



Saatamme yhteen.

# Asiakascase: Lähialuematkoilta viisumi turvallisesti ja vaivatta – toimiva ja luotettava kuljetusprosessi keskiössä

Viisuminhaku ei ole enää työlästä paperisotaa, sillä Lähialuematkat hoitaa kokonaisvaltaisesti viisumiprosessin asiakkaan puolesta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että Lähialuematkat asioi asiakkaan puolesta kohdemaan konsulaatissa, huolehtii viisumin valmiiksi, pitää asiakkaan ajan tasalla viisumitilauksen vaiheista ja auttaa mahdollisissa kysymyksissä viisumin hakuprosessiin liittyen. Jotta viisumin tilaus olisi mahdollisimman nopeaa ja helppoa, sen voi hoitaa kokonaan verkossa. Viisumidokumentit kuljettaa Matkahuolto, joka vastaa asiakirjojen turvallisesta kuljetuksesta.

Vuonna 1991 perustettu Lähialuematkat järjestää matkapalveluita Venäjälle ja sen lähialueille sekä tarjoaa viisumipalveluita kaikkialle maailmaan. Lähialuematkojen kautta kulkee keskimäärin 30 000 yksityis- ja yritysasiakkaiden viisumia vuosittain. Jatkuvasti kasvussa olevien viisumihakujen verkkokauppatoiminnan mahdollistaa asiakaskeksyyden ja joustavien ratkaisumallien lisäksi logistiikkakumppanin laaja palveluverkosto.

## Seuraa viisumin matkaa verkossa

Viisumin hakemisesta on pyritty tekemään mahdollisimman selkeää ja helppoa. Lähialuematkojen SoloVisa online-palvelun avulla asiakas voi itse seurata viisumitilauksen vaiheita verkossa, lähettää viestejä ja liitteitä (kuten valokuvan tai matkavakuutustodistuksen) sekä vastaanottaa sähköpostitse tilanpäivityksiä viisumihakemuksen etenemisestä. Viimeisin viesti saapuu, kun viisumi lähtee Matkahuollon kyydissä kohti asiakasta.

*”Viisuminhakuun liittyy monia huomioitavia asioita, ja haluamme helpottaa asiakkaidemme matkansuunnittelua kokoamalla kaiken tarpeellisen helposti yhteen luotettavaan tietopankkiin. SoloVisasta löytyy ajantasainen tieto viisumimaista, -määräyksistä ja -tyypeistä, viisumin hinnasta sekä kaikista asiakirjoista, jotka meille tulee toimittaa konsulaattikäsittelyä varten. Sieltä voi tarkistaa, mitä viisuminhakua varten tarvitaan jo ennen tilausta”,* kertoo Lähialuematkojen avainasiakaspäällikkö Armi Sood.

## Turvallinen ja toimiva palveluketju

Viisumihakemuksia tehdään yhä enenevässä määrin verkossa. Lähialuematkojen yritysasiakkaista noin 60 prosenttia ja yksityisasiakkaista noin 30 prosenttia käyttää SoloVisa-palvelua hankkiessaan viisumipalve-

luita. Henkilötietojen ja asiakirjojen turvallinen välittäminen, säilyttäminen ja kuljettaminen on keskeinen kriteeri myös yhteistyökumppanuutta rakennettaessa.

*”Markkinoiden ensimmäisenä viisumien verkkopalvelutarjoajana viisumipalveluprosessin sähköistämisenä meidän täytyy pystyä kehittämään asiakkaillemme räätälöityjä ratkaisuja, jotka todella toimivat – palveluksemme asiakkaitamme mahdollisimman hyvin. Meille on ehdottoman tärkeää taata alusta loppuun turvallinen ja toimiva palveluketju. Tästä lähtökohdasta yhteistyömme Matkahuollon kanssa saikin alkunsa”,* Sood jatkaa.

## Logistiikkakumppanilta räätälöityjä ratkaisuja

Matkahuollon logistiikkapalvelut on integroitu suoraan Lähialuematkojen SoloVisa-järjestelmään, joten asiakas voi valita itselleen sopivan kuljetusvaihtoehdon suoraan viisumia hakiessa. Kun viisumihakemus on täytetty, Matkahuolto huolehtii passin ja tarvittavat liitteet eteenpäin. Asiakirjojen lähetys onnistuu kaikista Matkahuollon toimipaikoista ja asiamiestoimipaikoista. Tilaajan ei tarvitse tulostaa osoitekorttia tai varata rahaa mukaan. Lähialuematkojen palvelu sisältää kuljetuksen ja osoitekortti tulostetaan lähetyspisteessä, kunhan mukana on tilaushetkellä verkosta saatu aktiivointikoodi. Valmiin viisumin matkaa taas voi seurata lähetysvahvistuksen yhteydessä toimitettavan seurantakoodin avulla ja noutopisteeksi valita itselleen mieluisimman yli 800 noutopisteen joukosta. Asiakirjojen kuljetus hoituu usein yhdessä päivässä. Asiakirjojen kuljetuksessa ja käsittelyssä on erityispaino turvallisuuden varmistamisella, joten asiakas voi huoletta jättää asiakirjat kuljetettavaksi.

*”Viisumin käsittelyaika vaihtelee muun muassa viranomaisohjeistuksesta riippuen, eikä asiakirjojen kuljetus asiakkaalle ja takaisin vie logistiikkakumppaniltamme yleensä kuin yhdestä kolmeen arkipäivää. Tiimimme aloittaa viisumihakemuksen käsittelyn heti asiakirjojen saavuttua toimistollemme. Yhteistyön kautta varmistamme palvelun joustavuuden”,* Sood kuvailee palveluketjun kulkua.