

Lauri Lindroos
Tiepalvelupäällikkö
Autoliitto ry /
AL-palvelut Oy



0200-8080

Tiepalvelun hälytyskeskus toimii 24 h

Autoliitto on harpannut toiminnassaan ainoan askeleen eteenpäin käynnistämällä muutama vuosi sitten oman hälytyskeskuksen. Keskus on avainasemassa, sillä kaikki tieto kulkee sen kautta.

Muutoksen ja uudistetun palveluverkoston myötä tiepalvelu nousi eurooppalaiselle tasolle. Ilman voimien yhdistämistä ei perinteinen talkootyö olisi enää riittänyt hoitamaan kasvannutta kysyntää. Nykyinen malli on herättänyt laajaa kiinnostusta ja sai hiljan merkittävän eurooppalaisen huomionosoituksen.

Tehtävät hoidetaan yhdessä tietoliikennekonserni Aurian kanssa, joka huolehtii keskuksen henkilöstöstä ja nykyaikaisesta puhelintekniikasta. Hälytyskeskuksen henkilökunta on koulutettu vastaamaan mitä erilaisimpiin kysymyksiin ja hoitamaan kaikkia tiellä eteen tulevia asioita. Autoilijan soittaessa 24h toimiviin tiepalvelunumeroon 0200-8080, automerkin assistance- tai jonkun tur-

vapalvelun numeroon on vastaajana aina fyysinen henkilö, jonka kanssa autettava voi keskustella. Pulassa on aina ihminen ja hätä on usein suuri. Jo se, että joku vastaa ja alkaa ammattitaitoisesti huolehtia asiakkaan ongelmasta, on suuri asia ja helpottaa tukalaa oloa.

Päivystäjiä on kaikkiaan 25 ja heillä on hyvän kielitaidon lisäksi apunaan laajat tiedostot ja linkit moniin apua tuottaviin tahoihin, vakuutusyhtiöihin sekä viranomaisiin. Keskukselta saa myös tietoa monista eri palveluista, tiesäästä ja ruuhkista. Kaikkiaan puheluja tulee vuosittain kymmeniä tuhansia.

Tiepalvelu luonne muuttunut

Autoliitto on tuottanut tiepalvelua jo vuodesta 1952. Muutaman partion harrastuksesta on vuosien varrella kasvanut merkittävä ja nyt 24 tuntia vuorokaudessa toimiva organisaatio. Malli "Team-Ahma" on mennen talven lumia, joskin aitoa auttamisen halua löytyy vanhan mallin mukaisesti. Enää ei ajella ympäriinsä etsimässä autettavia – ei palokuntakaan ajele etsimässä tulipaloja -, mutta silti ollaan valmiina lähtöön.

Enää ei ajella ympäriinsä etsimässä autettavia – ei palokuntakaan ajele etsimässä tulipaloja -, mutta silti ollaan valmiina lähtöön.

Lähes kaikilla on nykyään kännykkä, joten apua soitetään heti haveripaikalta. Tässä hälytyskeskus on ensisijaisen tärkeä: vastaa puhelimeen, arvioi vian ja avuntarpeen ja sopii minkä laatuista apua paikalle lähetetään.

Tiepalvelun toiminta on nykyään asetuksella ohjattua, selkeästi johdettua ja auttajat tehtävänsä koulutettuja. Mukaan ovat tulleet myös vastuukysymykset ja on tiedettävä, mitä saa ja mitä ei saa tehdä.

Pulassa on aina ihminen ja hätä on usein suuri.

Yleisen tiepalvelun toiminta-alue on koko maa. Perusrungon muodostavat Autoliiton tiepalvelupartiot, jonka lisäksi käytössä on laaja yhteistyökumppanien verkosto, joista Suomessa pohjoisin on Nuorgamissa ja eteläisin Hangossa. Sopimuspalveluissa verkosto kattaa koko Euroopan. Tällä mallilla apua tielle voidaan tuottaa 24 tuntia vuorokaudessa.

Avun luonne ja tekniikka on muuttunut

Ajokin jättäessä tielle vanhaan hyvään aikaan lähti kuljettaja yleensä kävelen etsimään taloa, josta useimmiten löytyi joku tekniikan päälle ymmärtävä. Jos ei, hinattiin auto monesti traktorilla talon pihaan ja paikalle kutsuttiin kylän montttööri. Tällöin riitti jakari, rautalanka ja yleistiedot tekniikasta.

Uudet autot ovat pyörillä liikkuvia tietokoneita joissa bitit kulkevat tai sitten ei. Oudot vikavalot vilkkuvat ja joskus auton oma tekniikka päättää ohittaa kuljettajan toivomukset. Autojen käsikirjat opastavat, mutta käytännössä jopa yli 500-sivuinen opus jää hädän hetkellä lukematta.

Tällöin
riitti
jakari,
rautalanka ja
yleistiedot
tekniikasta.

Jos matka katkeaa, tarvitaan tietoa uuden tekniikan oikeista, järjestelmätesteri korjausohjelmiseen ja hyvä koulutus. Jos joku näistä kolmesta puuttuu, ei tiellä voida tehdä mitään. Jos autoa ei tiellä saada kuntoon, tulee matkan jatkua muulla tavoin. Tässä hälytyskeskuksen rooli on ensisijaisen tärkeä. Palvelusta riippuen hälytyskeskus joko hoitaa tarvittavan avun tai kääntää puhelun sopivalle auttajalle.

Assistance- ja turvapalvelut

Autoliiton omistama AL-palvelut Oy hoitaa useiden automerkkien assistance -palveluja ja eri ryhmille räätälöityjä turvapalveluja. Nämä palvelut toimivat hälytyskeskuksen kautta ja ne hoidetaan Suomen lisäksi asiakkaan liikkuesa perinteisen Euroopan alueella, kaikkiaan 42 maassa.

Tulevaisuus alalla on selkeä: hankitaan ennakolta palvelu, joka on itselle sopivin ja samalla voidaan luottaa matkan jatkuvan oman ajokin viasta huolimatta. Palveluissa on eroja, mutta esimerkiksi AL -turva hoitaa paikalle polttoainetta, auttaa renkaanvaihdossa, antaa apuvirtaa ja järjestää tiepalveluapua paikan päälle tai vaihtoehtoisesti hinauksen, tarvittaessa majoituksen, sijaisauton tai matkan jatkamisen muulla tavoin. Laajaan tehtäväkuvaan kuuluu vian sattuessa myös tekninen opastaminen ja lopulta korjatun auton nouto. Kaikki palvelut tilataan Autoliiton hälytyskeskuksen kautta.

Kirjoittaja on Autoliiton tiepalvelupääällikkö, joka on vapaa-aikanaan harrastanut aktiivisesti tiepalvelua vuodesta 1966, eli lähes 40 vuotta.

Apua Kainuun alueella pakkasen ollessa -40 °C.

