

HSL  
HRT

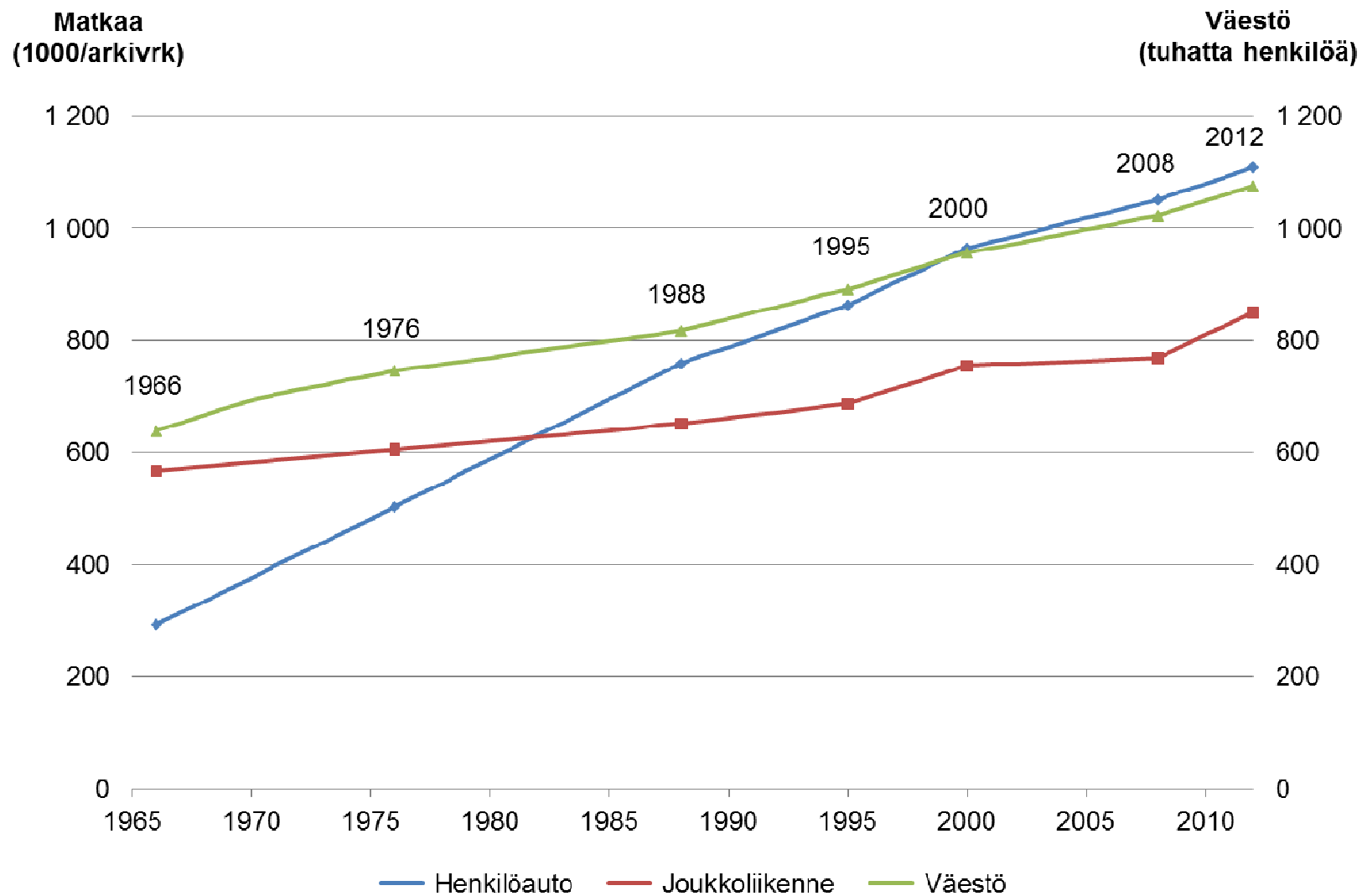
# Kutsuplus 2012-2015



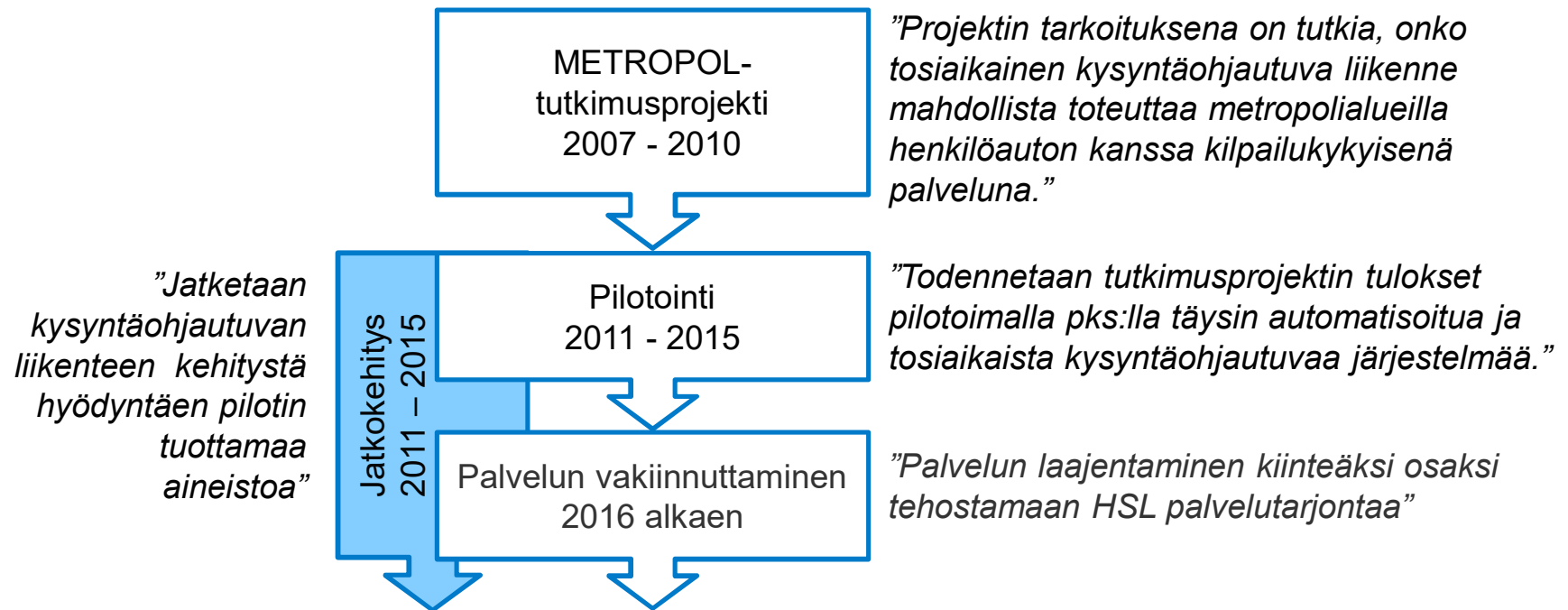
20.5.2016

Kari Rissanen, Hankejohtaja

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä



# Hankehistoria



# Valtion ja Helsingin seudun kuntien välinen aiesopimus metropolialueen kilpailukyvyn vahvistamiseksi (17.3.2010)

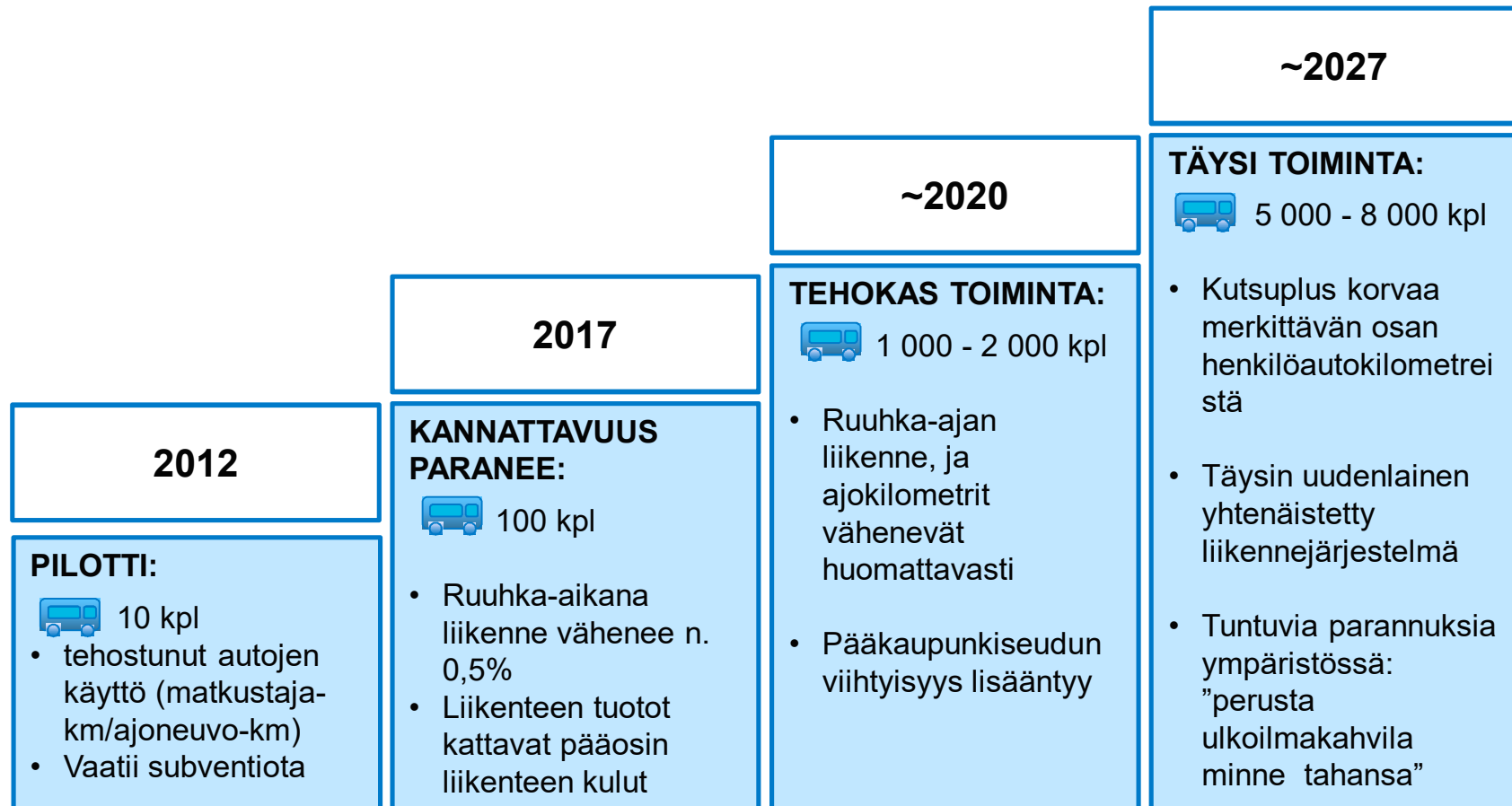
## Teemat ja toimenpiteet

### 1. Huipputason koulutuksen ja osaamisen vahvistaminen

- 1) Kaupungit parantavat Helsingin seudun korkeakoulukampusten välisiä joukkoliikenneyhteyksiä käynnistämällä yhdessä valtion kanssa erityisen kutsuliikennejärjestelmän pilotoinnin pääkaupunkiseudulla kampusten sisäiseen ja väliseen liikenteeseen.

*Vastuutahot: Pks-kaupungit, LVM ja TEM*

# Tavoiteltu eteneminen Helsingin seudulla





# Pääroolit

## HSL

- palveluekosysteemi, palvelumuotoilu
- vaatimusmäärittelyt kumppaneille ja alihankkijoille
- liikenteen kilpailutukset kapasiteetin asteittaiseen lisäämiseen
- ajoneuvojen varustelu
- asiakaspalvelu
- hankkeen koordinointi ja johtaminen

## Split Finland Oy (ent. Ajelo Oy)

- ohjaus- ja palvelujärjestelmän ydin
- tilausten vastaanotto, jaettujen kyytien tuottaminen ja allokoiminen ajoneuvoille tosiaikaisesti
- kuljettajien ja matkustajien informaatiojärjestelmät
- tapahtumaloki, asiakastietokanta ja asiakkaiden matkatilit
- matkustajatilastot
- vektoripohjainen karttatietokanta ja karttatietokannan modifiointi

Rapiditaxi, Taksikuljetus ja Andersson vastasivat hankkimistaan ajoneuvoista ja kalustamisesta sekä infrastruktuurin luomisesta informaatiojärjestelmiä varten. Liikennöitsijät palkkasivat kuljettajat sekä tuottivat fyysisen liikenteen.

# Kutsuplus pähkinäkuoressa

Maailmanlaajuisestikin täysin uusi joukkoliikennemuoto täydentämään nykyistä joukkoliikennetarjontaa

- Tosiaikainen, automatisoitu, kysyntäohjautuva kutsujoukkoliikenne
- Matkan tilaaminen ja maksaminen, optimoitu matkojen yhdistely sekä kuljettajan ajo-ohjeet tosiaikaisesti, muutamassa sekunnissa
- Maksaminen ei hidasta matkustusta ajoneuvoon tai ajoneuvosta noustessa  
→ Samaan suuntaan matkustavia voidaan kerätä tehokkaasti samaan autoon

Vaihtoehto usean vaihdon yhteydelle ja henkilöautomatkalle

- Henkilöautoa tehokkaampi: enemmän matkustajakilometrejä per ajoneuvokilometri
- Ajansäästö: ei parkkipaikan etsintää, matkustajan WLAN, ...



Henkilökohtainen matkahaku ja matkan valinta

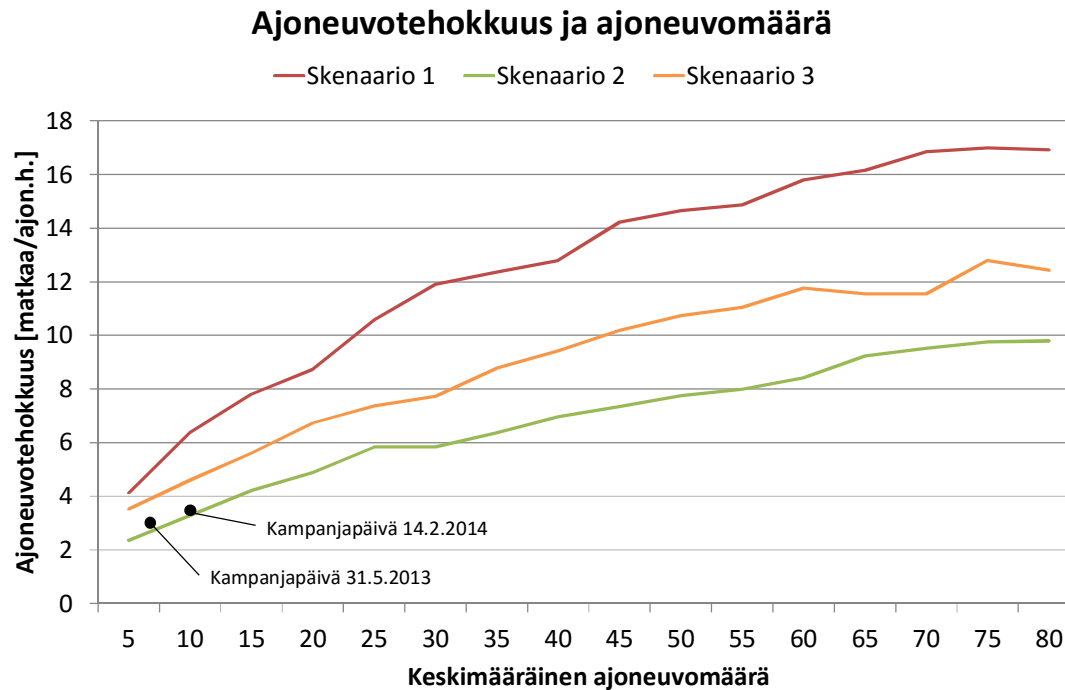
- Lähtöpaikka ja määränpää: opastus ovelta ovelle, matkustus pysäkiltä pysäkille
- 1-3 palveluluokkaa, ryhmälennus, happy hour (tulossa)

Skaalautuu muutamista ajoneuvoista tuhansiin ajoneuvoihin

- **Ajoneuvotehokkuus kasvaa ajoneuvo- ja matkustajamäärän noustessa**
- Yleiskustannukset jäävät merkityksettömiksi laajan mittakaavan palvelussa



# Ajoneuvotehokkuuden kasvu



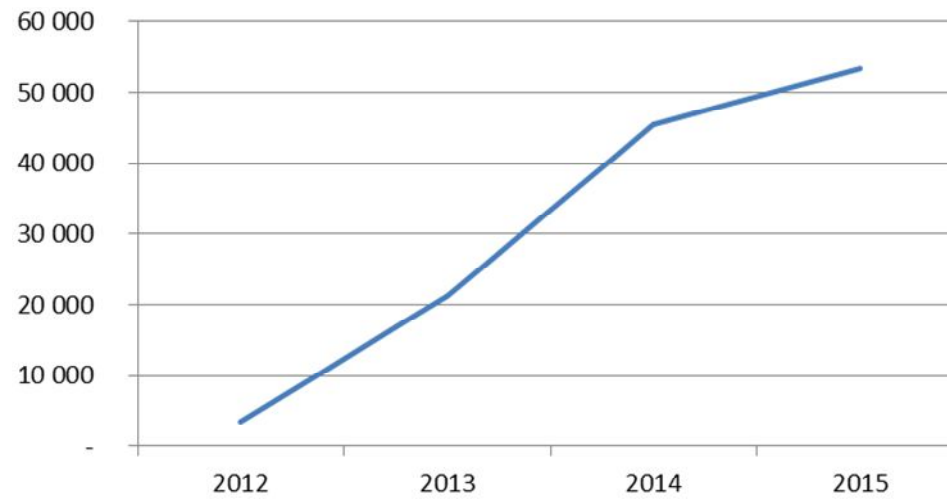
31.5.2013 - 14.2.2014 on todennettu aiempi Aalto-yliopiston tutkimustulos (\*): Ajoneuvotehokkuus kasvaa, kun ajoneuvo- ja matkustajamäärät kasvavat.

Taloudellisesti järkevä ja suuressa mittakaavassa voitollinen, nykyisten henkilöautomatkojen kanssa kilpailukykyinen kysyntäohjautuva kutsujoukkoliikennepalvelu näyttää tulleen mahdolliseksi.

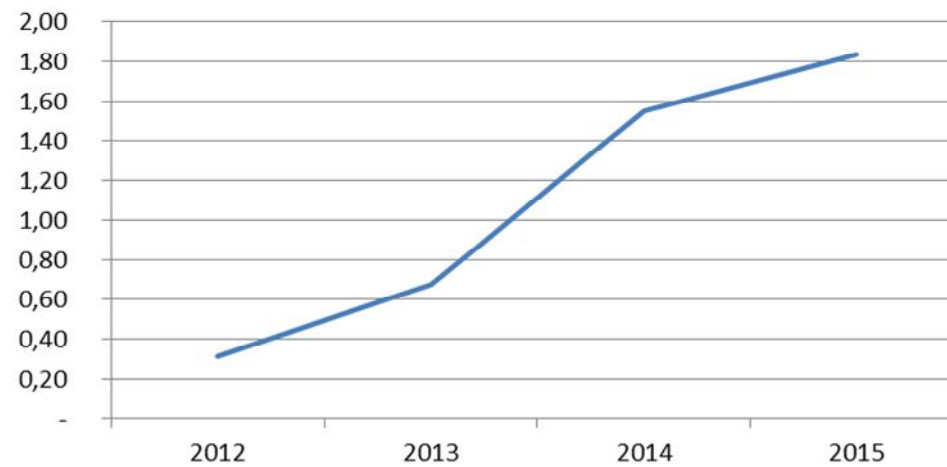
\*

1. Jokinen, J. Sihvola, T. Hyytiä, E. Sulonen, R. (2011). Why urban mass demand responsive transport? In Integrated and Sustainable Transportation System (FISTS), 2011 IEEE Forum on, pp. 317-322.
2. Sihvola, T. Häme, L. Sulonen, R. (2010) Passenger-Pooling and Trip-Combining Potential of High-Density Demand Responsive Transport. In Transportation Research Board 89th Annual Meeting, no. 10-0150.

## Ajoneuvotunnit



## Matkaa ajoneuvotuntia kohden



# Ympäristövaikutukset



Kutsuplus-matka tarjoaa henkilöautomatkaan nähden enemmän matkustajakilometrejä per ajoneuvokilometri → henkilöautomatkan kanssa kilpailukykyinen Kutsuplus-matka vähentää

- Päästöjä
- Liikenneonnettomuuksia
- Ruuhkia
- Tehotonta ajankäyttöä
- Tieinvestointi- ja ylläpitotarvetta
- Paikoitustarvetta ja maankäyttöä liikenteeseen
- Pitkällä aikavälillä julkisen liikenteen subventiotarvetta

**Ympäristöhyödyt lisääntyvät voimakkaasti ajoneuvomäärän kasvaessa:**

- **matkat ajoneuvotuntia kohden kasvavat**
- **matkakilometrit ajoneuvokilometriä kohden kasvavat.**

**... ja kasvava osa operointikustannuksista voidaan kattaa lipputuloilla**



Tehokas, taloudellinen, ekologinen, kestävä, käyttäjäystävällinen ja riittävä joukkoliikennepalvelu

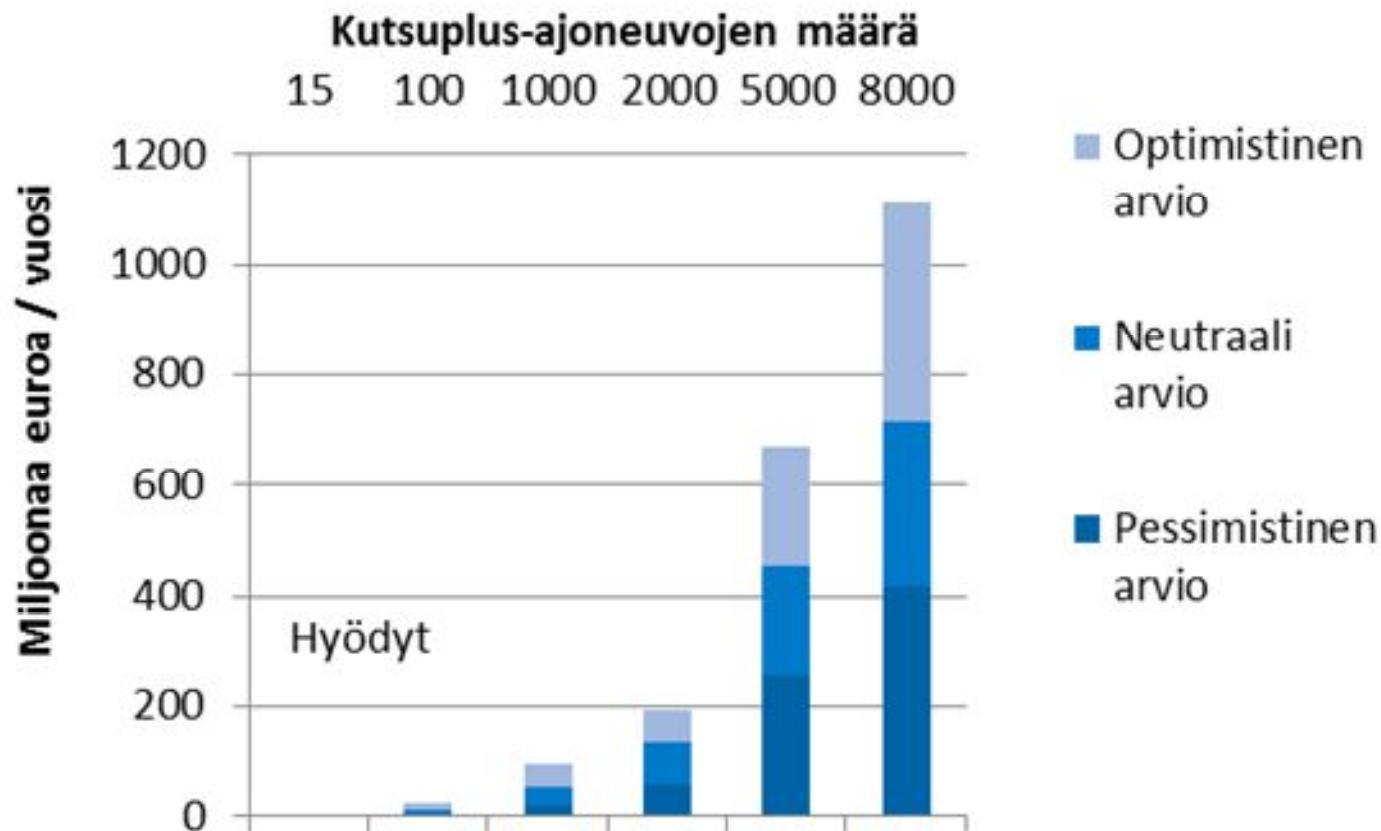


Tehokas työkalu ruuhkautumisen vähentämisessä



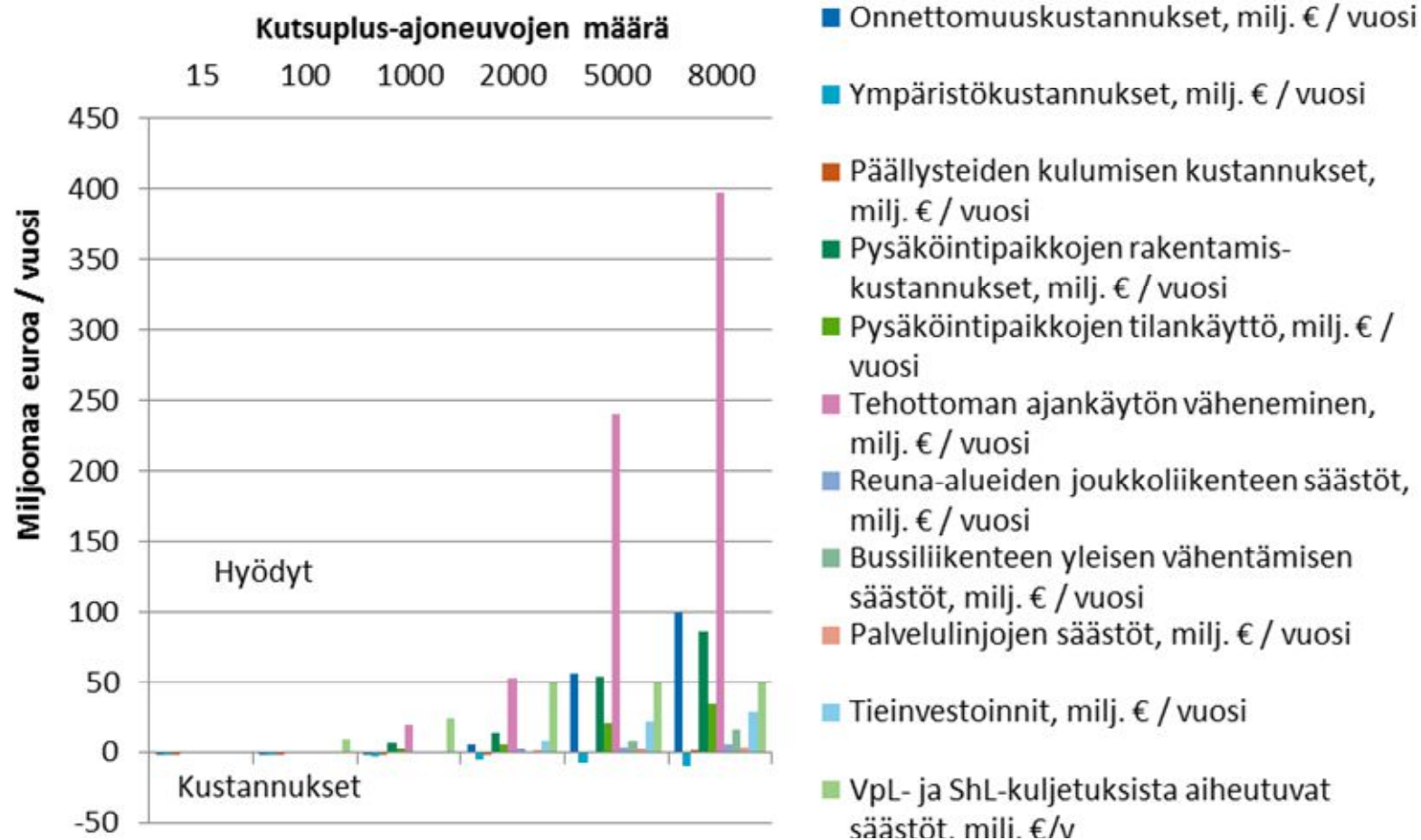
Merkittävä vaikutus liikenteen epäedullisten ulkoisvaikutusten pienentämisessä

# Vaihteluväli, pitkän aikavälin säästöpotentiaali (sis. ShL ja Vpl)

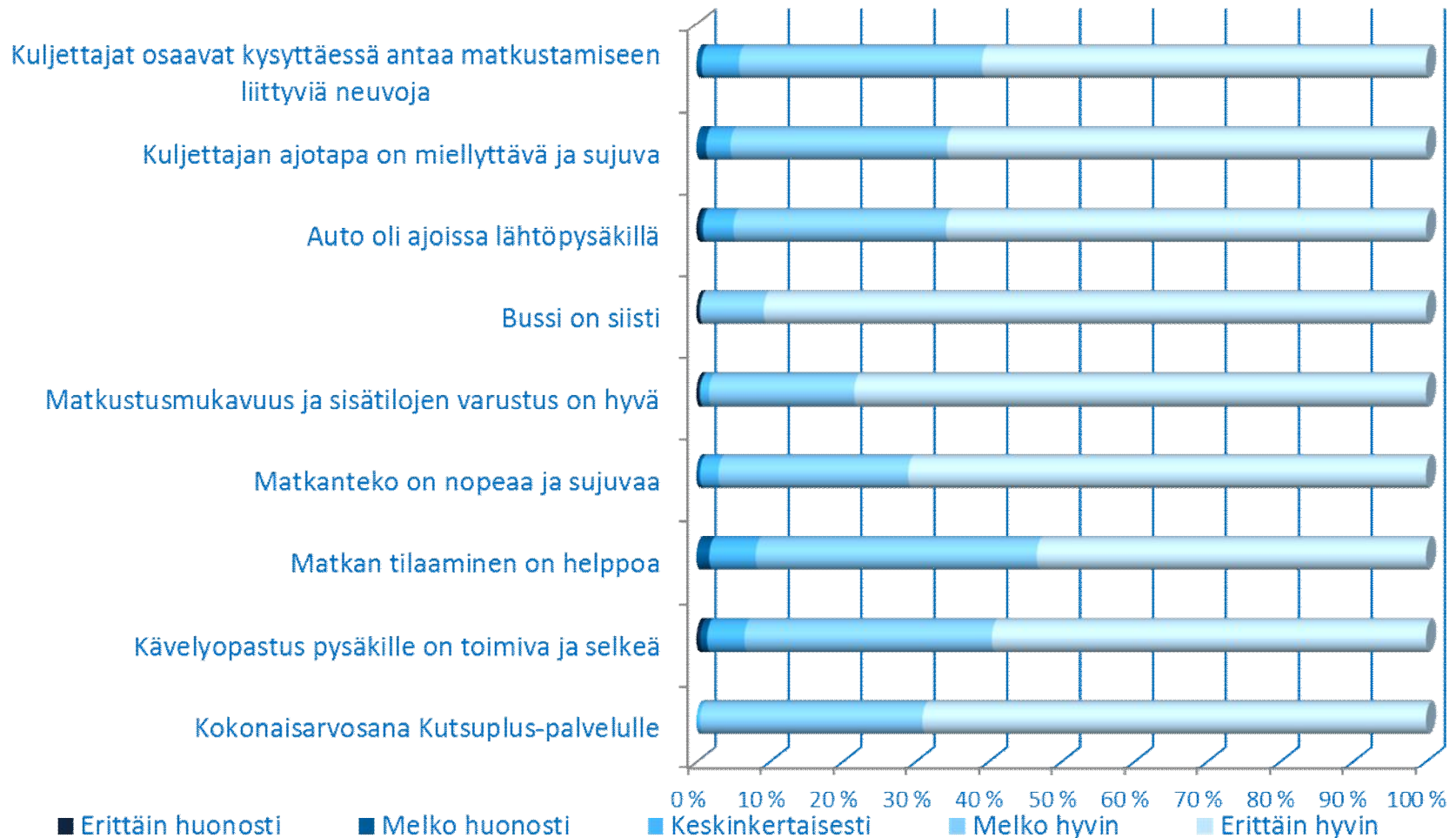


# Pitkän aikavälin säästöpotentiaali

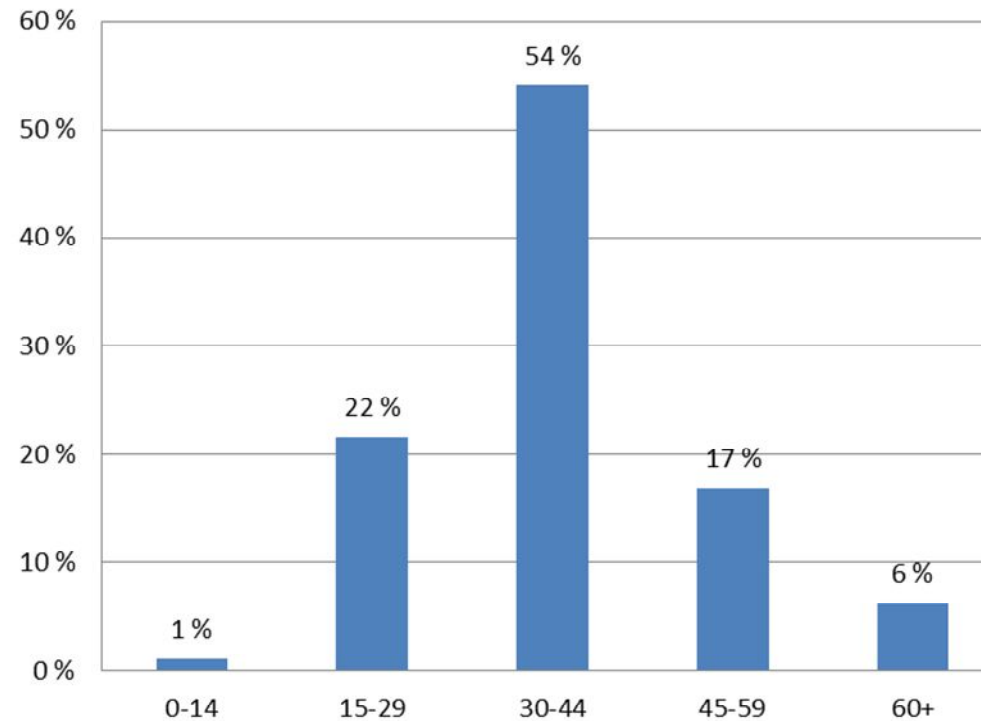
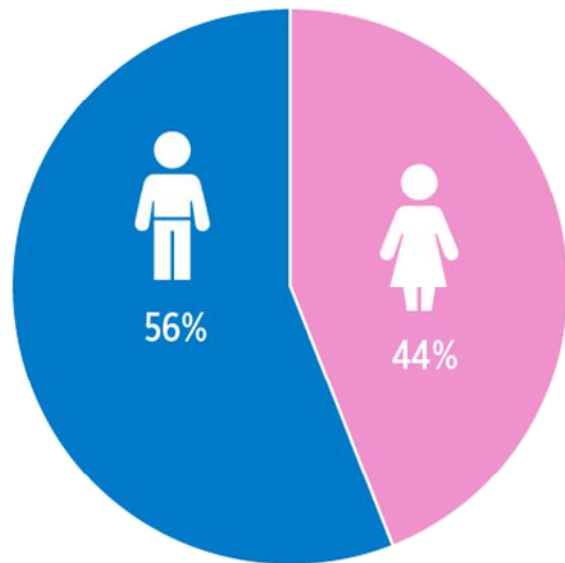
(neutraali skenaario)



# Asiakaskysely 5/2015 (n=242)



# Sukupuoli- ja ikäjakauma



# Asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä...

- Mahtava juttu. Toivottavasti laajenee jatkossa.
- Kiitos hyvästä palvelusta 😊
- Keep up rockin'!
- Kiinnostava palvelu! Toivottavasti jää pitkäikäiseksi.
- Hieno palvelu!! Todella näppärää.
- JEE! Ystävänäpäivätarjous <3 KIITOS <3
- Oli hyvä, että nettisivulta pystyi seuraamaan lähtöajan arvion muuttumista.
- Kiitos, tosi hyvä palvelu.
- Loistava systeemi!
- hyvältä idealta vaikuttaa tämä palvelu! 😊
- Tässä palvelussa on potentiaalia



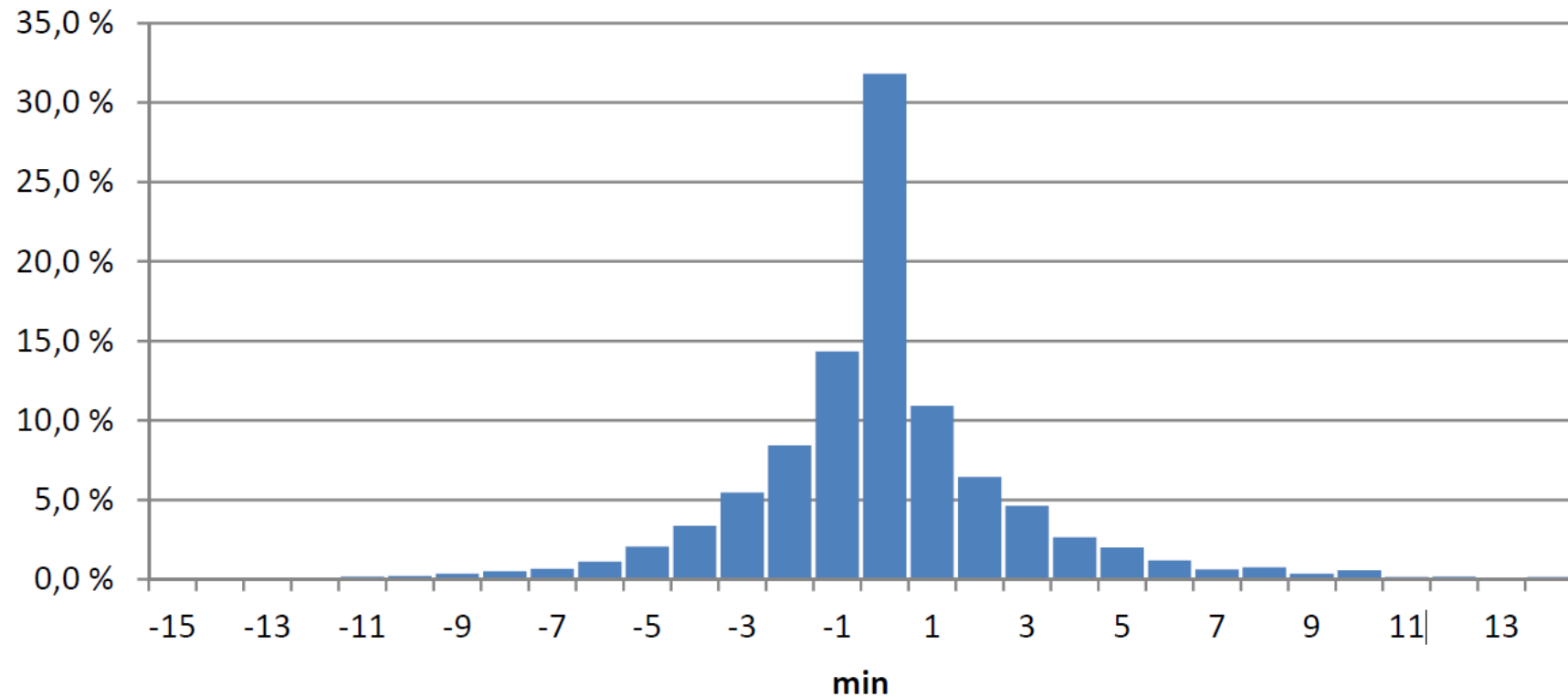


# ... Asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä

- Ensimmäisen matkan perusteella hyvä fiilis. Varsin taksimainen palvelu.
- Hyvin sujui koko homma!
- Myös matkanäyttö kännykällä toimi todella hyvin.
- Bussi tuli juuri oikeaan aikaan, bussi oli tosi siisti ja tuli ehdottomasti sellainen olo, että tätä pitää hyödyntää uudelleen.
- Otherwise - great & convenient, thx!
- Yllättävän sujuva palvelu, etenkin poikittaisliikenteeseen tervetullut lisä.
- Erityiskiitos eräälle extraystävälliselle kuskille, joka vei oikeaan osoitteeseen vaikka tilasin väärin!



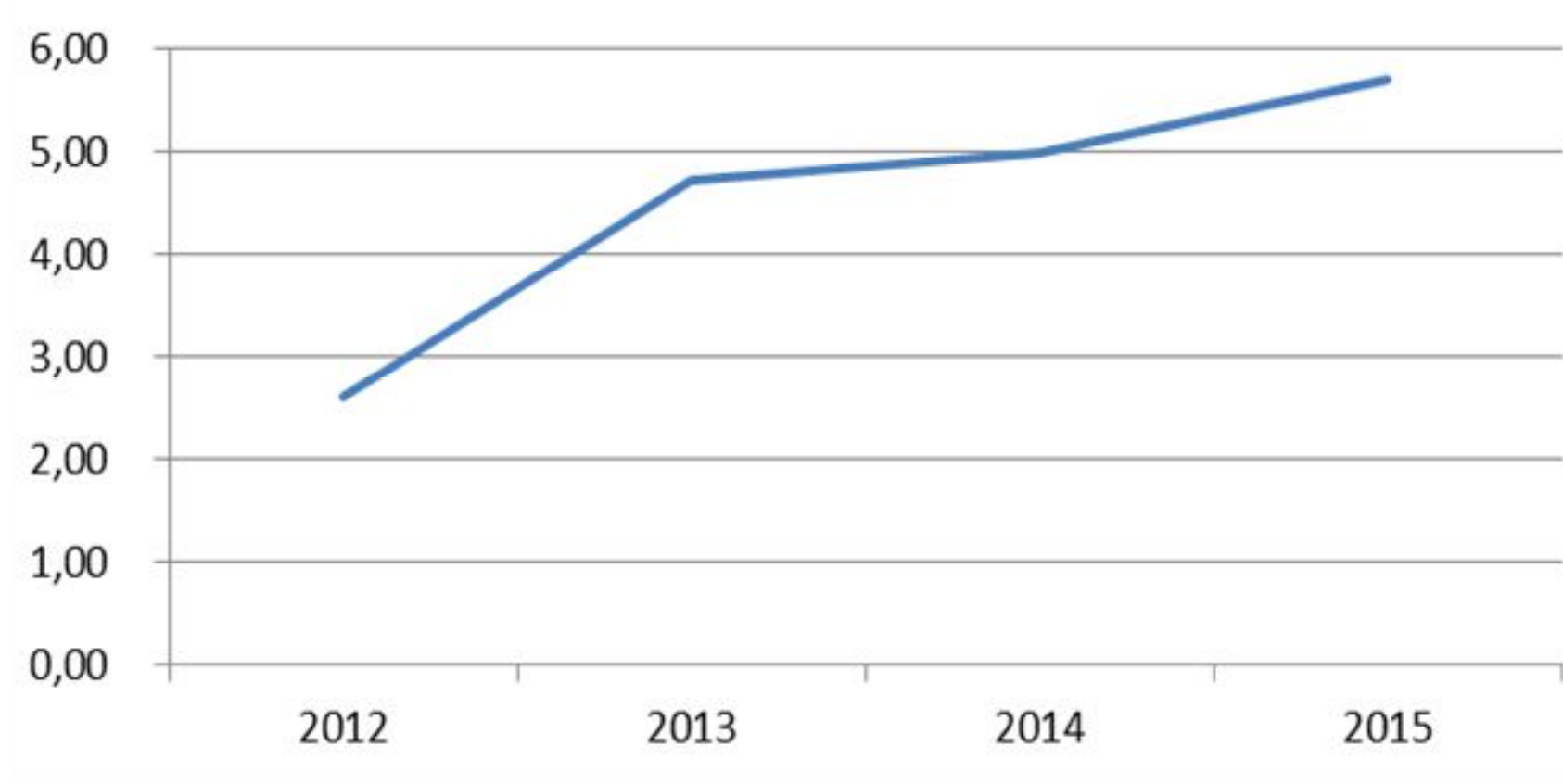
# Noutoajan täsmällisyys



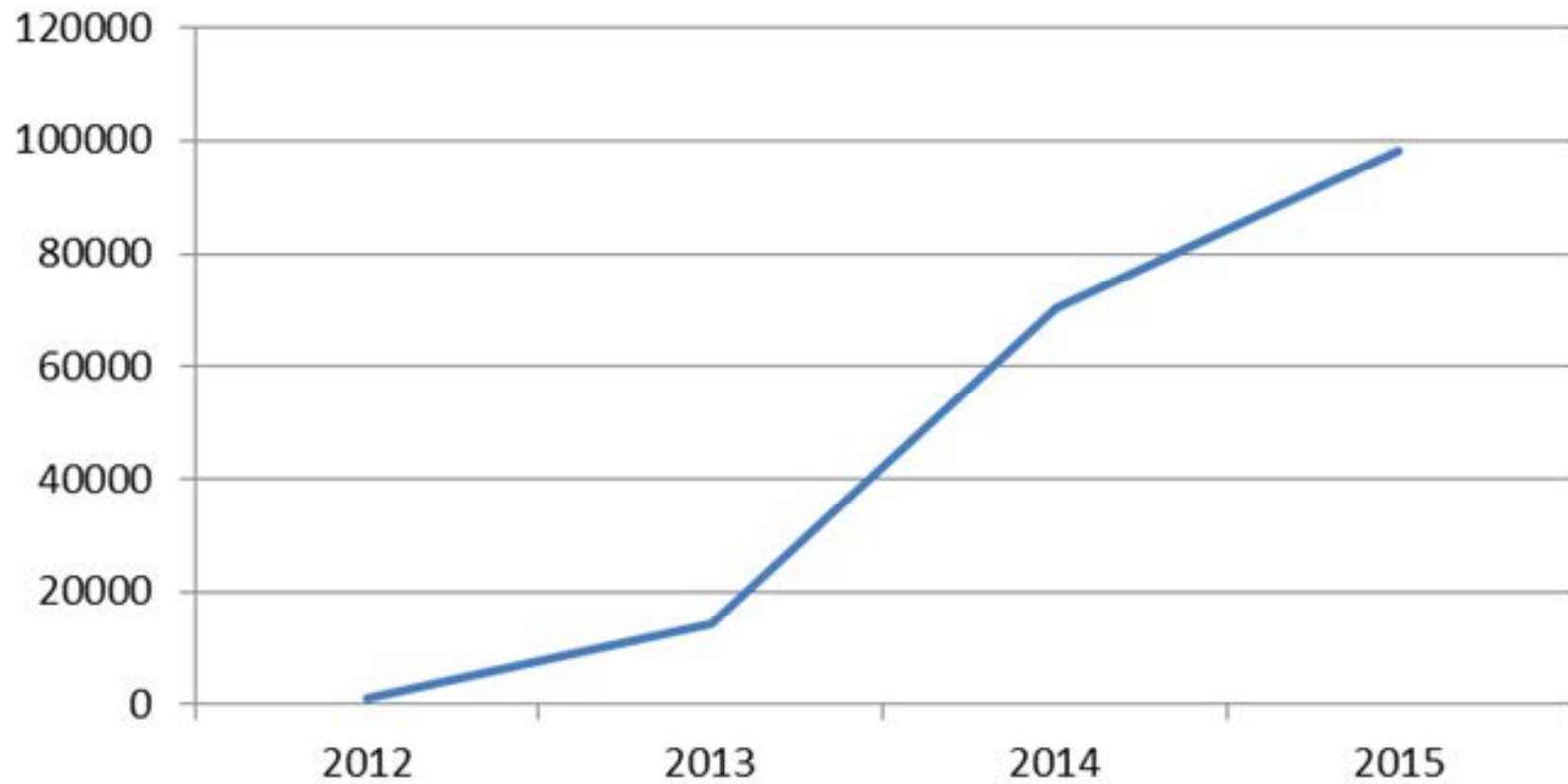
*Toteutuneen noutoajan vs. ilmoitetun noutoakan jakauma (5/2014)*

# Keskimääräinen lipun hinta

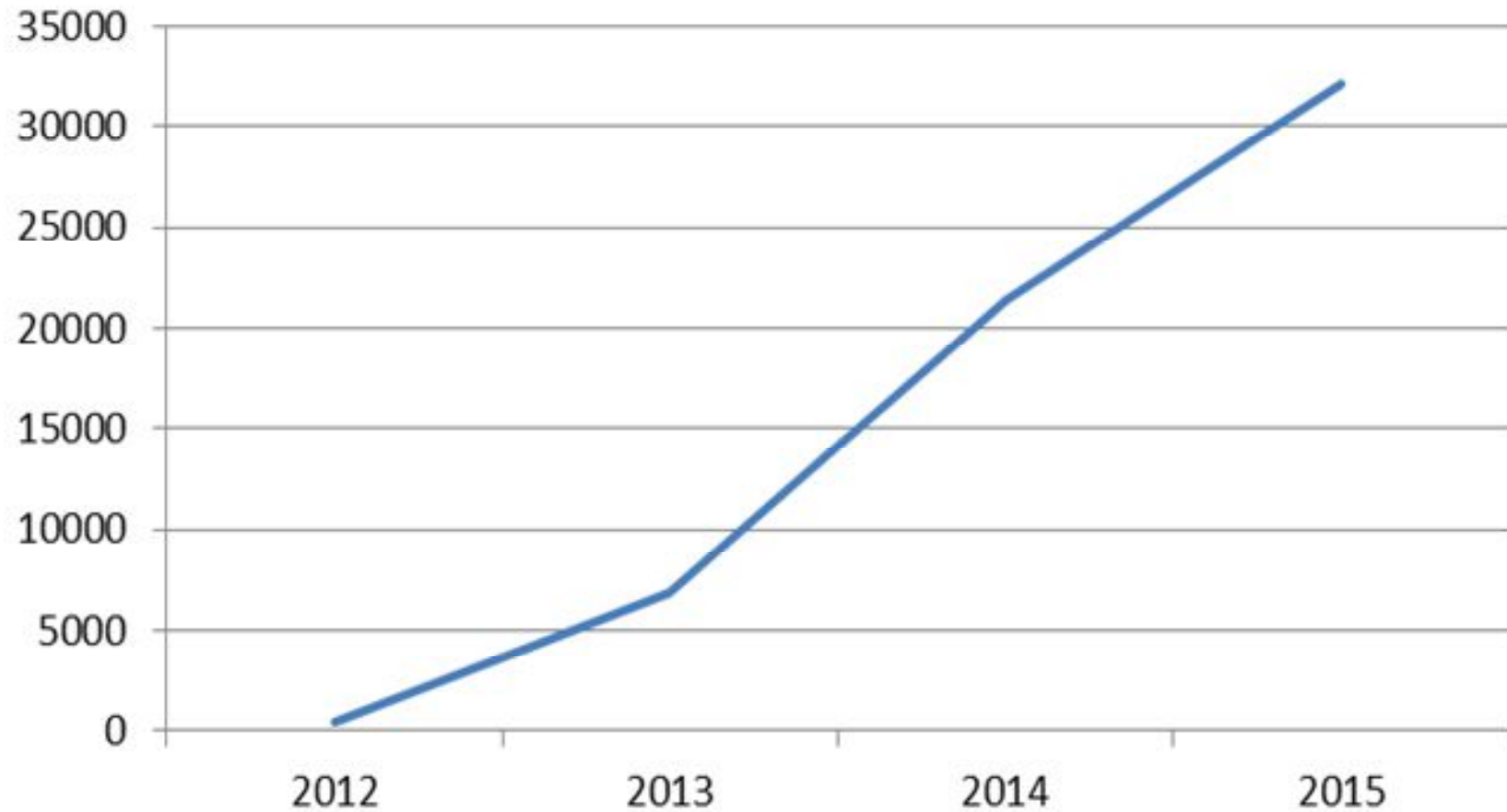
(ALV10) €



# + Matkat



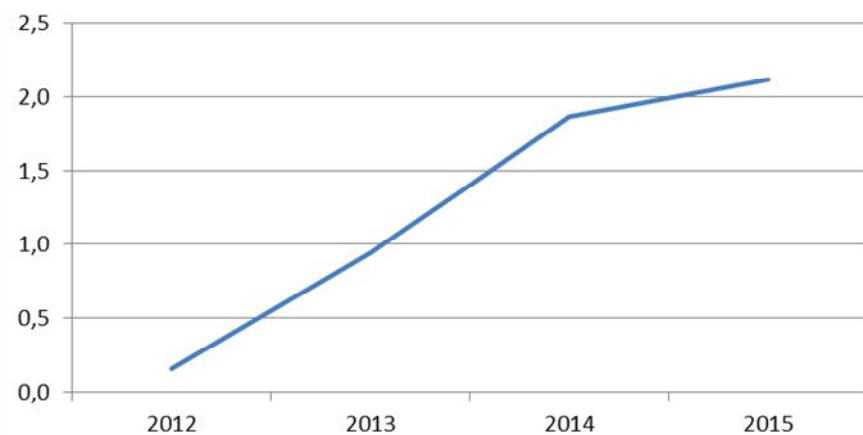
# kutsuplus.fi rekisteröitymisten määrä



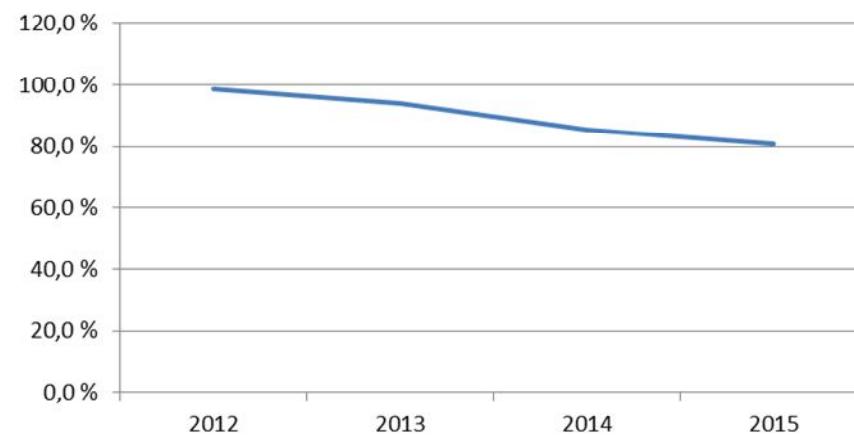
| <b>Kutsuplus</b>                   | <b>2012</b>     | <b>2013</b>       | <b>2014</b>       | <b>2015</b>       | <b>2012 - 2015</b> |
|------------------------------------|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| <b>Toimintatuotot</b>              | <b>3 000</b>    | <b>62 700</b>     | <b>321 800</b>    | <b>507 900</b>    | <b>895 400</b>     |
| Lipputulot (alv0)                  | 2 600           | 61 700            | 319 200           | 507 700           | 891 200            |
| Muut toimintatuotot                | 400             | 1 000             | 2 700             | 200               | 4 300              |
| <b>Palveluiden ostot</b>           | <b>-316 800</b> | <b>-1 521 400</b> | <b>-2 750 200</b> | <b>-3 233 000</b> | <b>-7 821 400</b>  |
| Operointikustannukset              | -164 200        | -1 004 000        | -2 186 400        | -2 626 600        | -5 981 200         |
| Muut palveluiden ostot             | -152 600        | -517 400          | -563 800          | -606 400          | -1 840 200         |
| <b>Henkilöstökulut</b>             | <b>-119 600</b> | <b>-276 100</b>   | <b>-256 100</b>   | <b>-256 000</b>   | <b>-907 800</b>    |
| <b>Muut toimintakulut</b>          | <b>-15 500</b>  | <b>-12 700</b>    | <b>-10 600</b>    | <b>-1 500</b>     | <b>-40 300</b>     |
| <b>Poistot ja arvonalentumiset</b> | <b>-1 600</b>   | <b>-11 100</b>    | <b>-13 200</b>    | <b>-13 200</b>    | <b>-39 100</b>     |
| <b>Tulos</b>                       | <b>-450 500</b> | <b>-1 758 600</b> | <b>-2 708 300</b> | <b>-2 995 800</b> | <b>-7 913 200</b>  |

*Vuodelle 2016 tehtiin lisäksi 800 000 € ennakkokirjaus palvelun katkaisemisesta johtuvien lopetus-  
kustannusten takia. Kustannuksia arvioitiin tulevan mm. niiden liikennöintisopimusten katkaisemisesta,  
joiden voimassaoloaika ulottui vuoden 2016 puolelle. On todennäköistä, että lopetuskustannukset tulevat  
jäämään huomattavasti alhaisemmiksi ennakkokirjattuun summaan verrattuna.*

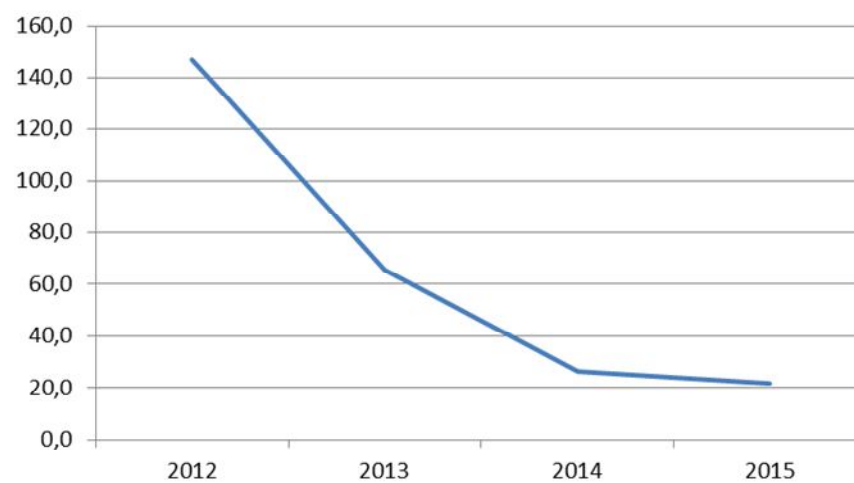
### Liikenteen subventio [M€]

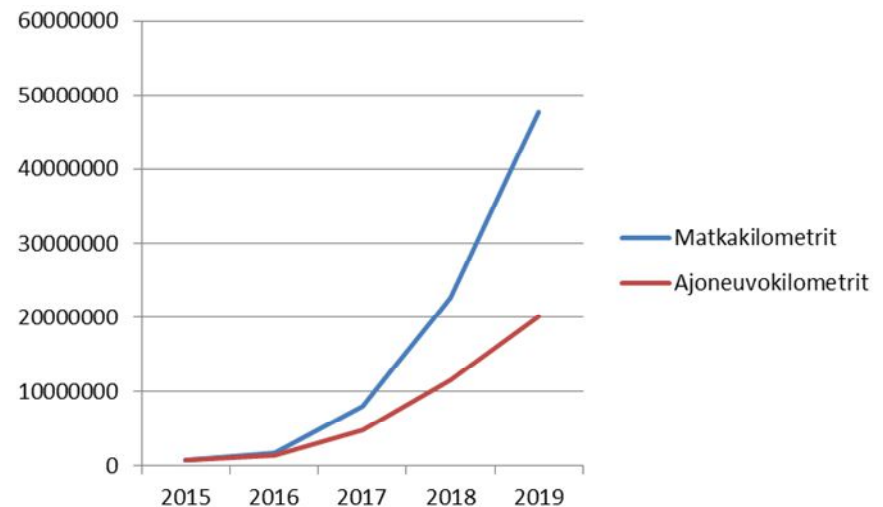
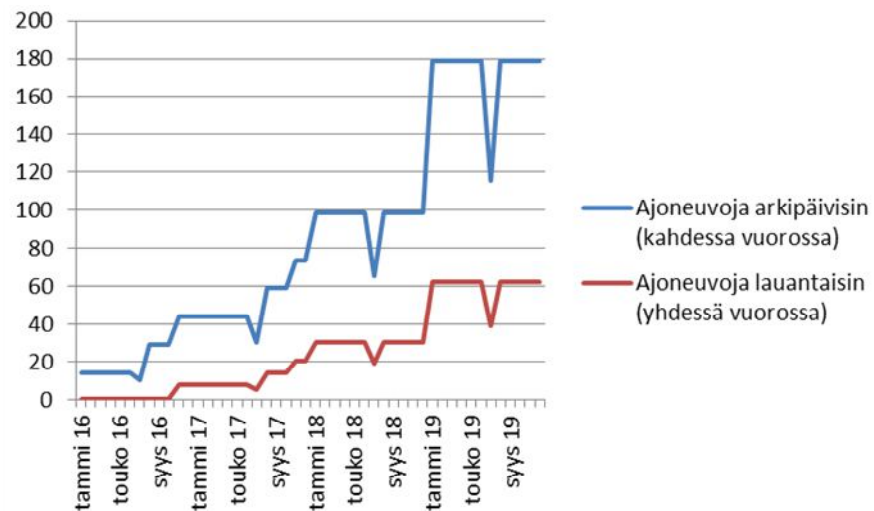
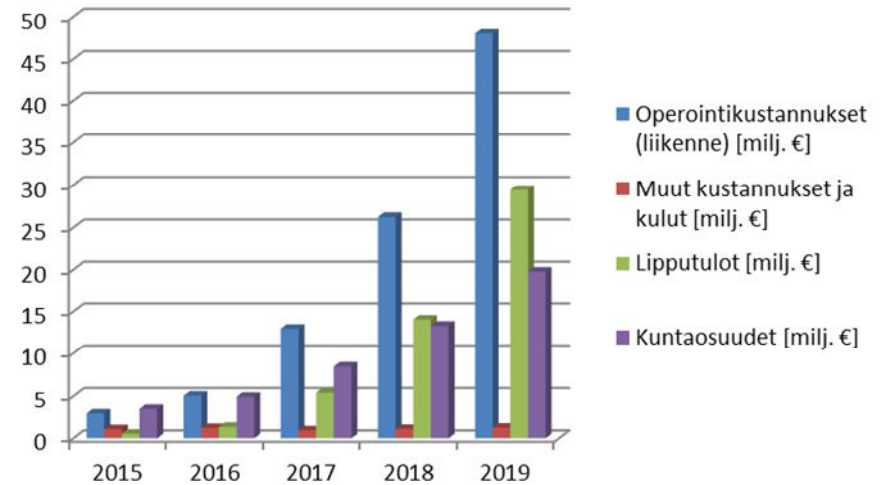
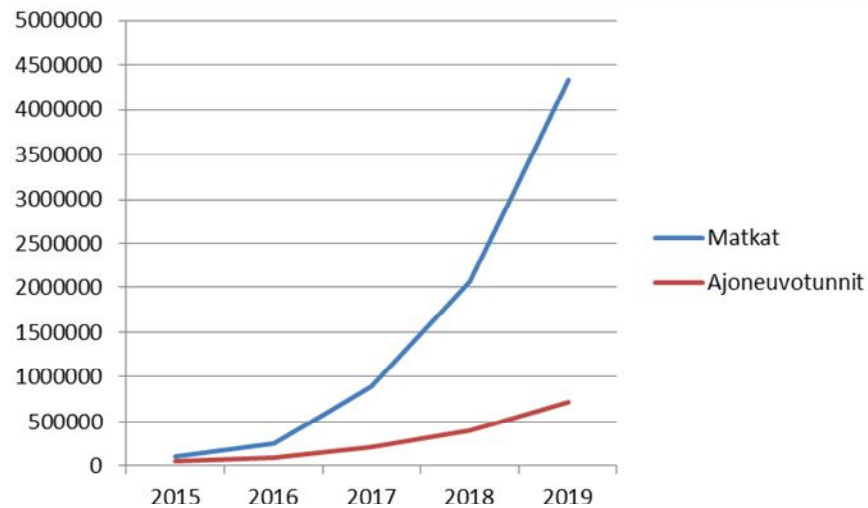


### Liikenteen subventioaste [%]



### Liikenteen subventio per matka [€]





*Ajoneuvokapasiteettia lisättäessä palvelun laatu nousee, liikenne tehostuu ja kannattavuus paranee. Suuressa mittakaavassa toimittaessa itseajavilla ajoneuvoilla kokonaiskustannukset voidaan vähintään puolittaa.*

5/31/2016



# Laatu ja joustavuus kehittyivät

Laadunparannustoimenpiteitä ja uusia toiminnallisuuksia tehtiin asiakkaita, kuljettajia ja muita intressiryhmiä kuunnellen:

- Kartta-aineiston tarkennus
- Tarkennettu pysäkkietokanta uusine suuntatietoineen
- palveluluokat
- Ryhmätilausalennukset
- Ystäväkutsu
- Yritys- ja perheratkaisu
- Matkakukkaron lataus pankkiavainten lisäksi myös luottokortilla
- Mahdollisuus Happy-hour- ja ruuhkahinnoitteluun
- Kevennetty web-tilaus: [kutsuplus.fi/m](http://kutsuplus.fi/m) (toimii myös vanhemmilla puhelimilla, joissa rajoittuneempi selain)
- SMS-tilaus ilman rekisteröitymistä, matkamaksu puhelinlaskuun (toimii myös vanhimmilla GSM-puhelimilla)
- Matkustajan langaton internet-yhteys (WLAN)
- Virtuaalipysäkit (täydentämään olemassaolevaa pysäkkiverkostoa)

Nästan dubbelt fler använder Kutsuplus

## Kutsuplus palkittiin Suomen parhaana asiakastekona



Helsingin seudun liikenteen (HSL) Kutsuplus-palvelu palkittiin Suomen parhaana asiakastekona.

Valinnan teki asiakaskehityksen johtamisen seuran ja HSL:n yhteinen voitto.

Raidin puheenjohtaja, CIPA Finlandin toiminnasta vastaava Sirén Pihlaja kertoo raidin pitäneen Kutsuplussaa alustautuina maailmanlaajuisesti. Palvelu on raidin mielestä alustautuina viisioita, ymmärrystä asiakaskehityksestä sekä asiakkaan käyttäytymisestä.

HSL:n mukaan Kutsuplussalla tehtiin syyskuussa jo 7 200 matkaa. Yhteisö on myös jatkuvasti toimivien palvelujen laajentamista.

## ÄLYKÄS ON HELPOMPI

Kuinka helppoa on käyttää Kutsuplussa? Kutsuplus on helppo käyttää, ja se on myös turvallinen. Kutsuplus on helppo käyttää, ja se on myös turvallinen. Kutsuplus on helppo käyttää, ja se on myös turvallinen.

## Kutsuplus-matkapalvelun suosio räjähti Helsingissä

Bussin ja taksin välillä kilaavan Kutsuplussan suosio on kasvanut parissa kuukaudessa räjähtäen.

Kuukausi: 26.11.2014 7:00 | Päivä: 26.11.2014 5:02  
Kaisa Miettinen | HELSINGIN SANOMAT



## Tutkimus: Helsinki maailman 3. paras digikaupunki

Tiistai 27.10.2015 klo 10:47  
Muita listan kärkeen nousseita kaupunkeja olivat New York, Lontoo, Barcelona ja Amsterdam.



Helsingin digikaupunkien etäbrittiläinen innovaatiolista, joka tarkasteli yhteensä 40 eri kaupungin hallintoa, josta 1 440 eri muuttujaa. Tuloksista rakennettiin viiden kriteerin perusteella listan, jolla Helsinki on kolmannella sijalla. Listan mittaan sitä, kuinka hyvin eri kaupunkien hallinnot teknologiasektorin kasvua, kertoo asiasta uutisoineelle Wired-lehdelle. Listan mittaan sitä, kuinka hyvin eri kaupunkien hallinnot teknologiasektorin kasvua, kertoo asiasta uutisoineelle Wired-lehdelle. Listan mittaan sitä, kuinka hyvin eri kaupunkien hallinnot teknologiasektorin kasvua, kertoo asiasta uutisoineelle Wired-lehdelle.

## Kutsuplus-bussille kiitosta

Helsinki hakeutui tutkimuksen tasaisimmin eri kategorioissa menestyneeksi kaupungiksi. Erityisen hyvin Helsinki menestyi "isäntäkaupungin", "asiantuntijan" ja "yhteistyön" kategorioissa. Nämä kolme kategoriota liittyvät siihen, miten kaupunki tukee yrittäjiä, viestintää ja liikennettä. Yhtenä esimerkkinä Helsingin edistyskäsikirjasta liikenteessä mainittiin HSL:n Kutsuplus-bussipalvelu, jota voi käyttää älypuhelimella. Liikenteen kehittämisessä kehitettiin myös avoimia tietokantoja, joita myös yrittäjät voivat käyttää. Eniten kehittämisen varaa Helsingillä on tutkimuksen mukaan "asiantuntijan", "puolesta puhujan" ja "asiakkaiden" rooleissa, vaikka kaupunki yleisesti ottaen parjasiin niissä hyvin. Nämä kategoriat liittyvät siihen, miten hyvin liike-elämän sääntely tukee kasvua ja

Kutsuplus herätti laajaa kiinnostusta.  
Elokuuhun 2015 saakka palvelua pidettiin myös poliittisella tasolla erittäin hyvänä ja pilottia mielenkiintoisena...

Elo-syyskuussa 2015 jäsenkunnat antoivat lausuntonsa HSL:n alustavaan talous- ja toimintasuunnitelmaan vuosille 2016 – 2018. Tiukassa taloustilanteessa annetut lausunnot eivät olleet rohkaisevia.

-> HSL:n hallitus päätti, että Kutsuplus -palvelu nykymuodossaan päättyy vuoden 2015 lopussa.

Hallitus päätti samalla, että vuoden 2016 aikana jatketaan selvitystä taksiliikennetyyppiseen liikennöintikonseptiin perustuvan, vuosille 2017 - 2018 ulottuvan kokeiluprojektin toteuttamisesta niin, että tavoitteena on täysin markkinaehtoisien Kutsuplus-tyyppisen matkojen yhdistelyyn perustuvan liikennepalvelun toteuttaminen.

Kutsuplus-palvelu päättyi 31.12.2015.

HSL aloitti palveluinfrastruktuurin alasajon sisältäen mm. neuvottelut niiden liikennöintisopimusten osalta, jotka olivat vielä voimassa palvelun sulkemisen jälkeen..

**Kutsuplus-  
palvelusta  
tuli suosittu**

**Kasvava määrä palvelua  
ensi kertaa kokeilevista  
päätti vakituiseksi  
asiakkaiksi**

**Suuri yleisö  
toivoi palvelun  
laajentamista  
päivittäin**