

## Lippu- ja maksujärjestelmän visiotyön käynnistäminen

Hallitus § 100

Esittelijä Toimitusjohtaja Suvi Rihniemi  
Valmistelijat Osastonjohtaja Mari Flink, p. 040 715 0440 ja tuotepäällikkö Vesa Jääskö, p. 050 531 1206

Asiakkaiden matkustustarpeet muuttuvat mm. etätöiden yleistymisen, vapaa-ajan lisääntymisen, autottoman elämäntavan ja ilmastomuutoksen johdosta. Kuluttajat kaipaavat yksilöllisiä ratkaisuja liikkumistarpeisiinsa: sekä työmatkaliikkumiseen että vapaa-ajan liikkumiseen. HSL:n tavoitteena on kehittää entistä asiakaslähtöisempiä lipputuotteita ja maksutapoja, joilla ihmisiä voidaan kannustaa kestäviin liikkumisratkaisuihin Helsingin seudulla.

HSL on siirtymässä erillisistä HSL-kortin, HSL-sovelluksen ja avoimen myyntirajapinnan taustajärjestelmistä uuteen yhteiseen tilipohjaiseen taustajärjestelmään (ABT, account based ticketing), jonka kautta matkustusoikeuden ostaminen ja hallinta toteutetaan kaikissa kanavissa. Uusi lippu- ja maksujärjestelmä mahdollistaa asiakkaille entistä paremmat palvelut ja edistää HSL:n kykyä vastata asiakastarpeiden muutoksiin uusilla lipputuotteilla nopeasti ja kustannustehokkaasti. Uusi tausta mahdollistaa HSL:lle erilaisia teoreettisia hinnoittelumahdollisuuksia aina henkilökohtaisista vyöhykkeistä kilometripohjaiseen hinnoitteluun, hintakattotoiminnallisuuksia (capping) ja uusia maksutapoja kuten lähimaksun. HSL:n tavoitteena on yksinkertainen, selkeä ja houkutteleva lippuvalikoima, joka edistää joukkoliikenteen käyttöä kaikilla matkoilla.

HSL käynnistää lippu- ja maksujärjestelmän visiotyön. Työssä selvitetään asiakkaiden liikkumistarpeet, konseptoidaan sopivat lipputuoteratkaisut näihin tarpeisiin sekä analysoidaan ja arvioidaan ratkaisujen vaikutukset HSL:n lipputuloihin, jäsenkuntien talouteen, asiakastyytyvyyteen ja joukkoliikenteen käyttöön. Visiotyö perustuu vahvasti asiakkaiden osallistamiseen laadullisilla ja määrällisillä menetelmillä. Asiakkaiden lisäksi HSL:n hallitusta ja jäsenkuntia sekä muita tekemiseen liittyviä sidosryhmiä osallistetaan työhön koko prosessin ajan.

Visiotyön kokonaisuus rakentuu seuraavista osa-alueista:

- A. Tulevaisuuden tariffimalli, lipputuotteistus ja maksutavat eri palvelukanavissa.
- B. Toteutuskelpoiset tunnisteteknologiat, -laitteet ja tunnisteet joukkoliikenteessä, joilla mahdollistetaan entistä sujuvamat matkat.
- C. Nykyisten LIJ-taustajärjestelmien alasajo ja toimintojen siirrot uuteen taustaan.
- D. Tulevat infrahankinnat, liikenteen kilpailutukset ja joukkoliikenteen myyntikaluston uudistaminen suhteessa liikenteen palvelumuutoksiin.

Tariffin asiakastarpeiden kartoitukseen, ratkaisujen suunnitteluun, niiden testaamiseen ja pilotointiin, datan analysointiin sekä vaikutusarviointeihin varataan visiotyössä 900 000 euroa käyttömenokustannuksia vuosille 2020-2022. Varsinaiset hankintapäätökset selvitys- ja suunnittelutöistä tehdään erikseen. Tämän hetkinen tavoiteaikataulu on, että hallitus tekee päätökset tilipohjaisista lipputuotteista syksyllä 2021.

Hallintosäännön 7 §:n kohdan 6 mukaan hallitus päättää lippujärjestelmän periaatteista.

**Ehdotus**

Hallitus päättää käynnistää lippu- ja maksujärjestelmän visiotyön, jossa määritellään HSL:n tulevaisuuden lipputuotteisto.

**Päätös**

Hallitus päätti hyväksyä ehdotuksen yksimielisesti.