

Förändring av antalet försäljningskanaler

Ordförandens förslag

1. Kollektivtrafiknämnden stänger möjligheten att köpa biljett ombord på regionbussarna. Sista försäljningsdag är 2023-12-31.
2. Kollektivtrafiknämnden uppdrar åt trafikdirektören att säkerställa att Skånetrafikens kunder informeras om förändringen.

Sammanfattning

Då kunderna i allt större utsträckning köper biljett i appen har försäljningen ombord på regionbussarna minskat drastiskt. Kostnaderna för denna försäljningskanal är därför proportionellt sett höga i förhållande till kundnyttan.

I ärendet finns följande dokument:

1. Beslutsförslag 2023-06-01
2. Presentation - Framtidens säljkanaler Fokus försäljning på Regionbuss

Beskrivning av ärendet och skälen för förslaget

Sedan lanseringen av Skånetrafikens biljettsystem 2017 har överflyttningen till appen varit omfattande. Skånetrafiken har som mål att 90% av biljettförsäljningen ska ske via appen vid årets slut 2023. I skrivande stund ligger andelen på 86%. Kundundersökningar har visat att kunder från alla målgrupper är nöjda med den enkelhet som Skånetrafikens app erbjuder. Före lanseringen utgjorde biljettautomater, försäljning hos ombud och försäljning på kundcenter de tre största försäljningskanalerna. Idag är det ingen av de kanalerna som når över 5 procent av den totala försäljningen.

Andelen försäljning via Skånetrafikens app

2016	2017	2018	2019	2020	2022	2023
7%	16%	31%	52%	77%	81%	85%

För att effektivt kunna förvalta de medel som avsätts till vidareutveckling av biljettsystemet, baserat på insikterna om resenärernas ändrade beteende, kommer

Skånetrafiken att behöva optimera de försäljningskanaler som erbjuds resenärerna. Under 2022 uppgick försäljningen på regionbussar till 11,5 miljoner kronor, vilket motsvarar 0,43% av Skånetrafikens totala biljettförsäljning.

Det finns dessutom flera utmaningar kopplat till försäljning ombord på regionbuss. En av dessa utmaningar är att biljettförsäljningen kan påverka punktligheten för fordonet negativt, eftersom det inte går att förutsäga exakt hur lång tid försäljningsprocessen tar vid varje hållplats. En annan utmaning är att den tekniska plattform som används för försäljningen är gammal och behöver uppdateras vilket kräver kostsam nyutveckling. Dessutom krävs kontinuerlig utbildning av förare för att upprätthålla kunskapsnivån kring hur man använder säljtrustningen på grund av den låga försäljningsvolymen. Ytterligare utmaningar uppstår genom de nya krav som ska implementeras inför 2024, då investeringar i nya betalkortsterminaler och dagliga inspektioner av dessa terminaler enligt betalkortsstandarden PCI-DSS krävs. Kostnaderna för dessa nya krav bedöms överstiga intäkterna vi får från biljettförsäljningen.

För att garantera fortsatt tillfredsställande kundupplevelse har en kundundersökning genomförts i syfte att kartlägga resenärernas beteende på regionbussar. Resultaten visar att det är möjligt att flytta kunderna som köper biljetter på bussen, eftersom alla tillfrågade var medvetna om att det fanns andra betalningsalternativ, även om vissa initialt kanske inte känner sig bekväma med att använda dem. Åldersfördelningen var jämn, och det fanns ingen åldersgrupp som skilde sig avsevärt från de svarande.

Då kostnaderna för försäljningskanalen överstiger intäkterna föreslår Skånetrafiken att försäljningen av biljetter ombord på regionbussarna ska upphöra den 31 december 2023. Kunderna ska ges information om den förändring som ska genomföras och de som vill ska via Skånetrafikens kundcenter kunna erbjudas stöd att byta till en annan försäljningskanal. Bedömningen är att övriga försäljningskanaler ger mycket goda möjligheter att även fortsättningsvis köpa biljett. Huvudalternativet är av naturliga skäl Skånetrafikens app. Resekortet som kan köpas och/eller laddas hos ombud, kundcenter eller via webben är ytterligare ett fullgott alternativ. Enstaka biljetter kan även köpas hos ombuden, som i dagsläget finns i samtliga kommuner utom i Osby och Skurups kommuner. Skånetrafiken arbetar dock aktivt med att hitta biljettombud även i dessa kommuner.

Ekonomiska konsekvenser och finansiering

Kostnaden för underhåll av systemet uppgår idag årligen till drygt 11 miljoner kronor, exklusive personalkostnader. Fortsatt försäljning på regionbuss är förknippade med ytterligare kostnader. En investering på 15 miljoner krävs för att uppfylla nya krav kopplade till betalkortsstandarden PCI-DSS, vilket inkluderar att byta ut samtliga betalkortsterminaler på regionbussarna. Samma standard kräver dessutom en årlig insats på 12 miljoner kronor för att utföra dagliga inspektioner.

Juridisk bedömning

Det finns inga juridiska hinder att fatta detta beslut.

Miljökonsekvenser

Beslutet har i sig inga direkta miljökonsekvenser.

Samverkan med berörda fackliga organisationer

Samverkan är inte nödvändigt.

Uppföljning

Uppföljning sker inom ramen för förvaltningens ordinarie verksamhet.

Carina Zachau
ordförande

Maria Nyman
trafikdirektör