

Asiakaskokemus VR:llä – kehitys, hinnoittelu ja matkaketjut

Salla Ketola

Myynti- ja asiakaskokemusjohtaja

Paikallisliikennepäivät 27.9.2019

Missä menemme?

Yli 13 milj.

matkaa kaukoliikenteen
junissa viime vuonna

Yli 70 milj.

matkaa lähiliikenteen
junissa viime vuonna

Yli 100 milj.

sivujen näyttökertaa
vr.fi:ssä
viime vuonna

n. 1100 junaa

liikenteessä
päivittäin

**130 000 myytyä
lihapulla-annosta**

RavintoLavaunussa
vuodessa



Brändimme on vahva

- 97 % tunnistaa VR:n brändin
- 86 % harkitsee
- 37 % suosii

Yli 80%

lipuista myydään
itsepalvelu-
kanavistamme

NPS 50

kaukoliikenteen
suosittelemuus
on hyvällä tasolla

39 milj.

istuntoa VR.fi-
verkkokaupassa
viime vuonna

Yli 1 milj.

viikoittaista
verkkopalvelujen
käyttäjää



Me haluamme

Palvella kaikkia asiakkaitamme
henkilökohtaisemmin

Luoda uusia, asiakkaan tarpeille
rakentuvia palveluita

Poistaa junamatkustamisen esteitä
erityisesti suurimmissa kaupungeissa

Luoda suunnan sille, miltä sujuva ja
ympäristöystävällinen liikkuminen
näyttää tulevaisuudessa



Parempi asiakasymmärrys, paremmat palvelut

- **Asiakaskokemus** rakentuu jokaisessa kohtaamisessa asiakkaan ja meidän välillämme, tapahtuipa se sitten junassa, somessa tai sovelluksessa.
- **Asiakasymmärryksen ja palveluiden parantamiseksi kuuntelemme asiakkaitamme** mm. junissa, asiakaspalvelukohtaamisissa, asiakaspalautteissa, somessa ja **kehitämme palveluita yhdessä** heidän kanssaan.
- Vuorovaikutuksemme asiakkaiden kanssa on sävyltään **avointa, ytimekästä, inhimillistä ja henkilökohtaista**



Asiakas- ymmärrystä datalähtöisesti

– mitä mittaamme?



Kohti personoitua kokemusta

Asiakas 360°

Asiakasprofiilit ja asiakkaan tunnistaminen paremman palvelun tuottamiseksi

Ostopolun sujuvoittaminen

Järjestelmä muistaa asiakkaan alennusryhmän, suosikki-istumapaikan ja tyypillisen matkaseurueen

Häiriöviestintä

Reaaliaikainen tieto oman junamatkan etenemisestä

Henkilökohtaiset viestit ja tarjoukset

Reittisuositukset ostohistorian perusteella, palvelutarjonta asiakkaan profiilin perusteella, oikeat ehdotukset oikeassa kanavassa, oikealla hetkellä

Uudistamme myyntikanavamme

Hyvät matkustajat, tämä on **matka** **kohti uutta**

Enemmän kuuntelua

Asiakkaamme ovat kommunikoineet, mikä palvelussamme kaipaa kohennusta ja näitä asioita toteutamme nyt.

Enemmän sujuvuutta

Uusi mobiilisovellus tuo matkaan lisää joustavuutta ja vähentää vaivaa.

Enemmän juuri sinun

Tulevaisuudessa palvelumme vastaavat matkustajien yksilöllisiin tarpeisiin.



Confidential



Uudet lippuautomaatit
10.6.2019 alkaen



Uusi mobiilisovellus
kesäkuussa 2019



Uusi verkkopalvelu
VR.fi syksyllä 2019

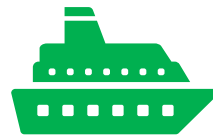


Uusia matkaketjukumppaneita
vuoden kuluessa



Yhä personoidumpaa
asiakasviestintää tulevaisuudessa

Mitkä liikkumisen palvelut hinnoittelevat dynaamisesti?



TALLINK | SILJA LINE

VIKING LINE



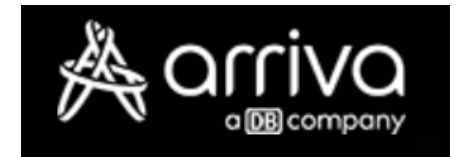
FINNAIR



PAUNU LÄNSILINJAT OY



Go-Ahead



Hinnoittelu

Liiketoiminnan kasvu rakentuu datalle ja asiakasymmärrykselle.

Kehitämme hinnoittelua asiakaslähtöisesti

Tavoittelemme saavutettavaa ja kaikille kiinnostavaa matkustamisen palvelua



Matkaketjut – matka ovelta ovelle

200 000
matkustajaa
päivässä

Sujuvampaa
matkustamista:
koko matka
yhdellä ostolla

Juna
vaihtoehdoksi
myös uusille
asiakasryhmille

Luvassa uutta:
Parkki
Taksi
Vuokra-auto
Bussilippu



Kiitos!

Salla Ketola

Myynti- ja asiakaskokemusjohtaja
salla.ketola@vr.fi