

A photograph of three women smiling and talking, overlaid with a semi-transparent red filter. The woman on the left has curly hair and wears a red and black plaid shirt. The woman in the middle has long blonde hair, wears glasses, a grey cardigan, and a purple lanyard with a badge. The woman on the right has long wavy blonde hair and wears a light-colored button-down shirt.

020202 Palvelut Oy ja 02 Taksi

02Taksi

Aki Keskinen

Asiakkuusjohtaja

020202 Palvelut Oy

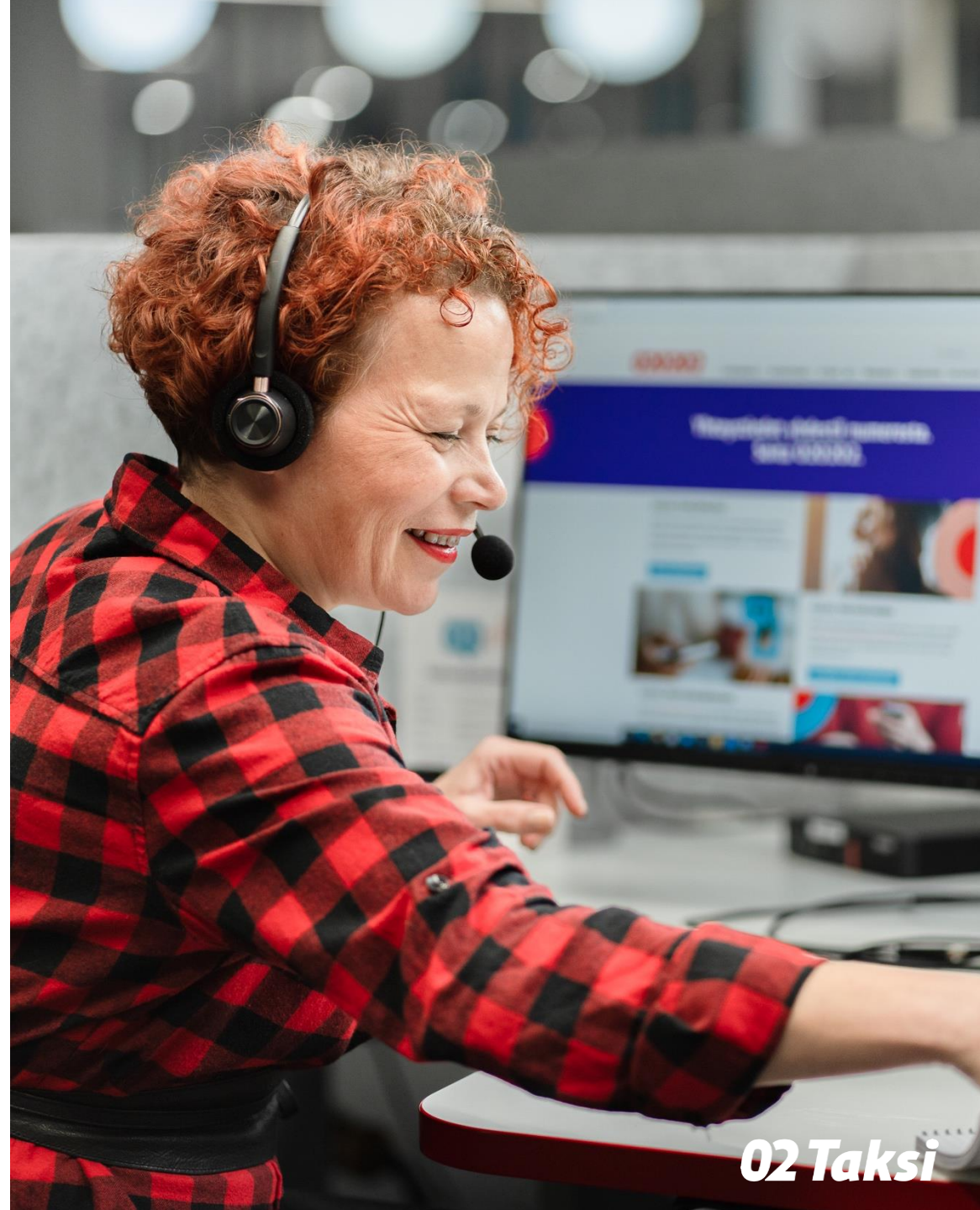
Joukahaisenkatu 1
20520 TURKU
aki.keskinen@020202.fi



020202 & 02 Taksi

- 170 työntekijää
- Liikevaihto + 30M€
- Toimipisteet Turussa, Porissa, Lappeenrannassa ja Helsingissä
- Great Place to Work -sertifioitu työpaikka
- Kotimainen ja kotimaisessa omistuksessa oleva yritys

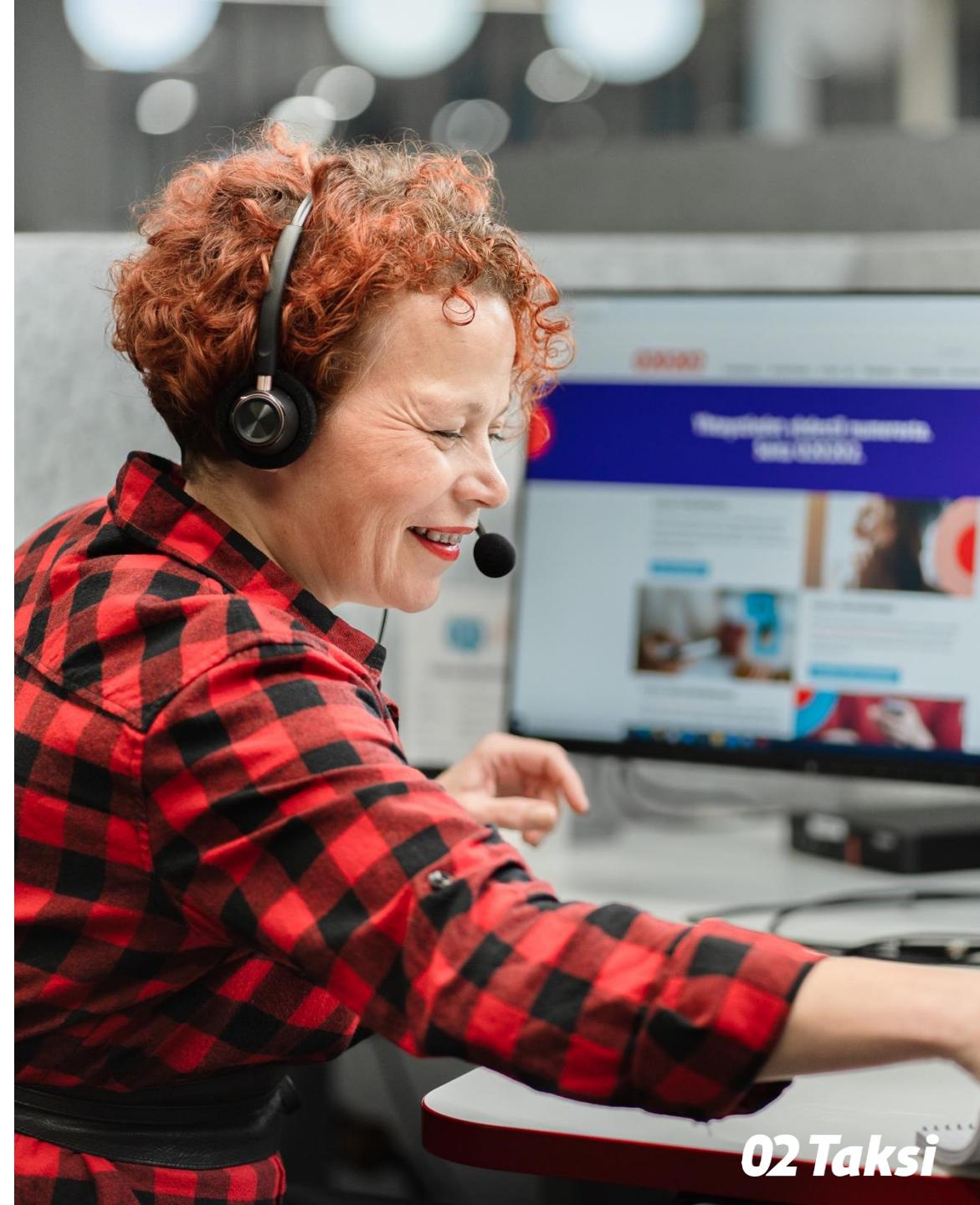
- Arvot
 - Laatu
 - Joustavuus
 - Tehokkuus
 - Vastuullisuus



Toiminnan laatu syntyy systemaattisesta toimintamallista

- Systemaattinen perehdytysprosessi
- Seurantamalli tulokkaasta ammattilaiseksi
- Jatkuva valmentava johtaminen
- Säännölliset asiakaspalveluvalmennukset
- Laadun mittaaminen arvioilla ja katsauksilla
- Tavoiteohjattu toimintamalli
- Asiakaspalvelijat mukana O2:n tavoitepalkkio-ohjelmassa
- Pojopörssi = pelillistetty erillinen palkitsemisjärjestelmä asiakaspalvelijoille

Vi betjänar också på svenska





Asiakkaitamme

- Noin 50 taksiyhtiötä ympäri Suomen
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
- Satakunnan hyvinvointialue
- Salon kaupunki, kutsuohjattu palveluliikenne
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

A photograph of three women smiling and talking, overlaid with a semi-transparent red filter. The woman on the left has curly hair and wears a red and black plaid shirt. The woman in the middle has long blonde hair, wears glasses, a grey cardigan, and a lanyard with a badge. The woman on the right has long wavy blonde hair and wears a light-colored button-down shirt.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

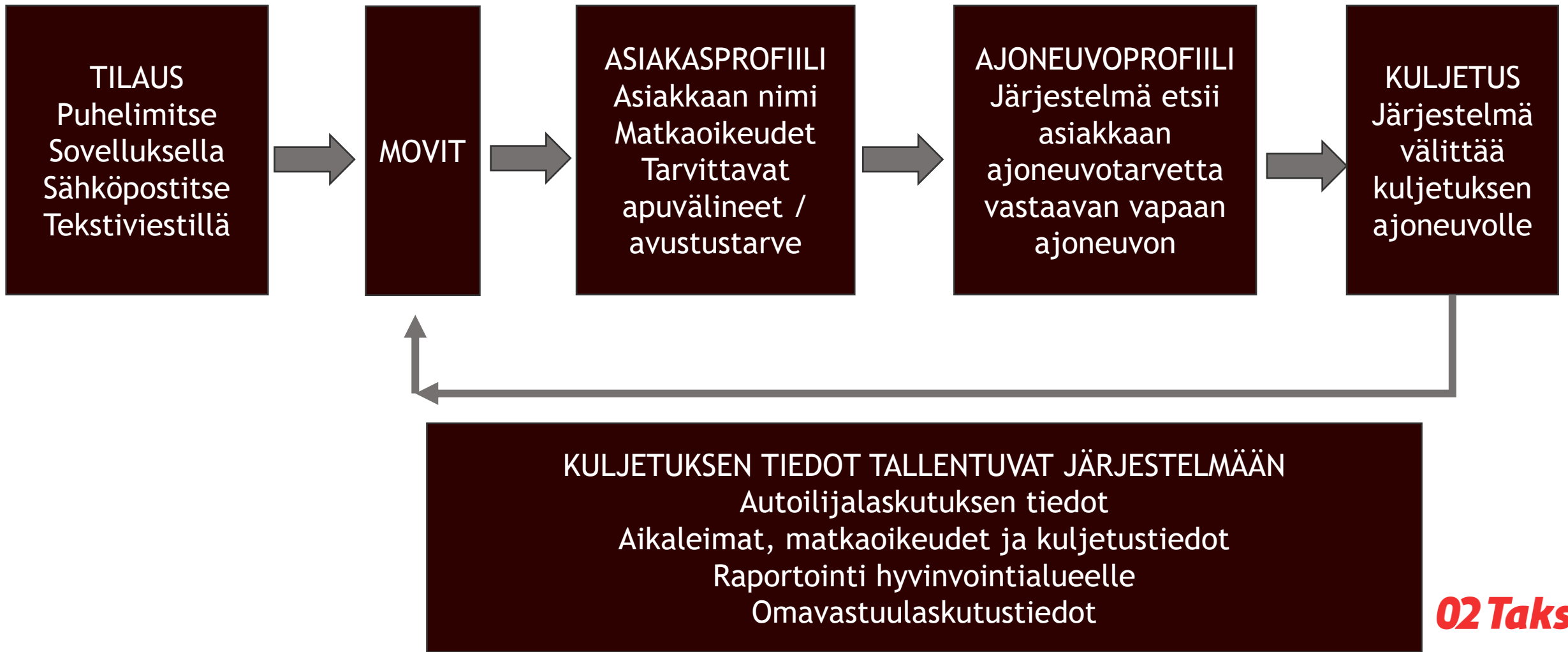
Henkilökuljetusten välitys

02 Taksi

Kuljetusten välityksen periaatteet

- Keskitetty henkilökuljetusten välitys alkaa 18.3.2024
- Hyvinvointialue lähettää asiakkaille **asiakasohjeen** ennen palvelun aloitusta
- Nykyiset matkakortit poistuvat
- 020202 Palvelut toimii aina Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen soveltamisohjeiden ja asiakkaiden kuljetuspalvelupäätösten mukaisesti
- Kaikki kuljetukset tilataan jatkossa palvelukeskuksesta
- Vakiotaksitilaukset tekee vakiotaksin kuljettaja, vakiotaksin asiakas varaa kuljetukset autoilijalta
- Kuljetuksia ajavat autoilijakilpailutuksessa valituksi tulleet autoilijat

Miten järjestelmä toimii?





Järjestelmän kannalta keskeiset tiedot:

- 1. Asiakasprofiili**
- 2. Ajoneuvojen profiilit ja kuljettajatiedot**

Järjestelmä yhdistää asiakkaan tarpeen ja tarjolla olevien ajoneuvojen ominaisuudet toisiinsa



Kuljetuksia voi tilata:

- Tilaussovelluksella
- Puhelimitse (paikallisverkkomaksu)
- Sähköpostitse
- Tekstiviestillä

Tilaussovellus on selainpohjainen sovellus, joka täyttää saavutettavuuden WCAG-normin AA-tasolla. Ohjeet tilaamiseen ja käyttöönottoon toimitetaan asiakkaille

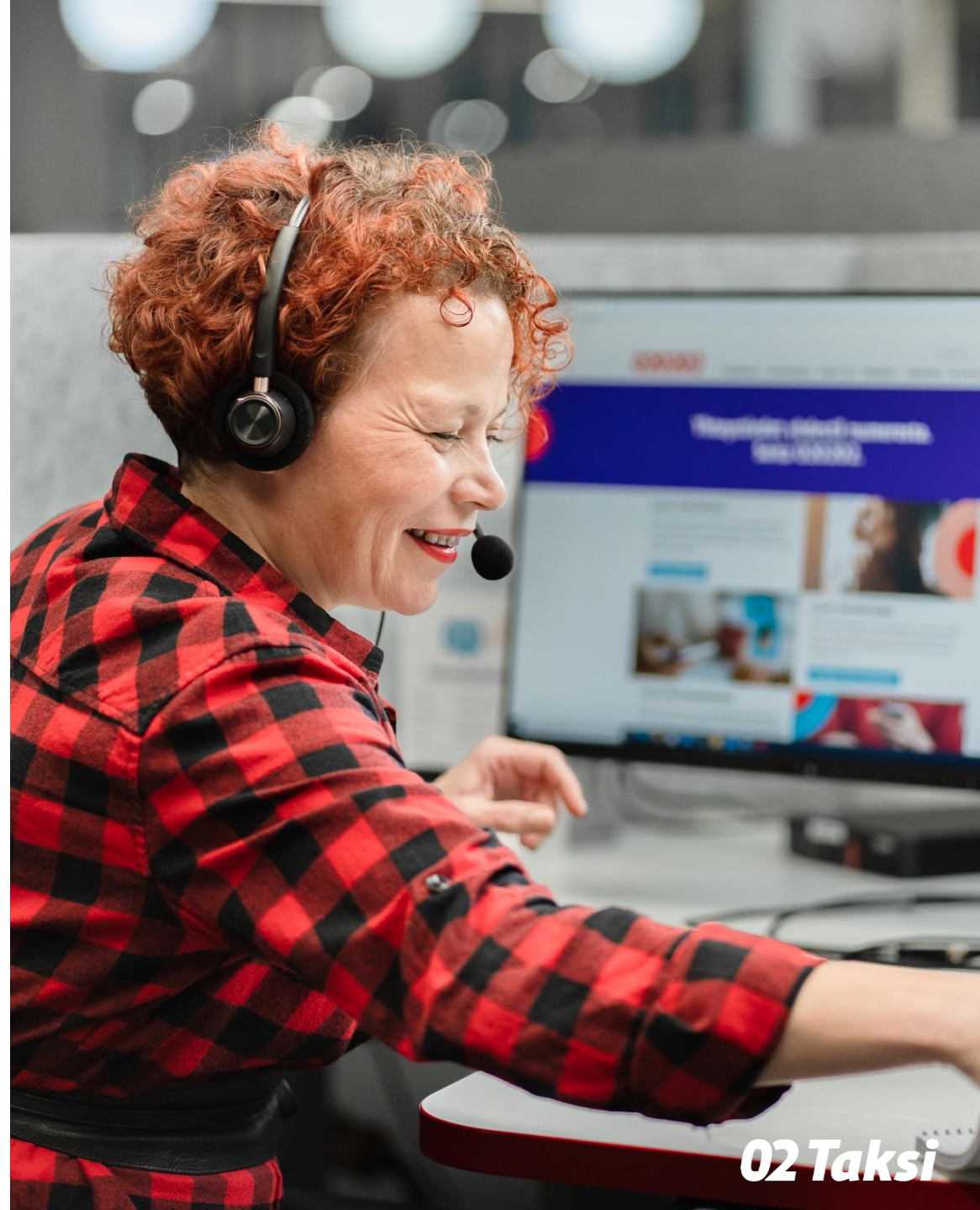
Heti-kyytejä voi tilata ainoastaan puhelimitse tai asiakassovelluksella

Ostavastuut

- Jatkossa hyvinvointialue laskuttaa ostavastuut asiakkailta jälkikäteen. Niitä ei enää makseta kuljettajille autoissa.
- Ostavastuiden suuruuden määrittää hyvinvointialue.
- Järjestelmä muodostaa ostavastuuaineiston automaattisesti.

Kuljetusten yhdistely

Kuljetuksia tullaan yhdistämään mahdollisuuksien mukaan, mikäli asiakkaalla ei ole yksinmatkustusosoikeuta





Asiakaspalaute

- Asiakkaita varten luodaan palautekanava
- Palautteet mieluiten sähköpostitse, voidaan vastaanottaa myös puhelimitse