

Trafikavdelningen

INFORMATIONSÄRENDE
2016-04-19

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0505

Handläggare
Sara Catoni
08-686 1937
sara.catoni@sll.se

Trafiknämnden
2016-05-31, punkt 20

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Information angående utveckling av Access

Bakgrund

I förstudien *"Förstudie gällande inriktning för köp och validering av biljett"* (TN 2014-0256) beslutades att ett antal aktiviteter och åtgärder skulle genomföras. I det här ärendet informeras trafiknämnden om statusen på de beslutade aktiviteter som rör biljettsystemen.

Underlag

Detta dokument 19 april 2016.

Förstudie gällande inriktning för köp och validering av biljett (TN 2014-0256).

Beslut om fördjupad planering av de åtgärder som tagits fram i förstudien Köp och validering av biljetter (SL 2015-0722)

Beslut angående maskinell validering av mobila biljetter (SL 2015-1112).

Beslut med anledning av genomförd förstudie Framtida Fordons-PC (SL 2013-3814)

Parlamentariska utredningen kring priser, taxesystem och biljett- och betalsystem (TN2015-0378)

Bakgrund

I förstudien för biljett- och betalsystemet (TN 2014-0256) fattades beslutet att under åren 2015-2016 genomföra en rad förbättringsåtgärder av Access-systemet för att uppnå större kundnöjdhet i avvaktan på att ett nytt system kan upphandlas och införas i SL-trafiken. För att ge trafiknämnden en helhetsbild av det pågående arbetet rapporteras status på de beslutade aktiviteterna i detta tjänsteutlåtande.

Vissa av de beslutade åtgärderna har på grund av storleken på investeringarna beslutats i trafiknämnden som egna ärenden. Andra åtgärder har kunnat göras inom den löpande förvaltningen av biljett och betalsystemet och har därför inte tagits upp i trafiknämnden för ytterligare beslut. I ärendet redovisas de olika åtgärderna som föreslogs i (TN 2014-0256) och status på arbetet med åtgärderna.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-04-19

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0505

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Beslutat åtgärd och status

Förbättrad digital biljetthantering

Mål: I denna punkt beslutades att förbättringar skulle göras för att resenärer på ett enkelt sätt skulle kunna hantera Accesskort via dator eller mobil och se saldo eller utföra köp. Biljetter köpta i e-handeln ska kunna levereras till kunden inom 15 minuter efter köp. Syftet är att e-handeln ska leva upp till kundernas förväntningar i högre grad än idag. Kan kunder förflyttas till e-handeln från andra kanaler innebär det lägre försäljningskostnader för SL. Det skulle också innebära att saldot på reskassan som kan avläsas på Mitt SL uppdateras var 15:e minut.

Status: Access-systemet är utvecklat för att kunna hantera detta krav och kostnaderna för den utvecklingen har tagits inom den löpande förvaltningen av Access. Innan funktionaliteten kan implementeras krävs, vilket beskrevs i "*Förstudie gällande inriktning för köp och validering av biljett*" (TN 2014-0256), att SL:s bussar kan kopplas upp mot internet så att även Access-systemet på bussarna kan skicka och ta emot information var 15:e minut. Att få bussarna uppkopplade drivs som ett separat projekt som beslutades i trafiknämnden 2014 (SL2013-3814) och ska enligt tidplanen för det projektet vara klart under första kvartalet 2017.

Enklare biljetthantering i SL Access-automater.

Mål: Att göra det enkelt att hantera biljett och reskassa i SL-Accessautomater. Utvärdera möjlighet att sälja korta periodbiljetter utan att resenären har ett Accesskort.

Status: Aktiviteten att förbättra gränssnittet i Access-automaterna har pausats tills resultatet av den parlamentariska utredningen kring priser, taxesystem och biljett- och betalsystem (TN2015-0378) står klart. Om utredningen leder till förändringar av taxan skulle det annars kunna innebära att arbetet med att förbättra gränssnittet behöver göras två gånger. När grundförutsättningarna för taxan bedöms vara beslutade kommer arbetet med gränssnittet att återupptas.

När den permanenta maskinella valideringen av mobila biljetter har installerats i hela SL-trafiken kan sortimentet i mobilen utökas med till exempel kortare periodbiljetter. Det bedöms vara ett mer ekonomiskt och tillgängligt alternativ än att införa möjligheten att köpa engångskort i SL-accessautomaterna.

Ökad tillgång till information om saldo och giltighet i trafiken.

Mål: Resenärerna ska på ett enkelt sätt kunna få information om sitt saldo och biljettens giltighetstid i trafiken.

Status: Det pågår en dialog med Vix som levererar datorerna i spärrarna angående utbyte av spärrdatorerna. I samband med det utvärderas möjligheten att montera

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-04-19

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0505

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

skärmar i varje spärr. Då skulle det bli möjligt för resenärerna att kontrollera saldot vid spärrpassage. Piloten på tvärbanan och nockebybanan där validering av biljetten ska göras på plattformen innebär att det kommer finnas utrustning där saldot kan kontrolleras på varje plattform. Utöver det kan saldot idag kontrolleras i befintliga biljettautomater samt i biljettutrustningen i bussarna.

Maskinell validering av mobilbiljett

Mål: Resenärerna ska validera mobilbiljetter maskinellt i alla delar av trafiken.

Aztec-kod för mobilbiljetterna, som kan underlätta valideringen, ska utvärderas.

Redundans för mobilbiljettsystemet, att det går att validera biljetter om det centrala systemet ligger nere, ska säkerställas.

Status: Enligt beslut i TN (SL2015-1112) ska utrustning för att kunna validera mobila biljetter maskinellt köpas in och monteras i spärrlinje och på bussar. Det är en förutsättning för att en utökning av sortimentet ska kunna genomföras samt att den harmonisering av priset för biljetter köpta i app och med reskassa som föreslås i den parlamentariska utredningen av taxan ska kunna genomföras. Investeringen på 60 miljoner kronor tas inom befintlig investeringsbudget och driften bedöms rymmas inom befintlig driftsbudget. Utrustningen ska vara monterad och klar att använda under tredje kvartalet 2017. För bussarna är även denna aktivitet beroende av att bussarna får internetuppkoppling.

Som en tillfällig lösning innan den fasta utrustningen finns på plats köps handhållna enheter in och placeras på utvalda busslinjer. Under våren/ sommaren 2016 kommer majoriteten av SL:s bussar utrustas med mobila läsare. Kostnaden för de tillfälliga mobila läsarna utgörs av en kostnad på 7,8 miljoner kronor samt en årlig licenskostnad på 1,1 miljoner kronor per år. Innan de mobila läsarna infördes bedömdes fusket med mobila biljetter på buss uppgå till 35-40 miljoner kronor per år. De mobila läsarna har varit mycket uppskattade av chaufförerna på de bussar där de installerats och andelen icke godkända biljetter har minskat kraftigt efter installation.

Avtalet med nuvarande leverantör av mobila biljetter gäller till och med januari 2018. Arbetet med att utreda förutsättningarna för det system som ska ersätta dagens pågår. I det arbetet ingår som en förutsättning att de mobila biljetterna ska kunna valideras även i de fall då valideringsutrustningen inte har kontakt med det bakomliggande systemet. I den nya versionen av SL:s app som introduceras under våren 2016 kommer Samtrafikens standard för aztec-koder vara implementerad.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-04-19

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0505

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Tydliggör användandet av mobil-biljettsystemet

Mål: Bättre information till resenärerna om mobilbiljetterna, utvärdera möjligheten att ändra pris och sortiment för mobila biljetter samt att trafikförvaltningen bör ta över ägandeskapet över försäljningskanalen för mobila biljetter.

Ny information om hur man använder sig av SL:s app sitter uppe på anslag på stationer och hållplatser. Därutöver har regelbundna kampanjer för att informera om SL:s app genomförts. Möjligheten att köpa biljetter till Arlanda har införts i appen.

En ny och förbättrad version av SL:s app kommer att släppas under våren 2016. Det innebär att trafikförvaltningen kommer att äga den kod som appen bygger på. I den parlamentariska utredningen kring taxan har pris och sortiment för mobilbiljetten utvärderats och analyserats. Där konstateras att utökning av sortiment samt att en harmonisering av priset på mobilbiljetter med reskassans pris kan genomföras först när fast installerad utrustning för maskinell validering av mobila biljetter finns på plats i hela trafiken. Att det inte kan göras idag beror främst på den risk för köbildning som finns om andelen mobila biljetter skulle öka kraftigt. Dagens system för validering av mobila biljetter är inte tillräckligt snabbt för att hantera en stor volym biljetter.

Fortsätt direktupphandla frontoffice-utrustning från Vix

Frontoffice-utrustning kopplad till Access-systemet köps av Vix. Utrustning som inte kopplas till Access, som utrustningen för att maskinellt validera mobilbiljetter, handlas upp på marknaden för att uppnå bästa pris och kvalitet.

Åtgärder för sortiment och helhetslösningar i digitala försäljningskanaler

Mål: Biljettsortimentet ska presenteras tydligt och intuitivt i alla försäljningskanaler.

Status: I den parlamentariska utredningen av taxan ingår att se över benämningar på biljetter, biljettkategorier etc för att göra det enklare för resenärerna att välja rätt biljett. Arbetet med att förbättra SL-Accessautomaterna är som nämnts tidigare beroende av detta arbete och kommer att inledas när arbetet nått så pass långt att de grundläggande förutsättningarna för taxa och sortiment har avhandlats.

De investeringar som görs i biljettsystemen görs med beaktande av den ekonomiska kalkyl över avskrivningar som gjordes i förstudien (TN 2014-0256). De investeringar som görs ska inte påverka avskrivningstiden på Access-systemet i någon större utsträckning. Så långt det är möjligt ska de investeringar som görs kunna användas även i det system som, när beslut fattas om det, ska ersätta Access. Ett exempel på det är att den utrustning som ska upphandlas för den maskinella valideringen av

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-04-19

Ärende/Dok. id.
TN 2016-0505

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

mobila biljetter kravställs för att fungera oberoende av vilket framtida biljettsystem som används.

Summering

Majoriteten av de åtgärder som föreslogs i "Förstudie gällande inriktning för köp och validering av biljett" (TN 2014-0256) är antingen genomförda eller påbörjade. Några åtgärder är tillfälligt pausade, inväntar annan utveckling eller är under utredning. Det gäller förbättrad e-handel där uppkoppling för Access-systemet på bussar inväntas, utökat sortiment och ändrade priser i den mobila kanalen kräver att permanent maskinell validering finns på plats, förbättrat gränssnitt i biljettautomaterna inväntar resultat av "Parlamentariska utredningen kring priser, taxesystem och biljett- och betalsystem" (TN2015-0378) och beslut angående skärmar för saldo i spärrlinjen utreds i samband med ett eventuellt utbyte av dagens spärrdatorer. Ytterligare allokering av medel är inte aktuell som en direkt följd av förstudien.

Caroline Ottoson
Förvaltningschef

Sara Catoni
Trafikdirektör