
AS LIINIRONGID KASUTAJAKOGEMUSE AUDITI

PAKKUMISE KÜSIMINE

04.10.2022

Austatud ettevõtte esindaja - kutsume Teid osalema Elroni kasutajakogemuse auditi pakkumise koostamisel.



AS Eesti Liinirongid (Elron) põhitegevusalaks on Eesti-sisese reisijateveo korraldamine rongidega. Meie rongiparki kuulub **20** diiselrongi ja **18** elektrirongi. **2021. aastal** teenindasime üle **6** miljoni reisija. Reisijate arvu kasvatamine ja rongisõidu populariseerimine on ühed Elroni põhieesmärkidest.

Elron soovib välise partneri abil läbi viia kvalitatiivset kasutajakogemuse auditit, mille eesmärk on kaardistada erinevad reisijaprofiilid, nende elukaar ja puutepunktid teenusega, tuues välja nii eelised kui ka peamised kitsaskohad ja prioriteetsus, millega kasutajakogemuse parandamiseks edaspidi tegeleda. Seda nii tänase, kui ka 2025. aastal liinile suunduvate uute rongide kontekstis.

KASUTAJAKOGEMUSE AUDITI PAKKUMISE PIDEPUNKTID

Kasutajakogemuse audit viiakse läbi **kahe etapis**.

Esimene etapp hõlmab uuringut ja järeltõlgimist.

Teine etapp koosneb lahendusideedest ja võimalikust teostusest.

Esimeselt sõlmitakse valitud koostööpartneriga leping esimese etapi läbiviimiseks, ühtlasi jäetakse võimalus realiseerida sama lepingu raames teise kasutajakogemuse etapi läbiviimine ning edasised järeltegevused.

I etapi sisu. Kasutajakogemuse hetkeolukorra ja kliendiprofiilide kaardistamine, *sh* kliendiprofiilide elukaare määramine. Olulisemate kliendigruppide teekonna kindlaks määramine erinevates asukohtades (puutepunktid – rongis, perroonil, raudteejaamas üle Eesti), erinevatel aegadel (hommik, õhtu, nädalavahetus, tiptunnil jt – ideaalis ka erinevatel aastaegadel) ja erinevates kanalites (sõidugraafik, piletiost, mobiil, veebikeskkond jne).

Ülevaate tegemine ja hüpoteeside valideerimine (vaatlused, vestlused, intervjuud, varjutused). Esimese etapi käigus uuritakse näideteks referentse teistest relevantsetest valdkondadest (buss, lennuk, takso vms).

Elron ei anna kasutamiseks reisijate isikuandmeid.

Oodatav tulemus. Esimese etapi sisendi põhjal koostatud kirjalik analüüs, milles on lisaks eelmistele pidepunktidele välja toodud kasutajakogemuse kitsaskohad (mida saab kohe parandada) ja kasutajakogemuse võimalused (mida tulevikus arendada), vormistus ja kokkuvõtte mis on aluseks lahenduste väljatöötamisel. Tulemus esitletakse Tellija töögrupile vastavalt kokkulepitud ajakavale.

II etapi sisuks on lahendusideed ja võimalik teostus. Eelneva etapi tulemusel kujunenud detailset ülevaatest, olemasolevatele kitsaskohtadele ning erinevate kliendisegmentide reaalsele vajadustele tuginedes välja töötada lahendustepanekud kasutajakogemuse parandamiseks. Ettepanek tegevusplaanile ning prioriteetsusele.

Oodatav tulemus. Valmib selge ja läbimõeldud jätkutegevuste plaan (esitatakse tellijale kirjalikult) kasutajakogemuse parandamiseks, mis hõlmab esmaseid kiireid/väikeseid lahendusi kui ka pikaajalisi tegevusi, mille elluviimine vajab enam aega ja ressursse. Tulemus esitletakse Tellija töögrupile vastavalt kokkulepitud ajakavale.

Täiendav informatsioon:

- Pakkumised tuleb esitada esimesele ja teisele etapile nii, et neid on võimalik tellijal eraldi hinnata, *sh* tuua eraldi välja mõlema etapi maksumus.
- I etapi pakkumine peab sisaldama teostust, maksumust ja ajavaadet.
- Pakkumiste esitamise tähtaeg on 14.oktoober 2022.
- Pakkumus tuleb edastada e-posti aadressile pille.kauber@elron.ee.
- Projekti eeldatav algusaeg november 2022.
- Parima pakkumise valmimisel lähtutakse: koostöökogemusest sarnaste projektide läbiviimisel era- ja riigiettevõtetega, referentside esitamisest, projektimeeskonna kompetentsusest, rahvusvahelisest koostöökogemusest, projekti läbiviimise ajaraamist, tulemuste saavutamise lahendustest ja koostööpakkumise etappide lõpphindadest.
- Koostöölepingut ei sõlmita pakkujaga, kellel on maksuvõlg MTA avaliku andmebaasi kohaselt.

Täiendavate küsimuste korral, palun võtke ühendust.

Lugupidamisega

Pille Kauber
Äriarendusjuht
mob +372 53490430

e-mail: pille.kauber@elron.ee