lopulla (Saastamoinen 2007, 16–17).

Henkilöstö

Vuonna 2005 Silja Oy Ab:n palveluksessa oli keskimäärin 3341 työntekijää (3450 vuonna 2004 / 3558 vuonna 2003), joista laivoilla oli töissä 2431 (2553 / 2686) ja maaorganisaatiossa työskenteli 910 (897 / 873) henkilöä Suomessa, Ruotsissa, Virossa (13 prosenttia) ja Saksassa (2 prosenttia). (Silja Oy Ab 2006, 4.)

Silja Line GmbH

Silja Linen organisaatio Lyypekissä, Saksassa hoitaa Euroopan alueen markkinoinnin. Organisaatio on toiminut Silja Linen markkinointiväylänä vuodesta 1987, jolloin autolautta Finnjetin liikennöinti siirtyi Silja Linen alaisuuteen.

3.1.2 Matkailun varausjärjestelmät

Amadeus

Amadeus International on perustettu vuonna 1987 kolmen eurooppalaisen lentoyhtiön (Air France, Lufthansa ja SAS) toimesta kehittämään maailmanlaajuisia matkailualan yhteistä varausjärjestelmää. Tarkoituksena oli alun perin taata matkatoimistojen käyttöön eri lentoyhtiöiden tasavertainen, puolueeton jakelukanava, niin sanottu neutraali paikkatilannenäyttö, joka myös otti huomioon Euroopan Yhteisön markkinointisäännökset. Amadeuksen ensimmäinen kansallinen markkinointiyhtiö perustettiin Suomeen vuonna 1988. (Amadeus Press Kit Q2 2007, 4–6.)

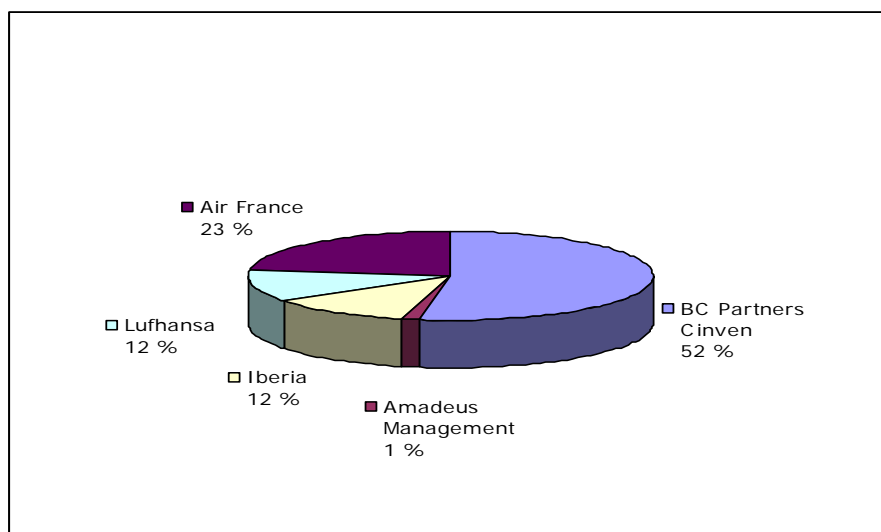
Ensimmäinen Amadeus varausjärjestelmä otettiin käyttöön vuonna 1992 ja jo viiden vuoden kuluttua siitä Amadeus julkaisi ensimmäisen matkailun Internet-

varaussivustonsa osoitteessa www.amadeus.net. Yritys jatkoi kasvuaan ja kehitti entistä käyttäjäystävällisempiä tuotteita helpottamaan matkavarausten tekoa. Nykyään Amadeus on maailman johtava matkailupalveluiden jakelu- ja myyntikanava. Sen asiakkaina ovat sekä erilaiset palveluntuottajat, palvelujen myyjät (matkanjärjestäjät ja matkatoimistot) että palvelujen ostajat (yritykset ja yksityiset matkustajat).

Uudet ratkaisut ja varsinkin online varausten kehittäminen on tarjonnut ratkaisuja yritysten lisääntyvään liikematkustamisen hallintaan. Samasta järjestelmästä on matkustajilla myös mahdollista saada ajan tasalla olevaa tietoa matkakohteistaan. Useat lentoyhtiöt käyttävät Amadeuksen ratkaisuja paitsi myyntiin ja jakeluun myös asiakkuudenhallintaan. (Amadeus Press Kit Q2 2007, 3–8.)

Amadeus on kehittänyt myös laivayhtiöitä tarjoavan Amadeus Ferry-jakelukanavan matkatoimistojen käyttöön. (Amadeus IT Group SA 2007.) Tämä mahdollisuus on matkatoimistoille hyvä, mutta siihen mukaan haluaville varustamoille kallis (Koivula-Nurmilaakso 2006).

Amadeuksen suurimpina omistajina tänään ovat pääomasijoittajat BC Partners ja Cinven. Kuviosta 1 nähdään, että muina omistajina ovat kolme eurooppalaista lentoyhtiötä sekä Amadeuksen johto.



KUVIO 1. Amadeuksen omistajat

Galileo GDS

Yksi maailman johtavista matkailualan maailmanlaajuisen sähköisen jakelupalvelun tuottajista on yhdysvaltalainen Galileo International, Inc. Sen automaattinen varausjärjestelmä on perustettu alun perin amerikkalaisen lentoyhtiön United Airlinesin käyttöön vuonna 1971. Järjestelmän kautta on nykyään mahdollista tehdä varauksia yli 600 lentoyhtiön koneisiin, 25 autovuokraamoon ja yli 70 000 hotelliin. Varausjärjestelmä palvelee noin 49000 matkatoimistoa 115 maassa tarjoten aikataulu- ja hintatietoja sekä mahdollistaen varausten tekemisen ja lipunkirjoituksen. (Galileo International, Inc. 2007.)

Sabre

Idea suunnitella matkailuun automaattista tietojenkäsittelyä käyttävä varausjärjestelmä syntyi kahden amerikkalaisen suuryrityksen, IBM tietotekniikkayhtiön ja American Airlines-lentoyhtiön johtajien yhteisellä lentomatalla Los Angelesista New Yorkiin vuonna 1953. Kuusi vuotta myöhemmin yhtiöt ilmoittivat kehityssuunnitelmansa puoliautomaattisesta kaupallisesta tutkimusympäristöstä (Semi-Automated Business Research Environment, SABRE). Tämä järjestelmä oli ensimmäinen reaaliaikainen tietokonetekniikkaa käyttävä kaupallinen sovellus. Sen ensimmäinen versio asennettiin 1960 ja kun sen verkko oli täydellinen vuonna 1964, se oli laajin yksityinen reaaliaikainen tietojenkäsittelyjärjestelmä. (Sabre Holdings Company, 2007.)

Sabre oli aluksi käytössä vain American Airlines omana varausjärjestelmänä, mutta 1976 sitä levitettiin myös matkatoimistoihin. Pääasiassa se on ollut käytössä Yhdysvalloissa ja Kanadassa sekä 1980-luvun lopulta myös Iso-Britanniassa. Tällä hetkellä Sabre Travel Network yhdistää matkailupalvelujen tuottajat ja asiakkaat ja se on maailman laajin jakeluverkosto. Siinä on mukana yli 50000 matkatoimistoa. (Sabre Holdings Company, 2007.)

3.2 Silja Linen varausjärjestelmän kehitys tähän päivään

Silja Line havaitsi 1960-luvun lopussa, ettei vuodesta 1918 käytössä ollut manuaalinen varaus riittäisi enää 1970-luvulla täyttämään lisääntyvän matkustajamäärän asettamia vaatimuksia.

Bookia

Vuonna 1970 Silja Line kutsui paikanvarausjärjestelmän suunnitteluun avukseen tietokoneita valmistaneen Univacin sekä amerikkalais-englantilaisen asiantuntijayrityksen, Information System Internationalin. (Oy Silja Line Ab 1973.)

Useilla kansainvälisillä lentoyhtiöillä oli jo pitkään ollut automaattinen paikanvarausjärjestelmä. Varaustilanne lento- ja laivamatkan välillä on kuitenkin hyvin erilainen. Lentokoneesta voi varata paikan kahdesta, kolmesta eri matkustusluokasta, mutta risteilyalukselta paikkaa varattaessa erilaisia mahdollisuuksia on huomattavasti enemmän. Tietoja tarvitaan halutun hytin koosta, sijainnista, mukavuuksista, ruokailuista, autopaikasta tai mahdollisesti tarvittavasta sauna- tai kokoustilasta. Tietojen moninaisuudesta johtuen ei mitään olemassa olevaa sovellusta voitu ottaa käyttöön, vaan piti suunnitella kokonaan uusi, Silja Linen omiin tarpeisiin soveltuva järjestelmä. (Oy Silja Line Ab 1973.)

Uuden järjestelmän, Bookian suunnittelu aloitettiin toukokuussa 1971 alkuvuoden tutkimusvaiheen ja toimintojen erittelyn perusteella. Suunnittelu ja ohjelmointi kestivät hieman yli vuoden, koekäyttö syksyllä 1972 kaksi kuukautta ja henkilöstön koulutuksen jälkeen järjestelmä otettiin käyttöön yhden viikonlopun aikana tammikuussa 1973. Virallinen ilmoitus uuden järjestelmän käyttöönotosta annettiin huhtikuussa 1973. (Oy Silja Line Ab 1973.)

Bookian ansiosta kaikilla paikkavaraamoilla (Turku, Helsinki, Tukholma ja kesästä 1981 myös Tampere) oli heti käytössään Silja Linen jokaisen vuoron reaaliaikainen paikkatilanne jopa vuodeksi eteenpäin. Vaikka järjestelmä toimikin reaaliajassa varattaessa, saattoi muutoksen tai peruutuksen tehdä

vasta seuraavana päivänä. Järjestelmässä oli käytössä myös jonotuslista, jota kaivattiin myöhempikiinkin järjestelmiin. (Oy Silja Line Ab 1973.)

Seadata

Parantaakseen matkustajien ja lisääntyneen rahtiliikenteen palvelua entisestään Silja Line kehitti 1980-luvulla uuden merkkipohjaisen atk-järjestelmän, Seadatan. Suunnittelusta vastasi Silja Linen oma tietojenkäsittely-yhtiö Oy Dataflow Ab ja toteutus tehtiin yhdessä Oy Sperry Univac Ab:n kanssa. Seadata ei ollut enää ainoastaan paikanvarausjärjestelmä, vaan siinä oli mukana tarkat tiedot hinnoista ja tuotteista, automaattinen lipunkirjoitus, myynnin tilitys, lähtöselvitys, rahdinkäsittely, tilastointi ja raportointi. (Oy Dataflow Ab 1983, 1 C.)

Varaus voi muodostua yhdestä tai useammasta suoritteesta, valmiista tuotteesta, joka sisältää tuotetiedoissa määritellyt suoritteet tai rakennettavasta tuotteesta, joka kootaan varausvaiheessa. Esimerkkeinä yksittäisestä suoritteesta on yhdensuuntainen laivamatka, hytti ja autopaikka, valmiista tuotteesta "Päivä Tukholmassa -risteily", johon sisältyvät edestakainen matka, hyttipaikka, illallis- ja aamiaiskupongit sekä rakennettavasta tuotteesta kokousryhmämatka, johon räätälöidään ryhmälle sopivat hytit, kokoustilat, AV-välineet ja ruokailut. (Oy Dataflow Ab 1983, 1 D 6.0.)

Uudelle vuosituhannele siirryttäessä Seadatan päälle tehtiin graafinen käyttöliittymä, joka on ollut näihin päiviin asti käytössä Silja Linen omissa paikkavaraamoissa. Nopeasti kehittyneet tiedonkäsittelyn ratkaisut ja vanheneva laiteympäristö asettivat haasteita Silja Linen varausjärjestelmän kehittämiselle. Uudet laitteet ovat alussa kalliita ja ensimmäiset käyttäjät joutuvat yleensä maksamaan kalliit oppirahat. Käyttökulut useamman käyttövuoden aikana ovat edullisemmat, mutta elinkaarensa lopussa vanhenevien laitteiden kehittäminen ja ylläpito tulee kalliiksi. Seadata poistuu vähitellen käytöstä, kun järjestelmässä olleita varauksia vuodelle 2008 siirretään uuteen selainpohjaiseen Seaware-varausjärjestelmään vuoden 2007 aikana. (Nummelin 2007.)

Seadatan täysversiosta myytiin kopio 1980-luvulla espanjalaiselle varustamolle, joka on siirtänyt ohjelmiston uuteen laiteympäristöön ja käyttää sitä edelleen, mutta ainoastaan varaus- ja hinnoittelujärjestelmänä. (Nummelin 2007.)

Seaware

Vaatimukset varausasteeseen nopeammin reagoivasta, dynaamisesta hinnoittelusta, myynnin ja markkinoinnin lisääntyneestä tilastoinnin ja raportoinnin tarpeesta sekä edellä mainittu laiteympäristön vanheneminen saivat Silja Linen etsimään 2000-luvun alussa uusia ratkaisuja varausjärjestelmän kehittämiseen. Ratkaisuksi löytyi olemassa oleva, amerikkalaisittain ylivertainen, kaikkein edistynein, kaiken kokoisten risteilyvarustamojen käyttöön sopiva risteilyliikenteen varausjärjestelmä, Seaware Cruise Reservation System, joka on selainpohjainen, SQL-tietokantaa käyttävä ohjelmisto. Seawaren on kehittänyt Yhdysvalloissa Kalifornian Piilaaksossa pääkonttoriaan pitävä, vuonna 1984 perustettu Versonix Corporation. (Versonix Corporation 2005.)

Seaware -ohjelmisto muokattiin Silja Linen tarpeisiin integroimalla se käyttämään jo olemassa olevia myynti- ja markkinointitietokantoja. Se on asennettuna palvelimella Turussa ja sitä läpikäytetään Citrix Programme Neighbourhoodin kautta. Viisi palvelinta vuorottelee ja tasaa äkkinäisen kuormituksen keskenään hakemalla ihanteellisen käyttöasteen (load balancer). Ohjelmistoa ei tarvitse asentaa paikallisesti ja esimerkiksi palvelimien huolto voidaan toteuttaa keskellä päivää varaus- ja myyntitoimintaa häiritsemättä. Myös kapasiteetin kasvattaminen on helppoa lisäämällä uusia palvelimia. (Nummelin 2007.)

Hinnoittelun dynaamisuus mahdollistaa markkinoinnin tekemien hinnoittelun muutosten, esimerkiksi tarjouskampanjoiden nopean näkymisen myyjille ilman ohjelmoijaa. Seaware muodostaa hinnoittelun erilaisten kaupallisten sääntöjen (business rules) avulla, jolloin varsinaista ohjelmointia ei tarvita uuden tuotteen luomiseen. (Nummelin 2007.)

Seawaren päälle on rakennettu erillinen ohjainkerros (presentation layer), jonka avulla Siljan Linen matkat ovat varattavissa yksittäismatkailijoille ja matkatoimistoille Internetissä. Ohjaimilla voidaan tehdä erilaisia rajoitteita, matkatoimistot voivat tehdä yksittäismatkustajien varausten lisäksi myös erilaisia ryhmävarauksia, joihin sisältyvät esimerkiksi pöytävaraukset ruokailuihin sekä kokoustilat AV-välineineen, mutta yksittäiset matkustajat voivat varata ja lunastaa ainoastaan hytin, autopaikan ja ateriakupongit. (Nummelin 2007.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa selvitetään tämän tutkimuksen kohderyhmän rajaamista, tutkimuksen toteuttamista ja siinä käytettyjä tutkimusmenetelmiä sekä kerrotaan kuinka matkatoimistoille osoitettu kysely toteutettiin.

4.1 Kohderyhmän rajaus

Tutkimus on rajattiin koskemaan Silja Line GmbH:n Euroopan markkina-alueen päämyyntikanavia. Materiaalia kerättiin haastatteluilla ja kyselyllä. Haastattelut tehtiin suomeksi ja haastateltavina olivat Silja Oy Ab:n edellisen varausjärjestelmän, Seadatan suunnittelijana, ylläpitäjänä ja pääkäyttäjänä toiminut ja uuden varausjärjestelmän, Seawaren kehityksessä mukana ollut henkilö sekä toimeksiantaja, Silja Linen Euroopan myyntijohtaja. Kysely Euroopan markkina-alueelta valituille matkatoimistoille tehtiin englanniksi kielialueen monimuotoisuudesta johtuen.

4.2 Käytetyt tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmä oli kvalitatiivinen, laadullinen ja tarkoituksena oli selvittää, miten eurooppalaiset matkatoimistot parhaiten saisivat varattua Silja Linen matkoja ja mitä ne odottavat uudelta selainpohjaiselta varausjärjestelmältä. Lisäksi kysyttiin miten matkatoimistot suhtautuvat yleisesti online-varausjärjestelmiin ja miten ne vaikuttavat liiketoimintaan. Tärkeimmät tiedonkeruumenetelmät olivat kysely ja haastattelut. Sähköinen kyselylomake lähetettiin sähköpostilla harkintaan perustuen, toimeksiantajan ohjeen mukaisesti Silja Line GmbH Euroopan markkina-alueen päämyyjille, 30 matkatoimistoon yhdeksässä maassa. Nämä toimistot edustivat monipuolisesti Silja Line Oy Ab:n jälleenmyyjä Euroopassa.

Vastausaikaa oli kymmenen päivää ja kyselystä lähetettiin muistutus kaksi päivää ennen määräajan umpeutumista. Haastatteluilla selvitettiin vanhan ja uuden järjestelmän eroja jakelukanavissa.

4.3 Numeeriset tulokset

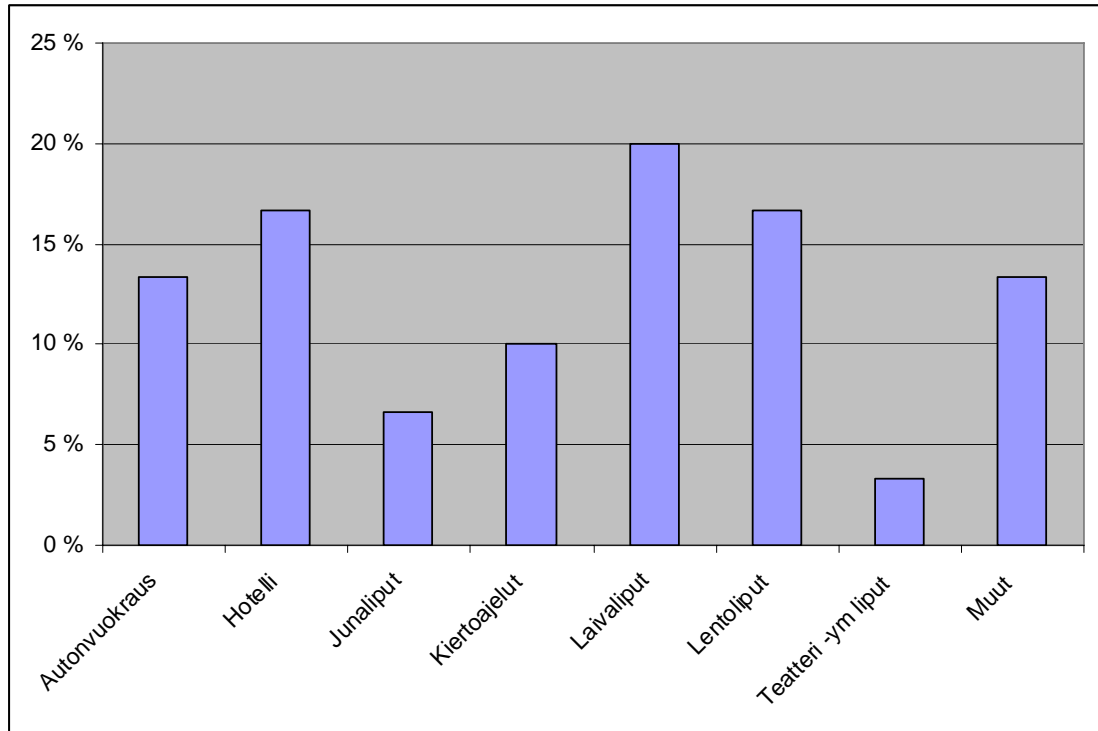
Seuraavassa käydään läpi tutkimuksen sähköisen kyselylomakkeen (liite 1.) kysymykset ja niihin saadut vastaukset. Kysymykset on jaoteltu neljään osaan ja niistä saadut vastaukset esitetään prosentteina.

4.3.1 Taustatiedot

Viisi ensimmäistä kysymystä selvittivät matkatoimistojen taustatietoja. Sähköinen kyselylomake lähetettiin kymmeneen Euroopan maahan: Alankomaat, Belgia, Espanja, Italia, Itävalta, Iso-Britannia, Ranska, Sveitsi, Tšekin tasavalta ja Unkari. Kysely meni 30 matkatoimistoon, vastauksia tuli kahdeksan kappaletta viidestä eri maasta, vastausprosentin ollessa 27 %. Kyselyyn vastanneiden toimistojen henkilökuntamäärä puolessa vastanneista oli yhdestä kymmeneen virkailijaan, 13 % toimistoja 11–15 henkilöä ja 38 % toimistoista oli työntekijöitä yli viisitoista. Asiakaskohderyhmänä vastanneista toimistoista puolella olivat sekä yksityiset että yritysten liikematkustajat ja puolet toimi itse matkanjärjestäjinä.

Kaksi toimistoista on keskittynyt ainoastaan laivamatkojen myyntiin, yksi bussimatkojen järjestämiseen ja muut toimistot ovat täyden palvelun matkatoimistoja, niistä asiakas voi ostaa lippuja lento-, laiva-, juna- ja bussimatkoille, varata hotellimajoituksia, vuokrata auton sekä ostaa teatterilippuja ja kiertoajeluita. Näistä palveluista virkailijat varaavat tällä hetkellä 63 % yleisten matkailun varausjärjestelmien kautta ja 32 % palveluntuottajan omasta online-varausjärjestelmästä ja loput noin 5 % puhelimitse, sähköpostilla tai telefaxilla.

Kuviosta 2 voidaan havaita, että toimistoissa oli laaja palvelutuotevalikoima. Lueteltujen lisäksi myynnissä oli risteilyjä, ryhmäbussimatkoja, kokonaispaketteja (Muut).



KUVIO 2. Matkatoimistojen palveluvalikoima

Matkatoimistoissa on käytössä erilaisia yleisiä matkailun varausjärjestelmiä, tutkituista toimistoista Amadeusta käyttää 38 %, Galileota 25 % ja Sabrea 13 %. Amadeus-järjestelmän käyttäjistä kahdella oli lisäksi käytössä muita varausjärjestelmiä, kuten saksalais-itävaltalaisen matkanjärjestäjän DERTOURin varausjärjestelmä sekä erillisiä yhteyksiä risteilyvarustamoiden varausjärjestelmiin. Kaksi toimistoista ilmoitti käyttävänsä heille räätälöityä omaa varausjärjestelmäänsä.

4.3.2 Silja Linen varausten teon historia ja nykyisyys

Kysymykset kuusi ja seitsemän selvittivät, miten matkatoimistojen virkailijat ovat tähän saakka olleet yhteydessä Silja Lineen tehdessään varauksia varustamon laivoille ja minkälaiseksi he ovat kokeneet varausten teon.

Toimistot ovat pääasiallisesti pitäneet yhteyttä Silja Linen kanssa puhelimitse (33 %), telefaxilla ja sähköpostilla (50 %) sekä yleisen varausjärjestelmän kautta (17 %). Varausten tekeminen Silja Linen laivoille on ollut 75 %:n mukaan hyvin helppoa tai helppoa ja vain neljännes toimistoista kertoi varausten tekemisen olevan melko tai hyvin vaikeaa.

4.3.3 Uudesta järjestelmästä tiedottaminen

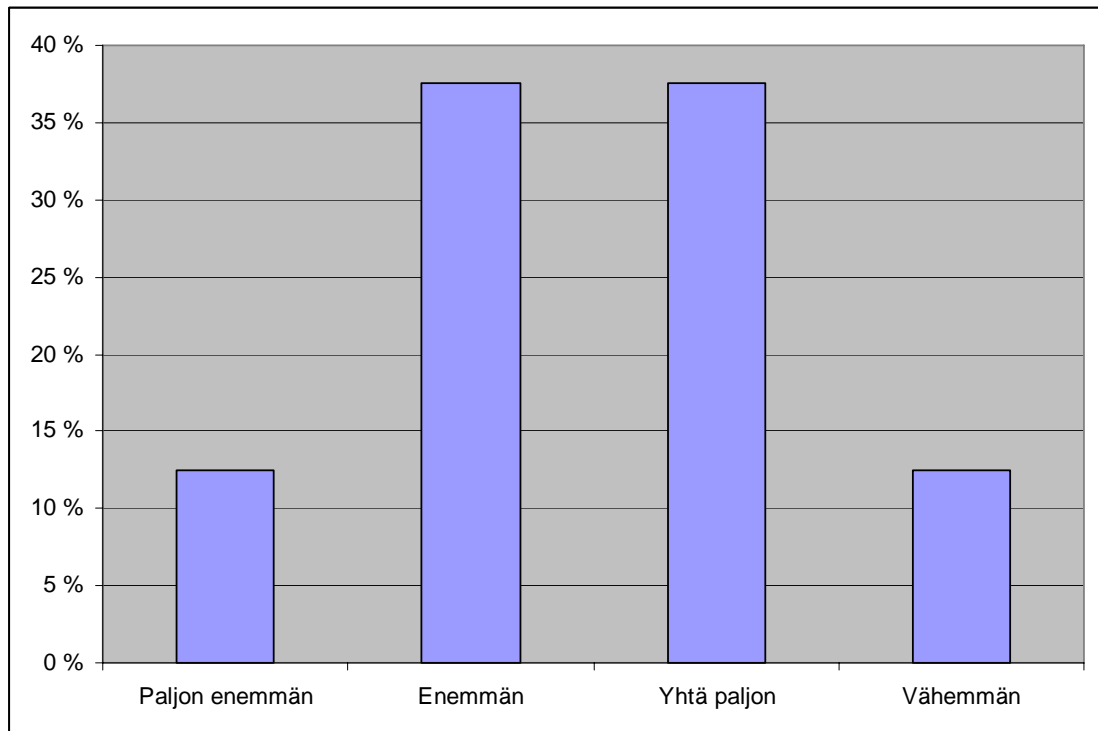
Seuraavat kolme kysymystä valottivat Silja Linen tiedottamista uudesta mahdollisuudesta, tehdä varauksia tulevan uuden online-varausjärjestelmän SiljaWebin kautta sekä mitä tapaa matkatoimistot toivovat tulevaisuudessa omaksi pääasialliseksi varausmahdollisuudekseen.

Matkatoimistoille oli lähetetty kesällä 2007 tietopaketti Silja Linen uudesta varausjärjestelmästä ja tarjottu mahdollisuutta käyttöönottoon ja koulutukseen syksyn aikana. Toimistoista 13 % katsoi tämän paketin sisältävän tarpeeksi tietoa tulevasta online-varausmahdollisuudesta, 50 prosentin mukaan tietoa oli tullut jonkin verran, neljänneksen mielestä ei ollenkaan ja 13 % ei osannut sanoa, oliko saanut kyseistä materiaalia. Saatu informaatio oli ollut tarpeellista 29 prosentille, mielenkiintoisena sitä piti 43 % ja 28 % en osannut sanoa. Tarpeettomana saatua tietoa ei pitänyt kukaan.

Tulevaisuudessa suurin osa, 67 % virkailijoista haluaa varata Tallink Siljan matkoja online-varausjärjestelmän kautta. Telefaksilla ja sähköpostilla 22 % ja puhelimitse enää vain 11 %. Yksikään vastannut toimisto ei halunnut tulevaisuudessa tehdä varauksia yleisten varausjärjestelmien kautta.

4.3.4 Online-järjestelmien vaikutus päivittäiseen työhön

Viimeisellä neljällä valintakysymyksellä yritettiin selvittää, kuinka eri palveluntarjoajien omat online-varausjärjestelmät vaikuttavat päivittäiseen työntekoon, ajankäyttöön, myyntiin ja tulokseen.



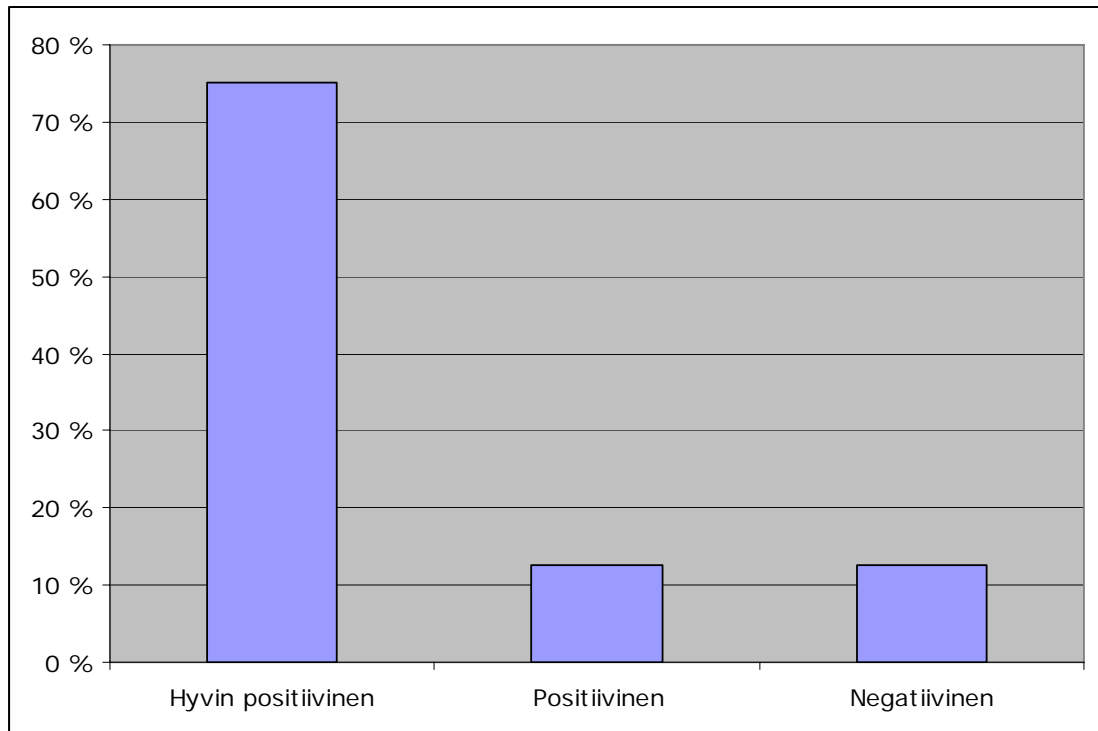
KUVIO 3. Ajankäytön muutos

Käytettäessä päivän aikana usean eri palveluntuottajan omaa sivustoa joudutaan kirjautumaan sisään moneen eri järjestelmään useasti työpäivän aikana. Kuvio 3 näkyy ajankäyttö verrattaessa erillisten varausjärjestelmien käyttöä yleisvarausjärjestelmään.

Etsittäessä asiakkaalle parhaita mahdollisia vaihtoehtoja tulee helposti käytettyä tuttuja, tunnettuja varaussivustoja. Uuden palvelutarjoajan sivuston löytäminen veisi ehkä liikaa aikaa ja sen sijaan, että etsisi uusien, ennestään tuntemattomien palveluntarjoajien online-varausmahdollisuuksia neljännes vastanneista myöntää käyttävänsä paljon enemmän ja toinen neljännes enemmän ennestään tuntemiensa palveluntarjoajien online-varausjärjestelmiä. Puolet vastanneista käyttää yhtä paljon uusien ja jo tuntemiensa palveluntarjoajien sivustoja.

Online-varausjärjestelmien käytön lisääntyminen on odotetusti vaikuttanut matkatoimistojen liiketoimintaan ja tulokseen. Internet-pohjaisten järjestelmien etuna on nopeus sekä tiedonsiirron vaivattomuus varauksen, lipunkirjoituksen, tilityksen ja raportoinnin välillä. Vaikutus vastanneiden matkatoimistojen

liiketoimintaan selviää kuviosta 4. Yhdelläkään tutkituista toimistoista vaikutus ei ollut olematonta tai hyvin negatiivista.



KUVIO 4. Vaikutus liiketoimintaan

Yleisesti ottaen online-järjestelmiin oltiin tyytyväisiä. Puolet vastaajista piti erilaisten matkailun Internet-pohjaisten online-järjestelmien käytettävyyttä hyvin helppona ja toinen puoli helppona. Osallistuneista matkatoimistoista kukaan ei pitänyt käytettävyyttä melko tai hyvin vaikeana.

4.4 Avoimet kysymykset

Avoimissa kysymyksissä annettiin matkatoimistovirkailijoille mahdollisuus kertoa toivomuksiaan, odotuksiaan ja mahdollisia pelkojaan Silja Linen uudesta online-varausjärjestelmästä sekä yleisesti muista jo käytössä olevista, vastaavista järjestelmistä.

Odotukset SiljaWebin käytöstä

Online-järjestelmän odotetaan olevan nopeampi varaustapa kuin telefax ja sähköposti, joita tällä hetkellä käytetään paljon varausten tekoon. Samalla sähköpostien määrä vähenee, kun toimistot voivat itse nähdä reaaliaikaisen paikatilanteen, tehdä varauksen ja tulostaa asiakkaan matkavahvistuksen suoraan Internetin kautta. Järjestelmän halutaan olevan helppo käyttää ja mahdollistaa erilaisten tuotepakettien varaamisen sujuvasti.

Toiveet ja unelmat SiljaWebin käytöstä

Uuden järjestelmän toivotaan antavan mahdollisuus myös varausten helppoon muokkaukseen, muutoksiin, lisäyksiin ja peruutuksiin. Kaikkia Silja Linen tuotteita toivotaan varattavaksi online järjestelmän kautta, tällä hetkellä esimerkiksi ryhmämatkavaraukset joudutaan tekemään sähköpostilla tai puhelimitse varustamon omasta paikkavaraamosta. Järjestelmän toivotaan olevan luotettava ja jälleen kerran toistui myös toive nopeudesta.

Pelot SiljaWebin käytöstä

Uusien järjestelmien käyttöönotossa esiintyy usein lastenvaivoja, kyselyyn vastanneet toimistot pelkäsivät uuden tekniikan mukana tulevia ongelmia. Pelkona tai haittana koetaan myös henkilökohtaisen, inhimillisen kontaktin väheneminen ja/tai loppuminen varustamon varaamohenkilökunnan kanssa.

Muut ajatukset online varausjärjestelmistä yleensä

Matkanjärjestäjät voivat harvoin käyttää palveluntuottajien erillisiä online-varausjärjestelmiä, sillä heidän kokoamansa valmiit matkapaketit muodostuvat useamman eri palveluntuottajan tarjonnasta. Perinteiset yksittäis- ja/tai yritysmatkoja myyvät toimistot voivat sen sijaan paremmin hyödyntää online-varausjärjestelmien mahdollisuuksia.

4.5 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Matkatoimistojen vastauksia analysoitaessa selvisi, että niiden toivomuksena on mahdollisimman helppokäyttöinen, varmasti toimiva selainpohjainen varausjärjestelmä, joka kautta voitaisiin varata kakkia Silja Linen tuotteita.

Tärkeänä pidettiin nopeiden varausvahvistusten saamista sekä myös joustavaa varausten muutos- ja peruutusmahdollisuutta. Internetiin siirtyminen kuitenkin jättää asiakassuhteesta pois inhimillisen henkilökohtaisen kontaktin.

Vastaajat olivat tyytyväisiä nykyisiin käytössä oleviin palveluntarjoajien omiin selainpohjaisiin varausjärjestelmiin, sillä niillä on ollut suurimmalle osalle erittäin positiivinen vaikutus liiketoimintaan. Tarjonta Internetin kautta laajenee ja uusia palveluntarjoajia on haluttaessa helppo löytää. Joskus kuitenkin turvaudutaan ennestään tiedossa oleviin varaussivustoihin eikä haeta uusia palveluntarjoajia ja matkanjärjestäjiä. Yksittäiset online-järjestelmät ovat olleet helppokäyttöisiä, vastausajat lyhyitä ja niiden saavutettavuus on ollut hyvä. Reaaliaikainen online-järjestelmä nopeuttaa asiakaspalvelua, esimerkiksi lipunkirjoitusta samoin kuin myynnin edelleen tilittämistä palveluntarjoajille. Silti monen erillisen varausjärjestelmän käyttö ja niihin erikseen kirjautuminen vie päivässä enemmän aikaa kuin käytettäessä yhtä yleistä matkailun varausjärjestelmää.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan pitää ainoastaan suuntaa antavina pienen vastausmäärän vuoksi. Online-varausjärjestelmät varmasti lisääntyvät matkailuelinkeinon parissa tulevaisuudessa, sillä niiden avulla pienikin palveluntuottajat voi tavoittaa maailmanlaajuiset markkinat helposti.

Kesällä 2006 Silja Line kävi neuvotteluja mahdollisesta liittymisestä Amadeus Ferryyn, joka on matkatoimistoille suunnattu laivaliikenteen graafinen käyttöliittymä, mutta siitä yhteistyöstä jättyädyttiin pois. Toinen Silja Linelle tarjottu yhteistyömahdollisuus kesällä 2006 oli European Ferry Sea-RS, matkustajaliikennevarustamoiden yhteinen oma online järjestelmä, jonka kehitys on tällä hetkellä ilmeisesti jäissä.

Tutkimus selvitti toimeksiantajan toivomuksesta Euroopan päämatkamyyjien toiveita varausjärjestelmän jakelukanavan muodosta. Tulosta voidaan ehkä käyttää suunniteltaessa mahdollista yhteistyötä muiden laivayhtiöiden ja varausjärjestelmiä tarjoavien yritysten kanssa. Tallink Siljan fuusioitumisen ja yrityskulttuurin muuttumisen myötä tutkimuksen alkuperäinen lähtökohta ei välttämättä ole enää ajankohtainen.

6 POHDINTA

Tietotekniikan kehittyminen ja varsinkin Internetin käytön lisääntyminen on helpottanut matkailualan palveluiden tunnettavuutta, saavutettavuutta ja käytettävyyttä. Yksittäiset palveluntarjoajat saavat tuotteensa ja palvelunsa asiakkaiden ja matkatoimistojen tietoisuuteen yhä nopeammin ja yhä laajemmalle, nykyään koko maailma voi olla myyntialueena pienemmällekin palveluntuottajalle.

Myynnin ja markkinoinnin järjestelmien integrointi samaan järjestelmään matkavarausten ja lipunmyynnin kanssa mahdollistaa myös palvelujen jakeluverkkona toimivien matkatoimistojen liiketoiminnan sujuvuuden. Varaustilanteista ja erilaisten asiakasryhmien käyttäytymisestä sujuvasti saatava informaatio antavat myynti- ja markkinointihenkilöstön käyttöön arvokasta tietoa ja mahdollisuuden reagoida nopeasti muuttuviin tilanteisiin.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että online-varausjärjestelmät ovat jo matkatoimistojen nykypäivää, mutta niiden varmuuden ja vastausnopeuden kehittämisessä riittää varmasti tehtävää. Tallink Siljan uusi Seaware tulee varmasti olemaan uudenaikainen, dynaaminen järjestelmä, jonka käyttö tulevaisuudessa on nopeaa ja varmaa.

Rajoitteet

Tutkimuksen venyminen aiheutui osaksi Silja Linen myynnistä tutkimuksen teon aikana. Aloitettaessa tutkimuksen kohteena oli Silja Linen Euroopan markkinoiden jakelureitin selvittäminen. Myynti Tallinkille siirsi pitkään kehitteillä olleen Seawaren käyttöönottoa varustamoiden toimintojen integroinnin ajaksi.

Tulevaisuus

Tällä hetkellä vuoden 2008 varauksia siirretään Seadatasta Seawareen ja kun siirto on saatu tehtyä, matkatoimistojen online yhteyttä Tallink Siljan varausjärjestelmään kehitetään varmasti tulevaisuuden tarpeita vastaavaksi.

LÄHTEET

Amadeus Finland, 2006. Viitattu 29.8.2007. Amadeus Finland Oy:n sivusto.

[Http://www.amadeus.fi/index.htm](http://www.amadeus.fi/index.htm)

Amadeus IT Group SA. Viitattu 23.9.2007. Amadeuksen kotisivut

[Http://www.amadeus.com/amadeus/x5126.html](http://www.amadeus.com/amadeus/x5126.html)

Amadeus Press Kit Q2 2007. Viitattu 23.9.2007. Amadeuksen lehdistötiedote.

[Http://www.amadeus.com/amadeus/x67283.html](http://www.amadeus.com/amadeus/x67283.html)

Amadeus IT Group SA, Ferry Lines Websites 2007. Viitattu 29.8.2007.

Amadeus IT Group SA:n varustamosivusto.

[Http://www.amadeus.com/ferrylines/ferrylines.html](http://www.amadeus.com/ferrylines/ferrylines.html)

Galileo International, Inc. Yrityksen kotisivut. Viitattu 11.11.2007.

[Http://www.galileo.se/default.asp?cmd=company](http://www.galileo.se/default.asp?cmd=company)

Hemmi, J., Lehtinen, J.R. & Vuoristo, K-V. 1982. Matkailun perusteet. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11 p., osin uud.laitos. Helsinki: Tammi.

Koivula-Nurmilaakso, E. Myynti- ja markkinointijohtaja, Silja Line GmbH Continent. Haastattelu 25.8.2006

Nummelin, J. 2007. Help Desk Team Leader, Tallink Silja Oy.

Puhelinkeskustelu / Haastattelu 2.11.2007

Oy Dataflow Ab, 1983. Käyttäjän ohjeet, Silja Line - Seadata

Oy Silja Line Ab, Sperry Univac, 1973. Bookia -varausjärjestelmän esite

Oy Silja Line Ab, 1982. 25 vuotta valkoisilla laivoilla. Silja Linen julkaisu.

Saastamoinen, J. 2007. Ei mitään henkilökohtaista. Aamulehti: su|asiat
29.7.2007, 17.

Sabre Holdings Company, 2007. Yrityksen kotisivut. Viitattu 11.11.2007
[Http://www.sabretravelnetwork.com/about/history.htm#2000](http://www.sabretravelnetwork.com/about/history.htm#2000)

Silja Oy Ab, 2006. Rewiev on operations 2005. Viitattu 27.8.2007.
[Http://www.silja.com/NR/rdonlyres/84C22B50-BBD6-40CC-B84B-7D1BFE24EDCD/0/ReviewOnOperations2005.pdf](http://www.silja.com/NR/rdonlyres/84C22B50-BBD6-40CC-B84B-7D1BFE24EDCD/0/ReviewOnOperations2005.pdf)

Silja Oy Ab, 2005. Silja 2004 vuosikatsaus. Viitattu 27.8.2007.
[Http://ext1.silja.com/attachment/e073ec844422e75e9ef64191ccd41c31/53b55ff837c6cd27bd67910d48091afe/Silja_vsk_04+.pdf](http://ext1.silja.com/attachment/e073ec844422e75e9ef64191ccd41c31/53b55ff837c6cd27bd67910d48091afe/Silja_vsk_04+.pdf)

Tallink Silja GmbH, 2007. Viitattu 29.8.2007. Tallink Silja GmbH sivusto.
[Http://www.tallinksilja.com/de/](http://www.tallinksilja.com/de/)

Tallink Silja Oy, 2007. Viitattu 29.8.2007. Tallink Silja Oy:n sivusto.
[Http://www.tallinksilja.com/fi/mainMenu/company/](http://www.tallinksilja.com/fi/mainMenu/company/)

Tallink Silja Oy, 2007. Viitattu 29.8.2007. Tallink Silja Oy:n sivusto.
[Http://www.tallinksilja.com/fi/mainMenu/company/news/NewBookingSystem.htm](http://www.tallinksilja.com/fi/mainMenu/company/news/NewBookingSystem.htm)

Versonix Corporation, 2005. Viitattu 3.11.2007. Yhtiön sivusto.
[Http://www.versonix.com/pages/news_20050414.asp](http://www.versonix.com/pages/news_20050414.asp)
[Http://www.versonix.com/pages/products_Seaware.asp](http://www.versonix.com/pages/products_Seaware.asp)

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake matkatoimistoille

Dear Madam / Sir,

My name is Tarja Huilla and I am a student at the Jyväskylä University of Applied Sciences (former Jyväskylä Polytechnic) in Finland.

I am at the stage of completing my Bachelor's Degree Programme in Business Information Systems and the information gathered with this questionnaire gives me valuable knowledge for my Bachelor's Thesis.

My Bachelor's Thesis is an assignment from Sales Director Erja Koivula of Tallink Silja GmbH. I got your contact information from her.

The theme of my Bachelor's Thesis is the opinions and the use of online booking systems in travel business and more closely the new SiljaWeb, which has been introduced to you in June, 2007 and has the implementation plan for autumn/winter 2007-2008.

I kindly ask you to use few minutes of your precious time to read through and answer my questions. I really appreciate your help and professional opinion.

You can fill in the form by clicking with your mouse and writing on the boxes of the open questions. At the end, press "Send" and your answer will be forwarded to my email. If you have any difficulties with the form, you can always print and fill it manually and send me a scanned copy by email (tarja.huilla.hti@jamk.fi).

I am looking forward to receive your answers
by Thursday, the 25th of October, 2007

Thank You!

With the kindest regards,

Tarja Huilla

Email: tarja.huilla.hti@jamk.fi

www.jamk.fi/English/education/index.htm

Background information

1) Country, where your office is situated:

- Austria Belgium Czeck Republic
 France Great Britain Hungary
 Italy The Netherlands Spain
 Switzerland Other, which? _____

2) Number of employees:

- 1 - 5 6 - 10 11-15 16 -

3) Type of business

4) TA Private travel

5) TA, Group travel _____

6) Tour Operator _____

Other, which? _____

7) Do you sell? Res.sys.*) Online*)

Airline tickets

Ferry tickets

Train tickets

Bus tickets

Hotel reservations

Car rentals

Theatre etc. tickets

Sightseeing tours

Other, which?

Other, which?

*) Through Reservations systems (res.sys.) or Service Provider's own Internet online reservation channel (online)

8) Which reservations system has been or still is in use at your office?

- Amadeus
- Galileo
- Sabre
- Worldspan
- Other, which? _____

Silja Line/Tallink Silja reservations background

9) What has been your main communication link with Silja Line

- Telephone
- Telefax
- Telex
- Reservation system for example Amadeus

10) Has it been easy to make reservations to Tallink Silja

- Very easy**
- Fairly easy**
- Easy**
- Fairly difficult**
- Very difficult**

Tallink Silja reservations future, new SiljaWeb

11) Have you received information of SiljaWeb?

- too much**
- enough**
- some**
- not at all**
- I don't know**

12) Has the information been

- important**
- interesting**
- useless**
- I don't know**

13) Do you want to make reservations for Tallink Silja in the future by

- Telephone
- Telefax
- Telex
- Reservation system like Amadeus etc.
- Online, SiljaWeb

How does it affect your daily work, when you have to use many separate online reservations systems of different service providers (SP)?

- 14) How much time compared to one big common system (Amadeus etc.)
 much more more same less
 much less
- 15) How much more you use the SP you already know over the new SPs in Internet?
 much more more same less
 much less
- 16) What kind of affect the use of online reservation systems has on your business?
 very positive positive no effect negative
 very negative
- 17) Usability of the separate Internet online reservations systems in general
 very easy easy difficult very difficult
 can't say
- 18) Access to the Internet online reservations systems in general
 very easy easy difficult very difficult
 can't say

Expectations of SiljaWeb:

Hopes and dreams of SiljaWeb:

Fears of SiljaWeb:

Other ideas of online reservation systems in general:

Thank You!

Submit