

# VR:n digitaaliset palvelut osana esteetöntä matkaa

Jan Rosnell, Design Lead

1. Esteettömyys, saavutettavuus ja VR:n strategia
2. Saavutettavien palveluiden suunnittelu
3. Matkaketjut, reittisuunnittelu ja tulevaisuus

# VR:n strategia



ASIAKASKOKEMUS



KASVU



TYÖNTEKIJÄKOKEMUS



TEHOKKUUS

# VR kanavastrategia



ASIAKASKOKEMUS



KASVU



TYÖNTEKIJÄKOKEMUS



TEHOKKUUS

**Saavutettavuus**  
muodostaa kaiken digi-  
palvelukehityksen pohjan



ILO

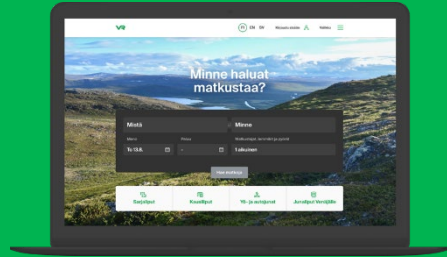
HYÖDYLLISYYS

KÄYTETTÄVYYS

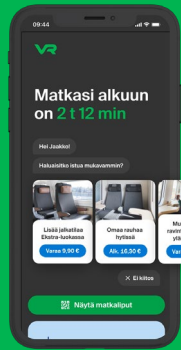
SAAVUTETTAVUUS

- + Asiakaskokemus
- + Kasvu
- + Liiketoiminta
- + Yhteiskuntavastuu

# Lipunmyynti ja palvelu ja kanavat



VR:FI



MATKALLA APP



AUTOMAATIT



R-KIOSKI



KONDUKTÖÖRIT



ASIAKAS PALVELU

ESTEETÖN  
MATKUSTAMINEN



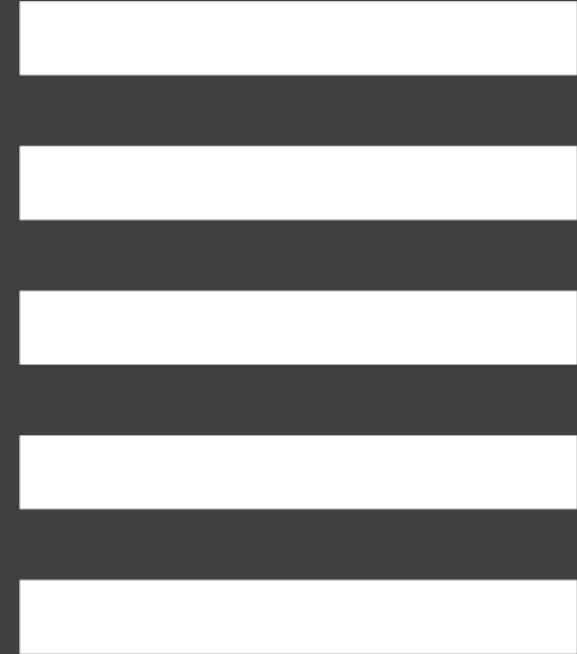
CHAT



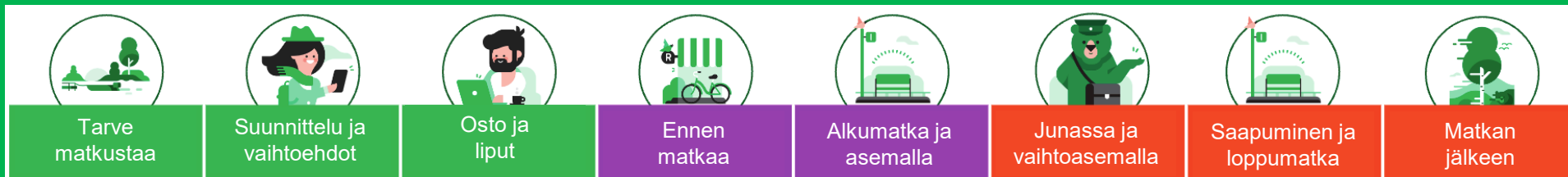
ASEMAMYynti  
TAMPERE JA HELSINKI

# Saavutettavien digipalveluiden suunnittelu

Seitsemän askelta onnistumiseen



# Asikkaan matka on on kokonaisuus



## Asikaskokemuksessa yhdistyvät erityyppiset palveluelementit

### Fyysiset

Asemat, laiturit, pysäkit

Kalusto

### Informaatio

Näytöt

Kuulutukset

Opasteet

Aikataulut

### Ihmisten tuottamat palvelut

Avustuspalvelu

Asiakaspalvelu junassa ja asemalla

Asiakaspalvelu: Puhelimesta / Chatissä

### Digitaaliset

Digitaaliset palvelut

1

Palvelupolun on oltava saumaton – Kaikissa vaiheissa on onnistuttava



## 2 Saavutettavuus heti alusta alkaen

Saavutettavuus on osa suunnittelua, sitä ei voi liimata päälle myöhemmin

VR:n nykyisten palveluiden kehitys alkoi noin neljä vuotta sitten

Nykyinen hyvä tilanne juontaa silloin tehtyihin ratkaisuihin



# 3 Oikeat käyttäjät mukaan

Ideoidaan, testataan ja kehitetään oikeiden käyttäjien kanssa

Kaikki käyttäjäryhmät riittävän laajasti mukaan





## 4 Yhteistyössä on voimaa

Kaikkea ei tarvitse tietää tai osata itse

Apua saa jos sitä osaa pyytää

Suomessa on aktiivinen järjestökenttä

Esteettömyys foorumit HSL:n ja järjestöjen kanssa



## 5 **Auditointi osoittaa nykytilan**

Parhaista aikeista huolimatta kaikkea on vaikea saada kuntoon kerralla

Ulkoisen auditointi auttaa avaamaan silmät ja antaa realistisen kuvan siitä missä mennään ja mitä pitää parantaa

VR.fi ja Matkalla sovellus, liput, sähköpostit ja lomakkeet  
**saavutettavuusauditointi kesällä 2024**



6

## Koko tiimi tarvitsee saavutettavuusosaamista

Digipalveluita kehitettäessä koko tiimillä pitää olla oikea asenne ja riittävät taidot saavutettavien palveluiden kehittämiseen

Saavutettava suunnittelu – Design taso

Tekninen saavutettavuus – Koodi taso

Kognitiivinen saavutettavuus – Prosessien helppous

Saavutettava sisältö – Sisällön rakenteet, selkokieli

Saavutettavuuden testaus – Erilaiset käyttötavat

**Taitojen saavuttaminen vaatii kolutusta**

**VR:llä seuraavat koulutukset syksyllä 2024**





# 7 Kehittäminen ei koskaan loppu

VR:n digipalvelut ovat saavutettavuudeltaan hyviä

**Pyrimme kuitenkin vielä parempaan:**

Kokemusta mitataan

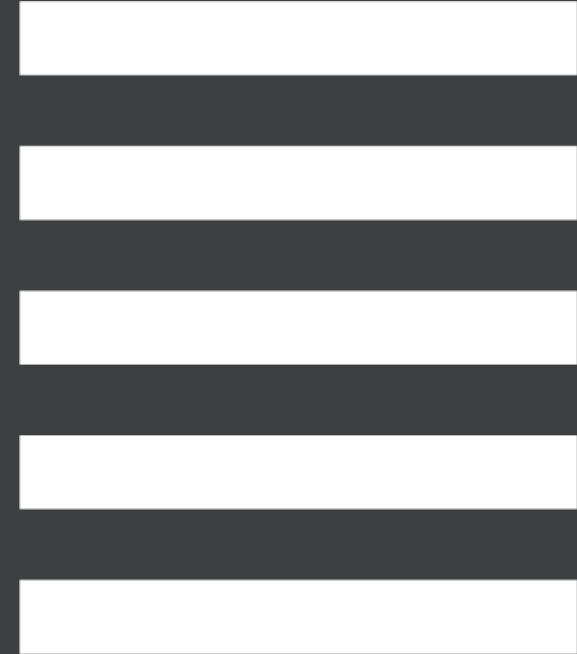
Palautetta kerätään aktiivisesti

Palautetta saadaan lahjana

**Tehdään parannuksia**



# Matkakaketjut, reittisuunnittelu ja tulevaisuus





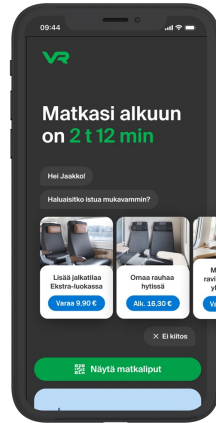
# Esteettömyysvisio



[Liikenne- ja viestintäministeriö, liikennejärjestelmän esteettömyysvisio, 24.11.2023](#)

# VR VISIO

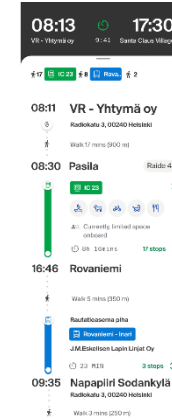
SUUNNITTELU JA LIPUT



SAAVUTETTAVAT  
JA OPASTAVAT  
PALVELUT



MATKAKETJUT  
LIPUT  
OVELTA OVELLE



SUUNNITTELU  
JA OPASTUS  
OVELTA OVELLE

MATKALLA

MULTIMODAALINEN  
MATKATIETO  
JUNISSA

LUOTETTAVA TIETO  
JA OHJEET JA TUKI  
KAIKISSA TILANTEISSA

LUOTETTAVA  
VERKKOYHTEYS

ESTEETÖN KALUSTO

# MATKAKETJUYHTEISTYÖTÄ TEHDÄÄN VALTAKUNNALLISESTI JO 25 TOIMIJAN KANSSA

Matkaketjut ovat tärkeitä junamatkustuksen  
liityntä- sekä jatkoyhteyspalveluita

Matkaketjuja kehitetään kaupallisiin  
sopimuksiin perustuen

Rakennamme matkaketjuja  
rajapintaintegraatioiden avulla

## Yhteistyökumppanimme



# NYKYISET MATKAKETJUPALVELUMME

## JULKINEN LIIKENNE JA MUUT LIIKENNEMUODOT

Kaupunkien ja kuntien paikallisliikenne

Kaupunkipyörät, Helsinki ja Espoo



Tarjoamme paikallisliikenteen lippujen ostoa VR Matkalla -sovelluksessa ja yhteiskäyttöisiä matkalippuja Pirkanmaalla sekä Kymenlaaksossa.

Kaupunkipyörrien vuokrausta tarjotaan alennuksella kesäkausilla 2024-2025.

## LIITYNTÄPYSÄKÖINTI RAUTATIEASEMILLA

HSL-alueen liityntäpysäköinti

Liityntäpysäköinti Finnparkin kanssa



Tarjoamme junamatkustajille edullisempaa liityntäpysäköintiä rautatieasemien läheisyydessä Suomessa.

Tarjontaa on tällä hetkellä HSL-alueella, Tampereella, Lempäälässä ja Hämeenlinnassa.

## TAKSIPALVELUT JA VUOKRA-AUTOT

Taksipalvelut valtakunnallisesti

Vuokra-autot, kumppanina Hertz



Tarjoamme edullisempia taksipalveluita kolmen kumppanin kautta eri puolilla Suomea; Lähitaksi, Menevä ja Taxidata.

Edullisempia vuokra-autoja tarjotaan useassa kaupungissa ympäri Suomea.

## KAUKOLIIKENTEN YHTEYSBUSSIT

Kaukoliikenteen yhteysbussit



Kaukoliikenteen yhteysbussien lipunmyyntiä tehdään vr.fi-sivuston kautta yhteistyössä Matkahuollon kanssa. Kohteet ovat hiihto- ja luontokohteita.



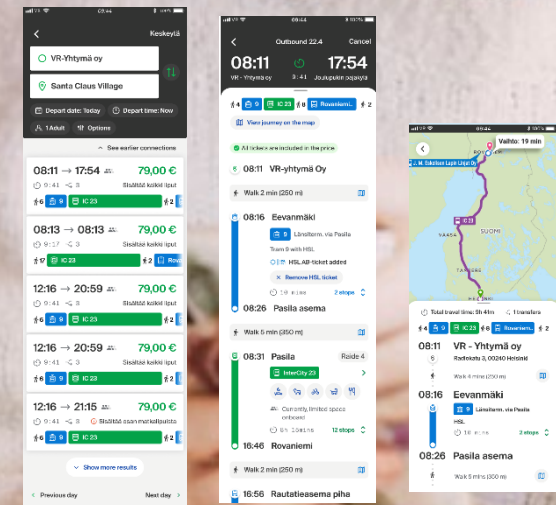
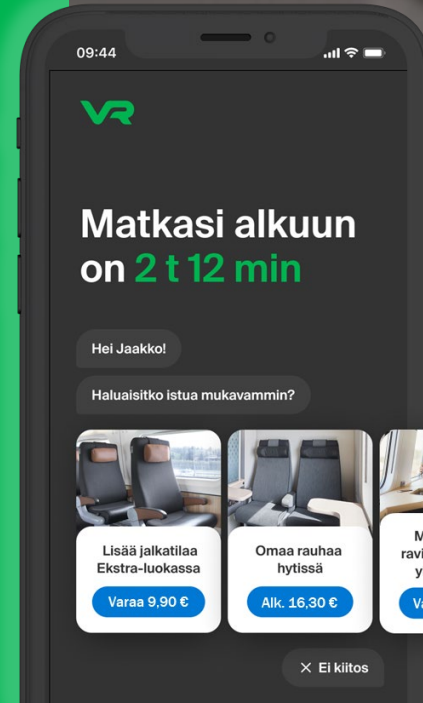
# REITTISUUNNITTELU

Matkalla –sovellusta  
kehitetään entistä  
opastavampaan suuntaan  
erityisesti poikkeustilanteissa

Reittisuunnittelun teknologia  
uudistetaan 2024

Ovelta-ovelle-reitityksen  
suunnittelu jatkuu syksyllä 2024

VR GROUP



Alustavia konseptikuvia



# INFORMAATIO JUNASSA

SM4 kalustoon uudet näytöt

SMX uudet paikallisjunat

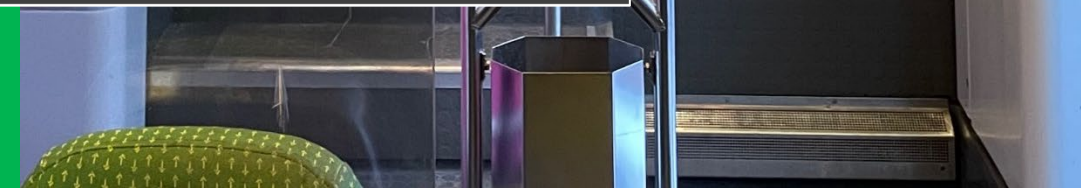
Kaukoliikenne näytöt  
kilpalutusvaiheessa

Tavoitteena myös  
kuulutuslaitteiden  
uusiminen



R	Riihimäki	16:56
●	<b>Tikkurila</b>	<b>16:58</b>
●	Järvenpää - Träskända	17:06
●	Saunakallio	17:09
●	Jokela	17:16
●	Hyvinkää - Hyvinge	17:24
●	Riihimäki	<b>17:35</b>

2      -10 °C      100 km/h



# POIKKEUSTILANTEET

Käynnissä on merkittävä hanke jolla parannetaan poikkeustilanteisiin reagointia, niiden aikana tiedottamista ja niiden ratkaisemista.

Ensimmäinen asukkaalle näkyvä osa - **Radalla**

The screenshot shows the VR Radalla mobile application interface. At the top, there is a navigation bar with the VR logo on the left, and links for 'Osta lippu' (Buy ticket), language selection (FI, EN, SV), and 'Kirjaudu sisään' (Log in). Below the navigation bar is a large banner image of a train with the title 'Radalla' and the subtitle 'Seuraa junien kulkua ja poikkeustilanteita'. Underneath the banner are three main action buttons: 'Junaliikenne nyt' (Train traffic now), 'Liikennetiedotteet' (Traffic notices), and 'Ratatyöt' (Track works). The main content area features a search bar labeled 'Junan numero tai asema' (Train number or station) with the placeholder text 'Hae juna tai asemaa'. Below the search bar, there are two buttons for 'Löydä lähin:' (Find nearest): 'Asema' (Station) and 'Juna' (Train). A message states 'Seuraa junien kulkua reaaliaikaisesti ympäri Suomen!' (Follow train traffic in real-time across Finland!). At the bottom left, there is a 'Lue lisää' (Read more) link. On the right side, a map shows the location of a train, with a highlighted train icon labeled 'PYO274' and '2 juna' (2 trains) near the Kemi station. Other stations like Kolari, Kemijärvi, and Kajaani are also visible on the map.

# VERKKOYHTEYS

Uusi Wi-Fi asennettu suurimpaan osaan kaukoliikenne kalustosta.

Viisi kertaa vanhaa nopeampi

Kuuluvuus kartta tulossa verkkopalveluun





# KALUSTO

Kalusto on kallista ja pitkäikäistä

Tehdyt ratkaisut ovat pitkään käytössä, joten suunnitteluun kiinnitetään erityistä huomiota

Uusi kalusto suunnitellaan esteettömäksi



# KEHITYSPOLKU KOHTI...

# VISIOTA

NYT

UUDET KANAVAT VR.FI MATKALLA...

ITERATIIVINEN KEHITYS

SAAVUTETTAVAT PALVELUT

MATKAKEJUYHTEISTYÖ

LIPUT OVELTA OVELLE

REITTISUUNNITTELU ASEMALTA - ASEMALLE

TEKN. DATA

REITTIOPAS

SUUNNITTELU JA OPASTUS

HÄIRIÖN HALLINTA

LUOTETTAVA TIETO  
JA OHJEET JA TUKI

KALUSTOHANKINNAT

ESTEETÖN KALUSTO

JUNANÄYTÖT

MULTIMODAALINEN  
MATKATIETO

KUULUTUSLAITTEET

JUNA-WIFI

LUOTETTAVA YHTEYS

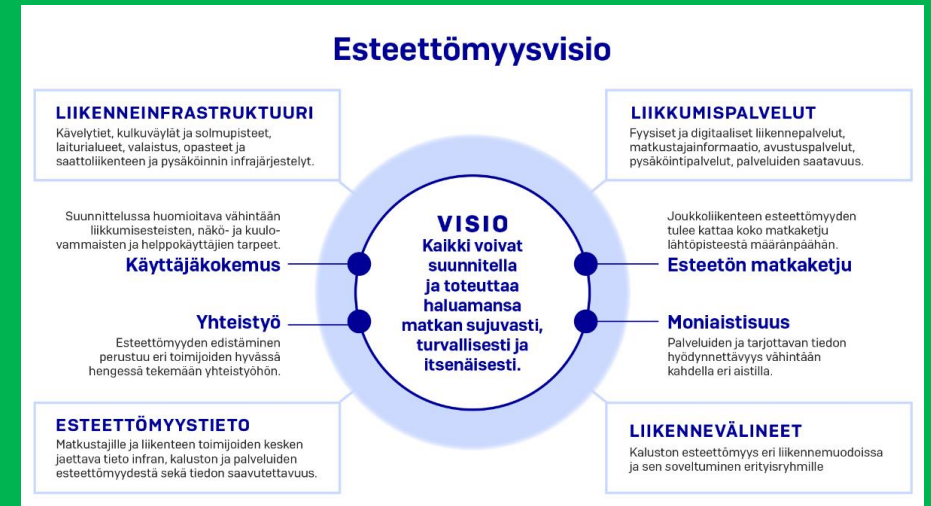
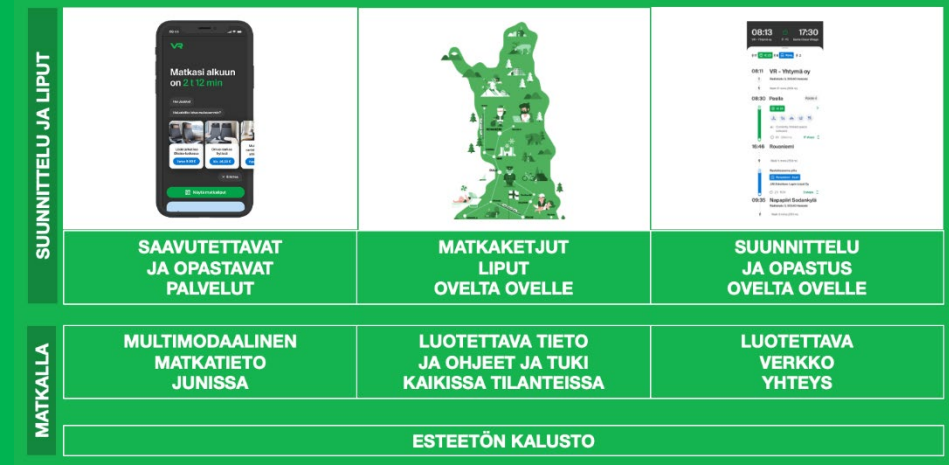


# TAKAISIN STRATEGIAAN

Strategia antaa suunnan

Työ on jo käynnissä

Perille pääseminen vaatii aikaa



Kiitos!

