

LIPUNMYYNIN KEHITTÄMISSELVITYS JA -SUUNNITELMA 2014 - 2020

288/07.72.720/2013

Hallitus § 53

Esittelijä
Valmistelija
4218

Toimitusjohtaja Suvi Rihtniemi
Osaston johtaja Pirkko Lento puh. 4766 4210, Satu Rönqvist puh. 4766

Lähivuosina tulee tapahtumaan monia muutoksia, jotka vaikuttavat merkittävästi HSL:n matkalippujen myyntiin. HSL:lle on hyväksytty uusi strategia, joka ohjaa toimintaa. Vuoden 2015 loppuun mennessä valmistuva LIJ2014-hanke uudistaa matkalippu- ja informaatiojärjestelmät ja tuo uusia teknisiä mahdollisuuksia lipunmyynnin kehittämiseen. Vyöhykemallin uudistus (ns. kaarimalli) toteutunee vuonna 2017. Helsingin seudun matkalippujärjestelmän alue tulee todennäköisesti laajenemaan vuoteen 2020 mennessä.

Lipunmyynnin kehittämisselvitys on tehty ensimmäistä kertaa HSL:n aikana. Selvityksessä kuvataan nykytila ja hahmotellaan tavoitetilä vuodelle 2020. Kehittämissuunnitelma 2014–2020 linjaa suuntaviivoja pitkälle tulevaisuuteen. Lipunmyyntiä kehitetään asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti. Asiakkaita kannustetaan hankkimaan lippunsa ennakkoon. Merkittävin muutos on matkakortin internet-latauksen käyttöönotto vuonna 2017 uudessa tariffijärjestelmässä (ns. kaarimalli). Suositun tekstiviestilipun rinnalle toteutetaan uusi mobiilikertalippu, jonka kokeilu käynnistetään vuonna 2014.

Tausta ja tavoitteet

HSL:n uudistettu strategia ohjaa toiminnan kehittämistä. Strategian tavoitetilassa vuonna 2025 joukkoliikenne on ykkösvalinta ja Helsingin seutu on älykkään, kestävän ja turvallisen liikkumisen suunnannäyttävä. Asiakkaille tarjotaan ajantasaista tietoa ennen matkaa ja matkan aikana sekä selkeät, helppokäyttöiset ja kohtuuhintaiset liput. Liikenteen kasvu ohjataan joukkoliikenteeseen, kävelyyn ja pyöräilyyn. Joukkoliikenteen kustannustehokkuutta parannetaan ja vahvistetaan koko liikennejärjestelmän rahoituspohjan kestävyyttä. Lipunmyynnin kehittämistavoitteet liittyvät näihin strategisiin tavoitteisiin ja toteutuessaan tukevat osaltaan HSL:n strategian toteutumista.

Lippu- ja informaatiojärjestelmä uudistus (LIJ2014-hanke) tuo mukanaan uusia mahdollisuuksia matkalippujen myyntiin ja matkakorttien latauspalveluihin. Käyttöön tulevat uudenlaiset kertalippuautomaatit, joita voidaan sijoittaa esim. raitiovaunuihin. LIJ2014-hankkeen käyttöönoton ja matkakorttien vaihdon jälkeen toteutetaan tariffijärjestelmän uudistus (ns. kaarimalli). Silloin otetaan käyttöön myös matkakortin kauden ja arvon osto internetissä. Uusi myyntikanava tulee vaikuttamaan asiakkaiden ostokäyttäytymiseen ja luo tarpeen tarkastella henkilökohtaista palvelua tarjoavan myyntiverkoston laajuutta.

Joukkoliikenteen käyttöön ja siten myös matkalippujen myyntiin vaikuttavat monet toimintaympäristön muutokset. Helsingin seudun laajeneminen ja uusien kuntien mukaantulo HSL:n taksa- ja lippujärjestelmään, uusien asuin- ja työpaikka-alueiden muodostuminen sekä suurten joukkoliikennehankkeiden (Kehärata, Länsimetro) toteutuminen on tarpeen ottaa huomioon myös lipunmyynnin kehittämisessä. Tekniikan kehittyminen, vyöhykemallin uudistaminen sekä avorahastuksen mahdollinen laajentaminen luovat uusia odotuksia ja mahdollisuuksia lipunmyynnin kehittämiselle.

HSL on laatinut lipunmyynnin kehittämisselvityksen, jossa kuvataan HSL:n lipunmyynnin nykytila sekä keskeiset muutostekijät, jotka vaikuttavat lipunmyynnin kehittämiseen tulevaisuudessa. Työssä laadittiin lipunmyynnin tavoitteet ja mittarit sekä kehittämissuunnitelma vuosille 2014–2020. Konsulttina oli Strafica Oy.

Seudun lipunmyynnin kehittämistä on viimeksi linjattu vuonna 2007 YTV Liikenteen ja HKL:n laatiman selvityksen pohjalta. YTV:n hallitus hyväksyi 15.6.2007 kehittämissuositukset ohjeellisina noudatettaviksi. Kehittämissuositukset ovat pääosin toteutuneet. Jälleenmyyjien lipunmyyntisopimukset on yhtenäistetty, myyntiverkosta on tarkistettu, lipunmyyntiautomaattien käyttöä on lisätty erilaisin kehittämistoimin sekä lipunmyynnin viestintää ja markkinointia on kehitetty. Osa kehittämissuosituksista toteutuu LIJ2014-hankkeen myötä.

Lipunmyynnin nykytilanne

HSL-alueen matkoista 92 % maksetaan matkakorttia käyttäen. Matkakortille ladattujen kausilippujen osuus on 77 % ja matkakortille ladatulla arvolla ostettujen arvolippujen osuus 15 %. Kertalipuilla tehdään noin 8 % matkoista. Kertalippujen osuus on viime vuosina vähentynyt ja matkakortin käyttö kasvanut.

Vuonna 2013 HSL:n lipputulot olivat noin 280 milj. euroa (alv 0). Lipunmyynnin kustannuksista valtaosa muodostuu lipunmyyntipalkkioista, joita maksettiin 6,2 milj. euroa (alv 0). Lipunmyyntipalkkioihin sisältyvät myös tekstiviestilipuista matkapuhelinoperaattoreille maksettavat korvaukset. Lipunmyyntiautomaattien kustannukset olivat 1,4 milj. euroa (sisältyy EMV-maksukorttien käyttö). Lipunmyyntijärjestelmään kuuluvien laitteiden huollosta, laitevuokrasta, IT-palveluista ja tietoliikenteestä kertyi lisäksi kuluja vajaan miljoonan verran.

Asiakkaat lataavat matkakorttinsa useimmin myyntipisteissä, joissa saa henkilökohtaista palvelua. HSL maksaa jälleenmyyjien myyntipalvelusta prosenttipohjaista myyntipalkkiota, joka maksetaan kokonaisyntymyynnin perusteella. Jälleenmyyjien myynti perustuu sopimukseen.

R-kioskeissa tehdään noin 80 % kaikista HSL:n matkakorttilatauksista. Myyntipisteitä on koko HSL-alueella noin 170 ja niitä löytyy mm. liikenteen solmukohtista ja kauppakeskuksista. Muu jälleenmyyntiverkosto ulottuu yksityisistä kioskiyrittäjistä kauppaetjuihin kuten Stockmannin, K-citymarket ja HOK-Elanto.

Matkakortin palvelupisteiden (17 kpl) tärkein tehtävä on henkilökohtaisten matkakorttien teko ja subventoitujen lippujen osto-oikeuksien tarkistus ja tallennus kortille. Asiakastiedot tallennetaan matkakorttijärjestelmään. Pisteissä hoidetaan erilaiset ongelmatilanteet, hyvitykset ja haltijakohtaisten matkakorttien personointi. Kunnat järjestävät oman alueensa palvelupisteet, jotta asukkaat saavat matkakorttipalvelut mahdollisimman läheltä. HSL:n omilla palvelupisteillä (Rautatientorin metroasema, Itäkeskus, Itä-Pasila) on lisäksi muita tehtäviä kuten palvelut yrityksille ja sopimusasiakkaille.

VR myy HSL:n lippuja VR:n palveluasemilla, VR:n automaateissa sekä lähijunissa HSL-alueella. VR:n myyntikanavien osuus HSL:n euromääräisestä lipunmyynnistä on alle 3 %. Eniten lippuja (1,8 %) ostetaan konduktööreiltä, jotka myyvät kertalippuja ja yhden päivän vuorokausilippuja.

Lipputuloista noin 11 % kertyy kuljettajien lipunmyynnistä. Bussinkuljettajat myyvät kertalippuja ja yhden päivän vuorokausilippuja huomattavasti enemmän kuin raitiovaunujen kuljettajat. Kuljettajien lipunmyynnin kustannukset sisältyvät liikennöintisopimuksiin.

HSL:n lipunmyyntiautomaatteja on metroasemilla, keskeisillä juna-asemilla, terminaaleissa, satamissa ja joillakin keskeisillä pysäkeillä. Kerta- ja monilippuautomaatteja on yhteensä 110 kpl. Automaattien myynti on noin 15 % HSL-lippujen myynnistä ja myynti on vuosi vuodelta tasaisesti kasvanut.

Helppoutta ja vaivattomuutta arvostavat asiakkaat hankkivat suoramaksulippuja. Lippu on matkakortille ladattu, toistaiseksi voimassa oleva kausilippu. Asiakas solmii sopimuksen palvelupisteessä ja maksu menee asiakkaan tililtä kuukausittain, joka 12. kuukausi on maksuton.

Tekstiviestilippu on sekä lippu että myyntikanava. Lippu on Helsingin sisäinen kertalippu, joka kelpaa raitiovaunussa, metrossa, metron liityntälinjoilla, Suomenlinnan lautalla ja lähijunassa Helsingin alueella. Lippu tilataan tekstiviestillä kännykkään. Lippujen myynti on noin 3 % HSL:n lipunmyynnistä. Nykytyyppinen tekstiviestilippu on operaattorikustannuksista johtuen HSL:lle kallis. HSL:n hallitus on linjannut, että tekstiviestilipun kehittäminen ja käytön laajentaminen ei ole perusteltua, jos se edellyttää silmämääräisesti tehtyä tarkistamista (Hallitus 23.11.2010).

Lipunmyynnin tavoitetilanne 2020

Lipunmyynnin tavoitteena on strategian mukaisesti lisätä joukkoliikenteen käyttöä ja tyytyväisten asiakkaiden määrää, myydä enemmän varsinkin ennakkoon myytäviä lippuja ja parantaa lipunmyynnin kustannustehokkuutta.

Vuonna 2020 HSL-liikenteessä on käytössä uusi vyöhykemalli (kaarimalli). Matkustajat käyttävät matkakortille ladattuja kausilippuja, matkakortin arvolla ostettuja arvolippuja sekä mobiililippuja. Matkakorttien latauksissa

internet on suosituin myyntikanava. Henkilökohtaista palvelua saa myynti- ja palvelupisteissä, joissa palvelu on tasalaatuista ja asiantuntevaa.

Kertaliput ostetaan automaateilta tai mobiililippuna. Kuljettajien ja konduktöörin lipunmyynti on vähentynyt. Raitiovaunujen kuljettajat eivät myy lippuja, vaan liput ostetaan ennakkoon matkakortin arvolla kortinlukijalta tai raitiovaunun kertalippuautomaatista.

Työnantajat tukevat joukkoliikenteen käyttöä tarjoamalla edullisia työsuhdematkalippuja ja työsuhdematkalippujen määrä on kasvanut entisestään. Työsuhde-etuja hallinnoidaan sähköisesti ja paperiset työmatkasetelit on korvattu sähköisillä kohdennetuilla maksuvälineillä.

Asiakkaat löytävät helposti selkeää tietoa lipuista, myyntikanavista ja maksutavoista. He voivat valita itselleen sopivan myyntikanavan eri vaihtoehdoista. Helppokäyttöinen nettimynti on käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta. Asiakaspalvelua tarjoavat palvelupisteet ja jälleenmyyjät, joissa palvelu on asiantuntevaa ja laadukasta. Työmatkaseteleitä tai niitä korvaavia sähköisiä, kohdennettuja maksuvälineitä otetaan vastaan jokaisessa myyntipisteessä.

Kehittämissuunnitelma vuosille 2014 - 2020

Kehittämissuunnitelman toimenpiteisiin sisältyy niin lippuvalikoiman kehittämistä kuin myyntikanavastrategiaa sekä informaation ja raportoinnin kehittämistä.

Lippuvalikoiman kehittäminen

Uusi mobiililippu toteutetaan pilottina rajatulla alueella vuoden 2014 loppuun mennessä. Lippu on ensimmäisessä vaiheessa matkapuhelimeen lipun kuvana tilattava kertalippu. Lipun käyttöalue laajennetaan myöhemmin seudulliseksi. Kvalilippu on silmämääräisesti helpompi tarkistaa kuin nykyinen tekstiviestilippu. Lisäksi selvitetään optisten lukijoiden käyttöönottoa kuljettajan myyntilaitteessa. Nykyinen tekstiviestilippu säilyy ennallaan siihen asti, kunnes uuden kaarimallin liput otetaan käyttöön.

Työsuhdematkalippujen käyttöä edistetään markkinoimalla lippua yrityksille ja työntekijöille sekä edistämällä työmatkasetelien korvaamista sähköisillä etuuksilla (yksityisten palveluntuottajien yrityksille tarjoamat kohdennetut maksukortit ja työsuhde-etujen hallinnointijärjestelmät).

Laskutettavia lipputuotteita kehitetään nykyistä helppokäyttöisemmiksi ja kustannustehokkaammiksi. Yksityisasiakkaiden e-maksulipun sekä kunnille, kuntayhtymille ja yrityksille myytävien lippujen laskutusikäytäntöjä yhtenäistetään 2014–2015. Internet-latauksen käyttöönotto muuttaa asiakkaiden ostotottumuksia, joten laskutuslippuihin varaudutaan tekemään uusia muutoksia vuoden 2017 jälkeen.

Uuden kaarimallin lippulajit otettaneen käyttöön vuonna 2017, kun LIJ2014-hanke on vakaasti tuotannossa ja matkakortit on vaihdettu.

Myyntikanavastrategia

HSL kehittää itsepalvelumyyntikanavia (internet-myynti ja lippuautomaatit) ja asiakkaita kannustetaan niiden käyttöön. Uudet LIJ2014-järjestelmän lippuautomaatit tulevat käyttöön raitiovaunuissa, Suomenlinnan lauttaterminalissa ja mahdollisesti runkolinjojen busseissa vuosina 2015–2016.

Matkakorttien lataus internetissä otetaan käyttöön uuden kaarimallin lipuissa arviolta vuonna 2017. Aikuisen ja lapsen matkakortin sekä kertakortille ladattujen vuorokausilippujen tilaaminen verkosta on mahdollista jo vuonna 2014, kun HSL:n verkkokauppa avautuu.

Itsepalvelukanavien käyttöön voidaan kannustaa esim. hinnoittelemalla itsepalvelukanavissa myytävät liput edullisemmiksi kuin myyntipisteissä ja liikennevälineissä myytävät liput. Hinnoittelu perustuu joko tariffipoliittisiin linjauksiin tai määräaikaisiin kampanjoihin.

Kertalippujen hinnankorotuksilla on jo ohjattu asiakkaita matkakortin ja arvolippujen käyttöön ja tätä linjaa jatketaan. Kertakortille ladattujen lippujen myyntiä lisätään matkailijoille kohdennetuilla kampanjoilla. Lippujen saatavuutta laivoilla ja terminaaleissa parannetaan. VR:n kanssa kehitetään lippuyhteistyötä siten, että kaukoliikenteen junalippuihin voi ostaa liittynän raitiovaunulla Helsingin matkustajasatamiin vuoden 2014 loppuun mennessä.

Ennakkoon myytävien lippujen osuuden kasvu vähentää kuljettajien ja konduktöörin lipunmyyntiä, mikä parantaa kuljettajien turvallisuutta sekä liikenteen luotettavuutta ja sujuvuutta. Raitiovaunuissa lopetetaan kuljettajien lipunmyynti vuonna 2016, kun kaikissa raitiovaunuissa on LIJ2014-järjestelmän lippuautomaatit. Runkolinjan 550 avorahastuskokeilusta tehdään johtopäätökset vuoden 2014 lopulla. Junaliikenteen matkustajapalvelukonseptia suunnitellaan HSL:ssä käynnissä olevassa junaliikenteen kilpailuttamista valmistelevalle JUKi-projektissa.

Lippujen jälleenmyyjien ja matkakortin palvelupisteiden sopimukset päivitetään LIJ2014-järjestelmän myötä tulevien muutosten vuoksi vuosina 2014–2015. Tavoitteena on vähentää lipunmyynnin kustannuksia ja yhtenäistää palvelun laatua. Itsepalvelukanavien käytön lisääntyessä on todennäköistä, että henkilökohtaista palvelua tarjoavien myyntikanavien tarve vähenee.

Muut kehittämistoimenpiteet

Matkustajien ja lipunmyyjien tarvitsemaa tietoa lipuista ja lipunmyynnistä kehitetään eri tavoin. Lippujen hintatiedot lisätään Reittioppaaseen käynnissä olevan uudistuksen myötä vuonna 2015 (nykytariffi). Kirjasena ilmestyvä Helsingin seudun joukkoliikenteen palvelu- ja myyntiohje toteutetaan myös sähköisenä vuonna 2015, mikä helpottaa lipunmyyjien ja muun joukkoliikennettä palvelevan henkilökunnan työtä ja asiakaspalvelua.

Uuden kaarimallin käyttöönotto tuo merkittäviä muutoksia lipputuotteisiin ja hinnoitteluun, joten siihen liittyen toteutetaan laajamittainen tiedotus ja markkinointi vuosina 2016–2017. Kaarimallin toteutuksessa hyödynnetään palvelumuotoilun keinoja, joilla tuetaan uuden lippujärjestelmän omaksumista.

Lipunmyynnin raportointia ja seurantaä kehitetään. Vuonna 2014 määritellään ja toteutetaan LIJ2014- järjestelmän vakioraportit. Säännöllisen raportoinnin pohjalta analysoidaan hinnoittelumuutosten ja muiden kehittämistoimenpiteiden vaikutuksia lipunmyyntiin ja sen kustannuksiin.

HSL:n asiakkuusohjelman toteutus 2014–2015 tukee osaltaan lipunmyynnin kehittämistä ja tuottaa lisätietoa asiakkaiden tarpeista. Yhteistyötä valtakunnallisten toimijoiden kanssa tiivistetään lippujen yhteiskäyttöisyyttä edistävien toimenpiteiden yhteydessä (TVV LMJ, VR, Matkahuolto).

Hallitus käsitteli lipunmyynnin nykytilaa, tavoitteita ja kehittämissuunnitelmaa iltakoulussaan 5.2.2014.

Ehdotus (SR)

Hallitus merkitsee tiedoksi lipunmyynnin kehittämisselvityksen ja hyväksyy kehittämissuunnitelman 2014 - 2020 jatkotyön pohjaksi.

Päätös

Hallitus päätti hyväksyä ehdotuksen.

Liite

Raporttiluonnos