



Kuidas disainida **PÖÖRINGUT?**

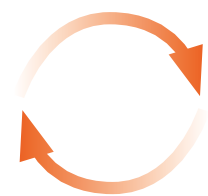


TALLINNA SADAM
Heade sõnumite sadam

CF&S

 **DENESTI**

TALLINNA LENNUJAAM 



Uus teenus: pööring

Teenusedisain

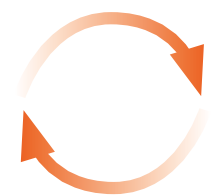
Esitaja: AS Tallinna Sadam

Teenuse väljatöötamisel
kaasosalejad:
AS Tallinna Lennujaam
Deneesti OÜ
CF & S Estonia AS



TALLINNA  **SADAM**
Heade sõnumite sadam





Mis on pööring?

Pööring (inglise keeles *turnaround*) on merematke algus või lõpp sadamas, kus ristluslaeva reisijad vahetuvad: ühe ristluse reisijad lahkuvad ja saabuvad järgmise ristluse reisijad.

Laevakruisiide mõistes on pööring reisijate vahetamise protseduur, kus sama sihtkoht on nii kruisi algus- kui ka lõpp-punktiks.

Seega tähistab mõiste lennuki/laeva saabumise ja väljumise vahele jäävat aega, kui saabunud reisijad tulevad maha, uued reisijad lähevad peale ja lennuk/laev seatakse valmis uueks, järgmiseks reisiks.

Tallinna Vanasadam sai pööringusadamaks esmakordselt juunis 2011.

Sõna “pööring” valiti välja Tallinna Lennujaama ja Tallinna Sadama korraldatud konkursil ingliskeelsele terminile “*turnaround*” eestikeelse vaste leidmiseks.



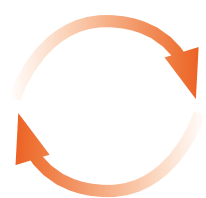
Arenev valdkond

Kruiisivaldkond on üks ASi Tallinna Sadam sadama-tegevuse arenevatest valdkondadest.

Hooaja jooksul külastavad kruiisilaevad Tallinna ca **300 korda** ning toovad linnaga tutvuma üle **430 000 kruiisituristi** ligi **150 erinevast riigist**. Kruiisilaevade külastuste arvu järgi oleme Läänemere regioonis **3. kohal** Kopenhaageni ja Peterburi järel.

Eesmärk oli teha Tallinnast Läänemere kruiiside algus- ja lõpp-punkt, tuues Eestisse rohkem pööringuturiste, kelle teenindamine on keskmisest suurema kasumlikkusega nii kaubandus-, teenindus-, turismi- kui ka transpordisektorile.





Oleme kruiisivaldkonnas jõudnud **uuele tasemele**

Kruiisivaldkonnas **peetakse tegijateks neid sadamaid**, mis kruiisilaevade tavakülastuste teenindamise kõrval toimivad ka kruiiside algus- ja lõpp-punktina. 2011. aastast kuulub ka **Tallinn** nende sadamate ja sihtkohtade hulka, kust kruiisireisid saavad alguse ja lõpu.

See sai võimalikuks eelkõige tänu aastatepikkusele tööle üritamiseks turundada Tallinna kui võimalikku kruiiside algus-ning lõpp-punkti, aga ka headele isiklikele kontaktidele.

Vähemoluline polnud Tallinna Sadama ja lennujaama lähedus üksteisele ja linnale ning meie konkurentsivõimelised hinnad teenusele.

Esimene pööring Eestis toimus 2011. aastal, kui kruiisifirma Happy Cruises lõpetas Tallinnas kruiisi, saatis reisijad lennuki peale ning võttis lennujaamast uued turistid vastu, kellega järjekordsele kruiisile mindi. **Kokku toimus 2011. aastal Tallinnas reisijate vahetus 5 korda, mille jooksul teenindati 7204 kruiisireisijat.**



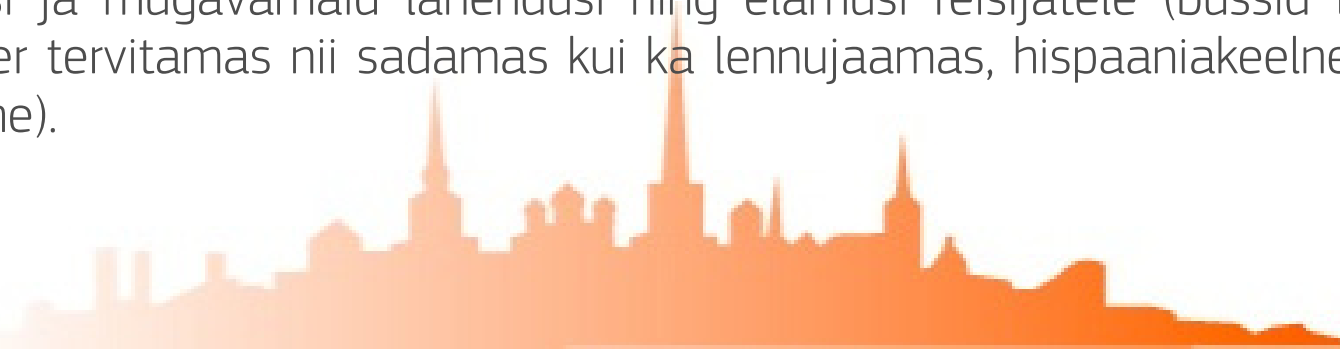
Koostöö on võimalik isegi Eestis

Pööringu läbiviimisega Tallinnas olid hõivatud mitmed erinevad firmad. Reisijate vahetuse operatsiooni oli kaasatud lisaks Tallinna Sadamale ka **Tallinna Lennujaam**, turismifirma **Deneesti**, kes hoolitses reisijate transpordi eest lennujaamast sadamasse ja tagasi ning reisijatele pakutud ekskursioonide eest, laevaagentuur **CF&S Estonia**, kes lisaks laeva agenteerimisele tegeles ka pagasi laadimise ja veoga, turvafirma **G4S**, kes jälgis, et nii reisijad kui ka pagas liiguks sadama ning lennujaama vahel häirimatult ning teised kruisituristide teenindamisega seotud ettevõtted.

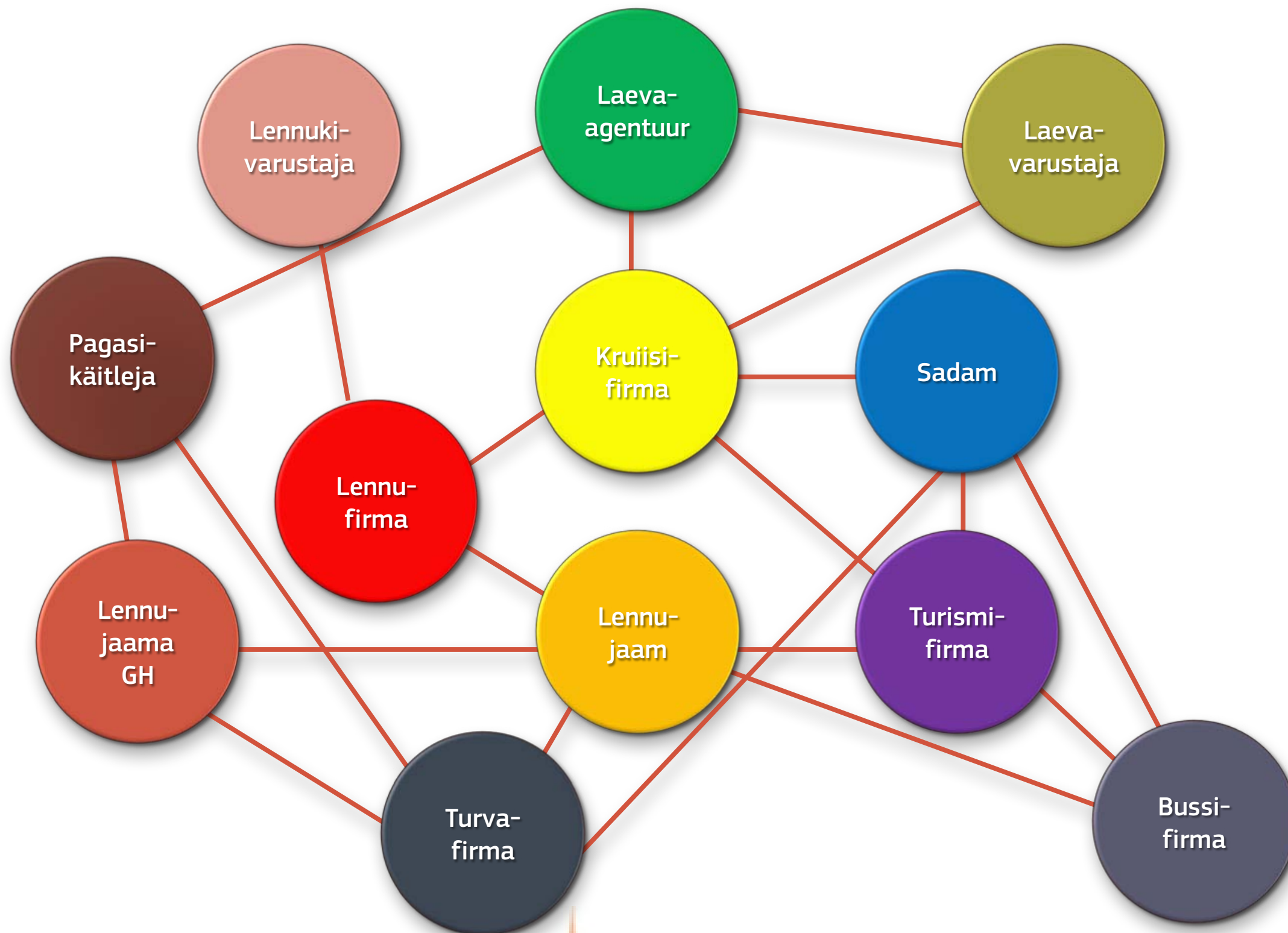


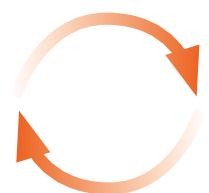
Üheskoos nende firmadega suutsime Eestis üles ehitada **täiesti uue äri** nii, et keegi ei üritanud üksteisele „ära panna“. **Kogu teenuseahel tuli ühiselt disainida**. Punkt punkti ja tegevus tegevuse haaval räägiti läbi (koosolekud), kirjeldati (e-mailid, kirjeldused) kui ka visualiseeriti (fotoülevaated, asendi- ja liikumisplaanid jne) teenuseahelad neile turistidele, kes alustasid kruisireisi Tallinnas kui ka neile, kes lõpetasid selle siin.

Kogemust omandati Kopenhaageni sadamalt ning erinevatelt kruisifirmadelt, millele lisati omalt poolt uusi ja mugavamaid lahendusi ning elamusi reisijatele (bussid lennujaama perroonil, orkester tervitamas nii sadamas kui ka lennujaamas, hispaaniakeelne teenindus, viidamajandus jne).



Koostöö





Näide teenuse protsessi kujundamisest

Väljavõte
protokollist

Ajakava - kruiisi algus Tallinnas:

- Lennukid 15:50 (241 pax) ja 16:35 (390 pax)
- Bussid perroonile vastu ja sealt sadamasse - vastuminevad bussid saabuvad 14:00 (6 bussi) ja 14:30 (8 bussi), peal DenEesti bussikoordinaatorid ning Happy Cruises esindajad (12 in), bussid nummerdatud 1-14.
- Check-in sadamas 16:15
- Happy Cruises 9 inimest saabuvad 15:00 check-in alale.
- Pagasivedu lennujaamast laevale 16:30 ja 17:45
- Kõikide autode ukсед plommitakse lennujaama julgeoleku poolt enne autode lahkumist. Iga auto (saate) kirjas (andakse juhile) peab olema auto reg. nr., plommi nr, pitsat, ametniku allkiri, kuupäev ja vormistamise kellaaeg). Vanasadama ametnikud kontrollivad plommide korrasolekut sadama territooriumil, kinnitavad allkirjaga. Plommide numbrid ja kontrollimise kellaaeg märgitakse veose saatelehele. Pärast kontrollimist saatekirjad laevaagendile (või laeva julgeoleku ohvitserile)
- Tuurid sadamast 17:15-19:30 ja 18:15-20:30,
- Laev väljub sadamast 21:00 (634 pax)

Ajakava - kruiisi lõpp Tallinnas:

- 08:00 laev sadamas (548 pax)
Tuurid 11:15 ja 12:30
- Pagasi laadimine sadamas 08.30
- Pagasivedu sadamast lennujaama 09:45 ja 10:15, lennujaamas ca 10:15 ja 10:45. Teine reis järgneb
- Pagas valmis 14:00
- Pagas eraldi vastavalt lendudele ja pagasi värvidele
- Bussid sadamast 14:00 ja 15:00, lennujaamas 14:20 (133 pax - kollane pagasilipik) ja 15:20 (326 pax - roosa pagasilipik)
- Ekskursioonibussid saabuvad lennujaama: 14:45 (26 pax - roheline pagasilipik) ja 16:00 (62 pax - pruun pagasilipik)
- Check-in avatud kell: 14:00 kuni 16:40/17:25
- Lennukid väljuvad 17:20 (159 pax), 18:05 (388 pax)
- Pardale minek, 16:35 17:20 lennule), 17:20 (kell 18.05 lennule)

Lähenesime loominguliselt

Kruiisilaevade ja -turistide teenindamine Tallinnas algab sellest, kui laev sadamasse sildub. Kruiisilaevade esmaseks vastuvõtjaks on Tallinna Sadam, kes tagab laevade vastuvõtmiseks vajaliku infrastruktuuri, vastutab otseselt kruiisilaevade sildumise eest ning jälgib, et reisijate väljumine laevadest toimuks tõrgeteta.

Pööringu teenindamise juures lisandus kruiisireisi alustavate reisijate piletite registreerimise (*check-in*) korraldamine.

Üks näide sadamapoolsest probleemilahendusest teenuse kujundamisel:

Kui enamikes kruiisisadamates on pööringu läbiviimiseks paigaldatud spetsiaalsed telk-terminalid või kohandatud mõni vana laohoone, siis Tallinnas selleks vabad pinnad puudusid. Seega võeti lahendusena pööringu läbiviimiseks kasutusele sadama **peahoone aatrium**, kuhu paigaldati spetsiaalsed *check-in* lauad. Selline lahendus, mis kõlas esmalt väljaöeldult küll pigem naljana, toimis, ja igal juhul suutsime eristuda. Sahinad räägivad, et tegevust käisid piilumas lausa naaber-sadamate, aga ka teiste kruiisifirmade inimesed.



Tulemus

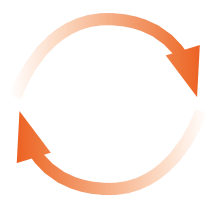
Pööringu teenindamine on sihtkohale oluline, sest teenuse osutamisse on kaasatud rohkem firmasid, mis omakorda tähendab **suuremat majanduslikku mõju sihtkohale**. Vastavalt AS Tallinna Sadam analüüsile on pööringu kogukäive tavakülastustest 2,3 korda suurem (kruisifirma ostud ettevõtetelt, reisijate kulutused linnas) ning 3,6 korda suurem kui võrrelda ainult kruisifirma oste ettevõtetelt (sadama-, lootsi-, lennujaama- ja veeteedeameti maksud, transport, ekskursioonid, pagasikäitlus, agenteerimistasud, laevavarustamine jms).

Tallinna toimimine reisijate vahetussadamana ei ole oluline mitte ainult tänu suuremale sellega seotud firmade osalusele ja nende poolt teenitud rahahulgale, vaid see on ka **ideaalne võimalus Tallinna ja Eestit väljapoole turundada**. Nendele turistidele, kes Eestis oma kruisi alustasid või lõpetasid, jäi Tallinn kindlasti meelde. Samuti on pööring ka Eestiseselt pälvinud rohkelt **tähelepanu ja tunnustust**.

Veelgi **olulisem tulemus osapooltele** on aga see, et tänu edukale koostööle ja positiivsele tagasisidele teenindab Tallinn 2012. aastal kruisiturul hoopis tunnustatuma ja veelgi suuremaid reisijate hulka sisu toova kruisifirma **Pullmantur'i** pööringuid (5 pööringut ja kuni 16 000 turisti) ning loodetavasti lisandub järgnevatel aastatel veel uusi huvilisi (eelbroneeringuid 2013. aastaks on tehtud juba 2 firma poolt).

Eduka turunduse ja teenusedisaini protsessi tulemusena oleme suutnud tõsta **Tallinna maailmakaardile** kui arvestatava pööringu-sihtkoha.





Eesti keel sai sõna võrra rikkamaks

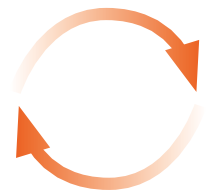
Tänu uuele teenusele sai ka eesti keel ühe sõna võrra rikkamaks – pööring.

Tallinna Lennujaam ja Tallinna Sadam kuulutasid 2011. aasta suvel üheskoos välja konkursi leidmaks eestikeelne vaste sõnale *turnaround*, mis tähendabki laevakruiside mõistes reisijate vahetamise protseduuri, kus sama sihtkoht/sadam on nii kruisi algus- kui ka lõpp-punktiks.



Konkursile laekus üle 300 ettepaneku, võidusõna „pööring“ pakkus välja kolm inimest. Sõnause hindajateks olid Tallinna Lennujaama, Tallinna Sadama ja Eesti Keele Instituudi esindajad.





Teenusedisaini väärtusahel & tulemused

Partnerid

Sihtkoha turundusorg.
Tallinna Sadam
Tallinna Lennujaam
Reisibüroo
Laevaagentuur

Loots, Veeteede Amet
Politsei & piirivalve
Toll
Laevaagentuur
Tallinna Sadam
Tallinna lennujaam
Laevavarustajad

Tallinna Sadam
Tallinna lennujaam
Laevaagentuur
Reisibüroo
Kohalik omavalitsus
Atraksioonid
Transpordifirmad
Kauplejad, toitlustus, majutus

Teenus

Turundus & müük

Laeva/lennuki
teenindamine

Reisijate &
meeskonna
teenindamine

Tegevused

Sihtkohaturundus
Müügitoetus
Uuringud & statistika
Avalikud suhted
Mainekujundus

Navigatsioon
Piirikontroll
Tollikontroll
Formaalsused
Infrastruktuur
Ohutus, sildumine
Laeva varustamine

Sadama/lennujaamateenus
Ekskursioonid
Turismi infrastruktuur
Toitlustus, kaubandus, majutus
Meelelahutus
Julgeolek
Informatsioon
Heakord

- 
- Kliendirahulolu
 - Turumahu suurendamine
 - Tulude suurendamine
 - Kulude vähendamine
 - Tootluse tõstmine



Kuidas välja tuli?





Saabujate
vastuvõtt:
tiimitöö!





Pagasi-
käitlemine



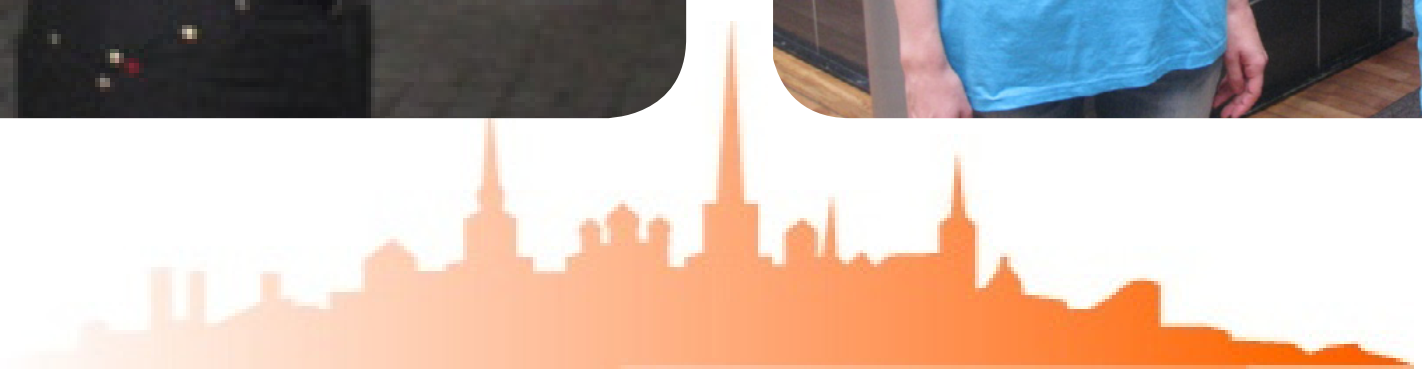


Transport
sadama ja len-
nujaama vahel
& linnaekskur-
sioonid





Kliendi-
kesksus
ka pisi-
detailides





Check-in'i
korraldamine





Soe ja
personaalne
vastuvõtt





Bon
voyage!





TALLINNA  SADAM

Heade sõnumite sadam

TÄNANE!



CF&S

 DEN EESTI

TALLINNA LENNUJAAM 

