Strategisk utveckling

Jens Plambeck
08-686 1651
jens.plambeck@sll.se

INFORMATIONSÄRENDE
2017-12-07

Trafiknämnden
2018-01-30, punkt 20

Ärende
SL 2017-0198

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Information om rapport Framtidens biljett- och betalsystem

Ärendebeskrivning

Ärendet avser information om *rapport Framtidens biljett- och betalsystem (SL 2017-0198)* innehållande effektmål inom området biljett- och betallösningar vilka ska ligga till grund för det framtida *programmet Nästa Biljettsystem (SL 2017-0551)* inom trafikförvaltningen.

Sammanfattning
Syftet med bilagd rapport är att uppdatera och verifiera de effektmål samt nulägesanalys i de kundrelaterade delarna som togs fram och beslutades i *förstudie inriktning för köp och validering av biljett (TN 2014-0256)*. En uppdatering och verifiering sker med utgångspunkt från det reviderade trafikförsörjningsprogrammet som landstingsfullmäktige beslutade om den 17 oktober 2017.

Målet är att de uppdaterade effektmålen och den kundbaserade nulägesbilden som är framtagen i rapporten ska möjliggöra för *programmet Nästa Biljettsystem* att genomföra GAP-analyser vilka i övrigt föreslås följa fastslagen utvärderingsmodell i f*örstudie köp och validering av biljett.*

Genom att i *rapporten Framtidens biljett- och betalsystem* samlat beskriva behovet utifrån kundperspektivet ges trafikförvaltningen ett nödvändigt underlag för fortsatt arbete och kommande beslut om exempelvis tekniska och affärsmässiga lösningar.

Trafikförvaltningens övergripande mål är att få fler resenärer att resa kollektivt, något som ett framtida IT-system för biljett- och betallösningar ska stödja.

Därför är det viktigt att IT-systemet inte skapar eller bidrar till att det finns trösklar för en kund att välja kollektivtrafiken. Framtida biljett- och betallösningar ska stödja interoperabla lösningar, till exempel ska länsöverskridande resor och kombinerad mobilitet vara enkelt att integrera i biljettsystemet.

Det stora intresset av biljett- och betalsystem åskådliggörs bland annat av det, till antalet, relativt många beslut och pågående aktiviteter som förekommit och förekommer i ämnet. Merparten av besluten syftar till tekniska förbättringar, och är därför tekniskt orienterade, med kundens behov satta i det främre rummet. Ett samlat dokument som beskriver kundens förväntningar, ur ett kund- och resenärsperspektiv på dagens och framtida biljett- och betallösningar finns tidigare inte framtaget i närtid. Med *rapporten Framtidens biljett- och betalsystem* finns ett aktualiserat dokument som beskriver kundens förväntningar på nästa biljettsystem.

En rekommendation i *Förstudie gällande inriktning för köp och validering av biljett* (TN 2014-0256) var att arbetet med att påbörja en ny utvärdering för övergång till ett nytt sammanhållet biljettsystem skall ske hösten 2017. Då för att ge trafikförvaltningen möjlighet att lära sig mer om den nya typen av biljettsystem, så kallade centralvaliderade och id-baserade system. Marknaden för nämnda system var vid denna tid, våren 2015, att anse som oprövad och därmed omogen, särskilt för att hantera stora transaktionsmängder vilket krävs i en stad och ett län som Stockholm.

Baserat på att förutsättningar och bedömningar som gjordes vid tidpunkten för förstudien kan ha förändrats finns det anledning att intensifiera arbetet med att fastställa behov och förutsättningar för ett nästa biljett- och betalsystem. Förutsättningar och bedömningar vilka kan ha förändrats sammanfattas nedan;

- Kundernas förväntningar på enkla och smidiga lösningar för information om, och köp av, biljetter utvecklas ständigt och i takt med den tekniska utvecklingen i samhället.
- Att kundernas förväntan till möjligheten att använda mobilen som kanal har ökat.
- Att möjligheten att betala med kontaktlösa betalkort nu är en realitet tillsammans med nya elektroniska betalmöjligheter, exempelvis så kallade elektroniska plånböcker.

- Att biljett- och betalsystemsmarknaden utvecklats snabbare än förväntat gör det nödvändigt och lämpligt att intensifiera arbetet med att utreda en övergång till ett nytt biljettsystem.
- Den nationella standarden för hur aktörer ska kunna sälja och läsa varandras biljetter är nu framtagen och implementeringar pågår vid bland annat flertalet regionala kollektivtrafikmyndigheter som andra kollektivtrafikaktörer.
- En långvarig och nuvarande relativt ostabil situation med biljettsystemet Access med leverantören VIX.
- Trafikförvaltningen, tillsammans med stora delar av kollektivtrafikbranschen, ökar idag sin samverkan för att kunna möta förväntningarna på framtida lösningar för att kunna få information, köpa biljett och enkelt kunna resa mer med kollektivtrafiken. Exempelvis arbetar trafikförvaltningen med att möjliggöra ett effektivt regionalt resande med fokus på arbetspendling, genom bland annat MÄLAB/Movingo[1] och bilaterala samarbeten med andra trafikutövare och regionala kollektivtrafikmyndigheter.

Rapporten avgränsas till att beskriva nuläge och effektmål för ett framtida biljett- och betalsystem utifrån kundens behov och förväntningar.

Effektmålen visar vad trafikförvaltningen vill uppnå inom området biljett- och betallösningar. Trafikförvaltningens vision, verksamhetsidé, planer och övergripande mål i det regionala trafikförsörjningsprogrammet är utgångspunkt för rapporten. Särskild vikt läggs på de krav och förväntningar som kunden har på ett framtida biljettsystem där kundlösningar och bakomliggande system (inkluderande såväl försäljning, biljettering och visering) beaktas.

Rapporten fastslår genomarbetade effektmål som föreslås ligga till grund i fortsatt arbete inför utveckling av nytt biljett och betalsystem. Effektmålen är följande;

- ***Fler och nöjdare resenärer*** – Ett väl fungerande IT-stöd för biljett- och betallösningar bidrar till nöjda resenärer och ett ökat kollektivt

[1] MÄLAB (www.malab.se) ägs gemensamt av Stockholms läns landsting, Kommunalförbundet Sörmlands kollektivtrafikmyndighet, Landstinget i Uppsala län, Landstinget Västmanland, Region Örebro län och Region Östergötland. Movingo är varumärket för trafiken och biljettsamarbetet. En Movingobiljett finns för perioderna 30/90/365 dagar och är giltig för SJ's tågavgångar med Movingogiltighet samt lokaltrafik för aktuell sträcka. (https://www.movingo.se/mer-om-movingo/det-har-ar-movingo)

resande. Biljettsystemet ska vara intuitivt och enkelt för resenären att förstå. För den som vill och har möjlighet ska systemet stödja en hög grad av självservice utan att självservice för den skull ska vara det enda alternativet. För den som reser med andra aktörer ska biljettsystemet stödja ett interoperabelt resande.

IT-lösningen kännetecknas av en hög tillgänglighet vid köp och validering av biljett både fysiskt och funktionellt. Resenären ska själv, enkelt, kunna hantera sin biljett oaktat val av försäljningskanal eller biljettbärare. Ett biljettsystem som är tillgängligt, enhetligt, intuitivt och användarvänligt i hela trafiken bidrar till de förväntat ökade marknadsandelarna i Stockholms läns kollektivtrafik.

- ***Alla betalar för sin resa*** – IT-lösningen ska erbjuda en maskinell validering av alla biljetter. En säker och tillgänglig maskinell valideringslösning i hela kollektivtrafiksystemet innebär en hög grad av intäktsäkring vilket i sig minimerar felhantering och svinn. Trafikpersonalen behöver då inte göra egna bedömningar avseende en biljetts äkthet, vilket även borgar för att alla resenärer behandlas på samma sätt i hela trafiken.

- ***Kostnadseffektivt*** – IT-lösningen ska vara kostnadseffektiv i alla dess modulära delar d.v.s. såväl i köp- och valideringsflödet som i utveckling och förvaltning ur ett LCC[2] perspektiv.

  En del av kostnadseffektiviteten är de nu rådande VBP[3]-avtalen som innehåller riskpremier pga. osäkerheten som manuell validering av biljetter innebär. Kostnadseffektiviteten mäts genom kostnad per intäktskrona.

  En effektiv intäktsäkring bidrar till en resurseffektivitet och ett väl

[2] LCC står för livscykelkostnader vilka avser alla kostnader som är förknippade med vara, tjänst eller byggentreprenad. Livscykelkostnader kan vara: Interna kostnader, det vill säga kostnader som betalas av den upphandlande myndigheten eller enheten eller av någon annan användare kostnad för förvärv av varan/ tjänsten i sig själv, återvinningskostnader och andra kostnader vid livslängdens slut kapitalkostnader eller liknande. Ibland används ordet totalkostnader när man talar om livscykelkostnader.

[3] Trafikförvaltningen har sedan juni 2011 tillämpat den nya typen av resandeincitamentsavtal, de så kallade VBP-avtalen. VBP innebär att trafikutövarens ersättning från trafikförvaltningen baseras på antalet Verifierande Betalande Påstigande, dvs. antalet resenärer som uppvisar giltig biljett

fungerande biljettsystem är grunden för en kostnadseffektiv utveckling och förvaltning.

- ***Nöjda intressenter*** – intressenter är resenärer, trafikutövare, försäljningsombud, samarbetspartners, ägare och medarbetare. Ett väl fungerande biljettsystem innebär att ett biljettköp inte ska vara en tröskel för att resa kollektivt, vilket bidrar till en positiv syn på kollektivtrafiken i allmänhet. Det är viktigt att ett biljettsystem stödjer det trafikutbud som erbjuds resenären såväl inom som utanför länet genom så kallade interoperabla biljettlösningar. Systemet ska stödja trafikutövarna och försäljningsombuden i deras dagliga kontakt med kunderna likväl som trafikförvaltningens medarbetare vilka på ett eller annat sätt är berörda av biljett- och betalsystemets huvud- och delprocesser eller IT-systemet som helhet eller dess delar.

  Systemet ska vara uppbyggt med en arkitektur som medger vidareutveckling av processer och IT-system inom områden som köp, validering, kontroll och uppföljning av en biljett, samt angränsande områden, till exempel ekonomisk uppföljning.

Programmet Nästa Biljettsystem
Ett framtida IT-system som ska stödja biljett- och betallösningar möter kundens behov och förväntningar och så långt det är rimligt på kundens villkor. Kunden, samarbetspartners, trafikförvaltningens och kontrakterade operatörers personal ska uppleva att systemet är användarvänligt med moderna och intuitiva gränssnitt. Ett modernt system förväntas vara kostnadseffektivt i såväl utveckling som förvaltning. Systemet ska bidra till att trafikförvaltningens försäljningskostnader optimeras.

Trafikförförvaltningen förfogar idag över flertalet IT-system som är angränsande till de transaktionsflöden som är förekommande i ett biljett- och betalsystemsflöde. Ett framtida biljettsystem ska ta hänsyn till trafikförvaltningens behov inom exempelvis ekonomi och redovisning.
Inom *programmet Nästa Biljettsystem* är det därför särskilt viktigt att frågor som exempelvis hantering och kontroll av ekonomiska mellanhavanden, redovisning, avstämning osv. beaktas.
För trafikförvaltningen som helhet är det viktigt att *programmet Nästa Biljettsystem*, bland annat genom en noggrann intressent- och GAP-analys, fångar, analyserar och föreslår åtgärder för IT-systemet som helhet

inkluderande bland annat integrationen från ett framtida biljettsystem till exempelvis ekonomiska och statistiska IT-system.

Det är givet att ett framtida IT-system, som ska stödja biljett- och betallösningar, överlag ska följa och stödja trafikförvaltningens och trafikförsörjningsprogrammets visioner och övergripande mål.

Underlag

- Rapport – Framtidens biljett- och betalsystem (SL 2017-0198)
- Bilaga 1 – Nästa Biljettsystem Programbeställning (SL 2017-0551)

Ekonomiska konsekvenser
Rapporten *Framtidens biljett- och betalsystem* medför i sig inga enonomiska konsekvenser. Rapporten innehåller effektmål vilka ska ligga till grund för *programmet Nästa biljettsystems* arbete kommer att beskriva ekonomiska konsekvenser av alternativa vägval för ett nytt biljettsystem samt vilka konsekvenser ett genomförandebeslut, i enlighet med rapporten, innebär.

Riskbedömning
Rapporten *Framtidens biljett- och betalsystem* anses inte ha särskilda risker i sig. Trafikförvaltningens kunder som trafikförvaltningens organisation har förväntningar och krav på ett nästa biljettsystem. Att inte utreda kundernas och förvaltningens behov kan medföra risker. Exempelvis att trafikförvaltningen uppfattas som långsamma och att förväntade effektivitetsmål inte uppnås.

SL Access systemet har under den senaste perioden uppvisat allt fler och allt allvarligare brister. Dessa brister får både interna och externa effekter. Programmet *Nästa biljettsystem* kommer att analysera samt beskriva risker vilka eventuellt uppstår vid ett beslut om införande av ett nytt biljett- och betalsystem. Rapporten *Framtidens biljett- och betalsystem* tillika beslut om att starta *programmet nästa biljettsystem* innebär att åtgärder kan identifieras för att minimera den negativa påverkan och undvika oväntade händelser under införandet.

Konsekvenser för miljön
Rapporten *Framtidens biljett- och* betalsystem medför inga särskilda konsekvenser för miljön. I arbetet med kravinsamling och kravställning på ett nästa biljettsystem kommer eventuella konsekvenser för miljön att identifieras och redovisas.

Sociala konsekvenser
Rapporten *Framtidens biljett- och* betalsystem medför inga särskilda sociala konsekvenser. Rapporten identifierar att ett framtida biljettsystem ska vara tillgängligt för alla; unga, äldre och de resenärer som har funktionsnedsättningar.

I arbetet med kravinsamling och kravställning på ett nästa biljettsystem kommer eventuella sociala konsekvenser att identifieras och redovisas.

Fortsatt arbete
Trafikförvaltningens ledning har beslutat att initiera programmet *Nästa Biljettsystem (SL 2017-0551)*. Programmets övergripande mål är att skapa förutsättningar för att säkra trafikförvaltningens biljettintäkter, nu och i framtiden.

Nästa Biljettsystems utgångspunkt ska vara de effektmål som föreslås ligga till grund för fortsatt arbete inom programmet. Programmets uppgift är att identifiera funktionella och icke funktionella krav samt samla ihop och genomföra pågående och kompletterande erforderliga aktiviteter för att uppfylla kravbilden och uppnå fastställda effektmål.

Caroline Ottosson
Förvaltningschef

Jens Plambeck
Chef Strategisk utveckling