

Lunch & Learn:

Insikter från införandet av tredjepartsförsäljning av kollektivtrafikbiljetter

Presentation Rapport (20 min)

- Om projektet
- Resan mot partnerskap
- Utmaningar & framgångsfaktorer
- Vägen framåt

Tjänstedesign



Tjänstedesign & kollektivtrafik

- Ett urval av projekt vi gjort



- **Region Stockholm SL**
 - Kundenservicestrategi
 - Målbild för nya biljettsystemet
 - Störningsinformation
 - Kundcentrerad förbättringsprocess
 - Skyltsystem
 - Utvärdering av enhetstaxa
- **Västtrafik**
 - Linbana
 - Nytt zonsystem
 - Förenklat biljettköp & biljettsystem
- **SJ**
 - Tyst avdelning
 - Framtidens välkomstkoncept
- **Region Värmland**
 - Strategi för hållbart resande
 - Kravställning på trafikledning
 - Digitaliseringsprojekt
- **Örebro Länstrafik** – Kundresan
- **Hallandstrafiken** – Sveriges nöjdaste kunder
- **Jönköpings länstrafik** – Proaktiv trafikinformation
- **Mälalab** – Utvärdering av Movingoapp

Upplägg

VAD?



En kartläggning av utmaningar och framgångsfaktorer på vägen mot digital tredjepartsförsäljning av kollektivtrafikbiljetter

HUR?

24

Kvalitativa djupintervjuer & Desktopresearch

VILKA HAR VI PRATAT MED?

- Travis
- Parkering Göteborg
- Ubigo
- Svenska Mässan
- Voi
- Västtrafik
- SL
- Skånetrafiken
- Samtrafiken

Insikter från införandet av tredjepartsförsäljning av kollektivtrafikbiljetter

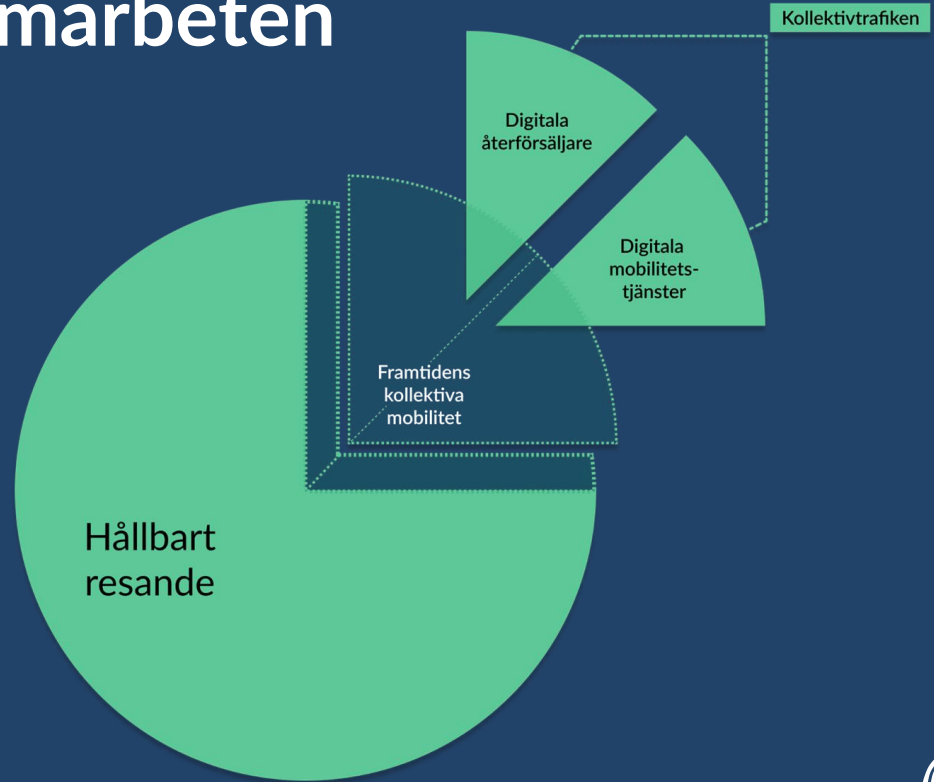
Felicia Palmqvist Nordling & Sara Othman
Expedition Mondial



Framtidens hållbara resande kräver nya typer av samarbeten

“Man kan inte köra på business as usual när alla andra gör något smartare. Man måste vara där kunden är. Vi behöver dem som springer snabbare.”

– Västtrafik



Vilka samarbeten finns i dag?

Västtrafik

- Har öppnat upp sitt system i mars 2022 för alla som uppfyller deras standardkrav.
- Parkering Göteborg & Travis.

SL

- Samarbetar med Travis, förbereder för att öppna upp för fler.

Skånetrafiken (Östgötatrafiken & Blekingetrafiken)

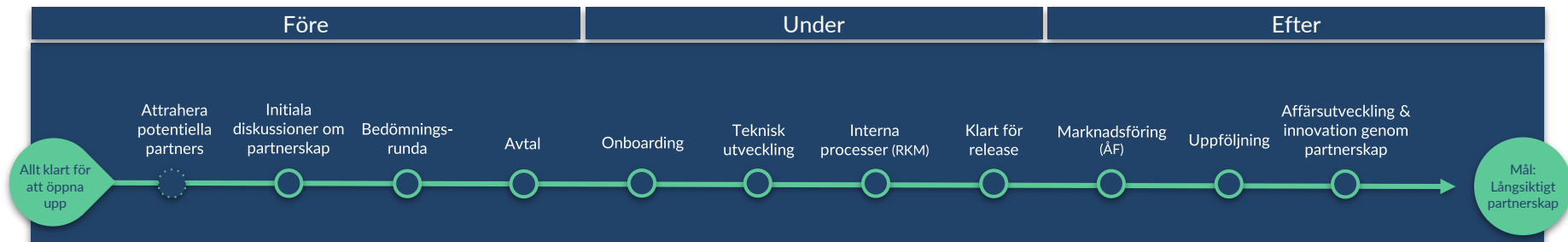
- Pilotprojekt med Samtrafiken för att undersöka framtagandet av en nationell åtkomstpunkt för BOB-integrering.



Resan mot partnerskap



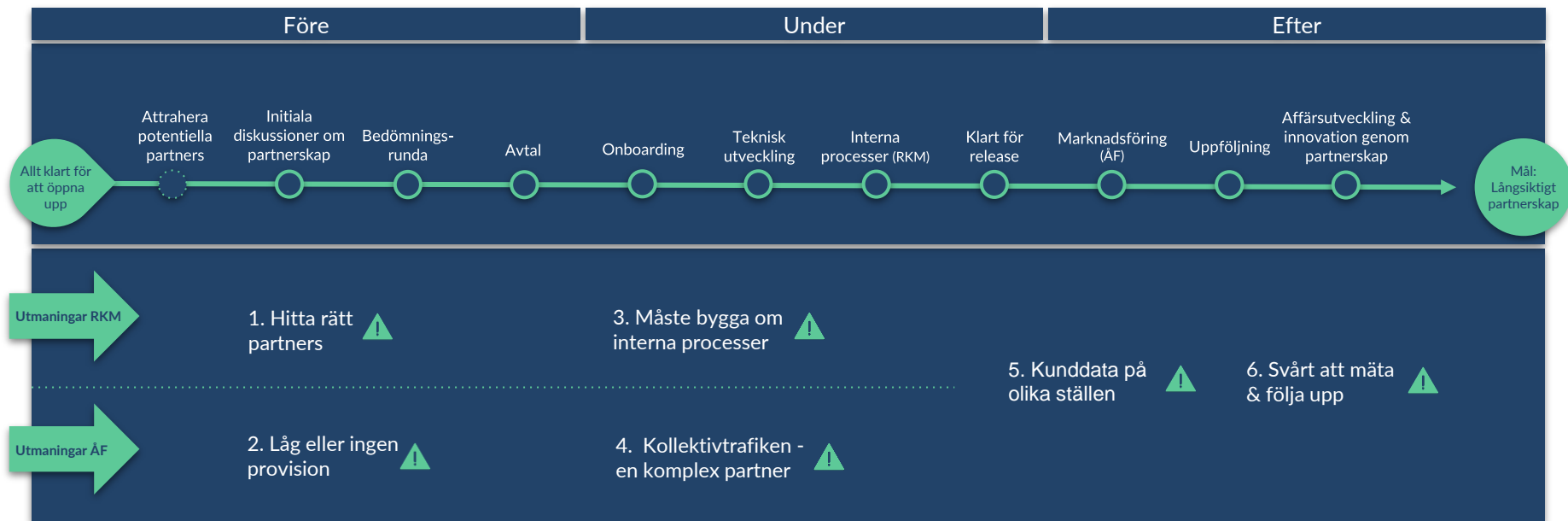
Steg – Före, under och efter implementering



Utmaningar



Översikt av utmaningar i varje fas



Affärsmodellen: RKM

1. Svårt att hitta rätt partners

- Små möjligheter att ge provision
- Höga tekniska krav på återförsäljaren
- Regionala skillnader och brist på skalbarhet gör erbjudandet mindre attraktivt

“Tekniken kan vara en show stopper. Dom som vi vill åt har inte teknisk kapacitet.”

– Trafikhuvudman

Affärsmodellen: Återförsäljare

2. Låg provision kräver ett starkt erbjudande

- Provision ses som nödvändigt för flera återförsäljare
- Provision i uppstartsfas
- Mobilitetspartners vill ha möjlighet att sälja alla typer av biljetter



Teknik & processer: RKM

3. Måste bygga om interna processer

- Omställning på alla nivåer för trafikhuvudmännen
- Ju större organisation, desto större är omställningen

“Du byter inte enkelt ut hjärtat på en 100-åring”
– Västtrafik

Teknik & processer: Återförsäljare

4. Kollektivtrafiken – en komplex partner

- Teknisk utmaning att uppnå stabilitet när biljetterna köps och valideras
- En bra kundupplevelse ställer höga krav på tekniken, och appar med hög användarvänlighet

“Allt ska gå fort när det kommer till att ta upp mobilen och köpa sin biljett.”
– Mobilutvecklare, Travis

Uppföljning: RKM & återförsäljare

5. Risk för sämre service med spretig kunddata

- Otillräcklig transparens mellan alla involverade aktörer
- Farhåga: förlorad tillgång till kunddata gör det svårare att skapa personaliserade erbjudanden

“Om jag står i spärrarna och min Travis-biljett inte fungerar, kan jag kontakta SL då för hjälp?”
– Travis-användare



Uppföljning: RKM & återförsäljare

6. Svårt att mäta och följa upp effekten

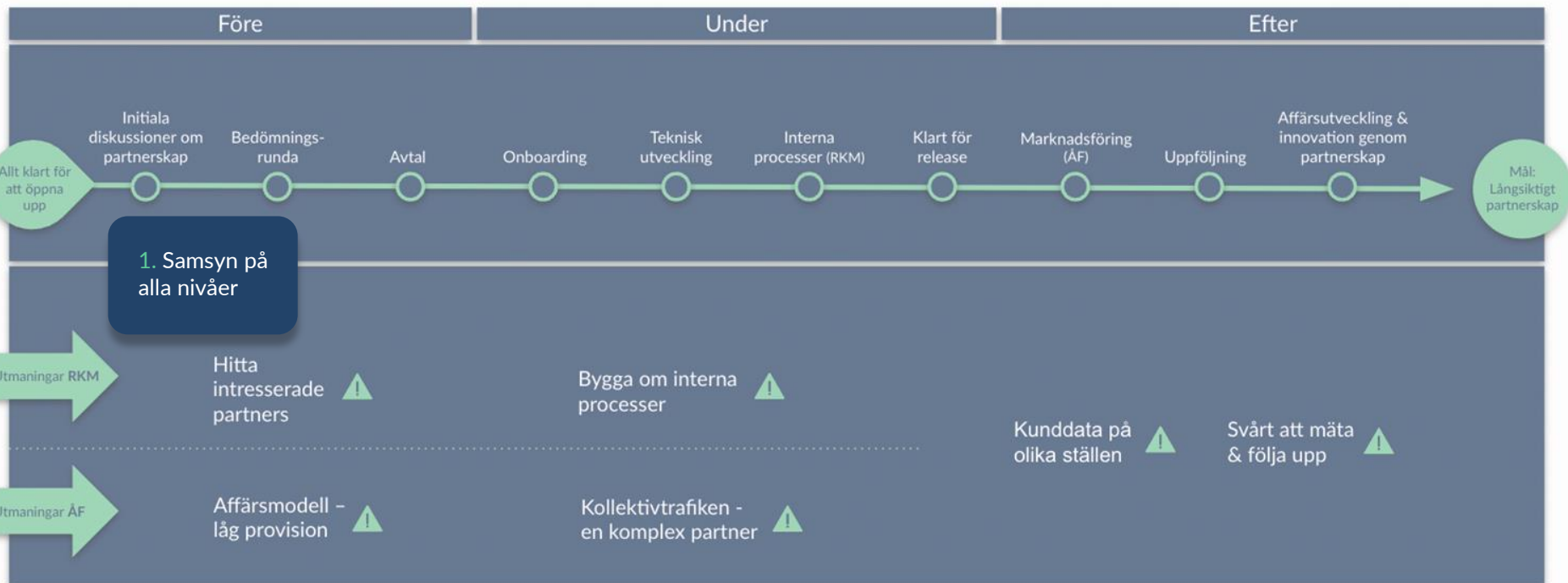
- En identifierad svårighet är att exakt kunna mäta och följa upp kombinerad mobilitet
- Att inte kunna visa på effektmål – lätt att visa på kostnader men svårare att visa på nyttan i affärsmodellen



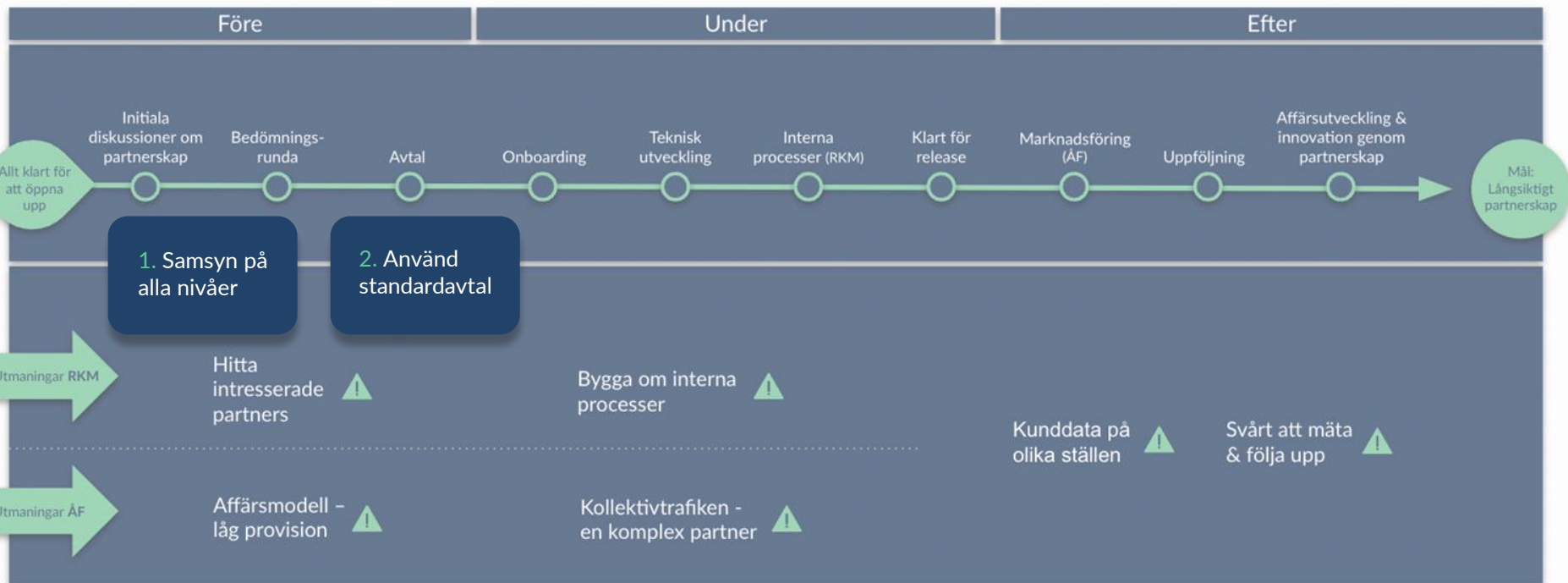
Framgångsfaktorer



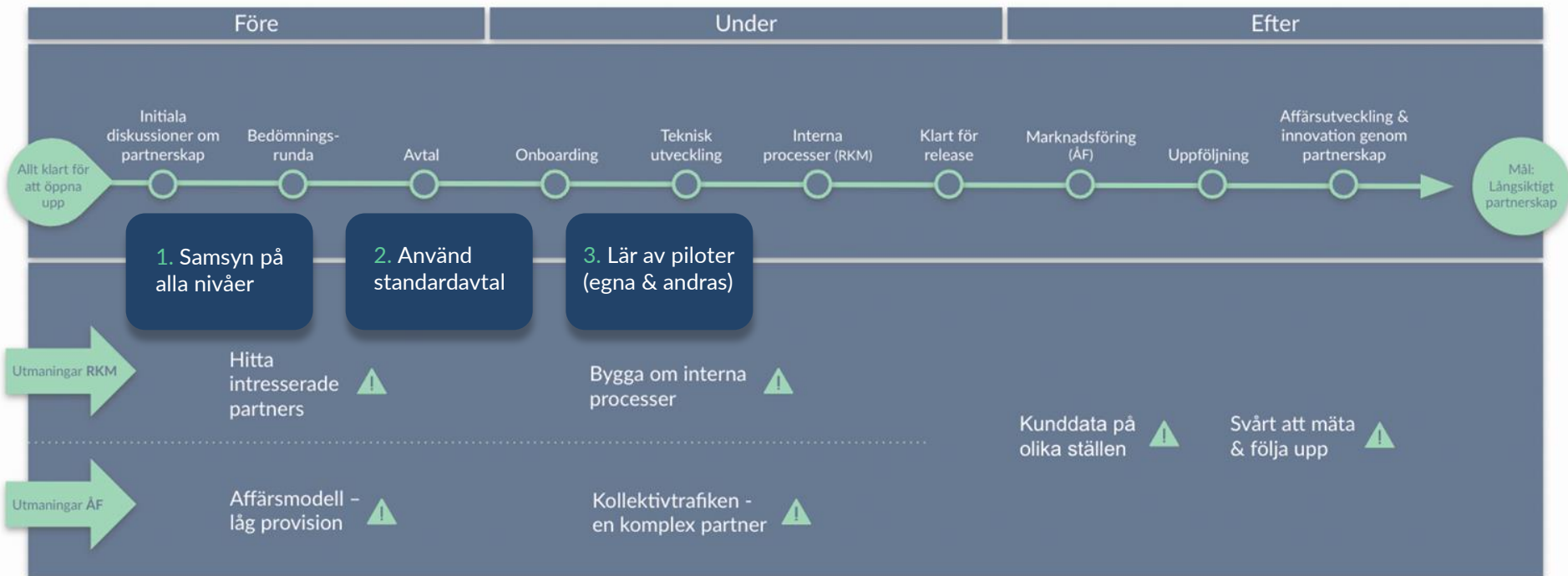
Översikt av framgångsfaktorer



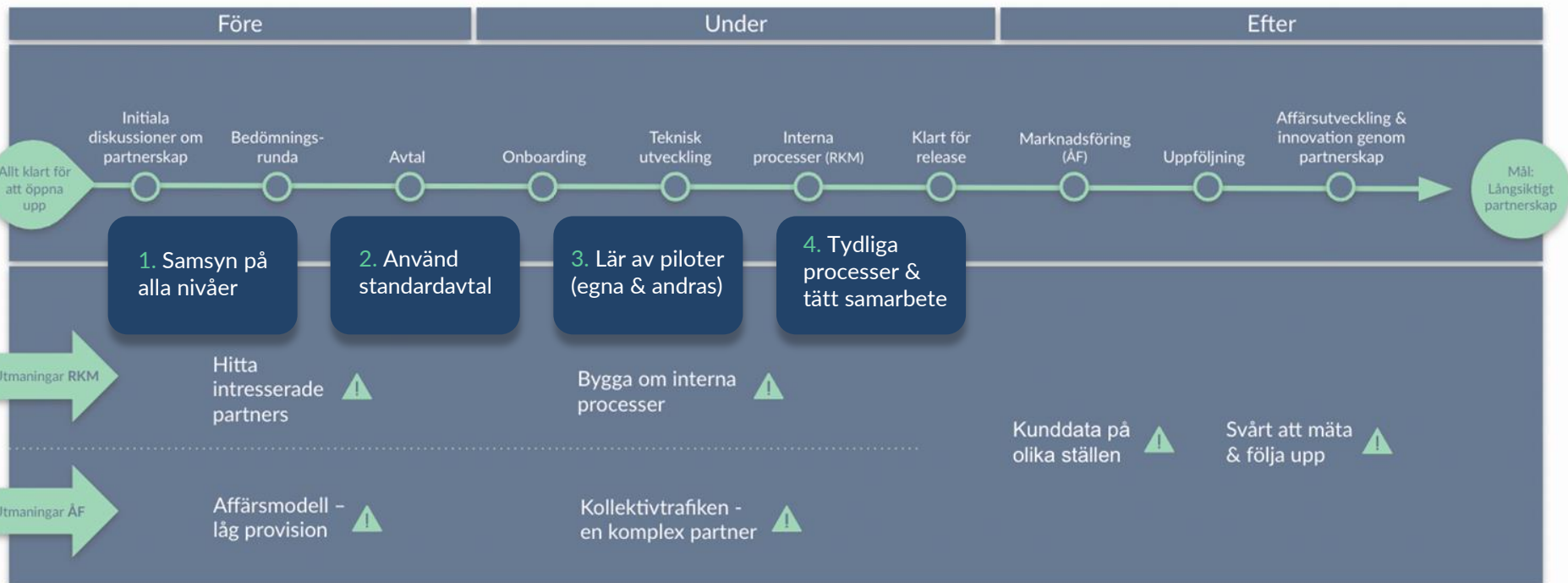
Översikt av framgångsfaktorer



Översikt av framgångsfaktorer



Översikt av framgångsfaktorer



Sammanfattning & vägen framåt



De tre viktigaste lärdomarna enligt SL & Västtrafik



SL

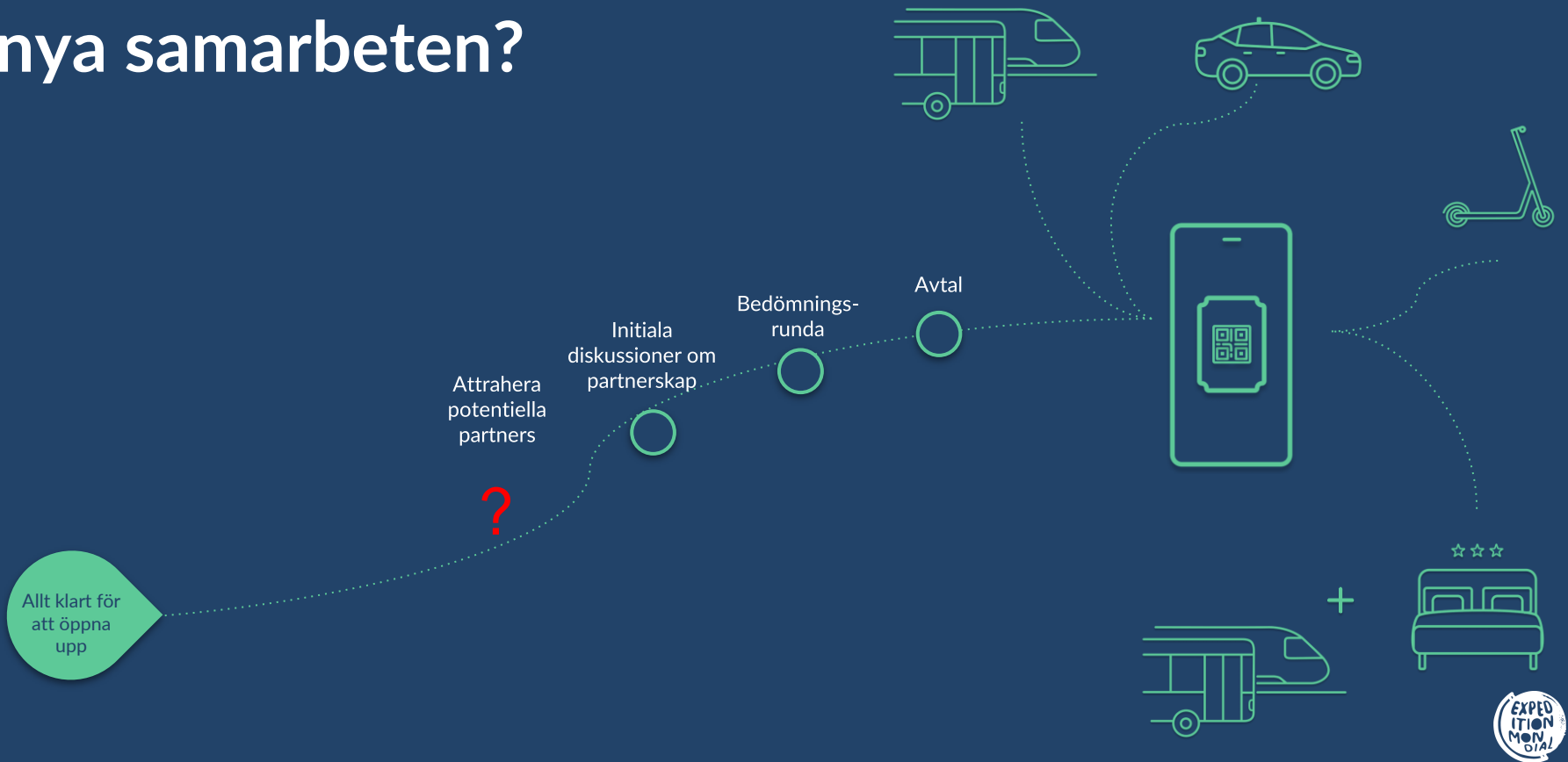
1. Att öppna upp sina system är inte något som skadar, inget att vara rädd för – det finns bara möjligheter.
2. Sno så mycket som möjligt från de som redan provat. Det gäller också juridiken.
3. Var inte rädd för kannibalisering – tappar vi folk från SL-appen är det vi som gör ett dåligt jobb.

Västtrafik

1. Ha politikerna med er – annars blir det väldigt svårt.
2. Ta den kunskap som finns av andras piloter, men också lärdomar utomlands. Den stora lärdomen från vår pilot var att folk faktiskt ändrade sitt beende relativt snabbt: vi fick dem att parkera sin bil. Det går att åstadkomma beteendeförändring.
3. Om vi behandlar alla lika behöver vi inte upphandla.



Vad krävs för att nå nya samarbeten?



TACK!

PROJEKTTEAMET

Felicia Palmqvist Nordling, Tjänstedesigner

Sara Othman, Tjänstedesigner

För mer info kring det samskapande arbetet och presentation av arbetet, kontakta:

Felicia Palmqvist Nordling, felicia.p.nordling@expeditionmondial.se

eller Sara Othman, sara.othman@expeditionmondial.se

Mars – 2023

