



Kollektivtrafiknämnden Återremiss. Försäljningskanalstrategi

2024-08-29

Skånetrafiken

Återremiss

Presentationen har som syfte att summera de två handlingarna som har skapats för att besvara följande återremisser:

- 1. För att det ska utredas en check-in/check-out-lösning, inklusive omvärldsbevakning, kostnader och möjligheter tidsmässigt för att genomföra en sådan lösning.**
- 2. Försäljningskanalstrategin ska arbetas om till ett förslag där "blippa" på regionbuss är en del av förslaget.**

Utredning av Check-In / Check-Out

Vad är Check-in / Check-out

Check-in/Check-out är ett sätt att för kunder att betala inom kollektivtrafiken där priset baseras på den faktiska resvägen. Till skillnad från traditionella biljettlösningar där kunden köper en biljett baserad på från- och till-hållplatser i förväg, sker betalningen här i efterhand baserat på den faktiska resvägen.

Kundfördelar med Check-in/Check-out

- **Exakt prissättning:** Lösningen tillåter exakt prissättning baserat på den faktiska sträckan och antalet byten.
- **Flexibilitet:** Kunden behöver inte köpa en biljett i förväg utan kan resa spontant och betala för den faktiska resan i efterhand.
- **Efterhandsbetalning:** Betalning sker efter resan, vilket kan göra att kunden kan justera sina resplaner utan att behöva tänka på om biljetten täcker den nya resvägen.



Omvärldsbevakning Sverige

Det finns idag ingen implementation av en riktig Check-in/Check-out lösning i Sverige, men olika kollektivtrafikmyndigheter har testat lite olika lösningar.

Stockholm

SL har implementerat en prismodell där enhetspris erbjuds för hela länet. Vid resa med buss eller spårvagn betalar kunden ett enhetspris per vuxen genom att blippa sitt betalkort vid ombordstigning. Vid resa med tåg eller tunnelbana sker betalningen genom att betalkortet blippas i en spärr.

Göteborg

Västtrafik har sedan våren 2023 infört betalning genom att blippa ett betalkort vid ombordstigning i centrala Göteborg, i zon A. Västtrafik har fasta zoner, och inte personliga zoner så som erbjuds i Skåne. Det finns i dagsläget ingen möjlighet att betala genom blippa för längre resor över zongränser.

Sörmland

Sörmlandstrafiken erbjuder sedan 2023 betalning för en vuxen enkelbiljett genom att blippa betalkort på bussar för resor inom en zon. Det finns ingen möjlighet att använda betalsättet för resor över fler zoner.

Omvärldsbevakning Europa

London

Check-in/Check-out med reskort (Oyster Card) eller betalkort. Resenärer checkar in via en spärr vid resa med tunnelbana och tåg, och checkar ut via spärr vid resans slut. Systemet beräknar automatiskt den mest kostnadseffektiva biljetten för resenären baserat på deras resmönster. För resor med buss, där spärrar saknas, tillämpas en enhetstaxa.

Amsterdam

GVB i Amsterdam använder ett liknande system där resenärer Check-in/Check-out. Detta system täcker både tåg, bussar, spårvagnar och tunnelbana. Erfarenheter från Amsterdam visar att systemet förbättrar resenärsflöden och ger en mer rättvis prissättning baserad på faktisk resa.

Köpenhamn

Erbjuder i dagsläget en Check-in/Check-out-lösning för Danmarks nationella Rejsekort. Resenärer checkar in på perrong i en särskild validator både vid start och stopp av sin resa. Systemet ska avvecklas, och det finns inga planer på att införa en liknande lösning med betalkort. Pågår ett projekt för en nationell digital lösning, där kunden via en app checkar in och checkar ut från sina resor. Målet är att ca 90% av alla resenärer kommer använda appen.

Check-in/Check-out i Skåne

För att göra en bra kundvänlig implementation av Check-in /Check-out i Skåne behöver vi möta två olika målgrupper, digitala kunder samt Icke digitala kunder.

- **Analog lösning:** Kunden använder ett fysiskt betalkort som blippas mot en validator vid varje på- och avstigning.
- **Digital lösning:** Kunden använder en mobil enhet för in- och utcheckning. Det finns även lösningar där utcheckning sker automatiskt via exempelvis GPS-teknik.

Skånetrafikens nuvarande prismodell baseras både på fasta geografiska zoner (t.ex. Malmö stadszon) och dynamiska zoner vars storlek och geografiska täckning bestäms av resans längd.

En lösning behöver anpassas till olika kostnadsberäkningsmodeller, inklusive zonbaserade och avståndsbaserade system. Går att anpassa till den nuvarande blippa-lösning som idag används i stadstrafiken, vilket säkerställer ett korrekt och rättvist pris för bussresor inom Skåne enligt den befintliga prismodellen.

Utmaningar i Skåne

Utmaningar med hårdvara

Det saknas teknisk utrustning för att hantera denna typ av betalningar på tågstationer i Skåne. Dagens biljettautomater kan inte uppgraderas för att stödja blippa eller Check-in/Check-out. Det krävs omfattande infrastruktur förändringar och inköp på strategiskt utvalda platser baserat på resenärsflöden, vilket innebär lång ledtid och stora investeringar. Även kompletterande validatorer på våra bussar behövs för att systemet skall fungera. Check-in/Check-out för tågresor är inte genomförbart på kort sikt.

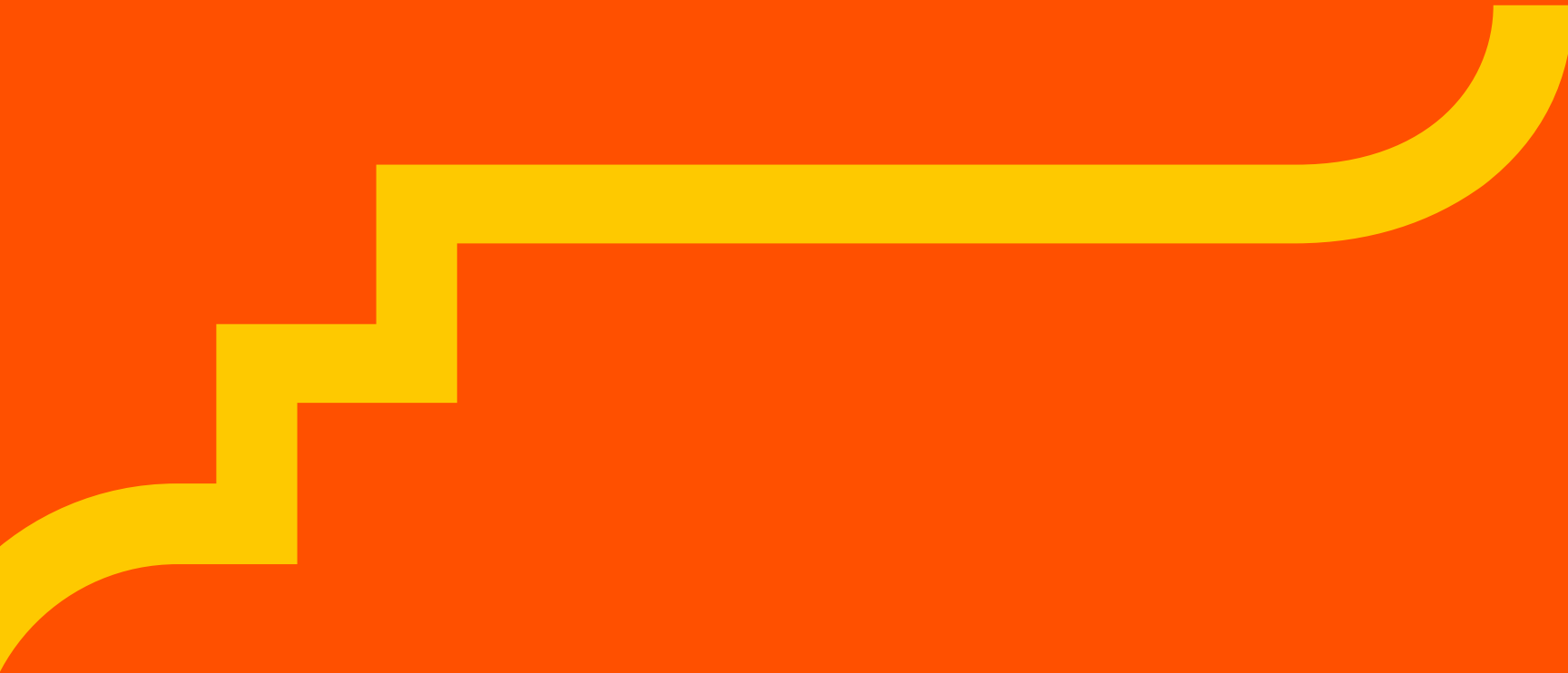
Utveckling av mjukvaran

Utredningen har inte tagit höjd för att estimerar kostnaden för att anpassa biljettsystemet till Check-in /Check-out-lösning, eftersom sådana estimat inte kan göras utan att ett tydligt förslag på hur lösningen har presenterats. Dock kommer utvecklingstiden av en sådan lösning inte understiga 12 månaders ledtid. En utveckling som inte bedöms möjlig under perioden 2024-2026.

Summering

- Check-in/Check-out för är **inte** genomförbart på kort sikt.
- **Krävs betydande investeringar i hårdvara**, inklusive fler validatorer, samt utveckling av nödvändig mjukvara.
- **Skapar otydlighet för kunden**, särskilt eftersom tågresor inte kan inkluderas och olika regler skulle gälla för regionbussar och stadsbussar. På stadsbussar räcker det att blippa betalkortet vid ombordstigning, medan kunder på regionbussar måste blippa både vid på- och avstigning. Kunden som glömmer att checka ut riskerar att betala ett högre pris än vad resan egentligen kostar.
- Förvaltningen är **positivt inställd till att lära sig mer** om Check-in/Check-out. Kan man hitta en lösning som erbjuds samtliga av Skånetrafikens kunder kan detta generera ökat resande. Dock behöver detta ställas mot risken av förlorade intäkter samt omfattande investeringar.





Blippa regionbuss - fördjupning

Förutsättningar för framgångsrik Blippa

1. Snabbt och enkelt

- För alla med betalkort
- Självklart hur jag ska göra

2. Rättvist pris

- Korrekt pris utifrån vilken resa jag gör och vilken typ av resenär jag är.

3. Tydligt, tryggt och säkert

- Har alltid en giltig betalning/biljett
- Lätt att förstå hur det fungerar (pris, geografi)
- "Hela resan"- enhetligt erbjudande oavsett trafikslag.

Alla tre
behöver
uppfyllas!



Prisberäkningsmetoder

Enhetspris tillämpas

Validering sker endast vid ombordstigning.

- Resan har ett förutbestämt fast pris, oavsett reslängd.
- Priset kan vara en maxtaxa för en hel region, för stadstrafik inom en stad eller ett annat geografiskt område.
- Prisberäkning kan ske utan vetskap om kundens slutdestination, detta då priset är detsamma oberoende av resans längd.
- Kunden behöver endast blippa sitt betalkort vid ombordstigning.
- Exempel på var blippa vid ombordstigning med enhetspris fungerar idag:
 - Stockholm/SL: Blippa och betala enhetspris för hela Stockholms län.
 - Skånetrafiken: Blippa på gröna stadsbussar, betala enhetspris 31 kr för en enkelresa inom stadszonen.

Avståndsbaserat pris tillämpas

Validering sker både vid påstigning och avstigning.

- Resa kostar olika, beroende var kunden börjar och avslutar sin resa.
- Priset kan exempelvis baseras på ett visst antal kilometer eller genom ett visst antal fasta zoner.
- För att beräkna priset behöver vi veta var kunden påbörjar och avslutar sin resa.
- Kräver att kunden blippar betalkortet både vid på- och avstigning.
- Internationellt kallas detta sätt "Check-in/Check-out".
- Lösningen fungerar både där priset är avståndsbaserat och där fasta geografiska zoner genererar priset.

Tekniska förutsättningar

När förvaltningen tittat på olika lösningsförslag har vi tagit i beaktande de tekniska förutsättningar vi har att lösa under perioden 2024-2026.

Vi har vägt in de förutsättningar man behöver för att skapa en framgångsrik blippa lösning men även lagt stort fokus på:

- **Användarvänlighet** och **enkelhet** för kund
- Potentiellt **kundunderlag** och behov
- Lösningen skall **inte "bryta" zonmodellen**

Förutsättningar som finns

- **Vidareutveckling av Blippa möjlig.**

Stöd för både blippa vid ombordstigning (enhetspris) samt blippa vid på- och avstigning (Check-in/Check-out) kan utvecklas för befintliga validatorer.

Check-in/Check-out innebär dock en investering då det måste finnas validatorer vid samtliga dörrar.

- **Övergång från regionbuss till stadsbuss vid enhetspris.**

Biljettsystemet kan vidareutvecklas och hantera övergångspris vid byte från regionbuss till stadsbuss. Det betyder att kunden som betalat genom att blippa sitt betalkort på regionbussen, och betalat för en resa motsvarande hela Skånes geografi inte betalar något extra vid bytet.

- **Capping på 24 timmar kan hanteras.**

En cappingmodell på 24 timmar (alternativt kalenderdygn) kan hanteras, men kommer förlänga utvecklingstiden. Capping på 30 dagar skulle öka komplexiteten och förlänga utvecklingstiden betydligt.

Förutsättningar som inte finns

- **Interaktion med våra validatorer**

Vi har i dagsläget inget stöd för interaktion med dagens validatorer, vilket begränsar erbjudandet till:

- Betalning endast för en person per betalkort.
- Varje resenär behöver ha ett eget betalkort.
- Ett enhetspris kan erbjudas.
- Val rabattkategori kan inte göras.
- Val av slutdestination, reslängd eller zon kan inte erbjudas.

- **Övergång och byte från stadsbuss till regionbuss.**

Kund som blippat sitt betalkort på stadsbuss och byter till regionbuss får inget avdrag på 31 kr för stadsbussresan. Biljettsystemet kan utvecklas för att hantera prisberäkning för resor med byte mellan region och stadsbussar, men inte på kort sikt.

- **Blippa för tågresor**

Inget stöd för blippa finns eller kan utvecklas i biljettautomater, vilken är den hårdvara som finns på stationer. Förutsättningar och infrastruktur för Blippa på stationer saknas helt.

Lösningssidéer och kandidater för analys

Baserat på ovanstående perspektiv och de tekniska förutsättningarna rationaliserades några av lösningssidéerna bort efter en första analys. Tre kandidater återstod och dessa gick vidare till en djupare analys.

- **Blippa vid ombordstigning, betala till ändhållplatsen**
Idén var att beräkna pris för kunden vid ombordstigning genom att slutdestination sätts till busslinjen ändhållplats.
- **Interaktion med validatorn för val av zonstorlek**
Lösningen innebär att kunden genom ett knapptryck i validatorn väljer zonstorlek och får ett pris för vald storlek enligt vår prismodell.
- **Blippa flera gånger för val av zonstorlek**
Innebär att kunden blippar sitt betalkort flera gånger i de befintliga validatorerna på regionbuss för att utöka zongiltigheten.



Genomförbara lösningar som analyserades

Efter genomförd analys av lösningar konstaterades att endast tre lösningsförslag kvarstod.

Alternativ 1: Blippa på regionbuss till enhetspris 117 kr

Blippa betalkortet vid ombordstigning, betala samma maxtaxa för Hela Skåne som idag.

Alternativ 2: Blippa på regionbuss till enhetspris 58 kr

Blippa betalkortet vid ombordstigning, betala nytt pris för hela Skåne som tillämpas endast vid blippa på regionbuss.

Alternativ 3: Blippa på regionbuss genom att checka in och checka ut

Blippa betalkortet vid på och avstigning på regionbuss, för att betala den exakta kostnaden för bussresan enligt dagens prismodell.

Förvaltningens rekommendation

- Under rådande omständigheter endast möjligt att implementera en lösning som innebär enhetspris. De andra lösningarna skulle inte vara realiserbara på kort sikt då de kräver omfattande mjukvaruutveckling och hårdvaruinvestering.
- Förvaltningens strategi är att fortsätta utforska olika betallosningar som genererar möjligheter för ett enkelt och spontant resande, för en större målgrupp än det fåtal som tidigare köpt biljett ombord på regionbuss.
- I stället för en kortsiktig och tillfällig lösning, som inte är tillräckligt bra för våra kunder, vill förvaltningen fortsätta arbetet med att ta fram och implementera en hållbar och långsiktig lösning som möter samtliga resenärer.

Tack

Niklas Sandgren
Enhetschef - Försäljningsutveckling

Skånetrafiken