

2
.....
2014

Matkakortti
Resekort



Helsingin seudun lipunmyynnin
kehittämisselvitys; Nykytilanne ja
tulevaisuuden suuntaviivat

Helsingin seudun lipunmyynnin kehittämisselvitys; Nykytilanne ja tulevaisuuden suuntaviivat

HSL Helsingin seudun liikenne

Opastinsilta 6 A

PL 100, 00077 HSL

puhelin (09) 4766 4444

www.hsl.fi

Lisätietoja: Satu Rönqvist
satu.ronqvist@hsl.fi

Copyright: Kartat, graafit, ja muut kuvat HSL

Kansikuva: HSL / Lauri Eriksson

Helsinki 2014

Esipuhe

Helsingin seudun matkalipunmyynnin kehittämisselvitys on laadittu Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä HSL:n toimeksiannosta.

HSL:n matkalippujärjestelmässä matkalippuja myydään useiden myyntikanavien kautta. Käynnissä oleva HSL:n lippu- ja informaatiojärjestelmä tulee mahdollistamaan myös uusia tapoja matkalippujen myyntiin ja lataukseen. Myös toimintaympäristön muuttuminen ja tekniikan kehittyminen antavat uusia mahdollisuuksia lipunmyynnin kehittämiseen. Tässä selvityksessä oli tavoitteena selvittää lipunmyynnin nykytilanne sekä luoda tavoitteet lipunmyynnin kehittämiseksi.

Työn laadintaa on ohjannut ohjausryhmä, jonka kokoonpano on ollut seuraava:

Pirkko Lento	HSL, puheenjohtaja
Mari Flink	HSL
Maarit Hauskamaa	HSL
Eija Jalo	HSL
Satu Rönqvist	HSL
Risto Vaattovaara	HSL

Työtä on valmisteltu projektiryhmässä, johon ovat kuuluneet::

Satu Rönqvist	HSL, puheenjohtaja
Sami Jokivirta	HSL
Jukka Kaikko	HSL
Sari Nordsten	HSL
Jarmo Riikonen	HSL
Risto Vaattovaara	HSL

Työn konsulttina on toiminut Strafica Oy, jossa työstä ovat vastanneet Heidi Saarinen ja Jyrki Rinta-Piirto. Konsulttityö aloitettiin syyskuussa 2013 ja se valmistui maaliskuussa 2014.

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijät: Heidi Saarinen ja Jyrki Rinta-Piirto		Päivämäärä 25.3.2014	
Julkaisun nimi: Helsingin seudun matkalippumyynnin kehittämisselvitys; nykytilanne ja tulevaisuuden suuntaviivat			
Rahoittajat / Toimeksiantajat: HSL			
HSL:n strategisena tavoitetilana vuonna 2025 on, että joukkoliikenne on ykkösvalinta ja Helsingin seutu on älykkään, kestävä ja turvallisen liikkumisen suunnannäyttäjä. Strategisia tavoitteita on mm. tarjota asiakkaille ajantasaista tietoa ennen matkaa ja matkan aikana sekä selkeät, helppokäyttöiset ja kohtuuhintaiset liput. Liikenteen kasvu ohjataan joukkoliikenteeseen, kävelyyn ja pyöräilyyn. Tavoitteena on myös parantaa joukkoliikenteen kustannustehokkuutta ja vahvistaa koko liikennejärjestelmän rahoituspohjan kestävyttä. Lipunmyynnin kehittämistavoitteet liittyvät näihin strategisiin tavoitteisiin ja toteutuessaan tukevat osaltaan HSL:n strategian toteutumista. Lippu- ja informaatiojärjestelmä 2014-hanke tuo mukanaan merkittäviä uudistuksia ja mahdollisuuksia matkalippujen myyntiin ja matkakorttien latauspalveluihin. Käyttöön tulevat uudenlaiset kertalippuautomaatit, joita voidaan sijoittaa esim. raitiovaunuihin. Uuden (tariffi)järjestelmän myötä otetaan käyttöön matkakortin kauden ja arvon osto internetissä. Uusi myyntikanava tulee vaikuttamaan asiakkaiden ostokäyttäytymiseen ja luo tarpeen tarkastella henkilökohtaista palvelua tarjoavan myyntiverkoston laajuutta. Tavoitetilanteessa vuonna 2020 asiakkaille on tarjolla helppokäyttöisiä ja käyttötilanteeseen sopivia lipputuotteita. Käytössä ovat uuden kaarimallin vyöhykeliput, vyöhykelisäliput ja raitiovaunuliput. Lippuja ostetaan pääasiassa ennakoon joko matkakortille tai kertakortille. Kertalippuja ostetaan lähinnä automaateilta tai mobiililippuna, joka on korvannut tekstiviestilipun. Kuljettajien ja konduktöörin rahankäsittely on vähentynyt. Lipun voi ostaa tai ladata helposti, joko kotona nettimyyntipalvelua käyttäen, automaatilla tai myyntipisteessä, jossa palvelu on tasalaatuista ja asiantuntevaa. Työnantajat tukevat joukkoliikenteen käyttöä tarjoamalla edullisia työsuhdematkalippuja ja työsuhdematkalippujen määrä on kasvanut entisestään. Työsuhde-etuja hallinnoidaan sähköisesti ja työmatkasetelit ovat sähköisiä. Kaikki HSL:n myyntikanavat palvelevat hyvin kaikkia asiakasryhmiä ja ovat HSL:n toiminnan kannalta kustannustehokkaita. Eri asiakasryhmät löytävät helposti selkeää informaatiota lipuista, myyntikanavista ja maksutavoista. Asiakaspalvelua tarjoavat palvelupisteet ja jälleenmyyjät, joissa palvelu on asiantuntevaa ja laadukasta. Selvityksen tavoitteena oli kuvata HSL:n lipunmyynnin nykytila sekä selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat lipunmyynnin kehittämiseen tulevaisuudessa. Työssä laadittiin lipunmyynnin tavoitteet ja palvelutasomittarit sekä kehittämissuunnitelma 2014-2020 tavoitteiden saavuttamiseksi. YTV Liikenne ja HKL selvittivät lipunmyynnin kehittämistä edellisen kerran vuonna 2007. Kehittämisehdotukset ovat pääosin toteutuneet. Jälleenmyyjien lipunmyyntisopimukset on yhtenäistetty, myyntiverkostoa on tarkistettu, lipunmyyntiautomaattien käyttöä on lisätty erilaisin kehittämistoimin sekä lipunmyynnin viestintää ja markkinointia on kehitetty. Osa kehittämissuunnitelmista toteutuu LIJ2014-hankkeen myötä.			
Avainsanat: matkalippujärjestelmä, lipunmyynti			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 2/2014			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN (nid.)	Kieli: suomi	Sivu: 57
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-221-3 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Heidi Saarinen, Jyrki Rinta-Piirto			Datum 25.3.2014
Publikationens titel: Utvecklingsutredning om biljettförsäljning i Helsingforsregionen; nuläge och framtidens riktlinjer			
Finansiär / Uppdragsgivare: HRT			
Sammandrag:			
HRT:s strategiska målbild för år 2025 är att kollektivtrafiken är det första valet och Helsingforsregionen är vägvisare för intelligent, hållbart och tryggt resande. Strategiska målsättningar är bl.a. att erbjuda kunder uppdaterad information före och under resan samt tydliga biljetter till rimligt pris som är lätt att använda. Trafikökningen styrs till kollektivtrafik, cykling och gång. Syftet är också att förbättra kollektivtrafikens kostnadseffektivitet och förstärka hållbarhet av finansieringsbasen för hela trafiksystemet. Biljettförsäljningens utvecklingsmålsättningar anknyter till dessa strategiska målsättningar och om de förverkligas stöder de för sin del förverkligande av HRT:s strategi. Biljett- och informationssystem 2014-projektet för med sig betydande förnyelser och möjligheter för biljettförsäljning och resekontors laddningstjänster. Nya enkelbiljettautomater som kan sättas t.ex. i spårvagnar tas i bruk. I och med det nya (tariff)systemet tas i bruk möjligheten att köpa period och värde på resekortet på internet. Den nya försäljningskanalen kommer att påverka kundernas köpbe- teende och skapar behovet att granska omfattning av försäljningsnätverk som erbjuder personlig service. Målbild för år 2020 är att kunderna erbjuds biljettprodukter som är lätt att använda och lämpliga för olika situationer. Bågmodellens zonbiljetter, zontilläggsbiljetter och spårvagnsbiljetter är i bruk. Biljetter köps huvudsakligen på förhand antingen på resekort eller på engångskort. Enkelbiljetter köps närmast i automater eller som mobilbiljett som har ersatt sms-biljetten. Förarnas och konduktörernas hantering av pengar har minskat. Biljetten kan köpas eller laddas enkelt, antingen hemma genom webbutik, i automat eller på ett försäljningsställe där servicen är av jämnt kvalitet och kompetent. Arbetsgivarna stöder användning av kollektivtrafiken genom att erbjuda förmånliga personalbiljetter och antalet personalbiljetter har ökat alltmer. Tjänsteförmåner administreras elektroniskt och arbetsresesedlar är elektroniska. Alla HRT:s försäljningskanaler betjänar bra alla kundgrupper och är kostnadseffektiva ur HRT:s verksamhets synvinkel. Olika kundgrupper hittar lätt tydlig information om biljetter, försäljningskanaler och betalningssätt. Serviceställen och återförsäljare erbjuder kundservice som är kompetent och av god kvalitet. Syftet med utredningen var att beskriva nuläge av HRT:s biljettförsäljning samt att utreda vilka faktorer påverkar utveckling av biljettförsäljning i framtiden. I arbetet utarbetades biljettförsäljningens målsättningar och servicenivåmätare samt utvecklingsplan 2014–2020 för att nå målsättningarna. SAD Trafik och HST utredde utveckling av biljettförsäljning senaste gången år 2007. Utvecklingsförslagen har mest genomförts. Återförsäljarnas biljettförsäljningsavtal har förenhetligats, försäljningsnätverk har kontrollerats, användning av biljettförsäljningsautomater har ökats med olika utvecklingsåtgärder samt biljettförsäljningens kommunikation och marknadsföring har utvecklats. En del av utvecklingsförslag kommer att genomföras i och med LIJ2014-projektet.			
Nyckelord: taxesystem, biljettsystem, tariff			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 2/2014			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN (nid.)	Språk: finska	Sidantal: 57
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-221-3 (pdf)		
HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn. (09) 4766 4444			

Abstract page

Published by: HSL Helsinki Region Transport			
Author: Heidi Saarinen ja Jyrki Rinta-Piirto		Date of publication 25.3.2014	
Title of publication: Study on the development of ticket sales in the Helsinki region: current state and future directions			
Financed by / Commissioned by: HSL			
Abstract: HSL's strategic target state 2025 is that public transport is the number one choice for travel and Helsinki region is a bellwether for intelligent, sustainable and safe mobility. HSL's strategic objectives include, for example, providing customers with up-to-date information before and during their journeys as well as clear, easy-to-use and reasonably priced tickets. The increase in traffic is directed to public transport, walking and cycling. One objective is to make public transport more cost-effective and strengthen the funding base of the entire transport system. Ticket sales development goals align with these strategic objectives and if achieved, they contribute to the delivery of HSL's strategy. The Ticketing and Information System 2014 project includes significant reforms and new possibilities in ticket sales and loading of Travel Cards. New single ticket machines will be introduced, which can be installed on trams, for example. The new (tariff) system will enable Travel Card season tickets and value to be purchased online. The new sales channel will affect customers' buying behavior and create a need to consider the size of the sales network providing personal service. In the 2020 target state, customers are provided easy-to-use ticket products for different use situations. The zone tickets, zone extension tickets and tram tickets of the new zone model are in use. Tickets are mainly purchased in advance either on Travel Cards or single-charge cards. Single tickets are mainly purchased from ticket machines or as mobile tickets, which have replaced SMS tickets. Handling of cash by drivers and conductors has decreased. Tickets can be easily purchased and loaded, either at home through the online sales service, at ticket machines or at sales points that provide professional service of consistent quality. Employers support the use of public transport by offering economical employer-subsidized commuter tickets and the number of the employer-subsidized commuter tickets has further increased. Employee benefits are administered using an electronic system and commuter vouchers are electronic. All HSL's sales channels provide good service for all customer groups and are cost-effective. Different customer groups easily find clear information about tickets, sales channels and payment methods. Service points and retailers provide professional, high-quality customer service. The aim of the study was to describe the current state of HSL's ticket sales and to identify the factors that will affect the development of ticket sales in future. The study sets out ticket sales targets and service level indicators as well as a development plan for 2014-2020 to achieve the goals. Previously, YTV Transport and Helsinki City Transport (HKL) examined ticket sales development in 2007. The development proposals made then have mainly been implemented. Ticket sales contracts of retailers have been harmonized, the sales network has been revised, various development measures have been taken to increase the use of ticket machines, and communications and marketing of ticket sales have been developed. Some of the development proposals will be implemented in the TIS2014 project.			
Keywords: Ticketing system; Ticket sales			
Publication series title and number: HSL publications 2/2014			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN (nid.)	Language: Finnish	Pages: 57
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN ISBN 978-952-253-221-3 (pdf)		
HSL Helsinki Region Transport, P.O.Box 100, 00077 HSL, tel. +358 (0)9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Tausta ja tavoitteet.....	6
1.1	Työn lähtökohtia.....	6
1.2	Työn tavoitteet ja menetelmät.....	6
2	Lipunmyynnin nykytilanne.....	7
2.1	Helsingin seudun joukkoliikenteen matkalippujärjestelmä.....	7
2.2	Lipunmyyntikanavat.....	9
2.2.1	Yleistä.....	9
2.2.2	Palvelupisteet.....	15
2.2.3	Myyntipisteet.....	18
2.2.4	Automaatit.....	21
2.2.5	Laskutettavat kausiliput ja työsuhdematkaliput.....	23
2.2.6	Tekstiviestilippu.....	25
2.2.7	Kuljettaja- ja konduktöörimyynti.....	26
2.2.8	Muu myynti.....	27
2.3	Asiakkaiden ostokäyttäytyminen ja palautteet.....	29
2.4	Yhteenveto ja päätelmät.....	31
2.4.1	Lipunmyyntiverkoston kattavuus ja asiakaslähtöisyys.....	31
2.4.2	Kustannustehokkuus.....	32
3	Toimintaympäristön ja teknologian muutokset.....	32
3.1	HSL:n lippu- ja informaatiojärjestelmä-hanke.....	32
3.2	Muita teknologian muutoksia.....	36
3.3	Toimintaympäristön muutokset.....	38
4	Lipunmyynnin tavoitteet ja mittarit.....	41
4.1	HSL:n strategiset tavoitteet.....	41
4.2	Lipunmyynnin tavoitteet ja mittarit.....	42
5	Lipunmyynnin kehittämissuunnitelma.....	44
5.1	Tavoitetilanne vuonna 2020.....	44
5.1.1	Lippuvalikoiman merkittävimmät muutokset.....	44
5.1.2	Myyntikanavat.....	45
5.1.3	Myyntitavoitteet myyntikanavittain.....	48
5.1.4	Keinoja kanavakohtaisten myyntitavoitteiden saavuttamiseksi.....	49
5.1.5	Lipunmyynnin kustannukset.....	50
5.1.6	Lipunmyynnin prosessien kehittäminen.....	51
5.1.7	Yhteenveto lipunmyynnin tavoitetilanteesta.....	51
5.2	Toimenpideohjelma.....	52
6	Lähteitä.....	57

1 Tausta ja tavoitteet

1.1 Työn lähtökohtia

HSL:n matkalippujärjestelmässä matkalippuja myydään muun muassa HSL:n omissa ja kuntien palvelupisteissä, jälleenmyyjien myyntipisteissä sekä lipunmyyntiautomaateissa ja liikennevälineissä (kuljettajat ja konduktöörit). Joillekin linjoille on mahdollista tilata teksti-viestilippu. Lisäksi HSL:llä on laskutussopimuksia henkilöasiakkaiden ja yritysten kanssa. Lipunmyynnin palvelutaso vaikuttaa siihen, miten helppoa asiakkaiden on hankkia matkalippu. Lipunmyynnin kustannuksia alentamalla voidaan lisätä tuottavuutta.

YTV Liikenne ja HKL selvittivät lipunmyynnin kehittämistä vuonna 2007. YTV:n hallitus hyväksyi 15.6.2007 kehittämis ehdotukset ohjeellisina noudatettaviksi. Kehittämis ehdotukset ovat pääosin toteutuneet. Jälleenmyyjien lipunmyyntisopimukset on yhtenäistetty, myyntiverkostoa tarkistettu, lipunmyyntiautomaattien käyttöä on lisätty erilaisin kehittämis-toimin sekä kehitetty viestintää ja markkinointia.

HSL:n lippu- ja informaatiojärjestelmä uudistus (LIJ2014-hanke) tuo mukanaan merkittäviä uudistuksia ja mahdollisuuksia matkalippujen myyntiin ja matkakorttien latauspalveluihin. Käyttöön tulevat uudenlaiset kertalippuautomaatit, joita voidaan sijoittaa esim. raitiovau-nuihin. Uuden järjestelmän myötä otetaan käyttöön matkakortin kauden ja arvon osto in-ternetissä. Uusi myyntikanava tulee vaikuttamaan asiakkaiden ostokäyttäytymiseen ja luo tarpeen tarkastella myyntiverkoston laajuutta.

Joukkoliikenteen käyttöön ja siten myös matkalippujen myyntiin vaikuttavat monet toimin-taympäristön 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, taksa- ja lip-pujärjestelmän uudistaminen (ns. kaarimallin käyttöönotto) sekä avorahastuksen mahdol-linen laajentaminen luovat uusia odotuksia ja mahdollisuuksia lipunmyynnin kehittämisel-le.

1.2 Työn tavoitteet ja menetelmät

Työn tavoitteena oli kuvata HSL:n lipunmyynnin nykytila sekä selvittää, mitkä tekijät vai-kuttavat lipunmyynnin kehittämiseen tulevaisuudessa. Työssä laadittiin lipunmyynnin ta-voitteet ja palvelutasomittarit sekä kehittämissuunnitelma tavoitteiden saavuttamiseksi. Työ jakaantui neljään vaiheeseen.

Vaiheessa 1 kuvattiin lipunmyynnin nykytilanne myyntikanavittain. Mukana tarkastelussa oli koko HSL:n lipunmyyntiverkosto. Kuvauksessa käytiin läpi mm. lipunmyyntiverkoston

kattavuus, lippujen myyntimäärät sekä myynnin kustannukset. Kuvaus tehtiin hyödyntämällä mm. HSL:n raportteja ja tilastoja sekä lipunmyynnin sopimuksia.

Vaiheessa 2 kuvattiin toimintaympäristöön, teknologiaan sekä joukkoliikenteen kehittämiseen liittyvät hankkeet, joilla on vaikutusta lipunmyynnin kehittämismahdollisuuksiin tulevaisuudessa.

Vaiheessa 3 luotiin lipunmyyntiä koskevat palvelutasotavoitteet sekä niille sovellettavat mittarit. Lisäksi luotiin lipunmyynnin tavoitetilanne vuodelle 2020. Tavoitteiden laadinnassa oli tärkeää huomioida mm. asiakkaiden tarpeet, kustannustehokkuus sekä toimintaympäristön ja teknologian muutokset ja muut kehittämishankkeet. Vaiheessa 3 laadittiin myös lipunmyynnin kehittämissuunnitelma. Kehittämissuunnitelmassa esitettiin keinot edellä asetettujen lipunmyynnin tavoitteisiin pääsemiseksi.

Työssä selvitettiin myös kuljettajien näkemyksiä tekstiviestilipusta ja sen kehittämisestä. Lisäksi hyödynnettiin HSL:n palvelupisteissä syksyllä 2013 tehdyn asiakastytytyväisyyssuorituksen vastauksia.

2 Lipunmyynnin nykytilanne

2.1 Helsingin seudun joukkoliikenteen matkalippujärjestelmä

Helsingin seudulla on käytössä yhtenäinen taksa- ja lippujärjestelmä. Järjestelmä perustuu vyöhykkeisiin, jotka määräytyvät kuntarajojen mukaan. Yhden vyöhykkeen matkoja ovat kunnan sisäiset matkat Helsingissä, Vantaalla sekä Kirkkonummella. Espoo ja Kauniainen muodostavat yhden vyöhykkeen, kuten myös Kerava ja Sipoo. Seutulipulla voi matkustaa Helsingissä, Espoossa, Kauniaisissa ja Vantaalla. Lähiseutulippu oikeuttaa matkustamaan Espoossa, Kauniaisissa, Vantaalla, Keravalla, Sipoossa ja Kirkkonummella ja lähiseutulippu 3 Helsingissä, Espoossa, Kauniaisissa, Vantaalla, Keravalla, Sipoossa ja Kirkkonummella. Järjestelmän tekninen toteutus perustuu etäluettavaan matkakorttiin, joka otettiin käyttöön täydessä laajuudessaan vuonna 2002.

Helsingin seudun nykyinen matkakorttijärjestelmä uudistetaan ja samalla toteutetaan seudullinen ajantasainen matkustajainformaatiojärjestelmä vuoden 2015 loppuun mennessä. Vuonna 2016 varaudutaan vaihtamaan matkakortit. Tavoitteena on, että vuonna 2017 Helsingin seudun joukkoliikenteessä otetaan käyttöön uusi taksa- ja lippujärjestelmä, jossa vyöhykkeet sijoittuvat kaarimaisesti Helsingin keskustasta katsottuna ja matkan hinta määräytyy nykyistä enemmän matkan pituuden mukaan.

HSL:n jäsenkuntien tuki kohdennetaan kausi- ja arvolippujen hintoihin. Subventoitujen lippujen ostaminen edellyttää, että asiakkaalla on henkilökohtainen matkakortti. Henkilökohtaiselle matkakortille tallennetaan asiakkaan asuinkunta ja asiakasryhmä, jotka määrit-

tävät lippujen osto-oikeudet. Lastenlippujen hinnat ovat 50 % aikuisten lippujen hinnoista. Erityisryhmien lipuissa on 25 % tai 50 % alennus aikuisten lippujen hinnoista. Muutamille asiakasryhmille on vapaalippuja.

Henkilökohtaista matkakorttia voi käyttää vain kortin omistaja, mutta arvomatkan voi ostaa myös muille kanssamatkustajille. Haltijakohtainen matkakortti ei sisällä tietoja käyttäjästä ja sillä voi matkustaa kuka tahansa samaan asiakasryhmään kuuluva. HSL:n matkakorttiasiakkaita on lähes miljoona.

Matkakortille ladattavia lippuja ovat kausilippu ja arvolippu. Matkakortille voi ladata kausilipun ja/tai arvoa kaikissa HSL:n matkakortin palvelupisteissä, HSL:n sopimissa lipunmyyntipisteissä sekä HSL:n monilippuautomaateissa ja VR:n lippuautomaateissa. Kausilippu ladataan henkilökohtaiselle tai haltijakohtaiselle matkakortille. Kausilippu voi olla voimassa 14–366 päivää ja se antaa rajoittamattoman matkustusoikeuden lipun kelpoisuusalueella. Matkakortin arvoa käytetään liikennevälineiden, metroasemien ja liityntäpysäkönnin kortinlukijoilla arvolipun ostoon. Arvoa voi myös käyttää palvelupisteissä maksuvälineenä.

Kertalippuja ovat kuljettajalta, konduktööriltä, HSL:n tai VR:n automaatista tai VR:n asemien lipunmyynnistä ostettavat paperiset aikuisten tai lasten liput. Matkakortin arvolla ostettu arvolippu on näitä edullisempi tapa tehdä kertamatka.

Tekstiviestilippu eli SMS-lippu on kertalippu, joka ostetaan matkapuhelimella. Lippu kelpaa Helsingissä raitiovaunuissa, metrossa, Suomenlinnan lautalla sekä eräillä bussilinjoilla ja lähijunissa Helsingin alueella. Tekstiviestilippu on hieman edullisempi kuin kuljettajalta ostettu kertalippu.

Raitiovaunuarvolippu on kertalippu, joka kelpaa ainoastaan raitiovaunuissa. Lipun voi ostaa matkakortin arvolla tai lippuautomaatista. Lipulla on vaihto-oikeus vain muuhun raitiovaunuliikenteeseen.

Ennakkoon ostettavia kertalipputuotteita ovat ”pahviselle” kertakortille ladattava kahden tunnin lippu ja 12 tuntia voimassa oleva Suomenlinnalippu. Kertakortille ladattavia lippuja voi ostaa useimmista HSL:n sopimista myynti- ja palvelupisteistä, lipunmyyntiautomaateista sekä muutamista hostelleista Helsingissä sekä Silja Serenaden ja Silja Symphonyn laivoilta.

Yötaksa on voimassa maanantaista sunnuntaihin klo 02.00–04.30 alkavilla matkoilla. Yötaksan aikana kuljettajan ja konduktöörin myymät sekä lippuautomaateista ostettavat kertaliput ovat kalliimpia kuin muina aikoina. Yötaksa koskee myös kortinlukijalta ja kuljettajan myyntilaitteelta ostettavia arvolippuja (ml. raitiovaunulippu) sekä tekstiviestilippua.

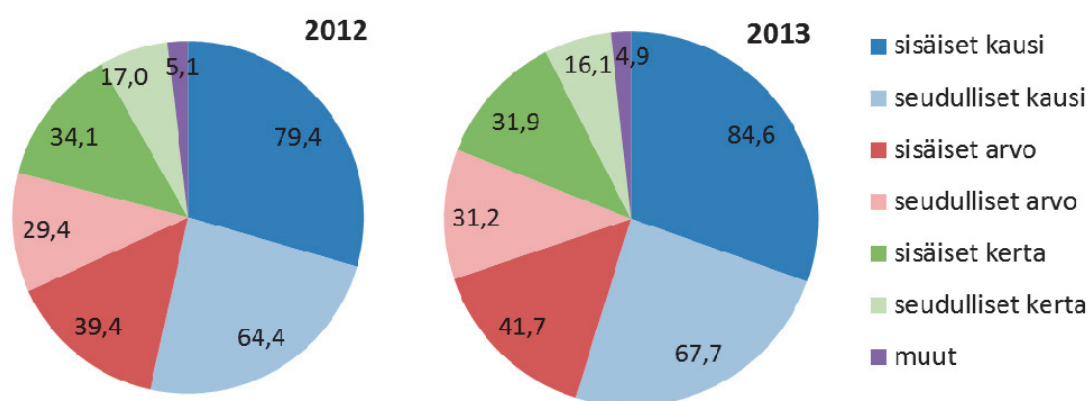
Vuorokausilippuja voi ostaa 1–7 vuorokauden pituisina lippuina kertakortille ladattuina. Kuljettajat myyvät myös paperisia 1vrk:n lippuja.

Laskutuslippu tarkoittaa, että matkakortille ladataan toistaiseksi voimassa oleva kausilippu, jota laskutetaan kuukausittain. Laskutuslippuasiakkaille joka 12. kuukausi on maksuton. Yksityinen henkilö tai yritys voi solmia laskutussopimuksen kausilipun maksamisesta.

Lisäksi on käytössä HSL:n 10 euron **työmatkaseteleitä**, joita voi käyttää kauden ja arvon lataamiseen henkilökohtaiselle matkakortille.

1–7 päivää voimassa olevia **tapahtumalippuja** myydään etupäässä erilaisten tapahtumien järjestäjille. Liput tilataan HSL:n Pasilan palvelupisteestä ja ne maksetaan laskulla.

HSL:n lipputulojen jakautuminen lipputyypeittäin vuosina 2012 ja 2013 on esitetty seuraavassa kuvassa. Yhteensä lippuja myytiin vuonna 2012 lähes 270 M€:lla ja vuonna 2013 lähes 280 M€:lla. Muissa lipuissa ovat mukana kertakortin tunti- ja vuorokausiliput, Helsinki-kortit, tapahtumaliput sekä kohdistamattomat korjaukset ja tuntemattomat liput. SMS-liput ovat sisäisissä kertalipuissa.



Kuva 1. Helsingin seudun lipputulojen jakauma lippulajeittain, M€/v (veroton) vuosina 2012 (vasemmalla) ja 2013 (oikealla).

Lipputulot ovat hieman kasvaneet vuodesta 2012 vuoteen 2013, mutta erityisesti muutosta vuosien välillä on tapahtunut lippulajijakaumassa. Erityisesti kausilippujen ja myös arvolippujen tuottamat lipputulot ovat kasvaneet, kun samaan aikaan kertalippujen lipputulot ovat laskeneet. Taustalla on mm. tariffipäätös kertalippujen hintojen tarkistamisesta ylöspäin suhteessa arvolippuihin. Lisäksi on poistettu kausilippujen käyttäjiltä yötaksa.

2.2 Lipunmyyntikanavat

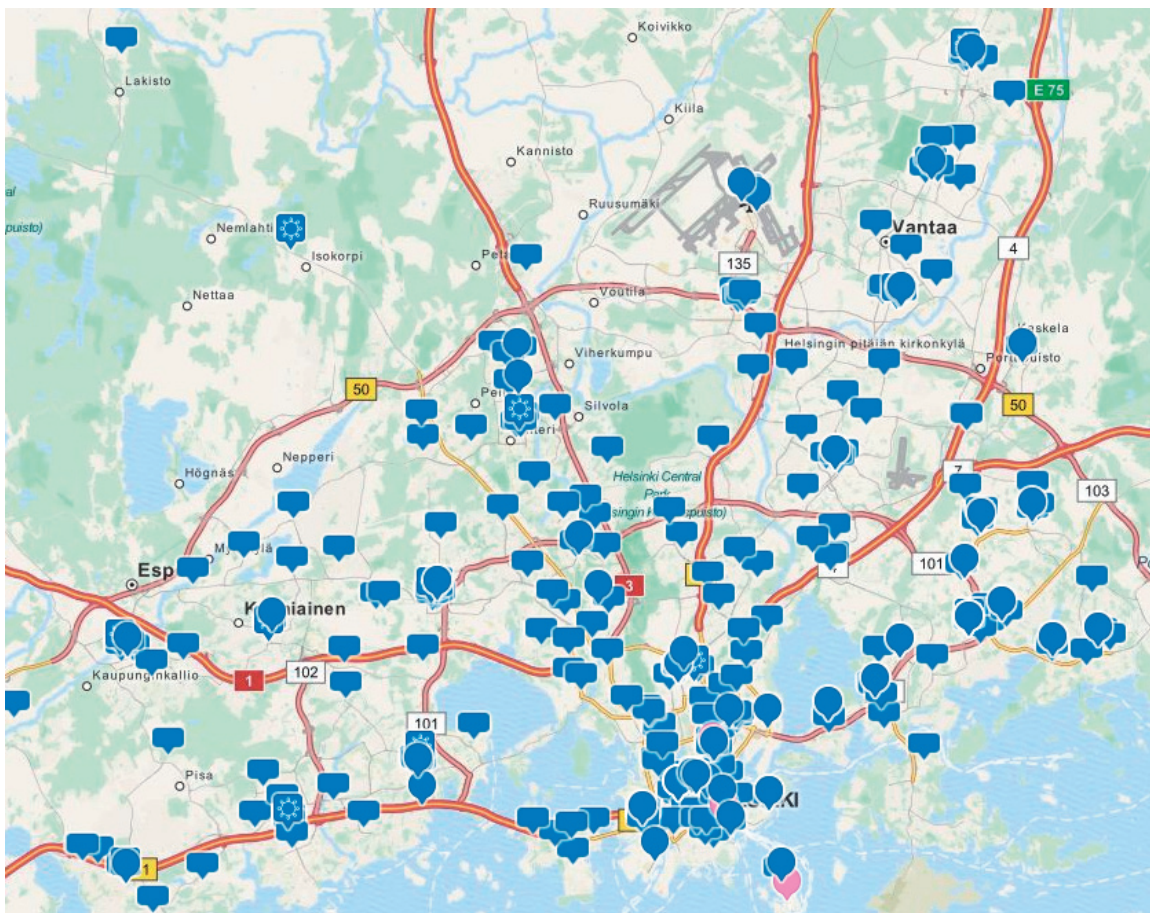
2.2.1 Yleistä

Lipunmyyntiverkosto

HSL:n lippuja myydään lipputyypistä riippuen palvelupisteissä, myyntipisteissä, lipunmyyntiautomaateissa ja kulkuneuvoissa. Lipunmyyntiverkosto on laaja ja erityisesti liikenteen solmukohdissa tiheä. Lipunmyyntiverkostoon kuului vuonna 2013:

- 17 matkakortin palvelupistettä: 3 HSL:n palvelupistettä, 6 Espoon yhteispalvelupistettä, 3 Vantaan yhteispalvelupistettä, Kauniaisten palvelupiste, Keravan palvelupiste, Kirkkonummen palvelupiste ja 2 Sipoon palvelupistettä.
- 264 jälleenmyyntipistettä: 173 R-kioskia, 26 HOK-Elannon myymälää, 3 Varuboden-Oslan myymälää, 12 K-citymarketa, 4 Stockmannin tavarataloa, 18 yksittäistä kauppiasta ja 28 kioskiyrittäjää tai muuta myyntipistettä. Lisäksi lippuja myy 10 VR:n aseman myyntipistettä
- 110 HSL:n automaattia (joista kertalippuautomaatteja 32 kpl ja monilippuautomaatteja 78 kpl)
- 6 VR:n automaattia
- kuljettajat busseissa ja raitiovaunuissa sekä konduktöörit junissa.

Seuraavassa kuvassa on esitetty myyntipisteet, palvelupisteet ja automaattit kartalla. Kuvassa ei näy joitain pääkaupunkiseudun ulkopuolisia, kuten Tuusulassa, Keravalla, Järvenpäässä, Lahdessa, Klaukkalassa, Kirkkonummella ja Sipoossa olevia myyntipisteitä.



Kuva 2. Lippujen myyntipaikat (palvelupisteet, myyntipisteet ja lipunmyyntiautomaatit) kartalla.

Lipunmyynnistä tarjottu informaatio

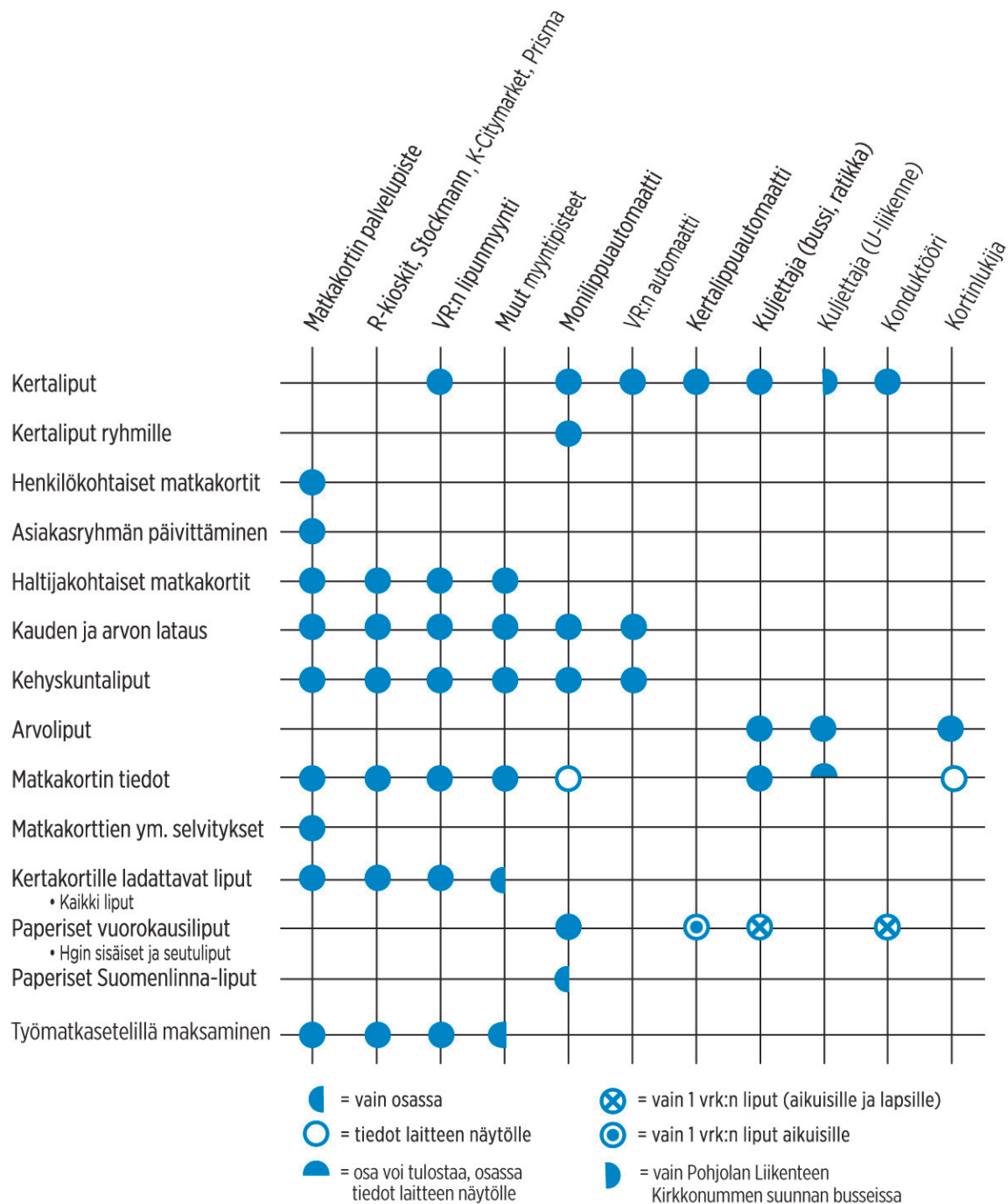
Asiakkaille kerrotaan HSL:n internet-sivuilla, missä lippuja voi ostaa ja ladata. Lipunmyyntiautomaatti-, myyntipiste- ja palvelupistehaussa myyntipaikkojen sijaintia voi katsella kartalla. Myös paperisissa aikataulukirjoissa on tietoa lippujen myyntikanavista. Palvelupisteissä jokaiselle matkakortin ostajalle annetaan mukaan Matkakorttiopas, jossa kerrotaan mm. matkakortin latauspaikoista.

Lipunmyynnistä vastaavat jälleenmyyjät on ohjeistettu laittamaan myyntipisteisiin näkyväle paikalle matkakorttijärjestelmän sekä HSL:n tunnuskuvat osoituksena asiakkaille tarjotavista myyntipalveluista. Asiakkaat voivat saada opastusta matkakortin käytössä ja tariffiasioissa palvelupisteiden lisäksi myös HSL:n asiakaspalvelusta, joka palvelee puhelimitse arkisin klo 7–19 ja lauantaisin ja sunnuntaisin klo 9–17. Palvelun kautta voi myös tiedustella ja laittaa sulkulistalle kadonneita matkakortteja sekä antaa palautetta.

Joukkoliikenteen ammattilaisille tehty palvelu- ja myyntiohje esittää tietoa mm. matkalipuista ja lipunmyyntikanavista. Ohjetta ei tarjota matkustajille.

Palvelut myyntikanavittain

Erilaisia HSL:n lipputuotteita voi ostaa eri myyntikanavista. Seuraavassa kuvassa on esitetty palvelut myyntikanavittain. Palvelut ja lippujen tarjonta vaihtelee jonkin verran myös esimerkiksi palvelupisteiden välillä.



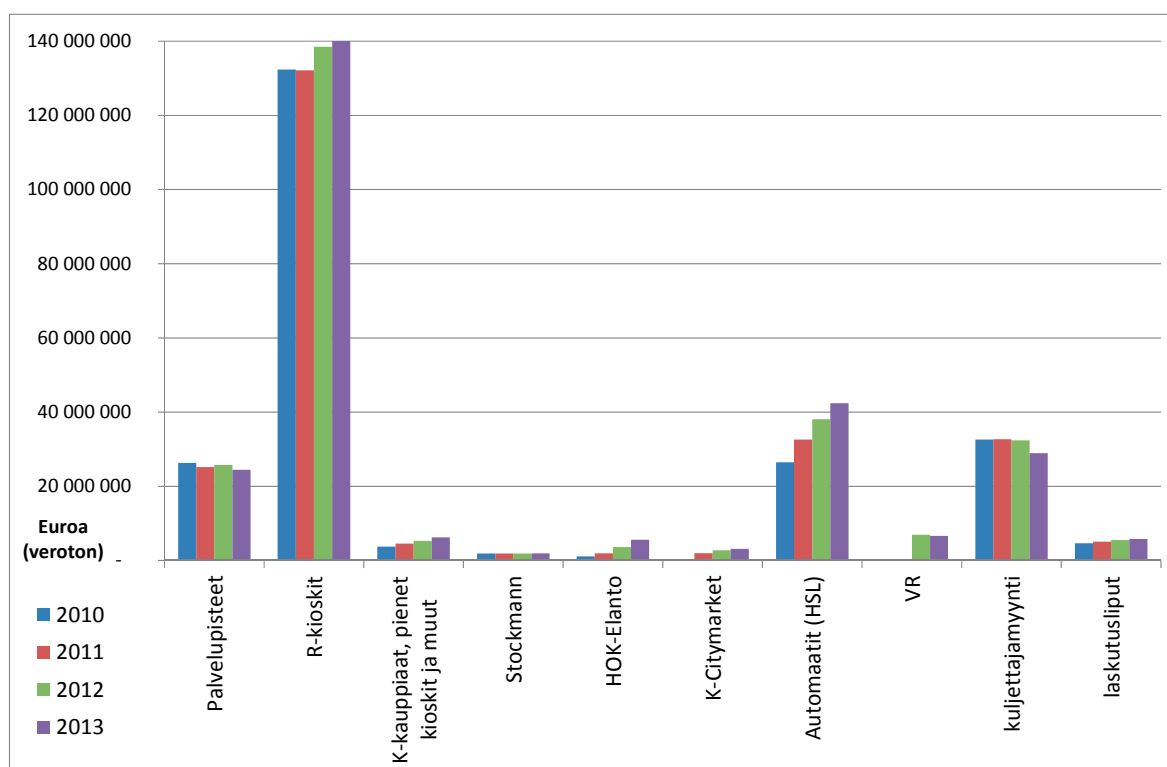
Kuva 3. Palvelut myyntikanavittain.

Myyntimäärät myyntikanavittain

Matkakortteja ladataan eniten myyntipisteissä, yli 170 M€:lla vuodessa (veroton), mikä on noin 59 % HSL:n lipunmyynnistä. Myyntipisteisiin on tässä laskettu kaikki HSL:n jälleenmyyntipisteet, myös VR:n asemamyyni. Palvelupisteissä matkakortteja ladataan noin 25 M€:lla vuodessa ja automaateissa yli 43 M€:lla vuodessa (veroton). Automaatteihin on laskettu HSL:n automaattien lisäksi myös VR:n automaattit. Laskutettavia kausilippuja la-

dataan lähes 6 M€:lla vuodessa. Kuljettajien ja konduktöörin myymiä lippuja ostetaan yli 37 M€:lla ja tekstiviestilippuja yli 7 M€:lla vuodessa.

Seuraavassa kuvassa on esitetty lippujen myynnin kehitys vuosina 2010–2013 myyntikanavittain/jälleenmyyjittäin. VR:n osalta kuvassa on esitetty vain kokonaismyynti. Vuonna 2013 VR:n myynnistä 66 % oli konduktöörimyyntiä junissa, 22 % asemamyyntiä ja 12 % automaattimyyntiä. Yrityksille laskulla myytävät liput sekä VR:n myynti vuosina 2010 ja 2011 puuttuvat kuvasta.



Kuva 4. Lippujen myynti ja lataus myyntikanavittain/jälleenmyyjittäin vuosina 2010–2013 (veroton).

R-kioskien osuus lipunmyynnistä on erittäin suuri. Muiden myyntipisteiden myynti on tähän verrattuna hyvin pientä, mutta kuitenkin kasvanut viime vuosien aikana. Myös automaattien myynti on kasvanut.

Lipunmyyntiin liittyvät sopimukset

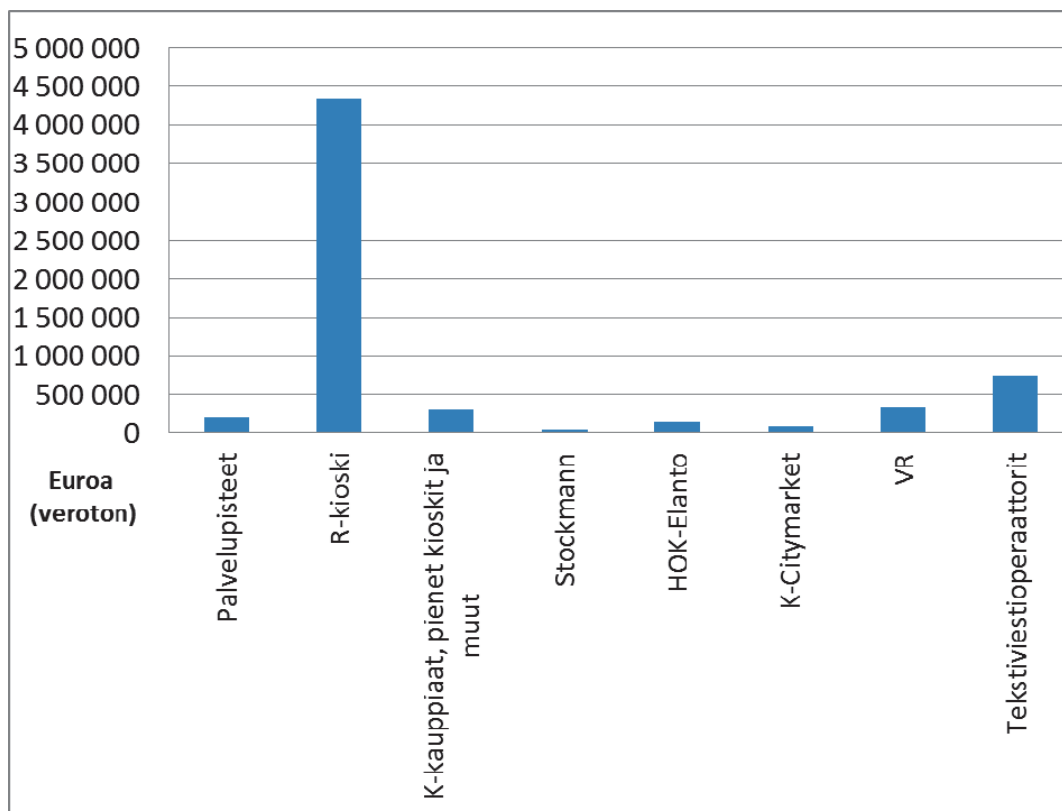
Lipunmyyntipisteet hoitavat merkittävän osan lipunmyyntipalvelusta. Lipunmyynti lipunmyyntipisteissä perustuu HSL:n ja jälleenmyyjien välisiin sopimuksiin. Myyntisopimusmalli uusittiin vuonna 2007 tehdyn lipunmyynnin kehittämisselvityksen suositusten perusteella. Lisäksi HSL on yhtenäistänyt ja yhdistänyt YTV:ltä ja HKL:ltä siirtyneitä myyntisopimuksia; esim. R-kioskin kaksi eri sopimusta on yhdistetty yhdeksi ja Stockmannin neljä tavaratalo-kohtaista sopimusta on yhdistetty yhdeksi sopimukseksi.

Sopimuksissa on sovittu myytävät lipputuotteet ja ehdot, joilla jälleenmyyjä tuottaa myyntipalvelun ja sen edellyttämät tukipalvelut. Myyntipalvelulla tarkoitetaan matkakorttien ja kertakorttien myynti- ja latauspalvelua sekä mm. lataustapahtuman yhteydessä tapahtuneen virheen korjausta. Lisäksi myyntipalvelu pitää sisällään saldokyselyihin vastaamisen, matkakortin käyttöön ja seudun tariffiin liittyvän neuvonnan sekä HSL:n tiedotusmateriaalin ja aikataulukirjojen jakamisen. Myyntipalvelussa noudatetaan HSL:n antamia ohjeita ja hinnastoja. HSL toimittaa myyntipisteille myös matka- ja kertakortit sekä muuta matkakorttimateriaalia. HSL vastaa yleensä mm. myyntipalvelun edellyttämän jälleenmyyjän henkilökunnan koulutuksen järjestämisestä myyntipalvelun käyttöönoton yhteydessä, myyntilaitteiden ja niiden päivityksestä sekä tietoliikennekuluista, myynnin ja teknisestä tuesta.

HSL maksaa jälleenmyyjien myyntipalvelusta prosenttipohjaista myyntipalkkiota, joka maksetaan kokonaisymyynnin perusteella. VR:lle maksettavat palkkiot vaihtelevat sen mukaan, onko lippu ostettu aseman lipunmyynnistä vai VR:n automaatista. Myyntipalvelun ylläpidosta ja kertalippujen myynnistä junissa maksetaan kiinteä korvaus. Myyntipalkkiot lasketaan tapahtumien verottomasta yhteissummasta. Tästä vähennetään ennen palkkion laskentaa korttien ja lippujen myyntiin ja lataukseen sisältyvä arvonlisävero (vuonna 2013 10 %). Myyntipalkkioon lisätään arvonlisävero (vuonna 2013 24 %). Jälleenmyyjä vastaa myyntipalkkioon kohdistuvan arvonlisäveron maksamisesta ja HSL lipputuloihin kohdistuvasta arvonlisäverosta.

HSL perii jälleenmyyntipisteiltä kiinteän, kertaluontoisen palvelumaksun, joka kattaa mm. myyntijärjestelmän koulutus-, asennus- ja käyttökustannuksia. Jälleenmyyntipisteille on lisäksi asetettu vähimmäismyyntitavoite (15 000 €/vuosi/myyntipiste).

Seuraavassa kuvassa on esitetty HSL:n vuonna 2013 maksamat lipunmyyntipalkkiot myyntipisteille ja palvelupisteille. Lipunmyyntipalkkioita maksettiin vuonna 2013 yli 6 M€ (veroton). Lipunmyyntipalkkioista suurin osa maksettiin R-Kioskille, jonka kioskeissa tehdään valtaosa matkakortin latauksista.



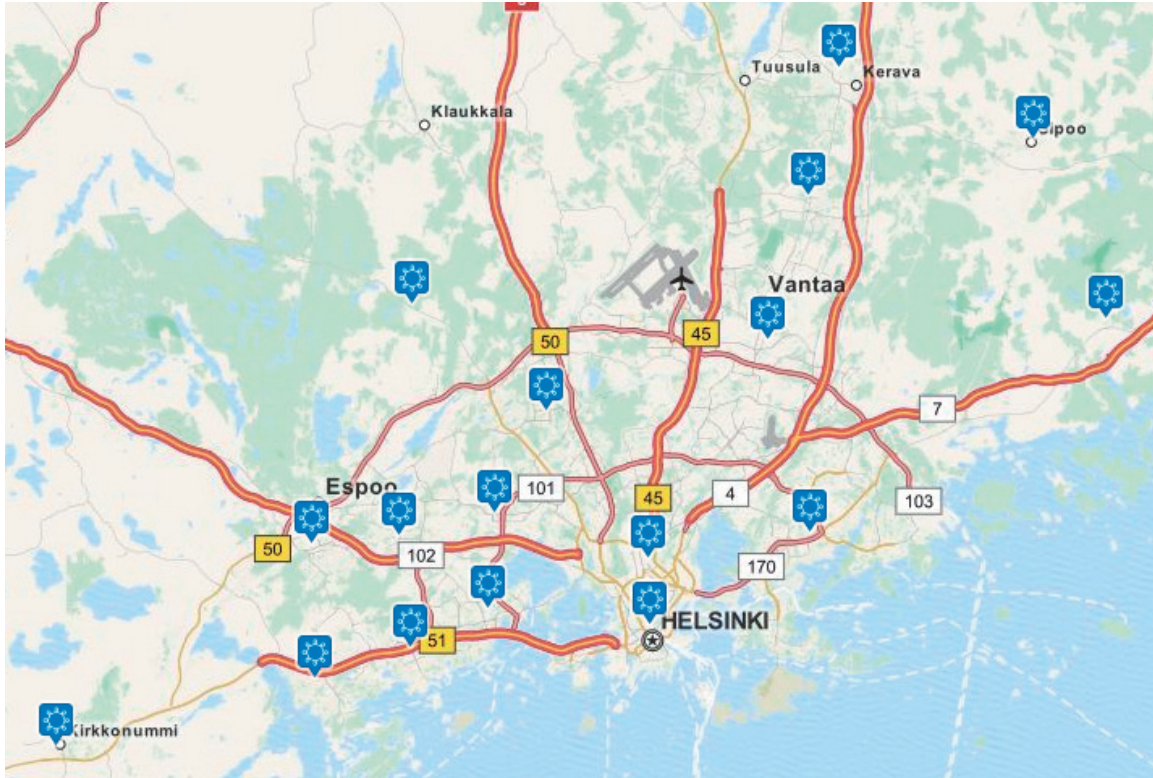
Kuva 5. Lipunmyyntipalkkiot myyntikanavittain vuonna 2013 (veroton).

HSL:n myynnin tuki opastaa palvelu- ja myyntipisteitä puhelimitse kaikkina viikonpäivinä klo 6–22 myyntiohjelmien käyttöön sekä Palvelu- ja myyntiohjeeseen liittyvissä kysymyksissä. Kysymyksiä ja selvityspyyntöjä voi lähettää myös sähköpostitse. Myyntisovelluksen tekninen tuki palvelee palvelu- ja myyntipisteitä puhelimitse ympäri vuorokauden. Numeroon voi soittaa, jos on ongelmia matkakorttijärjestelmän teknisissä asioissa. Vikailmoituksia voi lähettää myös sähköpostitse.

HSL:n myynnin tuki vastaanotti lähes 800 tukipuhelua vuonna 2013. R-kioski vastaa omasta myynnin tuestaan.

2.2.2 Palvelupisteet

HSL:n palvelupisteitä on Helsingissä Helsingin keskustassa, Pasilassa ja Itäkeskuksessa. Espoossa ja Vantaalla palvelupisteet ovat kuntien yhteispalvelupisteiden yhteydessä. Espoossa yhteispalvelupisteitä on Tapiolassa, Leppävaarassa, Espoon keskuksessa, Matinkylässä, Espoonlahdessa ja Kalajärvellä. Vantaalla yhteispalvelupisteet sijaitsevat Korsoossa, Myyrmäessä ja Tikkurilassa. Lisäksi palvelupisteitä on Kauniaisissa, Keravalla, Sipoon Nikkilässä ja Söderkullassa sekä Kirkkonummella. Palvelupisteiden sijainti on esitetty seuraavassa kuvassa.



Kuva 6. Palvelupisteiden sijainti.

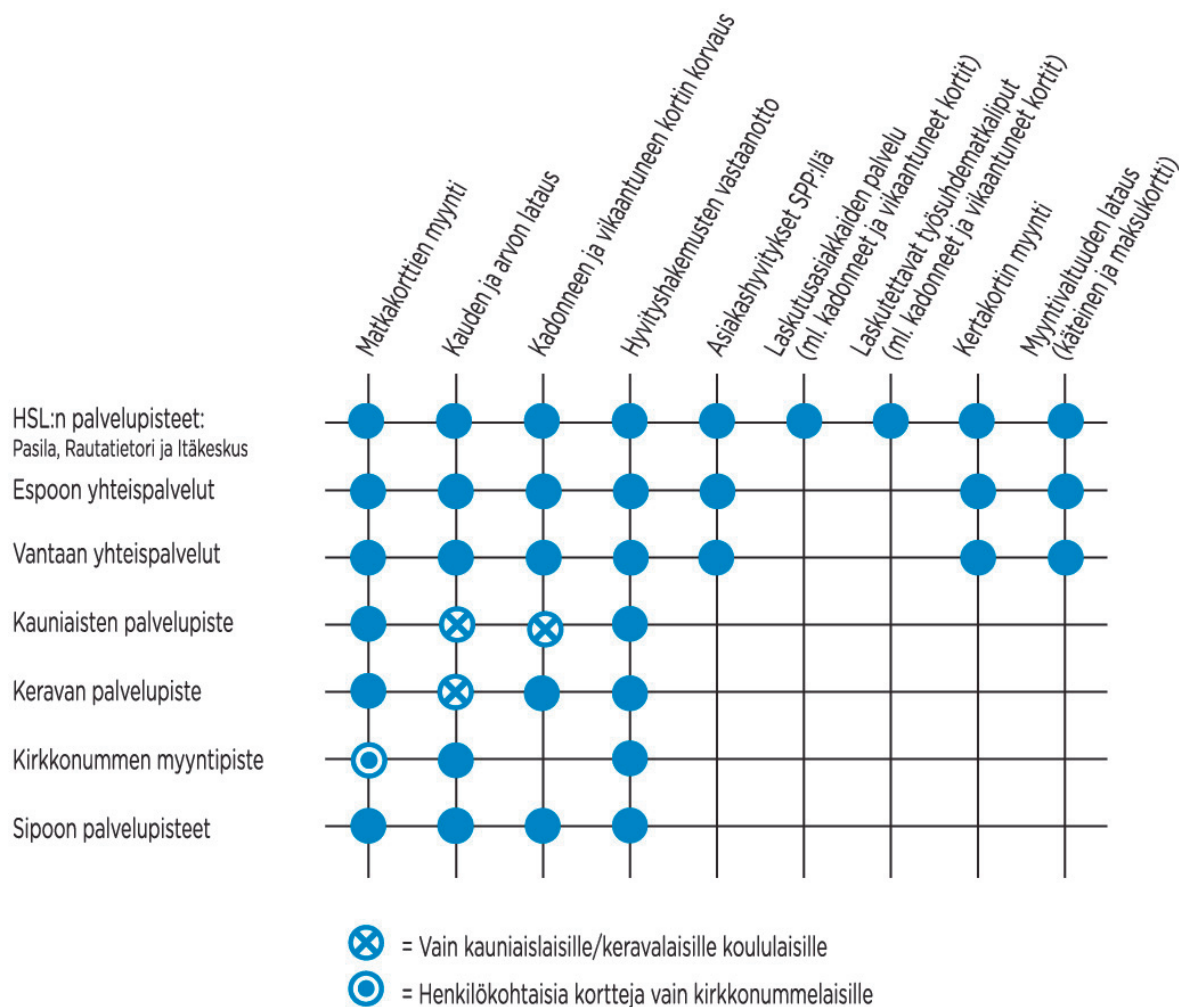
Helsingissä sijaitsevat palvelupisteet ovat HSL:n omia palvelupisteitä, joissa HSL vastaa mm. tilojen vuokrista ja henkilöstön palkoista. Helsingin keskustan palvelupiste on erityisen tärkeä keskeisen sijaintinsa takia. Pasilan palvelupiste on HSL:n muun toiminnan yhteydessä.

HSL:n omia palvelupisteitä lukuun ottamatta palvelupisteille maksetaan lipunmyyntipalkkioita. Palvelupisteiden myynti oli vuonna 2013 noin 8 % HSL:n lipunmyynnistä. Myynti ei ole juurikaan muuttunut viime vuosina.

Palvelupisteissä tarjotaan periaatteessa kaikkia matkakorttiin liittyviä palveluja. Palvelupisteet ovat tärkeitä esimerkiksi asiakkaiden perustamisen ja hallinnan kannalta sekä erilaisissa selvitystilanteissa, kuten kadonneen ja vikaantuneen matkakortin korvaamisessa ja myyntipisteissä tehtyjen virheiden korjaamisessa. Lisäksi palvelupisteissä myydään matka- ja kertakorteille ladattavia lipputuotteita, annetaan neuvontaa mm. matkakortin käyttöön ja seudun tarifiin liittyen, vastataan asiakkaiden saldokyselyihin sekä otetaan vastaan hyvityshakemuksia.

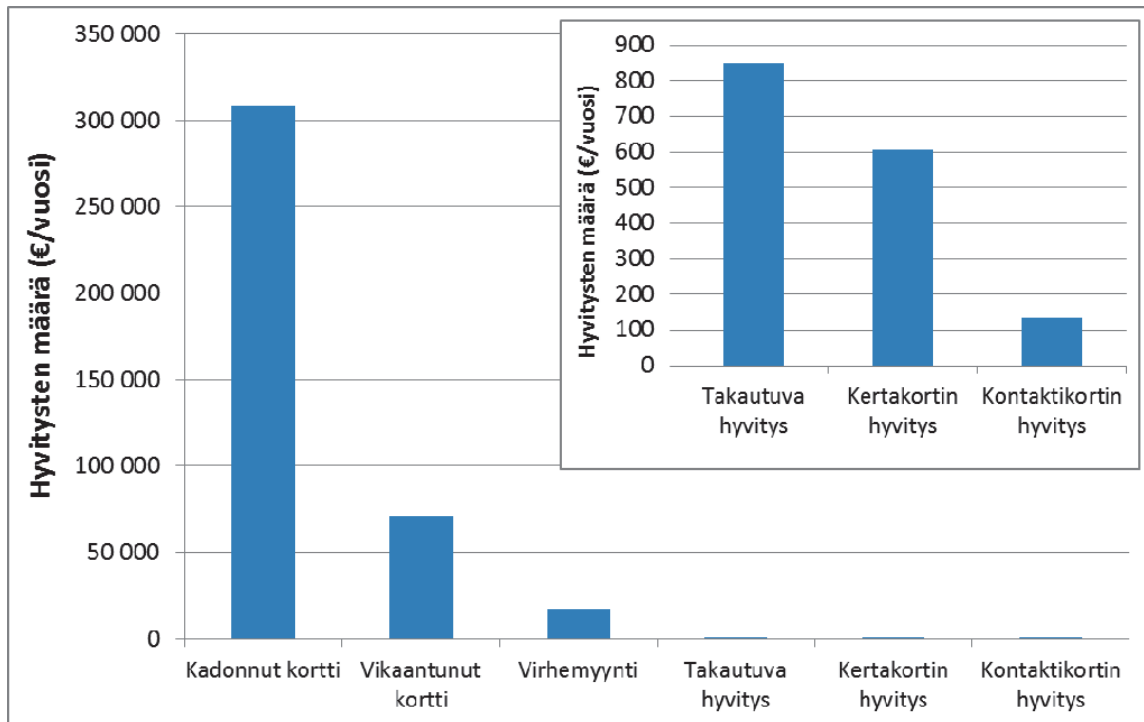
Palvelupisteiden määrä kunnittain vaihtelee ja vain osa palvelupisteistä on täyden palvelun pisteitä, sillä kunnat päättävät itse palveluistaan. Kirkkonummen matkakortin palvelupiste on Kirkkonummen aseman lipunmyynnin yhteydessä. Kunta ostaa palvelun VR:ltä.

Kirkkonummen palvelupisteessä ei tarjota esimerkiksi virheiden korjausta vaan asiakkaiden on haettava puuttuvat palvelut muista palvelupisteistä.



Kuva 7. Palvelupisteiden palvelut.

Palvelupisteissä tehtyjen hyvitysten määrää seurataan palvelupisteittäin ja hyvityssyittäin. Nykytilanteessa tehdään hyvityksiä yhteensä noin 400 000 eurolla.

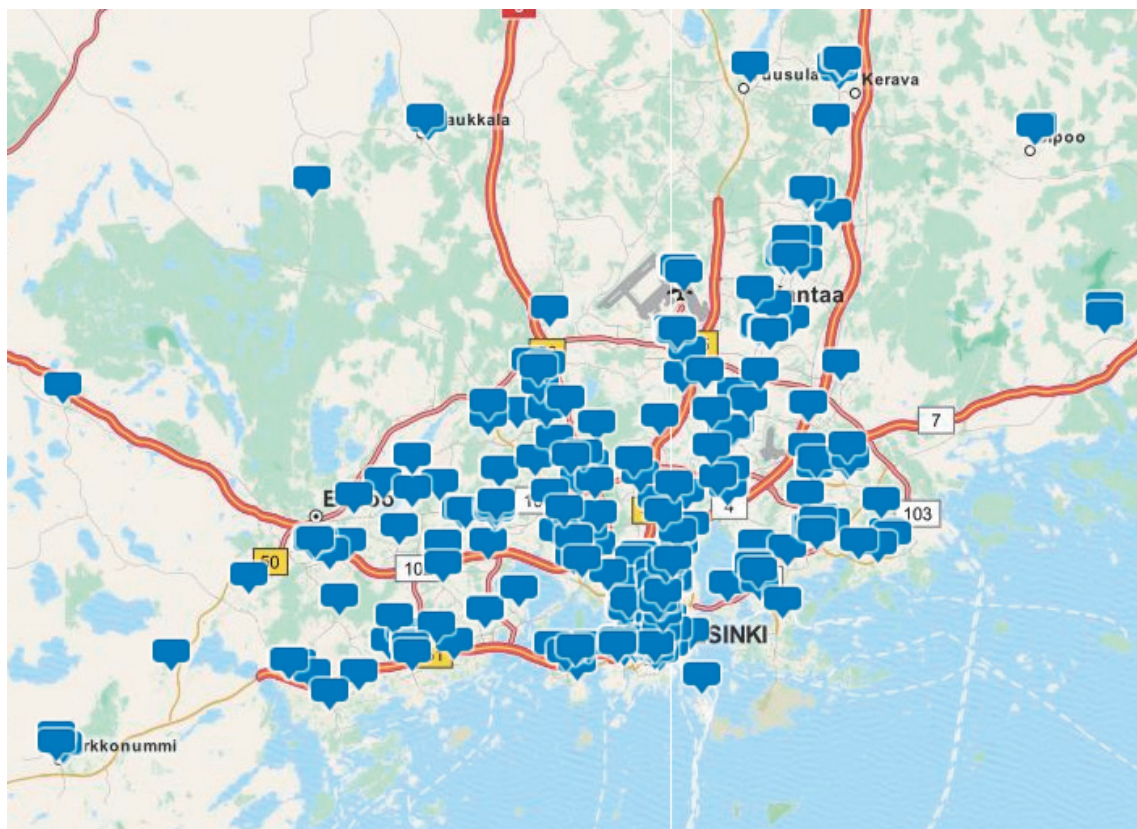


Kuva 8. Palvelupisteissä tehtyjen hyvitysten määrä esimerkivuonna 2012 (€/vuodessa).

2.2.3 Myyntipisteet

Myyntipisteverkostoon kuuluvat yritykset ovat tehneet jälleenmyyntisopimuksen HSL:n kanssa matkakorttien myynnistä ja myyntiin liittyvien tukipalveluiden järjestämisestä. Myyntipisteissä voi mm. ladata kautta ja arvoa matkakortille, ostaa haltijakohtaisen matkakortin ja kertakortille ladattavia lippuja. Osassa myyntipisteitä ei myydä kertakortteja eikä vastaanoteta työmatkaseteleitä. Myyntipisteessä tehty virhemyynti voidaan korjata samassa myyntipisteessä 1 tunnin kuluessa myynnistä, mikäli korttia ei ole käytetty liikennevälineessä.

Myyntipisteverkosto koostuu R-kioskeista, HOK-Elannon myymälöistä, K-citymarketeista, Stockmann-tavarataloista, K-kaupoista, kioskiyrittäjistä ja muista myyntipisteistä sekä VR:n asemien lipunmyyntipisteistä.



Kuva 9. Myyntipisteet kartalla.

HSL-alueen ulkopuolella on VR:n asemien lipunmyyntipiste Karjaan, Riihimäen, Hyvinkään ja Järvenpään rautatieasemilla sekä R-kioskit Lahdessa, Porvoossa, Mäntsälässä, Nurmijärvellä, Tuusulassa ja Sipoossa.

R-kioskit

R-kioskeissa voi mm. hankkia haltijakohtaisen matkakortin, ladata kautta ja arvoa matkakortille, ostaa kertakortille ladattavia lippuja sekä saada matkakortin tiedot.

HSL:n lippuja myydään kaikissa HSL-alueen R-kioskeissa sekä muutamissa kioskeissa alueen ulkopuolella. R-kioskien myynti oli vuonna 2013 yli 50 % HSL:n lipunmyynnistä. R-kioskilla on vahva brändi ja se on tunnettu HSL:n myyntikanava. Lisäksi R-kioskien myyntiverkosto on kattava ja myyntipisteitä on joukkoliikenteen näkökulmasta keskeisillä paikoilla. Lisäksi myyntipisteillä on kattavat aukioloajat.

HSL:n lipunmyyntisovellus on integroitu R-kioskin omaan myyntijärjestelmään ja R-kioski vastaa itse työntekijöidensä koulutuksesta.

Muut myyntipisteet

Muissa myyntipisteissä voi mm. ostaa haltijakohtaisen matkakortin, ladata kautta ja arvoa matkakortille, saada matkakortin tiedot sekä ostaa osassa pisteistä kertakortille ladattavia lippuja.

HOK-Elanto/Varuboden Osla myy HSL:n lippuja kaikissa alueen Prismoissa sekä osassa S-marketteja ja Alepoja. HOK-Elannon/Varuboden Oslan myynti oli vuonna 2013 noin 2 % HSL:n lipunmyynnistä.

HSL:n lippuja myydään K-citymarketeissa, joiden osuus HSL:n lipunmyynnistä vuonna 2013 oli n. 1 % ja Stockmann-tavarataloissa, joiden osuus lipunmyynnistä oli alle 1 %. Lisäksi lippuja myydään K-kaupoissa sekä kioskeissa, joiden lippujen myynti vuonna 2013 oli noin 2 % HSL:n lipunmyynnistä. Myyntipalkkiot vaihtelevat hieman myyntipisteiden välillä riippuen esimerkiksi siitä, milloin ja millaiset myyntisopimukset on tehty.

VR

HSL:n lippuja voi ostaa VR:n lipunmyyntipisteistä, joita on Helsingin päärautatieasemalla, Pasilan, Espoon, Tikkurilan, Keravan, Kirkkonummen, Karjaan, Järvenpään, Hyvinkään ja Riihimäen asemilla.

HSL-alueen lippuja voi ostaa ja ladata myös VR:n lipunmyyntiautomaateissa, joita on Helsingin, Pasilan, Tikkurilan, Keravan, Espoon ja Kirkkonummen rautatieasemilla. Osittain samoilla asemilla on myös HSL:n omia lipunmyyntiautomaatteja.

VR:n konduktöörit myyvät kerta- ja 1 vuorokauden lippuja junissa. VR:n automaateissa voi ostaa HSL:n kerta- ja vuorokausilippuja ja ladata matkakorttia. VR:n lipunmyynnissä voi lisäksi ostaa haltijakohtaisen matkakortin ja kertakortille ladattavia lippuja sekä saada matkakortin tiedot.

VR:llä on myös esimerkiksi oma liityntälippu kaukojunaliikenteestä HSL:n linjalle 61. Liityntälippua on tarkoitus laajentaa raitiovaunuihin matkustajasatamayhteyksien vuoksi.

Konduktöörin lipunmyynti junissa oli vuonna 2013 alle 2 % ja asemien lipunmyynti sekä automaattimyynti alle 1 % HSL:n lipunmyynnistä. VR:lle maksettavat myyntipalkkiot vaihtelevat myyntikanavittain. Asemamyynnin palkkio (4,1 %) on huomattavasti korkeampi kuin muilla henkilökohtaista palvelua tarjoavilla myyntipisteillä. Huomionarvoista on myös se, että VR:n lipunmyyntiautomaattien myyntipalkkio ei välttämättä ole HSL:n omien automaattien ylläpitoa kalliimpaa, mikäli automaatti myy hyvin.

VR:n internet-sivuilla kerrotaan, että HSL-alueen lippuja voi ostaa muutamalta lähiliikenteen asemalta, mutta asemia ei eritellä vaan ohjataan HSL:n internet-sivuille.

2.2.4 Automaatit

HSL:n lipunmyyntiautomaatteja yhteensä 110 kpl, joista 83 on HKL:n omistamia. Kertalippuautomaatteja on 32 kpl ja monilippuautomaatteja 78 kpl. Automaattien sijainti on esitetty seuraavassa kuvassa. Kuvassa on esitetty myös VR:n automaatit, joista voi ostaa HSL:n lippuja.

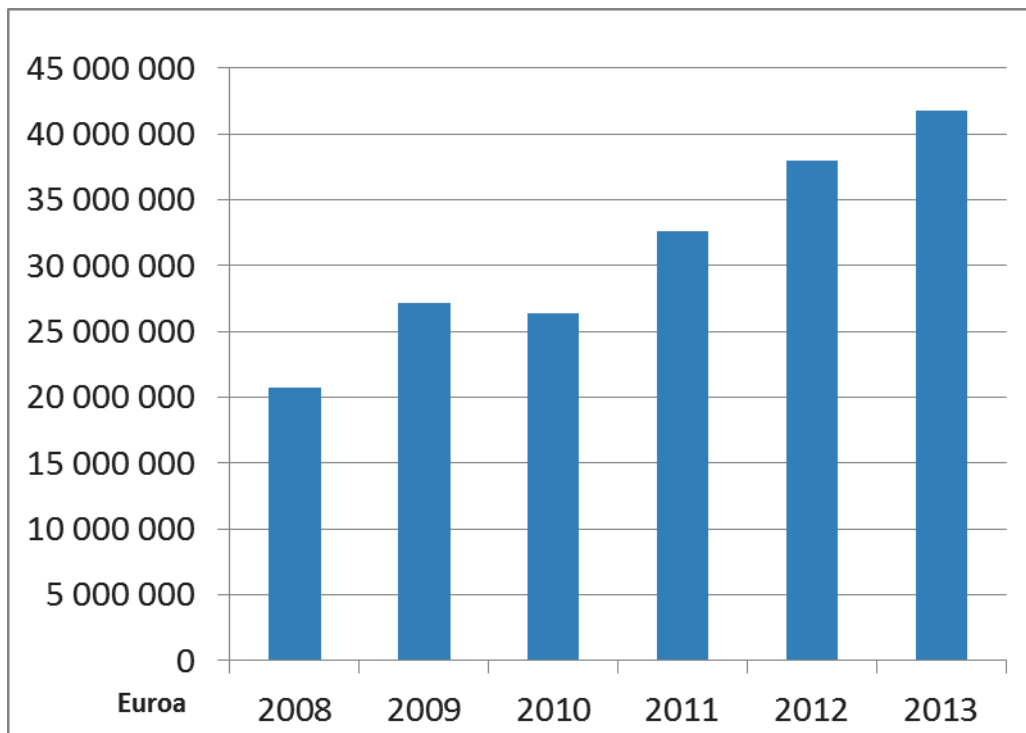


Kuva 10. Automaattien sijainti.

Kertalippuautomaatteja on metroasemien sisäänkäynneillä, Helsingin päärautatieasemalla ja Pasilan rautatieasemalla, Kampin terminaalissa, Makasiiniterminaalissa, Suomenlinnassa ja Elielinaukiolla. Kertalippuautomaatista voi ostaa paperisia kertalippuja. Suurin osa automaateista on monilippuautomaatteja ja niitä on mm. metroasemien sisäänkäynneillä, Helsinki-Vantaan lentoasemalla sekä muissa terminaaleissa ja keskeisillä sijainneilla. Monilippuautomaatista voi ostaa kertalippuja, paperisia 1–7 vuorokauden lippuja, ladata matkakorttia sekä tulostaa matkakortin tiedot. Automaateista saa alennusta Helsingin sisäisten kertalippujen osalta, muista lipuista ei saa alennusta.

Lipunmyyntiautomaatteja on sijoitettu lähinnä liikenteen solmukohtiin, kuten metroasemille, vilkkaille juna-asemille ja terminaaleihin, kuten lentokentille ja satamiin sekä muihin joukkoliikenteen keskeisiin vaihtopaikkoihin.

HSL:n automaateista ostettujen lippujen myynti oli vuonna 2013 noin 15 % HSL:n lipunmyynnistä. Seuraavassa kuvassa on esitetty automaattien myynnin kehitys vuosina 2008–2013.



Kuva 11. HSL:n automaattien myynti vuosina 2008–2013 (veroton).

Automaattien myynti on kasvanut viime vuosina. Automaattien myynnin kehityksessä näkyy EMV-lukijoiden käyttöönotto ja EMV-korttien hyväksyminen maksuvälineenä. Lukijoista suurin osa asennettiin vuoden 2008 aikana. Notkahdusta vuodesta 2009 vuoteen 2010 voi selittää muutamien automaattien murren seurauksena setelien vastaanoton poistaminen kaikista automaateista vuosien 2009–2010 aikana. Vuonna 2011 setelien vastaanotto otettiin uudelleen käyttöön suuressa osassa automaatteja.

Automaattien myynti vaihtelee erittäin paljon automaateittain. Paikoin on myös useita vähän myyviä automaatteja vierekkäin. Kaikilla metroasemilla tulee olla mahdollista ostaa kertalippu, koska lippuja ei myydä metroissa, mutta monilla hiljaisemmillä metroasemilla on useita vähän käytettyjä automaatteja.

Automaatin perustamiskustannukset vaihtelevat erityisesti riippuen siitä, miten helposti automaattiin saadaan sähkö. Vuonna 2008 automaatin perustamiskustannuksiksi arvioitiin noin 7 000 euroa kattaen esimerkiksi automaatin alustan asennuskustannukset ja tie-

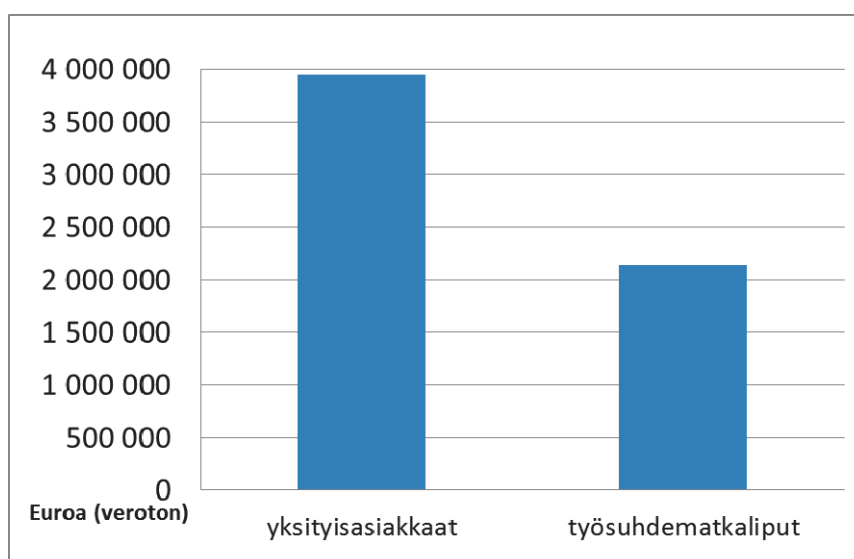
toliikenneyhteyden perustamisen. Automaatin siirtokustannukset ovat samaa luokkaa kuin uuden automaatin perustamiskustannukset. Automaatin ylläpitokustannukset olivat vuonna 2012 keskimäärin noin 1 000 €/kk/automaatti. Arvio pitää sisällään myös esimerkiksi korttimaksuista aiheutuneet kustannukset.

Automaattien kuukausikustannusten osuus myynnistä vaihtelee automaatin myynnistä riippuen. Eniten myyvien eli Kampin automaattien kuukausikustannusten osuus myynnistä on noin 1 %. Sen sijaan esimerkiksi Kontulan automaateilla sama osuus on noin 8,7 %. Makasiiniterminaalin automaatin osalta kustannukset ovat reilusti myyntiä suuremmat. Tässä ei ole huomioitu automaatin perustamiskustannuksia.

2.2.5 Laskutettavat kausiliput ja työsuhdematkaliput

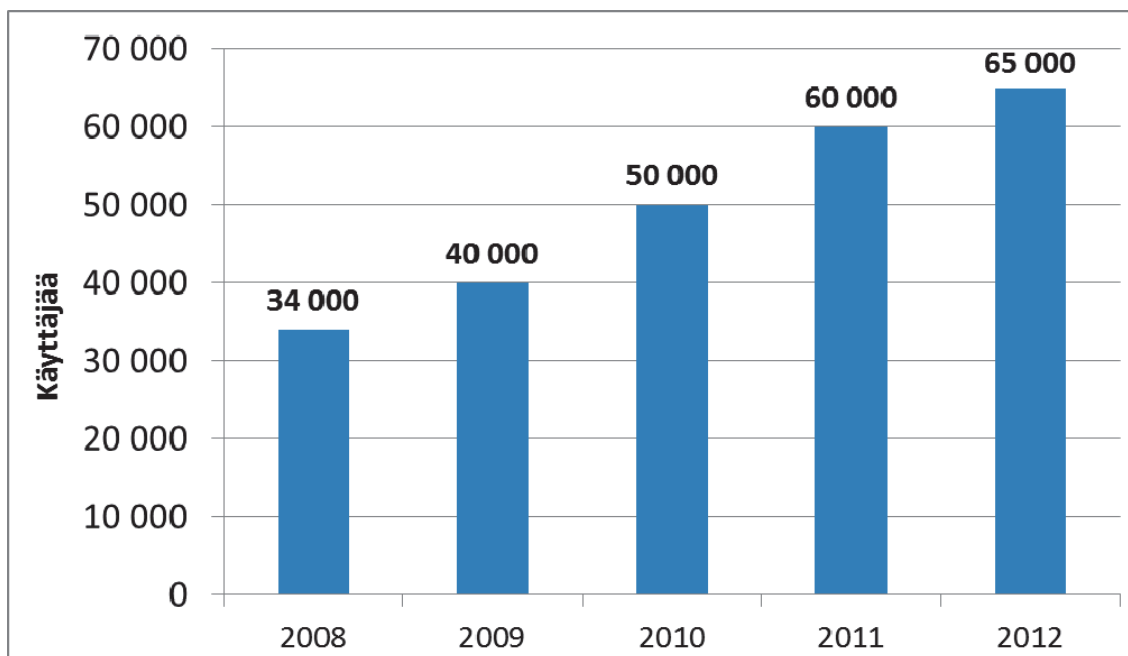
Yksityisasiakas voi solmia e-lasku- tai suoramaksusopimuksen kausilipun maksamisesta. Tuolloin kortille ladataan toistaiseksi voimassaoleva kausilippu, joka veloitetaan tililtä kerran kuukaudessa. Joka 12. kuukausi on maksuton. Asiakas voi tehdä laskutus sopimukseen liittyvät muutokset (matkustusalueen muuttaminen ja irtisanominen) HSL:n palvelupisteissä Helsingin Rautatientorilla, Itäkeskuksessa tai Pasilassa. Kauden muuttamisesta peritään käsittelymaksu. Laskutus sopimusten hallinnoinnista ja sopimusten muutostilanteista aiheutuu paljon työtä HSL:n palvelupisteille ja talouspalveluille.

Vastaavaa palvelua tarjotaan myös yrityksille (työsuhdematkalippu). Vuonna 2013 laskutuslippuja myytiin lähes 6 M€:lla (veroton). Laskutuslippujen myynti on hieman kasvanut viime vuosina. Vuonna 2013 oli aktiivisia laskutuslippusopimuksia noin 615 kappaletta. Seuraavassa kuvassa on esitetty laskutuslippujen myynnin jakautuminen yksityisasiakkaille ja yrityksille vuonna 2013.



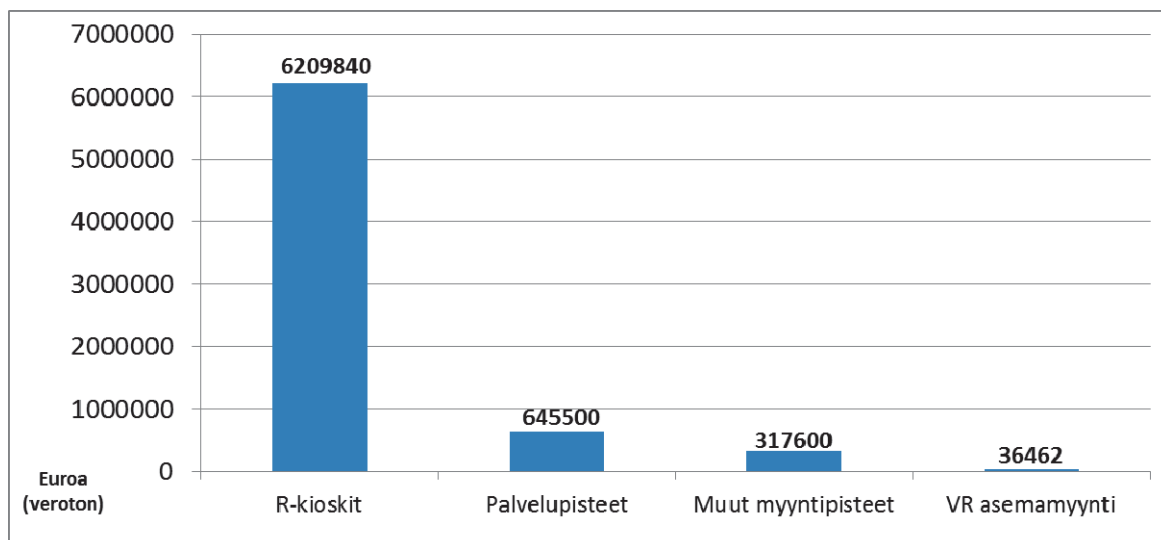
Kuva 12. Laskutuslippujen myynti yksityisasiakkaille ja yrityksille vuonna 2013 (veroton).

Työsuhdematkalippu on työnantajan työntekijöilleen kustantama joukkoliikennelippu. Työnantaja voi periä lipusta korvausta työntekijältä. Työsuhdematkalippu voi olla toistaiseksi voimassa oleva kausilippu, joka ladataan henkilö- tai haltijakohtaiselle matkakortille. Työnantaja maksaa lipun kuukausittain HSL:lle. Työnantaja voi vähentää hankintakulut tuloverotuksessaan. Työsuhdematkalipulla oli vuonna 2012 HSL-alueella noin 65 000 käyttäjää, kun esimerkiksi autoedun käyttäjiä oli noin 36 000. Työsuhdematkalipun suosio on kasvanut viime vuosina paljon, kun taas autoedun suosio on hieman laskussa. HSL-alueella työsuhdematkalippu on selkeästi suosittu työsuhde-etuna kuin autoetu, vaikka koko Suomessa autoetu on hieman suosittu. Seuraavassa kuvassa on esitetty HSL:n työsuhdematkalippujen käyttäjämäärän kehitys vuosina 2009–2012. Vuoden 2013 osalta tiedot eivät olleet vielä käytettävissä.



Kuva 13. Työsuhdematkalippujen käyttäjämäärän kehitys vuosina 2009–2012 (arvio).

Työsuhdematkalippujen hankintaa helpottavat työmatkasetelit otettiin käyttöön Helsingin seudulla vuonna 2007. Työnantaja voi myös hankkia HSL:n kymmenen euron arvoisia työmatkaseteleitä, joilla työntekijä voi itse ladata kautta tai arvoa henkilökohtaiselle matkakortilleen. Työmatkaseteleitä vastaanotetaan palvelupisteissä, R-kioskeissa ja osassa muita myyntipisteitä. Seuraavassa kuvassa on esitetty eri myyntikanavissa käytettyjen työmatkasetelien määrä vuonna 2013 (euroa, veroton).

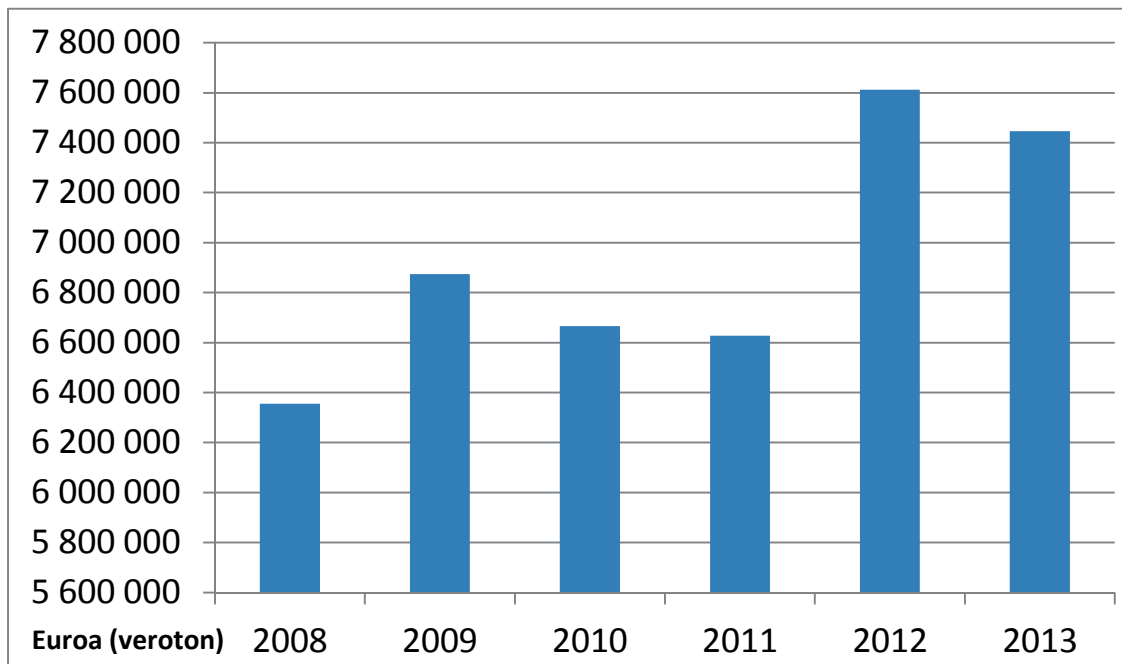


Kuva 14. Työmatkasetelien käyttö myyntikanavittain vuonna 2013 (euromääräinen veroton myynti).

2.2.6 Tekstiviestilippu

Tekstiviestilipun voi tilata tekstiviestinä matkapuhelimeen. Lippu on voimassa tunnin ja kelpaa Helsingissä raitiovaunuissa, metrossa, Suomenlinnan lautalla, lähijunissa Helsingin alueella sekä bussilinjoilla 78, 80–90 ja 92–99 (myös A, K, B ja V-linjoilla, mutta ei linjoilla 90 A ja 91).

Lippu tulee tilata ennen maksualueelle, esimerkiksi metron laiturialueelle, siirtymistä. Tekstiviestilipun voi tilata suomalaisten matkapuhelinoperaattoreiden liittymistä ja lippu veloitetaan puhelinlaskun yhteydessä. Vuonna 2014 tekstiviestilippu maksaa 2,40 euroa ja automaattista ostettu Helsingin sisäinen aikuisten lippu 2,50 euroa. Kuljettajalta ostettu kertalippu maksaa 3 euroa. Tekstiviestilippujen myynti oli vuonna 2013 noin 3 % HSL:n lipunmyynnistä. Seuraavassa kuvassa on esitetty tekstiviestilippujen myynnin kehitys vuosina 2008–2013.



Kuva 15. Tekstiviestilippujen myynnin kehitys vuosina 2008–2013 (veroton myynti).

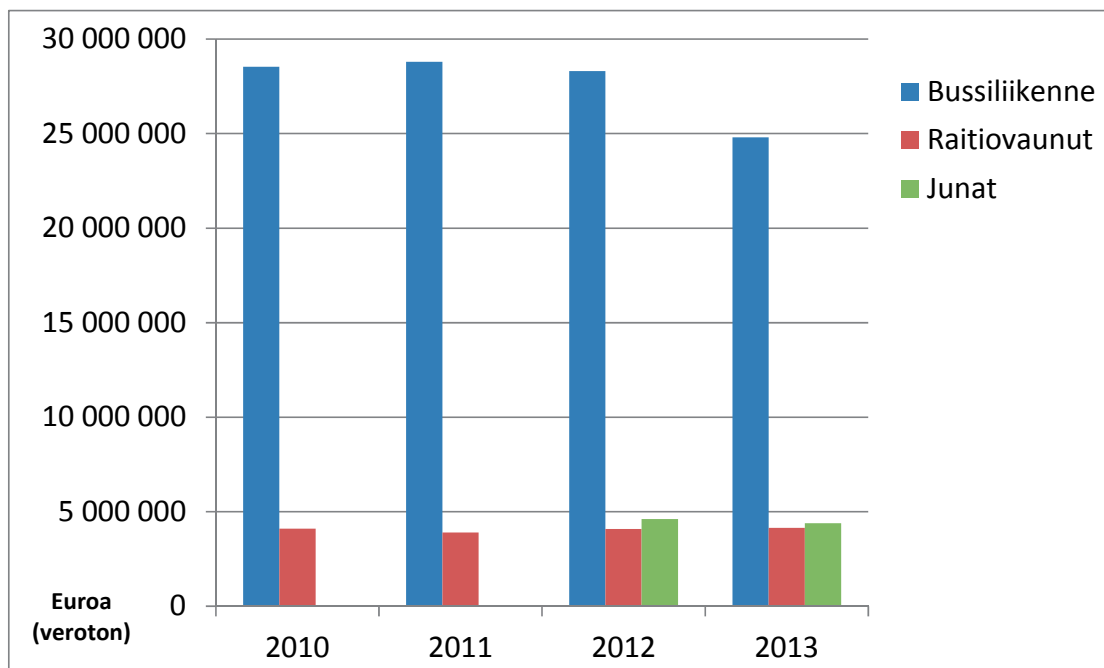
Tekstiviestilipun myynti on kasvanut, mutta myös vaihdellut viime vuosina. Tekstiviestilipun lipunmyyntikustannukset ovat noin 10 %, joka jakaantuu teleoperaattorille (9 %) ja palveluntuottajalle (1 %).

Tekstiviestilipun kelpoisuusaluetta ei ole voitu laajentaa, koska kuljettajilla ei ole lippujen optista lukumahdollisuutta laitteissaan. Tekstiviestilipun tarkistaminen erilaisilta matkapuhelimen näytöiltä on hankalaa.

Tässä työssä haastateltiin Helsingin bussiliikenteen ja Nobinan bussinkuljettajia, jotka ovat ajaneet bussilinjoilla, joilla tekstiviestilippu kelpaa. Haastateltujen kuljettajien mukaan tekstiviestilipun tarkastaminen on hankalaa, esimerkiksi koska teksti on liian pientä monelle kuljettajalle. Kaikki asiakkaat eivät myöskään näytä kuljettajalle koko viestiä, eikä kuljettajalla ole oikeutta ottaa puhelinta käteen. Älypuhelimissa lippu voidaan esittää pienenä ikkunana. Kuljettajien mukaan tekstiviestilipun kunnolla tarkistaminen vie enemmän aikaa kuin kertalipun myyminen.

2.2.7 Kuljettaja- ja konduktöörimyynti

Bussin ja raitiovaunun kuljettajat sekä lähijunien konduktöörit myyvät kerta- ja yhden vuorokauden lippuja. Liikennevälineestä ostettu kertalippu on Helsingin sisäisen lipun osalta matkustajalle kalliimpi kuin tekstiviestilippu tai automaattista ostettu kertalippu. Muiden kuin Helsingin sisäisten lippujen osalta hinnoissa ei ole eroa. Raitiovaunusta ostetun kertalipun hinta on sama kuin Helsingin sisäisen kertalipun.



Kuva 16. Kuljettajien ja konduktöörin myymien kertalippujen myynti vuosina 2010–2013 (veroton). Junien osalta tiedot olivat käytettävissä vain vuosilta 2012 ja 2013.

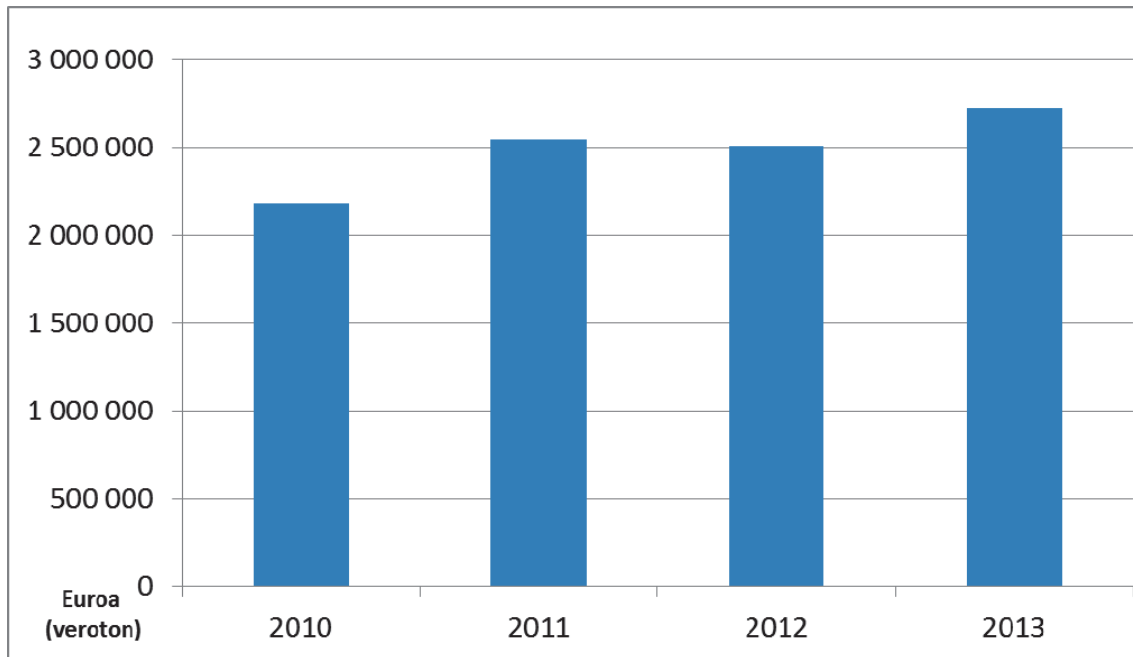
Kertalippuja myydään huomattavasti enemmän busseissa kuin raitiovaunuissa tai junissa. Kertalippujen myynnissä ei ole tapahtunut suurta muutosta vuosien 2010–2012 aikana, mutta vuonna 2013 kertalippujen myynti busseissa väheni kohtuullisen paljon. Näyttää siltä, että asiakkaat ovat siirtyneet käyttämään matkakortin arvo- ja kausilippua (kts kuva 1). Kuljettajien myymien kertalippujen lipunmyyntikustannukset HSL:lle sisältyvät liikennöintisopimuksiin. Lippujen myynnistä junissa HSL maksaa VR:lle lipunmyyntipalkkioita.

2.2.8 Muu myynti

Edellä kuvattujen lisäksi on muutamia muita myyntikanavia/lippuja, joista HSL saa tuloa.

Kertakortin ladattavat liput ja paperiset vuorokausiliput

Seuraavassa kuvassa on esitetty kertakortille ladattujen lippujen myynnin kehitys vuosina 2010–2013. Luvut sisältävät myös kertakortille ladattujen tapahtumalippujen myynnin poislukien suur tapahtumien lippujen myynnin. Myöskään paperiset vuorokausiliput eivät ole mukana tässä.



Kuva 17. Kertakortille ladattujen lippujen myynti vuosina 2010–2013.

Matkakortti

Matkakortin korttimaksu on 5 euroa, joka peritään asiakkaille myydyistä matkakorteista.

Tarkastusmaksu ja tarkastajalippu

Tarkastusmaksu on 80 euroa. Maksu peritään liputta tai virheellisellä lipulla matkustavalta. Lippujen tarkastajat myyvät aikuisten ja lasten tarkastajalippuja matkustajille, joilla ei ole matkaan oikeuttavaa lippua.

Tapahtumaliput

Helsingin seudulla järjestettävien yli 100 hengen kongressien ja suur tapahtumien järjestäjille voidaan myydä seudullisia 1–7 vuorokauden tapahtumalippuja erityishintaan. Lisäksi HSL voi myöntää suur tapahtumiin vapaan matkustus oikeuden tiettyjen kriteerien täyttyessä. Suur tapahtuminen osalta tehdään aina sopimus HSL:n kanssa mm. lippuyhteistyöstä ja lisäliikenteestä.

Kutsuplus

Kutsuplus-palvelu on kokeiluvaiheessa oleva taksin kaltainen joukkoliikennemuoto, jossa asiakas tilaa kyydin automaattisesta tilausjärjestelmästä. Kutsuplus kulkee tiettyinä ajan-

kohtina pääasiassa Kehä I:n eteläpuolella. HSL saa tuloa Kutsuplus-palvelussa myydyistä lipuista.

Väliaikaiset myyntipisteet

Väliaikaisia lipunmyyntipisteitä perustetaan mm. syksyisin Helsingin yliopistolle ja Aalto-yliopistolle.

2.3 Asiakkaiden ostokäyttäytyminen ja palautteet

HSL:n asiakkaiden ostokäyttäytymistä on tutkittu useaan otteeseen eri menetelmin ja eri aikoina. Eri tutkimusten tulokset ovat kuitenkin samansuuntaisia. Seuraavassa on esitetty muutamien tutkimusten tuloksia.

Asiakaskysely palvelupisteissä

HSL:n marraskuussa 2013 toteutetussa asiakaskyselyssä, jossa saatiin 201 vastausta palvelupisteissä asioineilta asiakkailta, kerrottiin matkakortin latauspisteistä käytettävän eniten R-kioskeja (65 % vastauksista). Vastaavasti palvelupisteissä kertoi asioivansa 33 %. Vastaukset vaihtelivat jonkin verran vastaajan iän mukaan. Yli 70-vuotiaat käyttivät eniten palvelupisteitä matkakortin lataamiseen. Muissa ikäryhmissä R-kioski oli huomattavasti suositumpi kuin palvelupiste. 18–29-vuotiaat käyttävät ahkerimmin automaatteja. (HSL asiakaskysely 2013.)

Vastaajista 84 % ilmoitti olevansa valmis lataamaan matkakorttiaan Internetissä, jos se olisi mahdollista. Niistä, jotka eivät käyttäisi internet-latausta, 23 % vastasi kuitenkin, että käyttäisi sitä, mikäli se olisi edullisempaa kuin muissa latauspisteissä. Alle 50-vuotiaiden ikäryhmissä puolet olisi valmiita siirtymään internet-lataukseen, jos se olisi edullisempaa, mutta 50–69-vuotiaista vain 23 % ja yli 70-vuotiaista vain 3 % ilmoitti lataavansa matkakorttia internetissä, jos se olisi edullisempaa. (HSL asiakaskysely 2013.)

Satunnaisotos matkakorttiasiakkaista

HSL selvitti asiakkaiden ostokäyttäytymistä, tarkastelemalla satunnaisotosta vuonna 2011 käytetyistä yli 800 000 matkakortista. Satunnaisotokseen otettiin mukaan 9 952 matkakorttia matkakorttien kotikuntien jakauman mukaisesti. Tuloksena saatiin mm. että 40 % asiakkaista lataa kortilleen sekä kautta että arvoa ja nämä asiakkaat tuovat lähes 60 % liikevaihdosta. Reilu 40 % asiakkaista lataa matkakortille pelkkää arvoa ja vajaa 20 % pelkkää kautta. Noin puolet asiakkaista lataa matkakortille alle 200 euroa vuodessa. Asiakkaista 2 % käyttää yli 1 000 euroa vuodessa ja tuo 9 % liikevaihdosta. Yli 1 000 eurolla

vuodessa matkustavista suhteellisesti eniten asuu HSL:n reuna-alueilla. Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla on eniten keskivertoasiakkaita liikevaihdon puolesta mitattuna. Aikuiset ja koululaiset lataavat kerralla eniten rahaa matkakortille. (HSL asiakkuusstrategia 2013.)

Aikuiset, lapset ja erityisryhmät asioivat eniten R-kioskeissa (n. 74–79 % kyseisen asiakasryhmän latauksista). Myös opiskelijat lataavat matkakorttiaan eniten R-kioskeissa, mutta käyttävät muita asiakasryhmiä huomattavasti enemmän automaatteja (n. 28 % latauksista). Automaateissa ladataan eniten arvoa ja palvelupisteissä kautta ja tehdään suurimmat keskiostokset. Pääkaupunkiseudun asukkaat käyttävät muiden kuntien asukkaita enemmän automaatteja ja vähemmän palvelupisteitä. Kirkkonummella käytetään muita kuntia enemmän muita kioskeja, kauppoja tai marketteja. (HSL asiakkuusstrategia 2013.)

Käyttäjäkysely

YTV:n vuonna 2007 tekemässä lipunmyynnin kehittämisselvityksen käyttäjäkyselyssä tärkeimmät lipun ostopaikan valintaan vaikuttavat tekijät olivat myyntipisteiden sijainti omalla asuinalueella, mahdollisuus hoitaa lataus työ-, osto- tai asiointimatkan yhteydessä sekä asiointin nopeus. (YTV 2007.)

Asiakaspalautteet

Nykytilanteessa annetaan lipunmyyntikanavia koskevia palautteita yhteensä reilu 800 kappaletta vuodessa. Palautteiden jakautuminen myyntikanavittain on esitetty seuraavassa taulukossa. Eniten palautetta annettiin kuljettajalipunmyynnistä.

Taulukko 1. Lipunmyyntiä koskevien palautteiden osuudet nykytilanteessa.

	Palautteiden osuudet
Kuljettajien lipunmyynti	81 %
Lipunmyyntiautomaatit	9 %
Myyntipisteet	8 %
Palvelupiste: palvelun laatu	1 %
Palvelupiste: neuvonta	alle 1 %

Kausilipun yötaksan poistuminen

Vuoden 2013 voimaan astui tariffimuutos, jonka mukaan kausilipun haltijoiden ei tarvitse hankkia erillistä yölippua yöliikenteeseen klo 2–4.30 välisenä aikana. Samalla astui voimaan arvonlisäverokannan korotus sekä kuntien sisäisten arvolippujen hinnan korotus. Yötaksamuutoksen, arvonlisäverokantaan tehdyn lisäyksen sekä lippujen hintojen muu-

tosten aiheuttamat kokonaisvaikutukset HSL alueella johtivat yhteensä 1,0 miljoonan euron laskuun lipputulossa vuosien 2013 ja 2012 välillä. (HSL muistio 2014.)

2.4 Yhteenveto ja päätelmät

2.4.1 Lipunmyyntiverkoston kattavuus ja asiakaslähtöisyys

HSL:n lipunmyyntiverkosto on laaja ja erityisesti liikenteen solmukohdissa tiheä. Paikoin on kuitenkin myös katvealueita. Suurelle osalle matkustajista lipun hankkiminen onnistuu matkan varrelta. Keskeisillä sijainneilla voi olla useita lipunmyyntipisteitä lähekkäin ja lisäksi automaatteja. Harvemmin asutuilla alueilla kuljettajalta ostettava kertalippu voi olla ainoa vaihtoehto lipun ostoon. Toisaalta lippuja on mahdollista ostaa myös muutamista myyntipisteistä HSL-alueen ulkopuolella, lähinnä juna-asemilta. Tällöin matkustaja voi hankkia HSL-alueella tapahtuvaa liityntämatkaa varten lipun valmiiksi.

HSL tarjoaa asiakkailleen monenlaisia tapoja ostaa lippu. Lipunmyyntikanavista jälleenmyyntipisteiden verkosto on kattavin. Toisaalta lipunmyyntipisteverkoston hahmottaminen voi olla matkustajalle vaikeaa, sillä kaikki saman ketjun myyntipisteet eivät välttämättä ole jälleenmyyjä ja kioskiyrittäjien vaihtuvuus on suurta. Matkakortin latauksen osalta myynti keskittyy myyntipisteisiin. R-kioskin osuus myynnistä on erittäin suuri. Muissa myyntipisteissä myynti on vähäisempää, mutta kasvanut viime vuosina paljon.

Matkakortille aiheutuneiden virheiden korjaus tai muut erityisselvittelyt onnistuvat palvelupisteissä, joiden määrä vaihtelee kunnasta riippuen. Erityisesti Espoossa palvelupisteitä on melko tiheästi, mutta monissa kunnissa harvemmassa. Myös tarjonta palvelupisteissä ja myyntipisteissä vaihtelee jonkin verran. Jälleenmyyjien kanssa tehdyt sopimukset ja lipunmyyntipalkkioiden suuruus vaihtelevat palveluntuottajittain. Lipunmyyntipalkkio on prosenttipohjainen, jolloin palkkion suuruus riippuu ostetun tuotteen hinnasta, ei asiakaskäyntien määrästä. Asiakasta ei myöskään ohjata myyntikanavien valitsemisessa matkakortin lataukseen liittyen eikä ostamaan pitkiä kausia.

Lipunmyyntiautomaatteja on keskeisillä paikoilla, erityisesti metroasemilla. Automaattien myyntimäärät vaihtelevat paljon automaateittain. Esimerkiksi joillain metroasemilla on useita vähemmän käytettyjä automaatteja lähekkäin. Myös HSL:n ja VR:n automaatteja on joillain juna-asemilla rinnakkain.

Kertalippuja voi ostaa kuljettajilta, konduktööreiltä, automaateista ja tekstiviestilippuna. Automaateista ostetuista lipuista vain Helsingin sisäinen kertalippu on alennettu. Tekstiviestilippu toimii vain joillain linjoilla Helsingissä.

2.4.2 Kustannustehokkuus

Kattavan ja monipuolisen lipunmyyntiverkoston ylläpito teettää HSL:lle työtä ja aiheuttaa kustannuksia. Kustannuksia aiheutuu lipunmyyntipalkkioiden lisäksi muun muassa laitteista, järjestelmien ylläpidosta, tietoliikenneyhteyksistä, koulutuksien järjestämisestä ja automaattien huollosta.

Matkakortin latausta ajatellen paras tuotto/kustannussuhde on hyvin myyvällä HSL:n automaatilla. Sen sijaan huonosti myyvä automaatti on myyntipistettä kustannustehottomampi. Tämä johtuu siitä, että automaateista myydyistä lipuista ei makseta prosenttipohjaisia lipunmyyntipalkkioita vaan kulut aiheutuvat automaattien ylläpidosta sekä maksukorttien käytöstä. Myyntipisteistä kalleinta myynti on VR:n asemamyynnissä, jonka myymistä lipuista maksetaan korkein lipunmyyntipalkkio. Muiden myyntipisteiden kustannustehokkuus on lähellä toisiaan, koska lipunmyyntipalkkiot ovat samaa tasoa. R-kioskin osalta kustannuksia säästyy siksi, että R-kioski on integroinut HSL:n lipunmyyntisovelluksen omaan järjestelmäänsä, R-kioski vastaa henkilöstönsä koulutuksesta ja myynnin tukipuheluista. Laskutettavien kausilippujen tuotto kohdistuu kokonaan HSL:lle pois lukien yksi maksuton kuukausi vuodessa. Laskutettavien kausilippujen hallinnointi aiheuttaa kuitenkin paljon työtä HSL:lle.

Tekstiviestilipun lipunmyyntikustannukset ovat myös suuret operaattoripalkkion takia. Kertalippujen myynti busseissa ja raitiovaunuissa sisältyy liikennöintisopimuksiin. Kuljettajalipunmyynti hidastaa joukkoliikennettä, mutta sen säilyttämiseksi on monia perusteita.

Vertailtaessa esimerkiksi eri myyntikanavista ostettujen Helsingin sisäisten kerta- ja arvolipun tuottavuutta HSL:lle vuonna 2014 voimaan astuvilla uusilla hinnoilla, voidaan todeta, että kuljettajalta ostettu kertalippu tuottaa eniten (2,73 euroa). Tässä ei kuitenkaan ole huomioitu liikennöintisopimuksissa liikennöitsijän mahdollisesti arvioimia kuljettajalipunmyynnin aiheuttamia kustannuksia. Automaatista ostetusta sisäisestä kertalipusta tulee HSL:lle tuloa keskimäärin noin 2,20 euroa. Automaatin myyntimäärä ja käytetty maksutapa vaikuttaa kuitenkin tulon suuruuteen. Tekstiviestilippu tuottaa tuloa noin 1,96 euroa ja arvolippu keskimäärin 1,72 euroa. Arvolipun osalta tulo vaihtelee hieman jälleenmyyjästä riippuen lipunmyyntipalkkion suuruuden takia.

3 Toimintaympäristön ja teknologian muutokset

3.1 HSL:n lippu- ja informaatiojärjestelmä-hanke

Vuoden 2015 loppuun mennessä Helsingin seudun joukkoliikenteessä otetaan käyttöön uusi lippu- ja informaatiojärjestelmä (LIJ-järjestelmä), joka uudistaa nykyisen matkakorttijärjestelmän sekä yhtenäistää nykyiset matkustajainformaatiojärjestelmät. Järjestelmä

antaa uusia mahdollisuuksia lipunmyynnin kehittämiseen nykyisissä lipunmyyntikanavissa sekä kokonaan uusien myyntikanavien käyttöönottoon. Järjestelmä mahdollistaa internetmyynnin ja latauksen aktivoinnin kortinlukijalla. Uudet kertalippuautomaatit otetaan käyttöön mm. raitiovaunuissa. Järjestelmässä on tekninen valmius muun muassa etäluettavien maksukorttien ja matkapuhelimen NFC-lippujen käyttöönottoon.

Internetmyyntipalvelu

Internetmyynnillä tarkoitetaan matkakortin kauden tai arvon ostamista internetissä. Internetmyyntipalvelua kehitetään parhaillaan ja se on tarkoitus ottaa käyttöön uudessa järjestelmässä aikaisintaan vuonna 2017. Ennen palvelun käyttöönottoa on uusittava matkakortit, jotka tullaan vaihtamaan LIJ-hankkeeseen liittyen joka tapauksessa. Hankkeessa toteutetaan internetmyyntilatauksen aktivointi kortinlukijalla eli internetissä maksettu kausi- tai arvo ladataan matkakortille matkustajan esittäessä matkakorttia itsepalvelulukijalle.

HSL:n asiakastytytyväisyystutkimuksessa keväällä 2012 ja keväällä 2013 kysyttiin matkustajilta halukkuutta ostaa matkalippu netistä, mikäli se olisi mahdollista. Keväällä 2012 kaikista vastanneista 42 % oli erittäin kiinnostuneita tästä mahdollisuudesta ja 20 % vastanneista kiinnostuneita (HSL 2012). Keväällä 2013 vastaajista 35 % oli erittäin halukkaita ja 24 % halukkaita ostamaan matkalipun internetistä. (HSL 2013).

Tampereen joukkoliikenteen käyttäjille tarjottu Nella Nettilatauspalvelu (<https://nella.tampere.fi>), josta voi ostaa kaikkia joukkoliikenteen peruslippuja, on otettu käyttöön kesällä 2012. Lippuostos maksetaan verkkopankkitunnuksilla. Ostos latautuu matkakortille Tampereen joukkoliikenteen bussissa, kun korttia näytetään kortinlukijalle. Palvelussa voi asettaa sähköpostimuistutuksen lipun voimassaoloajan loppumisesta. Matkakortin lataaminen internetissä on samanhintaista kuin lataaminen muissa myyntipisteissä. Internet-latauksen osuus lipunmyynnistä on hyvin pieni. Nellan ongelmana on, että nettilatauksesta menee vähintään kaksi tuntia ennen kuin lippu latautuu liikennevälineeseen. Ostaminen netistä ei siis auta nopeaan liikkumistarpeeseen. Lippua ei voi ladata kortille läheskään kaikissa linjoissa vaan ainoastaan osilla linjoista. Verkkokauppaa ei myöskään ole markkinoitu asiakkaille merkittävästi.

Nella Nettilatauspalveluun on lisätty toiminnallisuuksia vähitellen. Työsuhdematkalippujen ostaminen internet-latauspalvelusta tuli mahdolliseksi joulukuussa 2013. Nella Nettilatauspalvelun yhteydessä olevassa työsuhdematkalippujen hallintajärjestelmässä työnantaja voi pian määritellä työsuhdematkalippuun oikeutetut henkilöt ja edun suuruuden. Työntekijä voi käydä Nella Nettilatauspalvelussa lataamassa kautta tai arvoa omalle matkakortilleen ja käyttää maksuun työsuhde-etua sekä tarvittaessa omaa rahaa. (Lehtonen 2013.)

Turussa internet-latausmahdollisuus (<https://nettilataus.turku.fi/>) on ollut käytössä noin neljä vuotta. Matkakortin latauksista noin 10 % tehdään internetissä. Internet-latausten lukumäärä kasvoi merkittävästi (+80 %) sen jälkeen, kun kausikorttien internet-lataaminen muuttui asiakkaille selvästi muita latausmuotoja edullisemmaksi. Esimerkiksi aikuisen 30 päivän kausilipun lataamisesta annetaan yli 6 % alennus. Turussa syksyllä 2012 tehdyssä internet-kyselyssä matkustajista 62 % nimesi matkakortin latauksen internetissä yhdeksi kolmesta mieluisimmasta latauspaikasta. Erityisesti nuoret ja työkäiset suosivat internet-palveluita. (Turun kaupunki 2013.)

Lipunmyyntiautomaatit

Tulevassa lippu- ja informaatiojärjestelmässä on tarkoitus korvata nykyiset kertalippu- ja monilippuautomaatit uusilla automaateilla. Kertalippuautomaatit ovat pieniä esimerkiksi ajoneuvoihin (mm. raitiovaunut) soveltuvia automaatteja. Kertalippuautomaatilta voi ostaa paperisia kertalippuja sekä yhden vuorokauden lippuja. Maksutapoina toimivat kolikot ja matkakortin arvo. Kontaktittomien maksukorttien tuloon varaudutaan molemmilla automaateilla. Kaikkiin monilippuautomaatteihin tulee myös vuorokausilippujen myynti kertakorteille sekä pikavalintanäppäimiä nopeuttamaan kertalipun ostoa.

Myyntipisteet ja palvelupisteet

Uusi lipunmyyntijärjestelmä on tarkoitus ottaa käyttöön palvelupisteissä vuonna 2014 ja myyntipisteissä vuonna 2015. Järjestelmä mahdollistaa esimerkiksi työmatkaseteleiden ja HSL:n laajakorttien vastaanoton ja käsittelyn kaikissa myynti- ja palvelupisteissä. Lisäksi järjestelmässä on mahdollista viedä virhemyyntien korjaustoimintoja myös myyntipisteisiin. Uuden järjestelmän käyttöönotto edellyttää muun muassa lipunmyyntihenkilöstön kouluttamista.

NFC-teknologia

Tulevassa lippu- ja informaatiojärjestelmässä on tekninen valmius NFC-lippujen käyttöönottoon. NFC (Near Field Communication) teknologian valmius järjestelmässä ja esimerkiksi IP-lukijoissa mahdollistaa etäluettavien maksukorttien ja NFC-teknologialla varustettujen matkapuhelinten hyödyntämisen matkalippujen myynissä. NFC-teknologia hyödyntää RFID-tekniikkaa. Tekniikkaa on periaatteessa mahdollista käyttää sekä kertamatkan maksamiseen että matkustajalla olevan kausilipun todentamiseen. NFC ominaisuus toimii näyttämällä tunnistetta eli esimerkiksi NFC-ominaisuudella varustettua matkapuhelinta kortinlukijalle.

Etäluettavien maksukorttien liput

Etäluettavat maksukortit yleistyvät vähitellen. Etäluettavaa maksukorttia voi käyttää pienten ostosten maksamiseen. Muutama palveluntarjoaja tarjoaa maksukorttien lisäksi myös NFC-maksutarran, jonka voi kiinnittää esimerkiksi matkapuhelimeen. Tällöin myös tarralla varustettua puhelinta voi käyttää kontaktittomaan maksamiseen. Maksutarran kadotessa tarran käyttö suljetaan ja sulkuhetken saldo on turvassa.

HSL ottaa huomioon etäluettavat maksukortit LIJ-hankkeessa ja valmius niiden käyttöönottoon tulee lipunmyyntiautomaateille, kuljettajan lipunmyyntilaitteelle sekä kortinlukijalle. Etäluettavalla maksukortilla ostettavaan kertalippuun liittyy kuitenkin vielä useita selvittäviä asioita. Epävarmuustekijöitä ovat muun muassa se, että maksukortille ei ole mahdollista tallentaa lippua vaan se tulisi tallentaa palvelimelle. Lisäksi maksukortit edellyttävät PIN-koodin antamista esimerkiksi tietyin aikavälein tai satunnaisesti.

Lontoon busseissa on ollut joulukuusta 2012 lähtien mahdollista ostaa kertalippu etäluettavalla maksukortilla. Maksuteknikka otetaan käyttöön lähiaikoina myös Lontoon metros- sa, raitiovaunuissa ja junassa. Etäluettavalla maksukortilla voi ostaa kertalipun, joka on samanhintainen ja sisältää samat ominaisuudet kuin Lontoossa käytössä olevalla matkakortilla ostettaessa. Ominaisuuksista käytössä on siten myös capping-toiminto eli halvimman lippuvaihtoehdon veloitus. Tämä tarkoittaa sitä, että kertamatkoja peritään matkustajalta vain tietty määrä päivässä, jonka jälkeen matkustaminen on ilmaista. Maksettaessa matka etäluettavalla maksukortilla, matkustaja ei saa kuittia ostoksesta vaan matkalipun osto näkyy maksusiirtona pankki- tai luottotilillä. Ominaisuus on otettu Lontoossa hyvin käyttöön, sillä esimerkiksi neljä kuukautta käyttöönoton jälkeen oli etäluettavilla maksukorteilla maksettu yli miljoona matkaa.

NFC-puhelinten liput

NFC-tekniikalla varustettujen matkapuhelinten osuus on vielä hyvin pieni, sillä ominaisuus on lähinnä uusimmissa älypuhelimissa. NFC-puhelinten osuuden on kuitenkin arvioitu kasvavan lähivuosina. NFC ominaisuus on mahdollista myös asentaa puhelimiin jälkikäteen. NFC-puhelimissa lippu voidaan tallentaa matkapuhelimeen. Matkapuhelinta voidaan siten käyttää myös kausilippujen tunnistamiseen. HSL:ssä ei ole tehty päätöksiä matkapuhelinten NFC-lippujen kehittämisestä. Lippujen kehittäminen ja käyttöönotto riippuu erityisesti siitä, miten puhelinten käyttöosuus kasvaa.

3.2 Muita teknologian muutoksia

Teknologian kehittyminen mahdollistaa lipunmyynnin kehittämistä myös esimerkiksi seuraavasti:

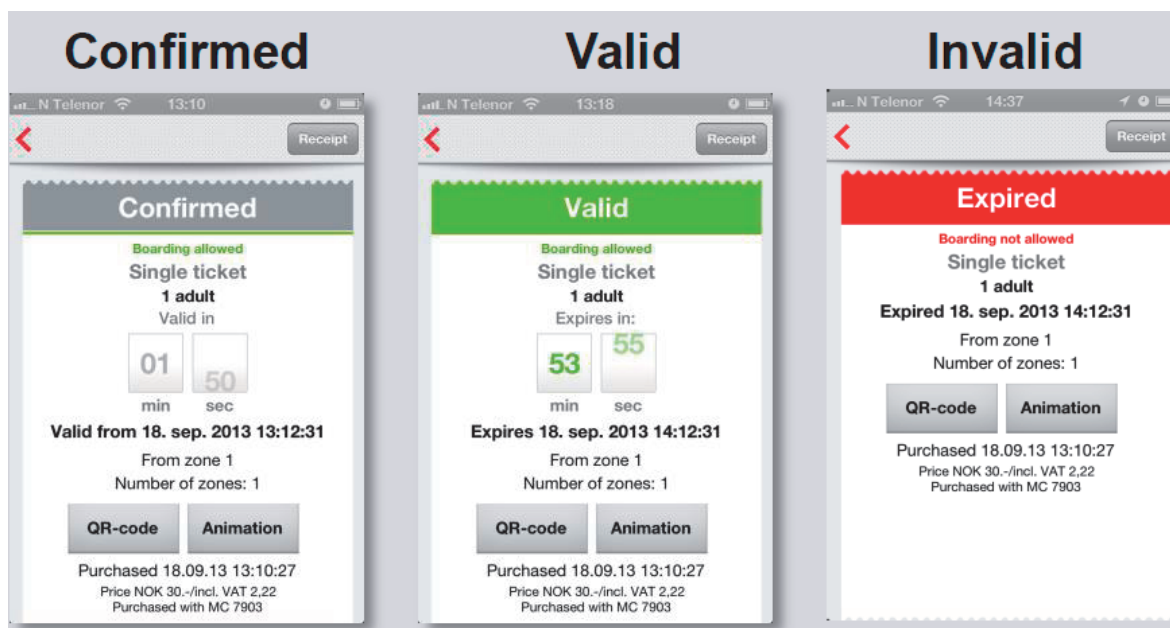
Matkapuhelimen kuvalippu

Kertalippu on mahdollista tuoda matkapuhelimeen nykyisen tekstiviestilipun lisäksi myös visuaalisena lippuna. Niin sanottu kuvalippu on mahdollista toteuttaa älypuhelimiin, joiden osuus nykyisistä puhelimista on noin 60 %. Älypuhelisten osuuden on arvioitu kasvavan siten, että muutamien vuosien päästä jo lähes kaikki puhelimet olisivat älypuhelimia.

Kuvalippu voidaan toteuttaa sekä webbapp-pohjaisena että sovelluspohjaisena. Webbapp-sovelluslippu tilataan ja toimitetaan matkapuhelimeen, jonka käyttäjä voi avata sovelluksessa. Lipun tilaus ja käyttö vaatii online verkkoyhteyden. Sovelluspohjainen lippu tilataan ja toimitetaan matkapuhelimeen kuten webbapp-pohjainen lippu. Sovelluspohjainen lippu on kuitenkin tallessa sovelluksessa, eikä käyttötilanteessa tarvita verkkoyhteyttä.

Kuljettaja voi tarkastaa kuvalipun visuaalisesti. Kuvalipun 2D-koodi on mahdollista myös lukea koneellisesti, mikäli käytössä on optinen lukija. Uuden lippu- ja maksujärjestelmän lipuntarkastajien tarkastuslaitteissa on 2D-lukija, mutta IP-lukijoissa ei ole ominaisuutta lähtökohtaisesti. 2D-koodin tulisi sisältää tiedot lipusta ja sen aitoudesta.

Esimerkiksi Norjassa Oslossa ja Akershusissa on vuoden 2012 joulukuusta asti ollut käytössä kuvalippu sekä kerta- että kausilippuna. Mobiililipuiksi on tarkoitus tuoda vuosilippua lukuun ottamatta kaikki käytössä olevat lipputuotteet ja tehdä tästä pääasiallinen lipunmyyntikanava. Mobiililippu on katsottu edullisimmaksi myyntikanavaksi, sillä lipun maksaminen tapahtuu luottokortilla, jolloin puhelinoperaattorille ei makseta palkkioita. Ajoneuvoissa ei ole optisia lukijoita vaan kuljettajat tarkastavat lipun silmäämääräisesti. Ruterin mobiililippu on kasvattanut suosiotaan nopeasti ja muuttanut matkustajien ostokäyttäytymistä. Seuraavassa kuvassa on esitetty esimerkki Norjassa käytössä olevasta kuvalipusta.



Kuva 18. Esimerkki Norjassa käytössä olevan kuvalipun ulkonäöstä.

Myös Tukholmassa ollaan kiinnostuneita mobiililipuista, mutta edellytyksenä toteutukselle haluttaisiin optiset lukijat ajoneuvoihin, jotta kuljettajien ei tarvitsisi tarkastaa lippuja silmäääräisesti.

Kuvalipun ulkonäön ja ominaisuuksien suhteen on useita vaihtoehtoja. Lipussa voidaan esimerkiksi esittää kellonaika tai alaspäin juokseva aika osoittamaan lipun voimassaoloaika. Norjassa lipun voimassaolo on lisäksi esitetty värikoodein. Vihreä väri tarkoittaa, että lippu on voimassa ja punainen väri, että lippu on vanhentunut. Lisäksi on käytössä päivittäin vaihtuva animaatio.

Tässä työssä tehdyissä kuljettajahaastatteluissa kysyttiin kuljettajilta mielipiteitä kuvalipusta ja esimerkiksi, mitä elementtejä kuvalipussa tulisi olla, jotta sen tarkastaminen olisi helppoa. Kuljettajat pitivät parhaana vaihtoehtona lippua, jossa lipun voimassaolo olisi esitetty värikoodein sekä kellonajan tai alaspäin juoksevan ajan avulla. Lisäksi lipussa tulisi olla päivämäärä ja tieto siitä, mille vyöhykkeille se kelpaa. Päivän animaation ja päivittäin vaihtuvan tarkastuskoodin tarkastamista pidettiin monimutkaisena. Kuljettajat uskoivat mobiililipun tarkastamisen helpottuvan, mikäli siirryttäisiin nykyisestä tekstiviestilipusta kuvalippuun. Lisäksi he uskoivat, että he tarkastaisivat lipun nykyistä paremmin, liputta matkustaminen vähenisi ja matka nopeutuisi.

Yhteenvetona voidaan todeta, että kuvalipun tilaaminen on nopeaa ja väline eli puhelin on yleensä aina mukana. Lipun maksamisessa on mahdollista käyttää useita erilaisia maksutapoja. Nykyisen tekstiviestilipun kaltainen matkapuhelinlaskutus on toimiva, mutta kallis ratkaisu operaattorin ottaessa myynnistä palkkion. Lipun maksu voidaan kuitenkin toteut-

taa myös esimerkiksi luottokortilla. Kuvalipun kehittäminen ei ole LIJ-järjestelmästä riippuvainen. Ennen lipun kehittämistä on tehtävä selvitystä mm. liittyen lipun turvallisuuteen.

Mikäli kuvalippu toteutetaan, ei pitkällä aikavälillä ole perusteltua tarjota sekä tekstiviestilippua että kuvalippua esimerkiksi koska:

- Nykyinen tekstiviestilippu käy vain tietyillä linjoilla ja alueilla. Tekstiviestilipun nykyisen, rajoitetun käyttöalueen perustelu poistuu siirryttäessä kuntarajoihin perustuvasta taksa- ja lippujärjestelmästä kaarimaisiin vyöhykkeisiin ja metron liityntälinjaston laajetessa.
- Kuvalipun käyttöönoton myötä tekstiviestilipun käyttö todennäköisesti vähenee
- Nykyisen tekstiviestilipun tarkastaminen on hankalaa. Kuvalippu on helpompi tarkastaa ja se voidaan lukea myös koneellisesti, mikäli ajoneuvojen IP-lukijoissa otetaan käyttöön optinen lukija tai NFC-ominaisuus (edellyttää NFC-ominaisuutta myös puhelimelta)
- Älypuhelimien osuuden on arvioitu kasvavan lähelle 100 % lähivuosina, jolloin esimerkiksi kuvalippu on lähes kaikkien asiakkaiden käytettävissä
- Lipunmyyntipalvelua ei ole syytä monimutkaistaa lähes päällekkäisillä palveluilla

Työsuhdematkaliput

Markkinoilla on palveluita, joiden avulla työnantaja voi hallinnoida internetissä työntekijöidensä työsuhde-etujen tarjoamista. Palvelun avulla työnantaja voi määrittää työsuhde-etuina olevat palvelut sekä kuhunkin palveluun liittyvän edun suuruuden työntekijäkohtaisesti. Työsuhdematkalippu voisi olla yksi tällainen sähköisesti hallinnoitava tuote. Yksi esimerkki työsuhdematkalippujen hallinnointipalvelusta on Tampereella Nella Nettilatauspalvelun yhteydessä oleva työsuhdematkalippujen hallintajärjestelmä.

Markkinoilla on myös yrityksiä, jotka tarjoavat työsuhde-etujen tarjoamiseen sirukortin, jolle edut ladataan. Työsuhdematkalipun suhteen sirukortti voisi korvata työmatkasetelin ja kortin avulla voisi esimerkiksi myyntipisteissä ladata matkakortille arvoa.

3.3 Toimintaympäristön muutokset

HSL-alueen toimintaympäristössä tapahtuu muutoksia sekä lähivuosina että pidemmällä aikavälillä. Toimintaympäristön muutoksilla on vaikutusta lipunmyynnin kehittämiseen. Seuraavassa on kuvattu muutoksista tärkeimpiä.

HSL:n taksa- ja lippujärjestelmä

Helsingin seudun joukkoliikenteessä aikaisintaan vuonna 2017 käyttöön otettava uusi taksa- ja lippujärjestelmä perustuu kaarimaisiin vyöhykkeisiin. Järjestelmän myötä matkustalutalueet ja lippujen hinnoitteluperiaatteet muuttuvat. Mm. matkustajan näkökulmasta muutos on suuri, mikä lisää asiakkaiden tarvetta mm. lipunmyyntiin liittyvälle opastukselle sekä henkilökohtaista palvelua tarjoavissa myyntikanavissa että itsepalvelumyyntikanavissa. Henkilökohtaisen palvelun kanavissa tämä edellyttää henkilöstön koulutusta ja erityisesti itsepalvelumyyntikanavissa selkeää käyttöliittymää ja ohjeistusta. Käyttöliittymien käytettävyyttä varmistetaan järjestelmän eri kehitysvaiheissa.

Raide-, runko- ja liityntäliikenteeseen perustuvan joukkoliikennelinjaston kehittyminen ja avorahastuksen lisääminen

Raide-, runko- ja liityntäliikenteeseen perustuvan joukkoliikennelinjaston kehittyminen, ensimmäisinä uusina yhteyksinä Kehärata ja Länsimetro, vaikuttaa muun muassa siihen, että yhä useammat joukkoliikennematkat kulkevat merkittävien liikenteen solmupisteiden, kuten asemien ja terminaalien kautta.

Avorahastuksen osuus saattaa kasvaa, mikäli kokeilun tulokset antavat sille aihetta. Juna-, metro- ja raitioliikenteessä on avorahastus ja nyt avorahastusta on kokeiltu myös bussissa, runkolinjalla 550. Kokeilun vaikutuksista on vielä liian aikaista sanoa. Uudessa LIJ-järjestelmässä on tarkoitus varustaa ainakin raitiovaunut kertalippuautomaateilla. Lipunmyyntiautomaattien lisääminen kulkuneuvoihin vähentää kuljettajanlipunmyynnin tarvetta ja mahdollistaa kuljettajalipunmyynnin poistamisen.

Tässä työssä tehdyissä kuljettajahaastatteluissa kysyttiin mielipiteitä avorahastuskokeilusta linjalla 550. Kuljettajien kokemusten mukaan avorahastus helpottaa kuljettajan työtä, kun lippuja ei tarvitse tarkastaa. Avorahastus aiheuttaa kuitenkin bussin keskiovelle ruuhkaa matkustajien kulkiessa samasta ovesta sisään ja ulos. Kuljettajien mielestä myös turvallisuuden tunne kasvaa, kun ei voi tarkastaa, millaisessa kunnossa asiakkaat mahdollisesti nousevat kyytiin. Lisäksi kuljettajat epäilivät, että liputta matkustaminen lisääntyy avorahastuksen myötä. Avorahastuskokeilun kokemukset täytyy selvittää tarkoin ennen johtopäätösten tekoa.

HSL:n tariffialueen laajeneminen

Mikäli HSL-alue laajenee lähi- ja kehyskuntiin, tulee tarve laajentaa lipunmyyntiä uusille, osin varsin maaseutumaisille alueille. Tämä vaatii alueen asukkaiden tarpeiden huomioimista. Käytännössä näillä alueilla voitaneen soveltaa Keravan, Kirkkonummen ja Sipoon kautta saatuja kokemuksia.

HSL-alueen laajeneminen aiheuttaisi muutoksia mm. lähijunaliikenteen lipunmyynnissä, josta on sovittu HSL:n ja VR:n kesken. Sopimuksen mukaan HSL-alueen sisäisille matkoille on kaikissa myyntikanavissa myytävä ensisijaisesti HSL:n lippuja, poislukien kehyskuntien työmatkaliput.

Parhaillaan selvitetään myös mahdollista metropolihallintoa. Metropolihallinnosta ja sen kattamasta alueesta ei tällä hetkellä ole vielä tarkkoja tietoja.

Junaliikenteen kilpailuttaminen

HSL-alueen lähijunaliikenne avautuu kilpailulle vuonna 2018. Kilpailutetun liikenteen laajuudesta ei ole vielä päätetty. Kilpailu voi vaikuttaa lipunmyyntikäytäntöihin kilpailutetuissa junissa.

Lippujen yhteiskäyttöisyyden kehittäminen

Parhaillaan kehitetään TVV Lippu- ja maksujärjestelmä Oy:n toimesta kaupunkiseutujen yhteistä lippu- ja maksujärjestelmää (LMJ), jossa on mukana 31 toimivaltaista viranomais- ta ja sen käyttöönotto tapahtuu vaiheittain syksystä 2014 alkaen. Vaikka LMJ-hankeessa korttisovelluksen kehittämisen pohjana on käytetty HSL:n korttisovellusta ja myös myynti- järjestelmissä on yhteisiä komponentteja, LMJ-järjestelmä ja HSL:n LIJ-järjestelmä eivät ole valmistuessaan yhteiskäyttöisiä. Yhteiskäyttöisyyden toteuttaminen niiden välille on tarkoitus toteuttaa sitten, kun molemmat järjestelmät ovat vakaassa tuotantokäytössä, siis aikaisintaan vuonna 2016.

HSL:n, Liikenneviraston ja TVV lippu- ja maksujärjestelmä Oy:n edustajat ovat valmistelleet yhteistä ratkaisumallia yhteiskäyttöisyyden toteuttamiseksi asiakkaan tarpeista lähti- en. Tarkastelluista vaihtoehdoista parhaaksi on arvioitu ns. matkatili (account based) – ratkaisu, jossa HSL:n tai LMJ:n matkakortti toimii id-tunnisteena. Asiakkaan ostama lippu ei ole matkakortilla vaan taustajärjestelmässä tai vaikkapa pilvipalvelimella. Tunnisteen avulla tarkistetaan palvelimelta, että asiakkaalla on ao. matkaketjulla kelpaava lippu. Matkakortin ts. tunnisteen oikeellisuus ja aitous voidaan varmistaa HSL:n ja LMJ:n jaetuilla avaimilla. LIJ-järjestelmässä käyttöön otettaville matkakorteille talletetaan tunnisteen varmistamiseen tarvittavat avaimet. Tulevaisuudessa on mahdollista, että vastaava tunniste voi olla myös esimerkiksi mobiililaitteessa.

Jotta koko matkaketjun kattavia lipputuotteita voidaan tulevaisuudessa kehittää, yhteis- työhön tarvitaan mukaan myös ainakin VR ja Matkahuolto,. Yhteiskäyttöisyys edellyttää mm, että osapuolet sopivat uusien lipputuotteiden sekä niiden myynti- ja clearing- järjestelmien kehittämisestä.

Muita lipunmyynnin kehittämiseen liittyviä muutostekijöitä

Lipunmyynnin kehittämisessä tulee huomioida myös joitain yleisiä mm. ihmisten käyttäytymiseen liittyviä tekijöitä. Esimerkiksi väestön ikääntyminen vaikuttaa eri lipunmyyntikanavien käytön suosioon. HSL-alueen väestön ja työpaikkamäärien kasvaminen sekä työllisyystilanne ja etätönsuosisuus vaikuttavat joukkoliikenteen ja lipunmyyntikanavien käyttäjämääriin. Työssäkäyntialueiden laajeneminen ja työmatkojen piteneminen tekee eri lippujärjestelmien yhteiskäyttöisyyden kehittämisen yhä tärkeämmäksi. Myös kuluttajien ostokäyttäytymisen muutoksilla, esimerkiksi internet- ja mobiilipalveluiden yleisellä käytöllä on vaikutusta siihen, millaisia lipunmyyntipalveluita halutaan käyttää.

4 Lipunmyynnin tavoitteet ja mittarit

4.1 HSL:n strategiset tavoitteet

HSL:n hallitus hyväksyi uuden toimintastrategian 11.2.2014. Strategiassa vuodelle 2025 on visiona, että joukkoliikenne on ykkösvalinta Helsingin seudulla ja Helsingin seutu on älykkään, kestävän ja turvallisen liikkumisen suunnannäyttäjä. HSL:n perustehtävänä on kehittää ja tarjota sujuvia ja luotettavia liikkumisratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin. Tärkeiksi arvoiksi on jo aiemmin päätetty asiakaslähtöisyys, yhteistyö, jatkuva kehittyminen ja ympäristövastuu.

HSL:n strategian 2025 tavoitteita ovat mm.:

- Tarjota asiakkaille ajantasaista tietoa ennen matkaa ja matkan aikana sekä selkeät, helppokäyttöiset ja kohtuuhintaiset liput
- Ohjata liikenteen kasvu joukkoliikenteeseen, kävelyn ja pyöräilyyn
- Parantaa joukkoliikenteen kustannustehokkuutta ja vahvistaa koko liikennejärjestelmän rahoitus pohjan kestävyyttä

HSL:llä on käynnissä myös asiakkuusohjelma, jonka strategiassa on esitetty useita tavoitteita lippujen myyntiin liittyen. Strategian mukaan HSL:n hyvä asiakas matkustaa kausilipulla ja käyttää lipun ostossa itsepalvelukanavia. Tavoitteena on kannustaa asiakkaita kausilipulla matkustamiseen ja karsia yleiskustannuksia ohjaamalla asiakkaita itsepalvelukanaviin. Asiakkuusohjelmassa pyritään ottamaan huomioon asiakkaiden erilaiset tarpeet. (HSL asiakkuusstrategia 2013.)

Lipunmyynnin kehittämällä tuetaan HSL:n asettamien strategisten tavoitteiden toteutumista. Lipunmyynnin tavoitteita voidaan tarkastella sekä asiakkaan että HSL:n näkökulmista. HSL:n asiakkaan kannalta on tärkeää esimerkiksi, että:

- asiakas löytää helposti itselleen sopivat lipputuotteet, myyntikanavat ja maksutavat
- työssä käyvillä työnantaja tukee joukkoliikenteen käyttöä tarjoamalla asiakkaan käyttöön edullisen työsuhdematkalipun
- asiakas saa tarvittaessa henkilökohtaista palvelua, joka on ystävällistä, asiantuntevaa ja tasalaatuista
- HSL:n asiakkuusohjelma kannustaa asiakasta matkakortin käyttöön ja valitsemaan joukkoliikenteen useimmilla matkoilla.

HSL:n näkökulmasta on tärkeää, että:

- HSL:n lippujärjestelmä on selkeä ja liput ovat helppokäyttöisiä ja kohtuuhintaisia (lippuvalikoima, kuntien subventio ja tariffipolitiikka huomioiden)
- työnantajat kannustavat joukkoliikenteen käyttöön ja osallistuvat sen rahoitukseen tarjoamalla työntekijöilleen työsuhdematkalipun
- HSL:n myyntikanavat palvelevat hyvin kaikkia asiakasryhmiä ja ovat kustannustehokkaita
- eri asiakasryhmät saavat helposti selkeää informaatiota lipuista, myyntikanavista ja maksutavoista
- HSL:n asiakaspalvelu on korkeatasoista ja asiantuntevaa; myös jälleenvyyjien palvelu on asiantuntevaa ja laadukasta
- lipunmyynnin prosessit ovat sujuvia ja HSL saa selkeitä raportteja lipunmyynnistä jatkuvaa seurantaan, analysointia ja kehittämistä varten.

4.2 Lipunmyynnin tavoitteet ja mittarit

Lipunmyynnin tavoitteet on määritelty asiakkaiden tarpeiden ja HSL:n strategisten tavoitteiden pohjalta.

Tavoite 1: Asiakas saa helposti haluamansa lipunmyyntipalvelun

Lipunmyyntipalvelua tarjotaan eri kanavissa, joista asiakas pystyy valitsemaan itselleen sopivimman. Lippuja voi ostaa sekä itsepalvelumyyntikanavista että henkilökohtaista pal-

velua tarjoavista kanavista. Lippuja voi ostaa paikasta ja ajasta riippumatta sekä matkan varrelta.

Lipunmyyntipalvelun toimivuutta eri myyntikanavissa mitataan tarkastelemalla, kehittykö lipunmyynti kanaville asetettavien tavoitteiden mukaisesti. Täydentävänä mittarina voi olla myyntikanavien virhetoimintojen määrä, jonka tulee olla pieni.

Tavoite 2: Lipunmyynti on asiakaslähtöistä

Lipunmyyntipalvelu on suunniteltu eri asiakasryhmien tarpeisiin ja tilanteisiin. Palvelu on helppokäyttöistä ja toimii erilaisin maksutavoin. Itsepalvelumyyntikanavien käyttö on mahdollista suurelle osalle asiakkaista, mutta myös henkilökohtaista palvelua on saatavilla.

Asiakastytyväisyyden kehitystä voidaan seurata lisäämällä lipunmyyntipalvelua koskeva kysymys HSL:n asiakastytyväisyyskyselyyn. Täydentävänä mittarina voidaan seurata lipunmyyntiä koskevien asiakaspalautteiden määrää ja sisältöä. Tavoitteena voi olla esim. vähentää kuljettajien lipunmyyntiä ja lipunmyyntiautomaatteja koskevia valituksia, joita tulee nykytilanteessa eniten.

Tavoite 3: Lipunmyyntipalvelu on kustannustehokasta

Erilaisten lipunmyyntipalvelujen tarjoamisessa otetaan huomioon kustannustehokkuus.

Lipunmyynnin kustannustehokkuutta mitataan seuraamalla lipunmyynnistä saatavien tulojen ja sen aiheuttamien kustannusten kehitystä kokonaisuudessaan sekä myyntikanavittain. Tavoitteena on, että suhteelliset lipunmyyntikustannukset alenevat.

Lipunmyyntisopimuksissa kustannustehokkuus varmistetaan erilaisin vaatimuksin, joita ovat mm. nykyisinkin käytössä olevat myyntitavoite (vähimmäismäärä, jolla myyntipisteen ylläpito on perusteltua) ja myyntipisteen perustamismaksu.

Kustannustehokkuutta mittaa laajemmin myös HSL:n strategian seurantaan kehitettävä uusi indikaattori: Matkakortille ladattujen ja muiden ennakkoon myytyjen lippujen osuus tehdyistä matkoista (nousuista).

Tavoite 4: Lipunmyyntipalvelun toiminnan prosessit ovat sujuvia ja palvelu on tasa-laatuista

Palveluiden saatavuus ja laatu tietyn myyntikanavan sisällä eivät vaihtelee. Lisäksi panostetaan koulutukseen ja järjestelmien toimivuuteen sekä käytettävyyteen.

Lippujen jälleenmyyjille asetettavat vaatimukset palvelun laadusta sekä henkilöstön osaamisen ylläpidosta ja kehittämisestä sisältyvät lipunmyyntisopimukseen. Palvelun laatua voidaan seurata esimerkiksi myyntipisteiden puhelintuen määrällä, jonka tulee olla pieni.

Tavoite 5: HSL:llä on välineet säännölliseen myynnin ja kustannusten seurantaan

Raportointi on automatisoitua ja seurannalla on vastuutahot. Lipunmyyntiä koskevien tavoitteiden seuraamiseksi HSL:n järjestelmät tuottavat tarvittavat vakioraportit sovittavin aikavälein.

Raporttien pohjalta asiantuntijat tuottavat johdolle analyyseja lipunmyynnin kehittymisestä ja siihen vaikuttaneista tekijöistä.

5 Lipunmyynnin kehittämissuunnitelma

5.1 Tavoitetilanne vuonna 2020

5.1.1 Lippuvalikoiman merkittävimmät muutokset

Vuonna 2020 HSL:n joukkoliikenteessä on käytössä uusi kaarimalli, jossa vyöhykerajat ja lippujen hinnoittelu perustuvat nykyistä enemmän etäisyyteen Helsingin keskustasta/ keskustaan. Matkustajat käyttävät ensisijaisesti matkakortille ladattuja kausi- ja arvolippuja sekä mobiililippuja. Uusia lipputuotteita ovat myös vyöhykelisälippu sekä seniorilippu, joka on päiväliikenteessä kelpaava arvolippu. Työsuhdematkalippujen käyttö on edelleen kasvanut.

Mobiililippu

Koko HSL-alueella on käytössä uusi mobiililippu, joka on korvannut tekstiviestilipun. Hyvin toimivan ja helposti tarkastettavan matkapuhelimella ostettavan lipun ansiosta kuljettajien lipunmyynti on vähentynyt. Seudullisen mobiililipun käyttöönotto on vähentänyt käteisen käsittelyä ajoneuvoissa ja parantanut siten kuljettajien turvallisuutta. Mobiililippu on kustannustehokas itsepalvelumyyntikanava, mikäli lipun myyntikustannukset saadaan neuvoteltua edullisiksi operaattorien kanssa tai käytetään sellaisia maksutapoja, joissa ei ole operaattoriveloitusta.

Pidemmällä aikavälillä NFC-puhelinten osuuden kasvaessa on tavoitteena, että mobiililipussa otetaan käyttöön myös NFC-ominaisuus, jolloin lippu voidaan lukea kulkuneuvojen

IP-lukijoilla. Tällöin voi olla perusteltua tarjota mobiililippua myös kausi- ja arvolippumatkoille matkakortin lisäksi.

Työsuhdematkaliput

Vuonna 2020 työsuhdematkalipun käyttäjien määrä on kasvanut. Työsuhdematkalippujen käyttöä helpottavat kolmansien osapuolten työnantajille tarjoamat kohdennetut maksuvälineet, jotka korvaavat paperiset työmatkasetelit, sekä työsuhde-etujen sähköiset hallinnointipalvelut.

5.1.2 Myyntikanavat

Vuoden 2020 tilanteessa usein matkustavilla on matkakortille ladattu kausilippu, kuten nykyäänkin. Muut matkustajat käyttävät ensisijaisesti matkakortin arvolla ostettuja arvolippuja, mobiililippuja, kertakortille ladattuja lipputuotteita tai ostavat kertalipun automaattista.

Itsepalvelumyyntikanavat

Internetmyyntipalvelu

Tavoitteena on, että Internet-myyntipalvelu otetaan käyttöön vuonna 2017. Se tulee oletettavasti olemaan HSL:n suosituin ja edullisin myyntikanava. Internet-myynti on ajasta ja paikasta riippumatonta ja mahdollistaa eri kieliversioiden toteutuksen. Internet-myyntipalvelun käyttöönotto voi vähentää erillisten yksityisasiakkaiden laskutussovimusten tarvetta.

Aikuisen ja lapsen henkilö- ja haltijakohtaisen matkakortin voi tilata internetistä. Henkilökohtaisen matkakortin tilaus edellyttää käyttäjän vahvaa tunnistautumista.

Lipunmyyntiautomaatit

LII-järjestelmän lipunmyyntiautomaatit ovat korvanneet nykyiset automaatit. Uudet monilippuautomaatit ovat helppokäyttöisiä. Niissä voi ladata matkakortilleen kausilipun tai arvoa sekä ostaa kertalippuja ja kertakortille ladattuja lipputuotteita. Lipunmyyntiautomaatti on edullinen myyntikanava HSL:lle, mikäli myyntiä on riittävästi. Automaatteihin toteutetaan eri kieliversiot, joita ovat ainakin suomi, ruotsi ja englanti. Monilippuautomaatteja on mm. raide- ja runkoliikenteen asemilla, satamissa ja tärkeimmillä vaihtopysäkeillä.

Matkapuhelimella ostettu lippu

Yhtenä lipunmyyntikanavana toimii matkapuhelin, jolla voi ostaa edellisessä kappaleessa kuvattun mobiililipun.

Etäluettava maksukortti

Etäluettavat maksukortit saattavat tulevaisuudessa mahdollistaa pienten summien maksamisen ilman PIN-koodia ja online-tarkistusta. Tämän tekniikan käyttöönotto ja ominaisuudet eivät kuitenkaan riipu joukkoliikenteestä Suomessa, vaan myös kansainvälisestä kehityksestä. Jos tekniikka tulee käyttöön ja soveltuu matkalippujen ostamiseen, se kannattaa ottaa käyttöön maksuvälineenä, jolloin käteismaksujen väheneminen helpottaa sekä matkustajan että liikennöitsijän elämää. Etäluettavat maksukortit soveltuisivat erityisesti sellaisten matkustajien käyttöön, joilla ei ole lainkaan matkakorttia, kuten esimerkiksi ulkomaiset turistit. Koska maksukortille ei luultavasti ole mahdollista kirjoittaa vaihtolippua, soveltuu maksukortti parhaiten liitettäväksi tunnistepohjaiseen järjestelmään, jossa vaihto-oikeus otetaan huomioon jälkikäteen palvelimella eikä leimaustilanteessa. Tämä asettaa omat haasteensa etäluettavien maksukorttien käyttöönotolle HSL-liikenteessä.

Etäluettavalla maksukortilla kulkuneuvosta ostettu kertalippu vähentää siis käteisen käyttöä ja mikäli matkustaja voi itse ostaa lipun matkakortinlukijasta, se myös nopeuttaa joukkoliikennettä. Vuonna 2020 etäluettavalla maksukortilla voi maksaa kertalipun ainakin kuljettajan lipunmyyntilaitteesta sekä käyttää maksukortteja maksuvälineinä myös mm. automaateissa. Tulevassa HSL:n LIJ-järjestelmässä on lisäksi tekninen valmius kertalipun ostamiseen ajoneuvon matkakortinlukijasta.

Henkilökohtaista palvelua tarjoavat myyntikanavat

Vuonna 2020 henkilökohtaista palvelua saa edelleen lippujen jälleenmyyjiltä ja palvelupisteistä.

Myyntipisteet

Henkilökohtaista palvelua haluavat asiakkaat lataavat matkakortilleen kausilipun tai arvoa jälleenmyyjien myyntipisteissä. On todennäköistä, että Internet-myyntipalvelun käyttöönotto tulee vähentämään henkilökohtaista palvelua tarjoavien myyntipisteiden tarvetta. Lipunmyyntisopimuksissa asetetut tavoitteet lipunmyynnin vähimmäismäärälle tukevat tätä kehitystä hallitusti. Uusia lipunmyyntipisteitäkin tarvitaan maankäytön kehittyessä ja varsinkin mahdollisten aluelaajennusten yhteydessä.

Myyntipisteiden tehtävien laajentaminenkin voi olla mahdollista. Myyntipisteet myyvät nykyisin vain haltijakohtaisia matkakortteja. Aikuisten ja lasten henkilökohtaisten matkakorttien myynti parantaisi asiakaspalvelua ja helpottaisi matkakortin hankkimista. Toteutuksen esteenä on toistaiseksi se, että subventoitujen matkalippujen osto-oikeus on rajattu HSL-kuntalaisiin. Henkilökohtaisen matkakortin tekeminen edellyttää siten kuntalaisuuden tarkistamista esim. väestörekisteritiedoista.

Myyntipisteiden lipunmyyntipalvelut ovat asiantuntevia, sujuvia ja ystävällisiä. Joukkoliikenteen ammattilaisille tarkoitettu Helsingin seudun joukkoliikenteen palvelu- ja myyntioh-

je on saatavilla nykyisen paperisen version lisäksi myös selkeänä ja helppokäyttöisenä sähköisessä muodossa. Tämä tukee myyntipisteiden henkilöstön osaamista ja palvelun tasalaatuisuuden vaatimusta.

Palvelupisteet

Palvelupisteitä tarvitaan erityisesti asiakkuuksien hallintaa ja selvittelyitä varten. Vuonna 2020 palvelupisteistä hankitaan edelleen ainakin erityisryhmien henkilökohtaiset matkakortit ja hoidetaan erilaiset hyvitykset, sopimukset ja laskutusasiakkaat. Palvelupisteissä myydään luonnollisesti myös matkalippuja.

Kuntien järjestämien palvelupisteiden palvelut ovat tasalaatuisia ja kaikissa pisteissä tarjotaan pääsääntöisesti samat palvelut. HSL:n omilla palvelupisteillä on lisäksi erityistehtäviä ja back office-toimintoja.

Palvelupisteiden asiakasmäärät voivat pysyä nykytasolla, vähentyä tai kasvaakin. Kasvu on mahdollista varsinkin siinä tapauksessa, että osa kaupallisista myyntipisteistä luopuu lipunmyyntipalveluista Internet-myyntipalvelun suosion kasvaessa ja henkilökohtaisen palvelun tuottaminen jää joillakin alueilla kokonaan palvelupisteille.

Lipunmyynti liikennevälineissä

Vuonna 2020 matkustajat ostavat lippunsa pääosin ennakoon, joten lipunmyynti liikennevälineissä on vähentynyt. Samalla liikenteen sujuvuus ja luotettavuus ovat parantuneet.

Raitiovaunuissa on kertalippuautomaatit ja raitovaunujen kuljettajien lipunmyynnistä on luovuttu.

Runkobussilinjoilla on käytössä avorahastus, mikäli linjalla 550 käynnissä oleva kokeilu päätetään vakinaistaa. Avorahastuksessa bussiin voi nousta etu- ja keskiovista, joilla on matkakortin lukulaitteet. Keskeisillä vaihtopysäkeillä on lippuautomaatit. Runkolinjojen busseissa voi olla kertalippuautomaatit. Jos kuljettajien lipunmyynti automaattien lisääntymisen myötä jää vähäiseksi, voidaan harkita sen lopettamista.

Muilla bussilinjoilla matkustaja voi edelleen ostaa kertalipun kuljettajalta.

Lähijunien asemilla ja valtaosin myös laitureilla on lipunmyyntiautomaatit. HSL:n ja VR:n välinen sopimus lipunmyyntipalveluista sisältyy junaliikenteen sopimuskokonaisuuteen, joka on voimassa vuoden 2017 loppuun. Sen jälkeistä lähijunien matkustajapalvelukonseptia suunnitellaan HSL:ssä käynnissä olevassa junaliikenteen kilpailuttamista valmisteleavassa JUKI-projektissa. Valmistelussa tarkastellaan sekä nykytyyppistä vaihtoehtoa että konduktöörin lipunmyynnistä luopumista.

Lähijunissa tulee olemaan jatkossakin myös muita kuin HSL:n lippujärjestelmän lipuilla matkustavia asiakkaita. Lähijunassa tehtävä matka on silloin osa HSL-alueen ulkopuolelta alkavaa tai sinne päättyvää matkaketjua.

5.1.3 Myyntitavoitteet myyntikanavittain

Tavoitteena on, että vuonna 2020 internet on yksi suosituista matkakorttien latauskanavista. Kertalipuista suuri osa hankitaan mobiililippuna tai automaattista. Kuljettajien lipunmyynti on vähentynyt merkittävästi.

Myyntikanaville on asetettu alustavasti seuraavat myyntitavoitteet (osuus verottomasta myynnistä %):

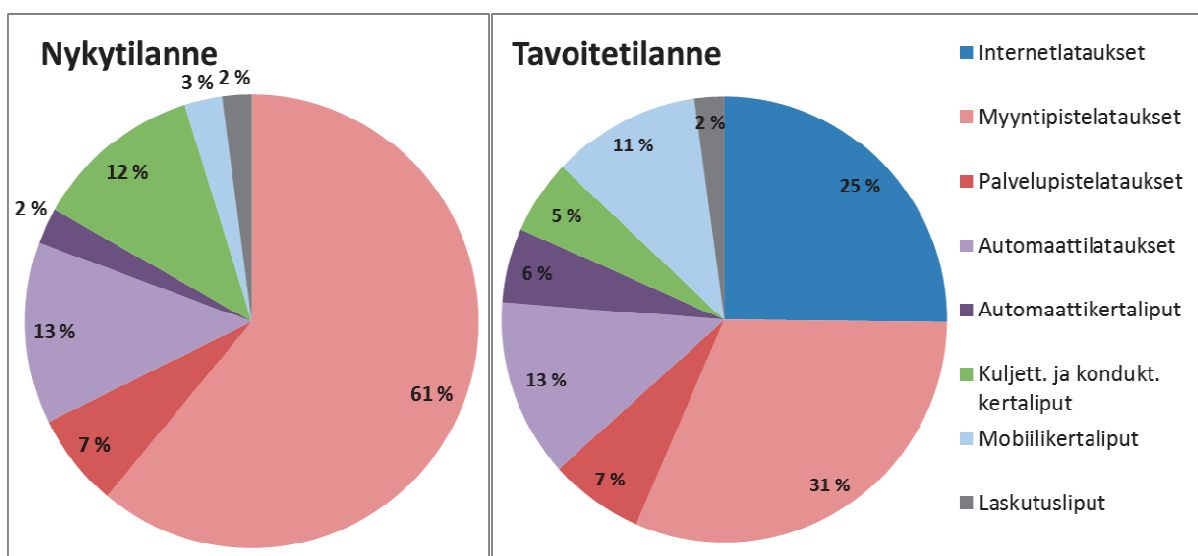
Matkakortin lataus (kausi- ja arvon lataus)

- Internet 25 % lipunmyynnistä (0 % vuonna 2013)
- Lipunmyyntiautomaatit 13 % lipunmyynnistä (sama kuin vuonna 2013)
- Myyntipisteet 31 % (61 % vuonna 2013); osuus voi olla suurempi, jos aikuisten ja lasten henkilökohtaisten matkakorttien teko myyntipisteissä tulee mahdolliseksi.
- Palvelupisteet 7 % (sama kuin vuonna 2013)
- Laskutusliput 2 % (sama kuin vuonna 2013)

Kertalippujen myynti

- Lipunmyyntiautomaatit 6 % (2 % vuonna 2013)
- Mobiililippu 11 % (tekstiviestilippu 3 % vuonna 2013)
- Kuljettajien ja konduktöörien lipunmyynti 5 % (12 % vuonna 2013)

Seuraavassa kuvassa on esitetty yhteenveto lipunmyynnin jakautumisesta myyntikanavittain nykytilanteessa sekä luonnos tavoitetilanteen lipunmyynnin jakautumisesta vuonna 2020. Kuvassa mobiilikertaliput tarkoittaa nykytilanteessa tekstiviestilippuja.



Kuva 19. Lipunmyynnin myynnin jakautuminen myyntikanavittain nykytilanteessa ja luonnos tavoitetilanteesta vuonna 2020 (veroton myynti).

Myyntikanavakohtaisten myyntitavoitteiden saavuttamiseen liittyy epävarmuustekijöitä. Näitä ovat mm. se, millaisia palveluja kehitetään ja milloin palvelut ovat käytössä. Internet-myyntin kasvua voi hidastaa jos esimerkiksi sieltä puuttuu tapa hallinnoida työmatkaseteleitä sähköisesti. Lisäksi tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttaa se, miten liput hinnoitellaan itsepalvelumyyntikanavien ja henkilökohtaista palvelua tarjoavien myyntikanavien välillä ja ovatko alennukset pysyviä vai tilapäisiä sekä miten markkinoinnissa onnistutaan. Asiakkaiden siirtyessä itsepalvelumyyntikanavien käyttöön, vähenee myynti myynti- ja palvelupisteissä sekä liikennevälineissä.

Oletettavaa on, että käyttöönotettavan internet-myyntin käyttäjät tulevat pääosin nykyisistä automaatti- ja myyntipistelataajista. Myös uuden mobiililipun oletetaan saavan nykyistä tekstiviestilippua enemmän käyttäjiä, varsinkin kun se laajenee koko seudulle. Myyntipistelatausten määrä vähenee, mutta palvelupisteissä tehtyjen latausten määrän oletetaan säilyvän nykyisen suuruisena. Myyntipisteiden määrän vähentyessä henkilökohtaista palvelua tarvitsevat hakevat palvelua myös palvelupisteistä. Lisäksi esimerkiksi HSL-alueen mahdollinen laajeneminen voi lisätä kuntien palvelupisteiden määrää. Uusien lipunmyyntiautomaattien käyttöönotto ja sijoittelu voi lisätä automaateista ostettavien kertalippujen määrää. Lipunmyyntiä liikennevälineissä vähentää esimerkiksi kertalippujen hinnan korotus ja lipunmyyntin lopettaminen raitiovaunuissa.

5.1.4 Keinoja kanavakohtaisten myyntitavoitteiden saavuttamiseksi

Lipunmyyntin tavoitteiden mukaan lipunmyyntipalvelun tulee olla mm. asiakaslähtöistä ja kustannustehokasta. Lipunmyyntipalvelun kustannustehokkuuden parantamiseksi tavoitteena on, että matkakortin lataus siirtyy suurelta osin itsepalvelumyyntikanaviin ja kuljettajien lipunmyyntin osuus pienenee.

Itsepalvelumyyntikanavien osuus kasvaa, kun Internet-myyntipalvelu otetaan käyttöön ja lipunmyyntiautomaattien käyttöä tehostetaan. Tarvetta kuljettaja- ja konduktöörilipunmyyntiin voidaan vähentää esimerkiksi kertakortin markkinoinnilla sekä tarjoamalla vaihtoehtoja kertalipun ostoon, kuten asemille, pysäkeille ja ajoneuvoihin asennettavat lipunmyyntiautomaatit tai mobiililippu.

Asiakkaita voidaan ohjata itsepalvelumyyntikanaviin myös lippujen hinnoittelun avulla. Kertalipun hinta voi kuljettajalta tai konduktööriltä ostettaessa olla korkeampi kuin ennakoon ostettuna. Itsepalvelukanavien käyttöön voidaan kannustaa edullisemmin hinnoin joko kampanjaluonteisesti tai pysyvämmmin.

Lipunmyyntisopimusten ja lippujen ostopaikan valintaan kannustavan hinnoittelun näkökulmasta tarkasteltiin kahta mallia, nykytyyppisiä lipunmyyntisopimuksia yhdistettynä itsepalvelukanavissa annettaviin alennuksiin sekä ns. palvelumaksumallia.

A. Nykytyyppiset sopimukset + alennukset itsepalvelumyyntikanavissa

Nykytyyppisessä mallissa HSL maksaa lipunmyyntipalkkiota henkilökohtaista matkakortin latauspalvelua tarjoaville myyntikanaville (myyntipisteet, kuntien järjestämät palvelupisteet). Itsepalvelumyyntikanavissa (internet, mobiili ja automaatti sekä laskutuslippu) ladattun matkakortin hinta voi olla alennettu pysyvästi tai kampanjaluonteisesti verrattuna henkilökohtaista palvelua tarjoavista myyntikanavista ostettuihin lippuihin.

B. Palvelumaksumalli (uudenlaiset sopimukset, ei alennuksia itsepalvelumyyntikanavissa)

Palvelumaksumallissa itsepalvelumyyntikanavista (internet, mobiili ja automaatti sekä laskutuslippu) ostettu lippu on normaalihintainen. HSL ei tässä mallissa maksa myynti- ja palvelupisteille lipunmyyntipalkkioita, vaan myyntipisteillä on oikeus periä asiakkaalta kiinteää, ostotapahtumaa kohti määriteltyä palvelumaksua. Myyntipisteiden voitaisiin antaa itse määritellä palvelumaksun suuruus HSL:n sallimissa rajoissa, jolloin tässä mallissa eri myyntipisteet voisivat kilpailla asiakkaista. Myyntipiste voisi esimerkiksi päättää olla perimättä asiakkailta lainkaan palvelumaksua, jolloin lippu olisi asiakkaalle kyseisestä pisteessä samanhintainen kuin itsepalvelumyyntikanavasta ostettu lippu.

5.1.5 Lipunmyynnin kustannukset

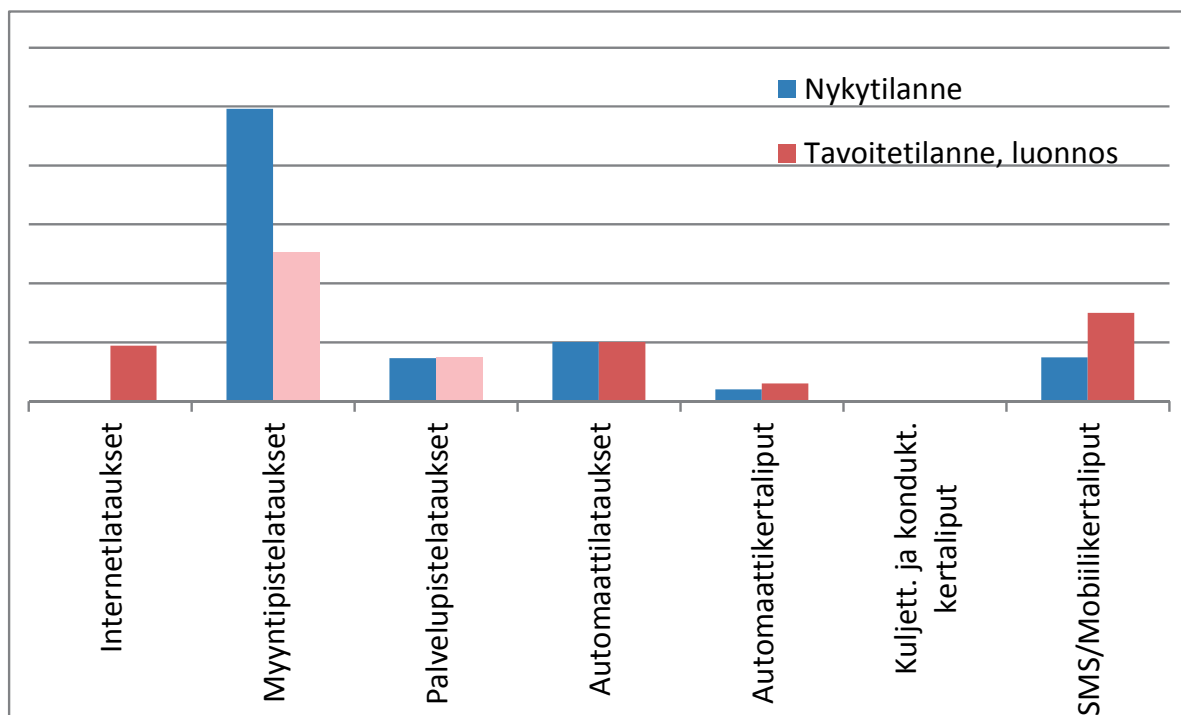
Seuraavassa kuvassa on esitetty yhteenveto lipunmyynnin kustannuksista myyntikanavittain nykytilanteessa sekä arvio tavoitetilanteen kustannusten jakautumisesta myyntikanavittain vuonna 2020.

Kuvassa esitetyissä pylväissä on uutena myyntikanavana toimivan internet-latauksen myyntikustannukseksi arvioitu 1,35 % myynnistä, ja vastaavasti mobiilikertalipulle on käytetty 5 %:a. Nykyisen tekstiviestilipun suhteelliset lipunmyyntikustannukset ovat huomattavasti tätä suuremmat. Automaateissa tapahtuvan myynnin kustannuksista on nykytilanteessa oletettu 56 % olevan kiinteitä, jotka eivät muutu myynnin kasvaessa, ja loput 44 % sellaisiksi, jotka riippuvat myynnin määrästä. Kuljettajien lipunmyynti sisältyy liikennöintisopimuksiin, joten niiden kustannuksia ei ole arvioitu.

Myynti- ja palvelupisteiden lipunmyyntikustannusten suuruuteen liittyy kaksi vaihtoehtoa, jotka on esitetty luvussa 5.1.4. Vaihtoehdossa A, joka on nykytyyppinen myyntipalkkiomalli, pysyvät lipunmyyntikustannukset suhteessa lipun myyntiin nykyisellään. Sitä vastoin vaihtoehdossa B, joka on palvelumaksumalli, poistuvat varsinaiset lipunmyyntikustannukset kokonaan.

Kokonaisuudessaan lipunmyynnin kustannukset alenevat vaihtoehdossa A noin 1 miljoonaa euroa vuodessa, ja vaihtoehdossa B noin 2,5 miljoonaa euroa vuodessa. Tavoitetilan-

teen vaihtoehdossa B poistuvat lipunmyyntikustannukset on esitetty kaaviokuvassa vaaleammalla värillä.



Kuva 20. Lipunmyynnin myynnin kustannusten jakautuminen myyntikanavittain nykytilanteessa ja luonnos tavoitetilanteesta vuonna 2020.

5.1.6 Lipunmyynnin prosessien kehittäminen

Jatkossa HSL:llä on automaattinen ja jatkuva lipunmyynnin seuranta, joka perustuu uuden lippu- ja informaatiojärjestelmän tuottamiin vakioraportteihin. Raportoinnin seurannalla on vastuuhenkilöt, jotka reagoivat muutoksiin tarvittaessa.

Myös lipunmyyntiin liittyvään asiakasviestintään on panostettu esimerkiksi siten, että HSL:n joukkoliikenteen reittioppaassa on esitetty tietoa lippujen hinnoista ja ostokanavista. Asiakasviestintää on kehitetty myös HSL:n asiakkuusohjelman puitteissa.

Lipunmyyntiä kehitetään mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä muiden toimivaltaisten viranomaisten yhteisestä lippu- ja maksujärjestelmästä vastaavien tahojen sekä Matkahuollon ja VR:n kanssa.

5.1.7 Yhteenveto lipunmyynnin tavoitetilanteesta

Seuraavassa taulukossa on esitetty yhteenveto eri myyntikanavien lipunmyyntitehtävistä sekä myyntikanavissa käyvistä maksuvälineistä tavoitetilanteessa vuonna 2020.

Taulukko 2. Yhteenveto eri myyntikanavien lipunmyyntitehtävistä ja myyntikanavissa käyvistä maksuvälineistä tavoitetilanteessa v. 2020.

	Henkilökohtaiset matkakortit	Haltijakohtaiset matkakortit	Kauden ja arvon lataus	Matkakorttien ym. selvitykset	Kertaliput	Kertakortille ladattavat liput	Paperiset vuorokausiliput	Maksuvälineet
Internet-myynti	X*	X*	X					Pankki- ja luottokortit, verkkomaksu, lahjakortit
Monilippuautomaatit			X		X	X		Käteinen, maksukortit, matkakortin arvo
Kertalippuautomaatit					X		X	Kolikot, kontaktittomat maksukortit, matkakortin arvo
Mobiililippu					X			Matkapuhelinlasku, muu uusi
IP-lukijasta etäluettavalla maksukortilla ostettu lippu					X			Etäluettava maksukortti
Laskutuslippu			X**					Verkkomaksu
Myyntipisteet	X***	X	X	X****		X		Maksukortit, käteinen, työmatkaseteli
Palvelupisteet	X	X	X	X		X		Maksukortit, käteinen, matkakortin arvo, työmatkaseteli, lahjakortit
Kuljettajamyynä					X		X	Etäluettava maksukortti, käteinen

*

matkakortin tilaus

**

vain kauden lataus

mikäli kuntalaisuuden tarkistusta ei edellytetä

joidenkin virheiden korjaus

5.2 Toimenpideohjelma

Lipunmyynnin kehittämiseksi asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi on laadittu alustava toimenpideohjelma ja aikataulu vuosille 2014–2020.

Taulukko 3. Toimenpiteet ja alustava aikataulu.

		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
LIPPUVALIKOIMA								
1	Uuden mobiililipun kehittäminen ja käyttöönotto koko HSL-alueella							
2	Uuden kaarimallin lippujen käyttöönotto							
3	Työsuhdematkalippujen käytön edistäminen							
4	Laskutettavien lipputuotteiden kehittäminen							
5	Etäluettavalla maksukortilla IP-lukijasta ostettavien kertalippujen kehittäminen							
MYYNТИKANAVAT								
6	Matkakorttin tilaus, lahjakorttien ja vuorokausilippujen myynti HSL:n verkkokauppaan							
	Internet-latauspalvelun kehittäminen ja käyttöönotto							
7	Uusien monilippuautomaattien ja kertalippuautomaattien käyttöönotto							
8	Lipunmyyntisopimusten kehittäminen ja käyttöönotto							
	Kuljettajalipunmyynnin lopettaminen raitiovaunuissa							
9	Junaliikenteen lipunmyynnin konsepti kilpailutetussa liikenteessä							
	Etäluettavalla maksukortilla kuljettajan lipunmyyntilaitteelta ostettavien kertalippujen kehittäminen							
INFORMAATIO, RAPORTOINTI JA MUU KEHITTÄMINEN								
10	Tiedot lippujen hinnoista ja myyntikanavista Reittioppaaseen							
	PMO:n selainpohjaisen version kehittäminen ja käyttöönotto							
11	LJJ-järjestelmän valmisraporttien määrittely ja toteutus							
12	Yhteistyö valtakunnallisten toimijoiden kanssa							

Kehittäminen

Käyttöönotto

Seuraavassa on kuvattu toimenpiteitä tarkemmin.

Lippuvalikoima

1. Kehitetään uusi mobiililippu (kertalippu kuvana matkapuhelimeen) ja otetaan käyttöön koko HSL-alueella (2014–2015)
 - Pilotti (2014), laajennus koko seudulle (2015)
 - Selvitetään mahdollisuuksia kausilipun toteuttamiseen mobiililippuna
 - Nykyisen tekstiviestilipun lopettaminen uuden taksa- ja lippujärjestelmän (kaarimalli) käyttöönoton yhteydessä
2. Uuden kaarimallin lippujen käyttöönotto (2017→)
 - Edellytyksenä, että LIJ2014-järjestelmä on käytössä ja matkakortit on vaihdettu
3. Työsuhdematkalippujen käytön edistäminen (2014→)
 - Markkinointi yrityksille ja työntekijöille
 - Vaihtoehtojen kartoitus työsuhdematkalippujen hallinnoinnin (työnantajan sekä työntekijän osuudet) liittämiseksi osaksi internet-latauspalvelua (2015), mahdollinen kehittäminen (2015→)
4. Laskutettavien lipputuotteiden kehittäminen nykyistä helppokäyttöisemmiksi ja kustannustehokkaammiksi (2014–2018)
 - Laskutettavien kausilippujen ehtojen yksinkertaistaminen (yksityisasiakkaat ja yritykset)
 - Selvitetään työsuhde-etujen hallinnointipalvelujen hyödyntäminen laskutuslipuissa
5. Etäluettavalla maksukortilla esim. ajoneuvojen IP-lukijasta ostettavien kertalippujen kehittäminen ja käyttöönotto (2015–2018)

Myyntikanavat

6. Internet-myyntin kehittäminen ja käyttöönotto
 - Aikuisten ja lasten matkakorttien tilaus sekä lahjakorttien ja vuorokausilippujen myynti HSL:n verkkokaupassa (2014)
 - Internet-latauspalvelun kehittäminen (käynnistynyt 2013–2016) ja palvelun käyttöönotto (2017), kausilippujen ja arvon latausten käyttöönoton edellytyksenä, että LIJ2014-hanke tuotannossa ja matkakortit vaihdettu

7. Lippuautomaattien käytön edistäminen (2015–2018)

- Monilippuautomaattien ja kertalippuautomaattien määrän ja sijainnin määrittely (2014)
- Uudet monilippuautomaatit käyttöön 2015
- Uudet kertalippuautomaatit käyttöön 2015–2016 raitiovaunuissa, mahdollisesti runkolinjoilla sekä Suomenlinnan lauttaterminaaleissa ym.

8. Lipunmyyntisopimusten kehittäminen (2014–2015)

- Jälleenmyyjien lipunmyyntisopimusten päivittäminen LIJ2014-järjestelmän myötä tulevien muutosten vuoksi (mm. myyntivaltuuden poistuminen, työmatkasetelien vastaanotto kaikissa myyntipisteissä, myyntipisteen omien virheiden korjaus) (2014–2015)
- Nykytyyppisen sopimusmallin kehittäminen, myyntikustannusten alentaminen sopimuskaudella
 - Palvelumaksumallin käyttöönottoa ei suositella, sillä asiakkaan kannalta joukkoliikenteessä ja lipunmyynnissä tapahtuu paljon muita muutoksia samaan aikaan. Lisäksi internet-myyntiin odotetaan olevan suosittua joka tapauksessa.
- Palvelupisteiden sopimusten uusiminen (2014), sopimukset päivitettävä organisaatiomuutosten ja LIJ2014-tarpeiden mukaisesti, henkilökunnan koulutus LIJ-järjestelmän käyttöön (2014)

9. Kuljettajien ja konduktöörin lipunmyynnin vähentäminen (2014–2020)

- Kertalippujen hinnoittelu suhteessa arvolippuun (2014–2017)
- Kertakortille ladattujen lippujen myynnin lisääminen (esim. kampanjat turisteille, laivayhtiöt ym.) (2014–2020)
- Lippuyhteistyö VR:n kanssa; kaukoliikenteen junalippuihin liityntälippu raitiovaunulla matkustajasatamiin (2014)
- Runkolinjan 550 avorahastuskokeilun perusteella tehtävät linjaukset (2014)
- Kuljettajien lipunmyynnin lopettaminen raitiovaunuissa, kun niissä kertalippuautomaatit (päätös 2015, toteutus 1.1.2016)
- Junaliikenteen lipunmyynnin konsepti kilpailutetussa liikenteessä (2018)
- Etäluettavalla maksukortilla kuljettajan lipunmyyntilaitteelta ostettavien kertalippujen kehittäminen ja käyttöönotto (2015–2017)

Palvelun laatu, informaatio, raportointi ja muu kehittäminen

10. Informaation lisääminen ja kehittäminen

- Tiedot lippujen hinnoista ja myyntikanavista Reittioppaaseen (nykytariffin osalta 2015)
- Helsingin seudun joukkoliikenteen palvelu- ja myyntiohjeen (PMO) sähköisen muodon kehittäminen ja julkaisu HSL:n internet-sivuilla (2014–2015)

11. Myynnin seurannan kehittäminen (2014–2020)

- LIJ-järjestelmän vakioraporttien määrittely ja toteutus (2014)
- Lipunmyynnin jatkuva seuranta, analysointi ja kehittäminen

12. Yhteistyö valtakunnallisten toimijoiden kanssa (TVV LMJ, VR, Matkahuolto)

6 Lähteitä

Helsingin bussiliikenteen ja Nobinan kuljettajien haastattelut

HSL:n toiminta-strategia 2025 (2014).

HSL muistio (2014). Kausilipun haltijoiden yötaksan poistumisen vaikutuksia. Muistio 6.2.2014.

HSL (2013). HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät 2013. HSL:n julkaisuja 20/2013.

HSL asiakaskysely (2013). Asiakaskysely palvelupisteissä. Raportti 2.12.2013.

HSL asiakkuusstrategia (2013). HSL:n asiakkuustrategia. Tavoitetila ja kehitysohjelma. projektidokumentaatio. Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä.

HSL (2012). HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät 2012. HSL:n julkaisuja 26/2012.

Matkalippujen myynti liikennevälineissä (2010). HSL:n julkaisuja 34/2010.

YTV Liikenne (2007). Lipunmyynnin kehittäminen pääkaupunkiseudun joukkoliikenteessä.

Lehtonen Tanja (2013). Tanja Lehtonen, Tampereen kaupunki. Puhelinhaastattelu 2013.

Turun kaupunki (2013). Myyntitoiminnot Turun kaupunkiseudun busseissa 1.7.2014 alkaen. Turun kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunnan esityslista 20.3.2013.

HSL:n julkaisuja 2/2014

ISSN 1798-6176 (nid.)

ISBN 978-952-253 (nid.)

ISSN 1798-6184 (pdf)

ISBN 978-952-253-221-3 (pdf)

**HSL Helsingin seudun liikenne**

Opastinsilta 6A, Helsinki

PL 100, 00077 HSL

puh. (09) 4766 4444

etunimi.sukunimi@hsl.fi

**HRT Helsingforsregionens trafik**

Semaforbron 6 A, Helsingfors

PB 100 • 00077 HRT

tfn (09) 4766 4444

fornamn.efternam@hsl.fi