

Pakettien säilytysaika muuttuu – Tavoitteena entistäkin sujuvampi asiakaskokemus

Matkahuollon pakettien säilytysaika lyhenee seitsemästä viiteen päivään maaliskuun alussa. Muutoksen tavoitteena on vapauttaa tilaa pakettiautomaateissa nopeammin, jotta yhä useampi asiakas saa pakettinsa haluamaansa paikkaan myös ruuhka-aikoina. Samalla Matkahuolto jatkaa asiakaskokemuksen kehittämistä laajentamalla rahanarvoisia etuja tarjoavaa pisteohjelmaansa.

”Jopa 97 % paketeista noudetaan jo nyt viiden päivän kuluessa ilmoituksesta. Suosituimmat pakettipisteet ja pakettiautomaatit voivat kuitenkin ruuhkautua. Lyhentämällä säilytysaikaa varmistamme, että mahdollisimman moni saa pakettinsa juuri valitsemaansa noutopisteeseen myös ruuhkaisimpina aikoina”, kertoo Matkahuollon Pakettipalvelut-liiketoiminnan johtaja **Kati Nevalainen**.

Säilytysaikaa voi tarvittaessa helposti pidentää 1–16 päivää Matkahuolto Paketit -sovelluksessa tai verkkosivuilla. Maaliskuun alusta alkaen on mahdollista ostaa lisää säilytysaikaa myös pakettiautomaateissa noutoa odottaville paketeille, mikä tähän asti on ollut mahdollista vain pakettipisteissä oleville paketeille. Lisäksi toinen henkilö voi pääsääntöisesti noutaa paketin noutokoodilla, jos vastaanottaja ei itse pääse hakemaan pakettia säilytysaikana.

Viimeinen noutopäivä näkyy Matkahuollon Paketit -sovelluksesta tai tekstiviestillä tai sähköpostilla toimitetusta saapumisilmoituksesta. Asiakkaita myös muistutetaan viimeisen noutopäivän lähestyessä.

Matkahuolto palkitsee kuluttajia rahanarvoisilla pisteillä ainoana pakettitoimijana

Matkahuolto alkoi palkita kuluttajia rahanarvoisilla pisteillä vuonna 2024 ja palkitseminen laajentui lokakuussa 2025 kuluttajien toiveiden mukaisesti. Pisteitä voi nyt kerryttää Matkahuolto Paketit -sovelluksessa lähettämällä paketin, valitsemalla

Matkahuollon verkkokaupan kassalla toimitusvaihtoehdoksi, jos paketti joudutaan siirtämään esimerkiksi noutopisteen täyttymisen vuoksi jonnekin muualle kuin valittuun noutopisteeseen sekä tietysti noutamalla nopeasti paketin. Pisteillä saa puolestaan alennusta paketin lähettämisestä, säilytysajan pidentämisestä ja kotiinkuljetuksesta.

"Palkitsemalla palveluidemme käytöstä haluamme antaa kuluttajille konkreettista, rahanarvoista hyötyä. Palkitseminen on saanut todella innostuneen vastaanoton ja sesongissa pisteillä lunastettiin jo kymmeniätuhansia alekoodeja. Matkahuolto on Suomen ja ehkä jopa maailman ensimmäinen ja ainoa paketinkuljettaja, joka palkitsee kuluttajia tällä tavoin rahanarvoisilla pisteillä", Nevalainen sanoo.

Palvelupisteverkosto laajenee kuluttajien tarpeiden mukaan

Matkahuollon palvelupisteverkostoon sisältyy jo lähes 2 300 noutopistettä, ja verkostoa kasvatetaan erityisesti suomalaisten suosimilla pakettiautomaateilla jatkuvasti. Syksyllä verkostoon avattiin 90 uutta pakettiautomaattia ja tänä vuonna verkostoon tulossa on yli 300 uutta pakettiautomaattia sekä laajennuksia olemassa oleviin pakettiautomaatteihin, jotta niissä olisi tilaa mahdollisimman monelle paketille.

"Myös palvelupisteverkoston laajennus ja uusien pakettiautomaattien sijainnit suunnitellaan puhtaasti asiakastarpeen mukaan. Säilytysajan muutoksella, verkoston kasvattamisella ja kuluttajien palkitsemisella haluamme varmistaa entistä paremman asiakaskokemuksen jokaiselle pakettiasiakkaalle", Nevalainen tiivistää.

Lisätietoja ja haastattelupyynnöt:

Kati Nevalainen, Johtaja, Pakettipalvelut, kati.nevalainen@matkahuolto.fi, puh. 040 756 5894

Matkahuolto on moderni palveluyhtiö, joka on saattanut ihmiset ja tavarat mutkattomasti yhteen jo yli 90 vuotta. Yhtiön liiketoiminta jakautuu Pakettipalveluihin ja Matkapalveluihin. Pakettipalvelut kuljettavat vuodessa 20 miljoonaa pakettia Suomessa ja ulkomailla, ja Matkahuollon asiakkaita palvelee koko maan kattava yli 2 200 palvelupisteen verkosto. Matkapalveluiden keskiössä ovat kestävän liikunnan palvelut, aikataulut ja liput, joita myydään lähes 8 miljoonaa vuosittain. Liikennöitsijöille yhtiö tuottaa digitaalisia työkaluja liiketoiminnan kehittämiseen. Matkahuolto on sitoutunut tieteeseen perustuviin ilmastotavoitteisiin, ja yhtiön tavoitteena on puolittaa kaikki päästönsä ja olla hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä. Vuonna 2024 Matkahuollon liikevaihto oli 98,3 M€. www.matkahuolto.fi