

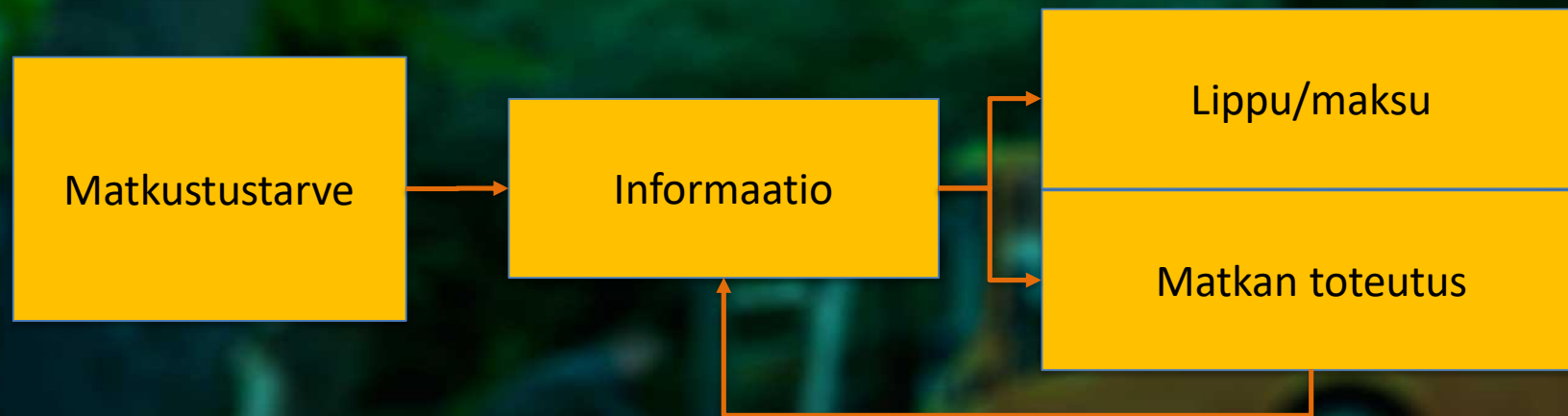
23.5.2019

Roope Ahola



Matkustajainformaatiopalvelut osana kokonaispalvelua

Matkustajan informaatiotarve matkan eri vaiheissa



Informaatiotarpeisiin on olemassa erilaisia toteutusmalleja



Junat lähtevät tältä liikennepaikalta
 Orivesi ← VEHMAINEN → Tampere

Klo	Huomautuksia	Klo	Huomautuksia
5.40	Ma-Pe	7.16	Ma-Pe
11.30	Joka päivä	13.01	La,Su
16.35	Ma-Pe	13.26	Ma-Pe
		18.01	Ma-Pe
		19.01	Pe,Su
Huom.	Juhlapyhien aiheuttamista kulusseloroajoituksista lähemmäs rautatisasemilta		

Junaan pyrkiessinne antakaa sille hyvissä ajoin ja selvästi merkki päivällä: raidetta kohti ojennetulla käsivarrella
 pimeällä: valkoista valoa paikallaan pitämällä

Matkustajan, joka haluaa poistua junasta sellaiselle liikennepaikalle, jolla juna pysähtyy vain tarvittaessa, on ilmoitettava siitä konduktöörille viimeistään edellisellä pysähdyspaikalla.

VR 1224 AS 3000 5/72 Pajo

Matkustuksen informaatiopalvelut murruksessa?



Juuri nyt	Pysäkki	Lähtee	Seuraava
	Pasilan asema 0612 Ratapihantie	6 min	10:48
	Asemapäällikönkatu 0662 Asemapäällikönkatu	7 min	10:49
	Jämsänkatu 0669 Kumpulantie	9 min	10:51
	Pasilan konepaja 0688 Traverssikuja	1 min	10:43
	Kotkankatu 0686 Aleksis Kiven Katu	1 min	10:44
	Sturenkatu 0654 Aleksis Kiven Katu	3 min	10:46
	Fleminginkatu 0682 Fleminginkatu	5 min	10:48
	Helsinginkatu 0250 Helsinginkatu	6 min	10:49
	Kaarlenkatu 0258 Kaarlenkatu	7 min	10:50
	Karhu puisto 0258 Viides linja	8 min	10:50
	Kallion virastotalo 0254 Porthaninkatu 2	Nyt	10:42
	Hakaniemi 0252 Siltasaarenkatu	2 min	10:43
	Kaisaniemenpuisto 0306 Kaisaniemenkatu	5 min	10:46
	Kaisaniemenkatu 0304 Kaisaniemenkatu	6 min	10:47
	Rautatieasema 0302 Kaivokatu	8 min	10:50
	Simonkatu 0231 Simonkatu	1 min	10:43
	Kampintori 0825 Malmimirrille	3 min	10:44
	Ruoholahden villat	4 min	10:46

TVV lippu- ja maksujärjestelmä Oy



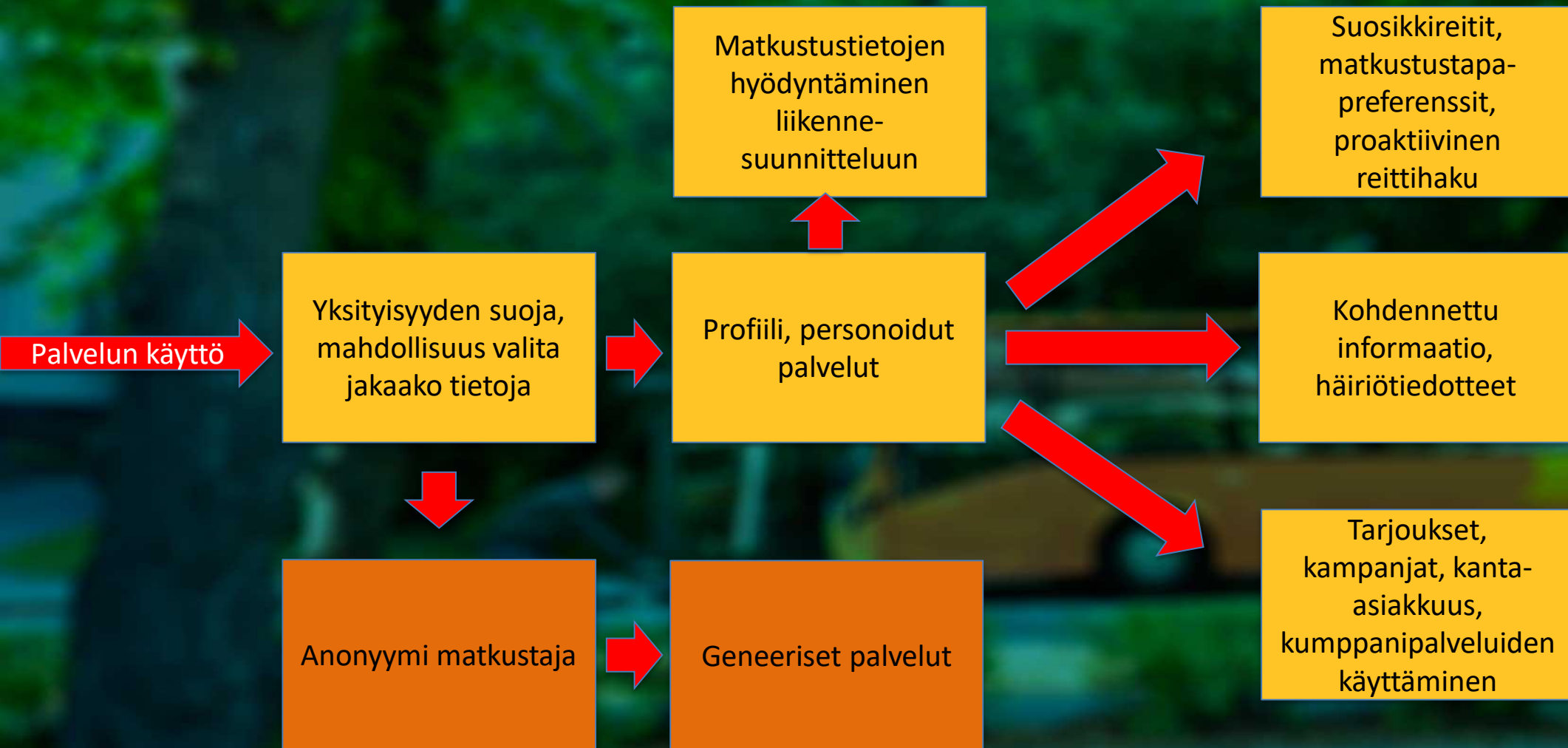
- TVV lippu- ja maksujärjestelmä(LMJ) Oy on kuntien ja Helsingin Seudun Liikenne -kuntayhtymän (HSL) yhteinen IT-palvelu- ja hankintayhtiö
 - tarjoaa lippu- , maksu- ja matkustusinformaatiojärjestelmäpalveluita joukkoliikenteen toimivaltaisille viranomaisille
 - hankkii, tuottaa, kehittää ja hallinnoi joukkoliikenteen ja muiden kunnallisten palveluiden sovelluspalveluja sekä asiantuntijapalveluita
 - ylläpitää Waltti -lippu- ja maksujärjestelmää ja vastaa järjestelmän ja palveluiden jatkokehityksestä



Asiakastarpeiden muutos

- Asiakkaat jakautuvat karkeasti 2 ryhmään palvelutarpeessa
 - Yksinkertaisia, anonyymeja palveluja haluavat
 - Proaktiivisia, asiakaskohtaisia, pitkälle optimoituja palveluja haluavat
- Asiakkaat ovat laatutietoisempia ja osaavat vaatia enemmän
- Yhteiskunnallinen keskustelu kestävän liikkumisen kehittämiseksi
 - Joukkoliikenne, pyöräily & kävely
 - Kulutavan on oltava helppo, edullinen sekä luotettava
- Ei siiloutuneita palveluita → kokonaiskokemus ratkaisee!

Asiakkuuden hyödyntäminen



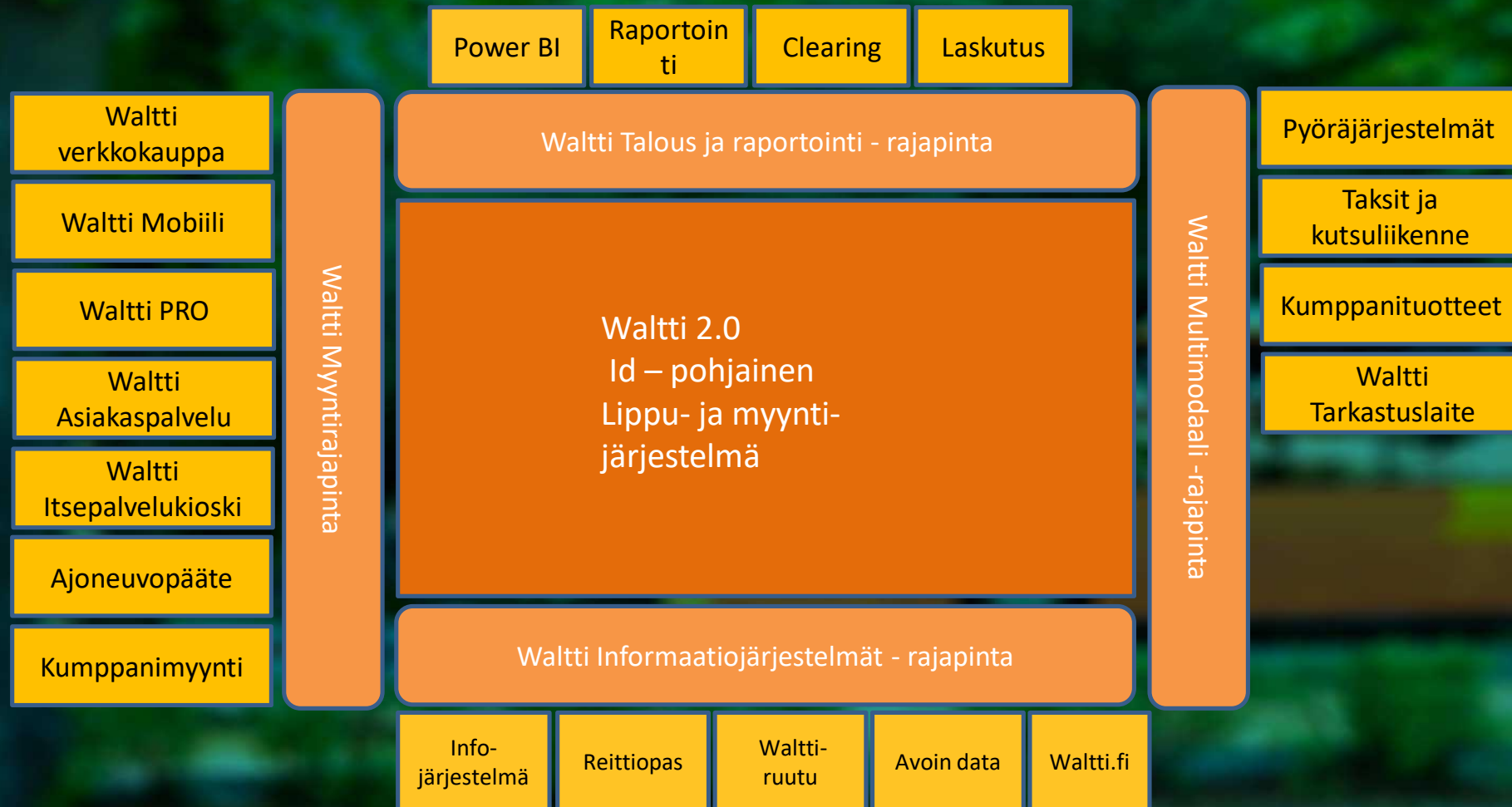
Miten vastaamme tarpeisiin?

Waltti.fi
Info-järjestelmä
Reittiopas
Waltti-ruutu
Avoin data

- Asiakkuuden hyödyntäminen informaatiopalveluissa
 - Asiakaskohtaiset palvelut, asiakkaan preferointien huomioiminen
 - Waltti.fi –sivuston mukauttaminen asiakaskohtaisesti
- Informaatiojärjestelmä
 - Reaaliaikainen tilannekuva
 - Häiriönhallinta
 - Tilastotiedot suunnittelun tueksi
- Digitransit –reittiopas
 - Eri kulkutapojen mallintaminen
 - Lippujen hinnat, lipun ostaminen
 - Häiriötiedotteet
- Waltti-ruutu (näyttöjen ohjausjärjestelmä)
 - Informaatio matkan ajalle
 - Interaktiivisuus asiakkaiden suuntaan
- Avoin data
 - Rajapinnat & dokumentaatio
 - Waltti developer –portaali



Infojärjestelmät osana kokonaispalvelua





Kiitos!