

Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2015-02-06  
VersionÄrende/Dok. id.  
TN 2014-0256Infosäk. klass  
K1 (Öppen)Handläggare  
Jens Plambeck  
08-686 16 51  
jens.plambeck@sll.seTrafiknämnden  
2015-03-12, info punkt 16

## **Information om pågående förstudie: Inriktning för köp och validering av biljett**

### **Ärendebeskrivning**

Trafikförvaltningen bedriver en förstudie om inriktning av systemstödet och utrustningen för verksamhetsområdet köp och validering av biljett och lämnar här information om förstudiens arbete.

### **Underlag**

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 6 februari 2015

### **Förstudiens genomförande**

#### *Sammanfattning*

Förstudien har tagit fram effektmål och ett antal principer som ska gälla för vidareutveckling och så småningom nyanskaffning av biljettsystem.

#### *Bakgrund*

Syftet med förstudien är att lägga fast en tydlig inriktning för hur trafikförvaltningen ska prioritera och värdera olika behov och möjligheter inom området köp och validering av biljett på medellång och lång sikt.

Målet är att presentera ett genomarbetat underlag så att trafiknämnden ska kunna fatta beslut som fastställer

- principer som ska vara styrande för förändring av befintliga och utveckling av nya biljettsystem
- vilket vägval som ska gälla under kommande fyra år.

Målet är också att presentera ett genomarbetat underlag så att trafikförvaltningen ska kunna fatta samordnade löpande beslut om förbättringar i de befintliga systemen. Förstudien ska leverera input till Utvecklingsplan kundservice och utgöra ett underlag till den parlamentariska utredningen "Översyn för att modernisera taxesytem, biljett- och betalsystemet till ett mer användarvänligt system" i enlighet med SLL:s budget.

### Överväganden

#### Effektmål för biljettsystem

Förstudien tog sin utgångspunkt i ett antal effektmål som är baserade på det regionala trafikförsörjningsprogrammets mål och trafikförvaltningens vision, verksamhetsidé och strategier. Av trafikförsörjningsprogrammets mål har vissa valts ut som särskilt relevanta för området köp och validering av biljett. I tabellerna nedan presenteras effektmålen och deras koppling till trafikförsörjningsprogrammet.

En viktning av effektmålen har tagits fram tillsammans med förstudiens styrgrupp och fastslagits i trafikförvaltningens ledningsgrupp. Viktningen används för att prioritera förbättringar med påverkan på effektmålen. Viktningarna visar *att fler och nöjda kunder och alla betalar för sin resa – intäktssäkring och kostnadseffektiv hantering* utan inbördes ordning bedöms vara de viktigaste effektmålen

Övergripande mål i TFP	Nedbrutna mål i TFP	
Attraktiva resor	Kollektivtrafiksystemet ska vara sammanhållet och samordnat och uppfylla resenärernas behov.	M1
Tillgänglig och sammanhållen region	Kollektivtrafiken ska bidra till ökad jämlikhet och jämställdhet i regionen.	M2
	Kollektivtrafiken ska stödja ökad täthet och flerkärnighet i regionen.	M3
Effektiva resor med låg miljö- och hälsopåverkan	Kollektivtrafiken ska planeras och utföras för ökad kostnadseffektivitet.	M4

Effektmål för Köp och validering av biljett	Baseras på mål i TFP	Viktning
Fler och nöjda kunder	M1, M2, M3	30%
Alla betalar för sin resa – intäktssäkring	M4	30%
Kostnadseffektiv hantering	M4	30%
Nöjda <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ägare</li> <li>- Entreprenörer</li> <li>- Fysiska försäljningsombud</li> <li>- Medarbetare</li> </ul>	M1	10%

### Nuläge och omvärld

Inom ramen för förstudien genomfördes inledningsvis en kundundersökning. Där framträdde följande tre särskilt angelägna utvecklingsbehov. I förstudien har det tredje behovet varit en särskilt viktig utgångspunkt.

Identifierat utvecklingsbehov	Beskrivning
Kanalutbudet upplevs som fragmenterat	Resenärerna uppfattar att kanalerna för att skaffa och hantera biljetter har alltför stor variation på tillgängliga biljettyper, betalmedel och öppettider.
Sortimentet upplevs som krångligt – primärt bland undantagsåkare och sällanresenärer	Resenärerna upplever en förvirring i produktutbudet på grund av ett stort utbud av biljettyper med olika egenskaper vad beträffar villkor, zonindelning och tidsbegränsning. Exempelvis upplevs sortimentet som presenteras i SL Access-automaterna vara svårbegripligt.
<b>Svårt att hantera biljett</b>	<p>Det upplevs svårt att avläsa <b>saldo</b> och <b>giltighetstid</b> i SL Access-automater och många resenärer vet inte att det är möjligt. Saldo och giltighetstid visas på olika sätt i olika delar av trafiken. Det finns en eftersläpning för presentation av korrekt saldo och giltighet via <b>Mitt SL</b> på upp till tre dagar.</p> <p>För köp av mobilbiljett krävs att resenärerna gör en <b>registrering</b> innan köp kan ske vilket upplevs som en tröskel. Det är otydligt var mobilbiljetten skall valideras. Det fungerar olika i olika trafikslag.</p> <p>Det är svårt att använda <b>biljettautomater</b> pga. att det är svårt att orientera sig i det breda utbudet.</p> <p>Det är svårt att ändra standardresa och zoner vid resa med <b>reskassa</b>. Resenärerna vet inte var det kan göras. En osäkerhet finns om rätt belopp drogs vid passering av spärr.</p>

Vidare har en djupgående analys av dagens två biljettsystem: SL Access och mobil-biljettsystemet (sms och app) gjorts med avseende på avtal och kostnader. I kalkylen inkluderades ett brett spektrum av kostnader som lagerhållning, försäljningskanaler, avskrivningar och valideringsutrustning. SL Access har en kostnad per intäktskrona på 5,2 % medan mobil-biljettsystemets kostnad per intäktskrona är 9,4 %.

Trafikförvaltningen erbjuder resenärerna möjlighet till resande över regionala gränser genom flera biljettsamarbeten. Vidare finns nationellt samarbete via Resplus. För att erbjuda bättre möjligheter till resor över länsgränser medverkar trafikförvaltningen i det nationella samarbetet "Biljett- och betalprojektet" som drivits inom X2AB. Samarbetena är kartlagda i förstudien.

Förstudien har även gjort en analys av tillgängliga biljettbärare. För närvarande använder trafikförvaltningen teckenbaserad kod i mobil biljett-systemet och smarta kort i SL Access. Andra bärare som kartlagts är tvådimensionell streckkod, kontaktlösa kreditkort, NFC<sup>1</sup>, BLE<sup>2</sup> och Chip and go<sup>3</sup>.

#### Gap-analys

Nuläges- och omvärdsanalysen leder fram till en beskrivning av de behov och utmaningar som behöver adresseras för att nå effektmålen.

Effektmål för Köp och validering av biljett	Beskrivning av gapet
Fler och nöjda resenärer	Resenärer vill kunna avläsa saldo och giltighetstid på SL Access-kortet. De vill enklare kunna fylla på och ställa om reskassan. Automaterna är krångliga och e-handeln har en eftersläpning på upp till tre dagar. Registering inför köp av mobilbiljett upplevs som en tröskel. Information saknas på hållplatser.
Alla betalar för sin resa - intäktssäkring	Fuskåkande på buss med falsk sms-biljett ger intäktsförluster om ca 35 mnkr per år <sup>4</sup> .

<sup>1</sup> NFC Near Field Communication. Teknik som kan användas för att överföra information mellan en mobiltelefon och försäljnings- och valideringsutrustning.

<sup>2</sup> BLE Bluetooth Low Energy. Teknik som kan användas för att överföra information mellan en mobiltelefon och försäljnings- och valideringsutrustning.

<sup>3</sup> Chip and go. En enkelbiljett köps med bankkort utan att någon pinkod anges. Kvitto för biljettköpet skrivs ut ifrån chip and go-utrustningen och ett separat färdbevis krävs.

<sup>4</sup> Lägesrapport intäktssäkring 2013 (TN 2014-0316).

Kostnadseffektiv hantering	Besparingsmöjligheter finns inom SL Access genom förflyttning av delar av den manuella försäljningen (60 % av total försäljning) till digitala kanaler. En förflyttning med 20 % av total försäljning från ombud till automater och e-handel ger en kostnadsbesparing på cirka 25 mnkr per år. Biljettsystemets ej maskinellt validerbara biljetter medför extrakostnader och osäkerheter i VBP <sup>5</sup> -avtalen. Mobil-biljettsystemets uteblivna validering är den störst bidragande faktorn.
Nöjda ägare, entreprenörer, fysiska försäljningsombud och medarbetare	De kritiska kraven på regional och nationellt biljettsamarbete tillgodoses i nuläget. Styrningen inom trafikförvaltningen av området köp och validering av biljett behöver förstärkas.

#### Principer för biljettsystem

För att styra alla åtgärder och förbättringar som görs inom biljettsystemen så att effektmålen uppnås och gapen minskar har följande sju principer genererats. Utförliga beskrivningar av vad som ska avses med varje princip återfinns i den kommande förstudierapporten.

1. *Enkelt, användarvänligt och enhetligt för resenärerna.*
2. *Biljettbärare och försäljnings- och valideringsutrustning uppfyller skärpta krav:*
  - *Maskinell validering i alla delar av trafiken.*
  - *Snabb valideringstid - flöden i trafiken ska inte påverkas.*
  - *Hög marknadspenetration och låga trösklar för resenärerna.*
  - *Tillförlitlig biljettbärare och validering.*
  - *Riktlinjer för barn, äldre och resenärer med funktionsnedsättning följs.*
  - *Utrustningen ska ha en tydlig display.*
  - *Hög säkerhet för att förhindra förfalskning eller manipulering.*
  - *Möjligt för resenärerna att göra byten med samma biljett.*
  - *Vedertagen teknikstandard.*
3. *Trafikförvaltningen äger försäljnings- och valideringsutrustningen.*
4. *Biljettsystem ska kunna skicka och ta emot information från omkringliggande system.*
5. *Tydligt definierade gränssnitt mellan komponenterna i biljettsystemet.*

<sup>5</sup> VBP Verifierade betalande påstgande. Antalet resenärer som betalat för sin resa.

6. *Centralvaliderat och driftsäkert biljettsystem.*

7. *Ett sammanhållet biljettsystem.*

Om ett antal åtgärder genomförs kan befintliga biljettsystem uppfylla princip 1 -4 . För att uppfylla samtliga principer behövs ett nytt biljettsystem.

#### Vägval

Nuvarande avtal om SL Access löper till juli 2018. Trafikförvaltningen har omfattande fasta kostnader för systemet till och med 2018. Utöver löpande kostnader görs betydande avskrivningar fram till 2018. I förstudien prövas frågan om trafikförvaltningen omgående bör initiera övergång till ett nytt biljettsystem som uppfyller alla principer ovan. Detta förslag ställs mot alternativet att trafikförvaltningen förbättrar mobil-biljettsystemet och SL Access enligt princip 1 - 4 ovan.

#### Fortsatt arbete

I det fortsatta arbetet ska alternativen prövas mot effektmålen för att avgöra vilket som är det bästa vägvalet. Kostnader för de olika alternativen kommer att redovisas. Förslag på lämpliga åtgärder kommer att presenteras.

Trafikförvaltningen återkommer till trafiknämnden med resultatet av förstudien och förslag till inriktningsbeslut. Förstudiens resultat och analyser kommer att utgöra ett underlag till den parlamentariska utredningen "Översyn för att modernisera taxsystem, biljett- och betalsystemet till ett mer användarvänligt system" i enlighet med SLL:s budget.

#### **Ekonomiska konsekvenser av beslutet**

De ekonomiska konsekvenserna kommer att belysas i förstudierapporten.

#### **Sociala konsekvenser**

De sociala konsekvenserna kommer att belysas i förstudierapporten.

#### **Konsekvenser för miljön**

Inga konsekvenser för miljön har uppdagats i under arbetet med förstudien.

#### **Riskbedömning**

En riskbedömning redovisas i förstudierapporten.

Anders Lindström  
Förvaltningschef

Jens Plambeck  
Chef Strategisk utveckling