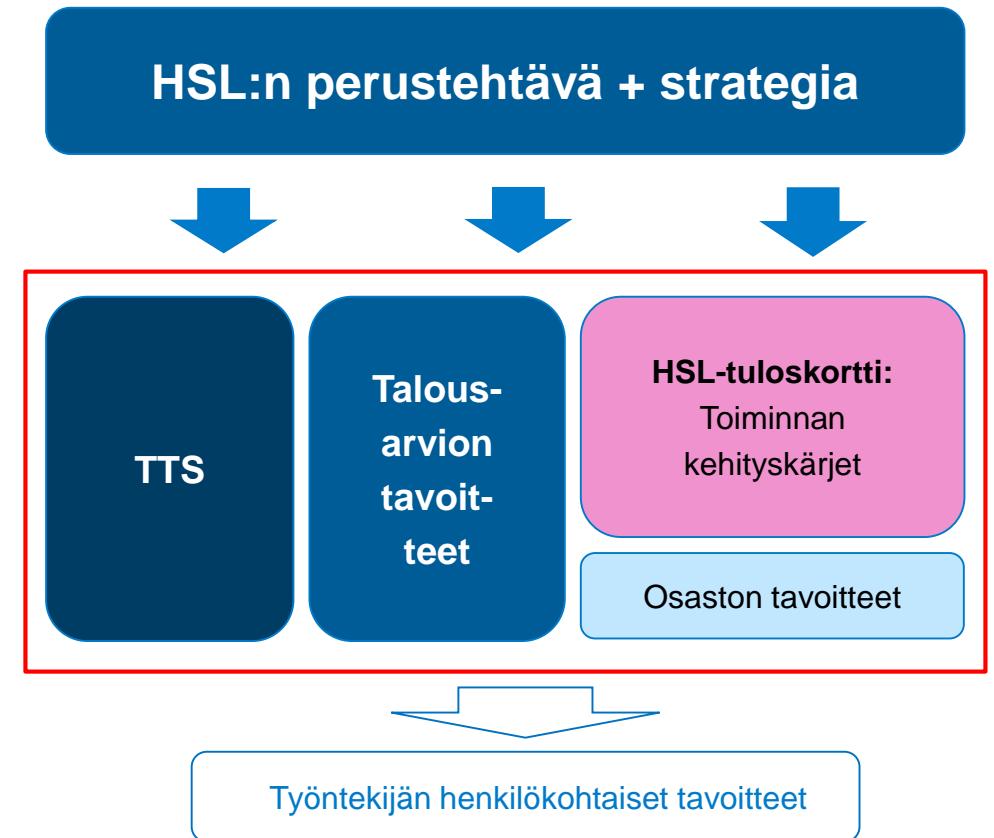
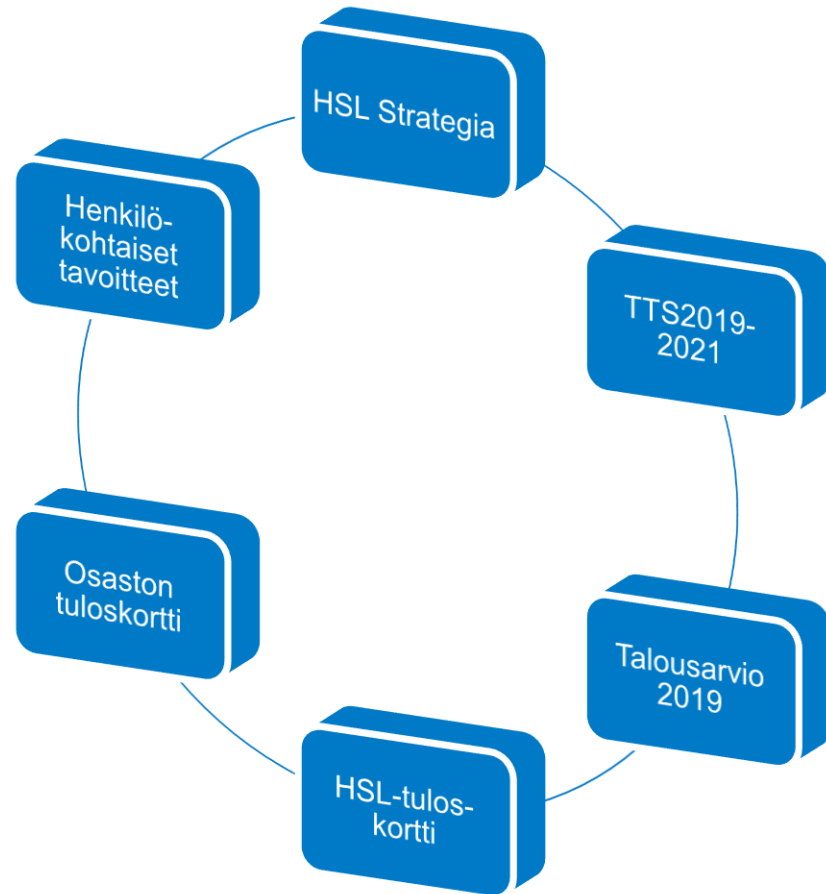


# HSL-tuloskortti 2019

HSL hallitus 18.12.2018

# Strategia käytännön tekemiseksi



# Tuloskorttikokonaisuus 2019



Johtoryhmä, esimiehet  
ja asiantuntijat  
valmistelevat.

**Hallitus hyväksyy**

## HSL-tuloskortin kehityskärjet:

1. Keräämme ja hyödynnämme matkustustietoa
2. Onnistumme vyöhykeuudistuksessa
3. Kehitämme maksamista

60%

Strategisen tason  
tavoitteet yht. 80%

Osasto valmistelee,  
johtoryhmä  
yhteensovittaa.

**Toimitusjohtaja  
hyväksyy**

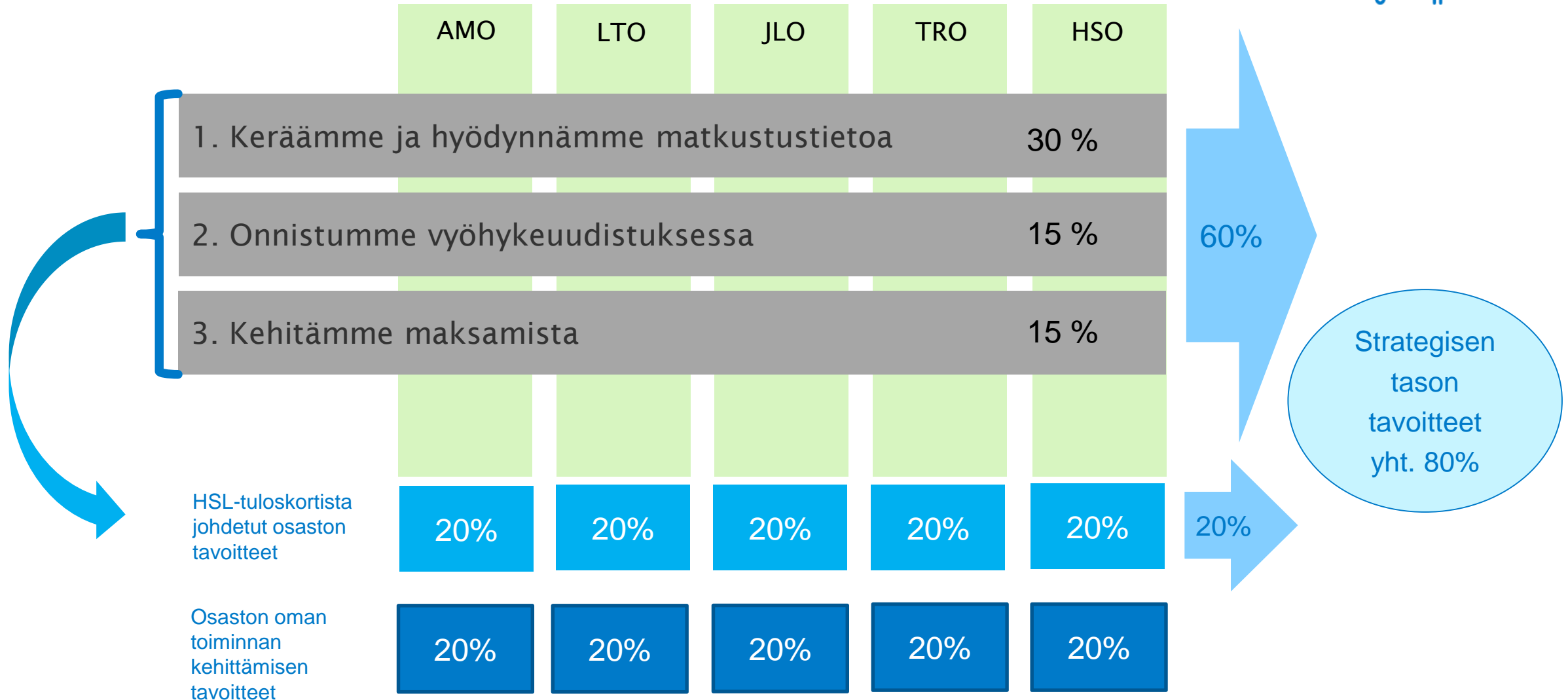
## Osaston tuloskortti:

HSL-tuloskortista johdetut,  
sitä täydentävät toimenpiteet

Osaston oman toiminnan  
kehittämisen toimenpiteet

20+20%

# Tuloskorttikokonaisuus 2019



# HSL-tuloskortti 2019



Toiminnan kehityskärki, tavoitetila	Toimenpiteet, joihin tavoitteen saavuttamiseksi tulee ryhtyä	Toteutumisen arviointi (mittarit)	Painoarvo
<b>Keräämme ja hyödynnämme matkustustietoa</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Varmistamme, että saamme liikennevälineiden laskentatekniikalla helposti luotettavaa tietoa liikkumisesta ja matkustamisesta (nousut)</li><li>2. Saamme sovelluksesta matkaketjuja koskevaa liikkumis- ja matkustustietoa</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toimenpiteiden toteutuminen suunnitellun aikataulun mukaisesti</li></ul>	50 %
<b>Onnistumme vyöhykeuudistuksessa</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Varmistamme, että asiakkaamme saavat kattavasti tietoa uudistuksesta ja ovat tyytyväisiä uudistukseen</li><li>2. Ohjeistamme ja koulutamme sidosryhmämme uudistuksen aiheuttamiin muutoksiin</li><li>3. Hoidamme käyttöönoton ammattitaitoisesti ja ongelmitta</li><li>4. Seuraamme uudistuksen onnistumista tarkkaan ja reagoimme tarvittaessa nopeasti</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asiakastyytyväisyys</li><li>• Sidosryhmien tietoisuus uudistuksesta</li><li>• Käyttöönoton toteutuminen suunnitelman mukaan</li><li>• Kokonaismyynti (lipputulot)</li><li>• Matkustusmäärä</li><li>• Asiakaspalautteet</li></ul>	25 %
<b>Kehitämme maksamista</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kehitämme HSL-sovellusta monipuolisesti</li><li>2. Toteutamme lähimaksamisen kilpailutukset, valitsemme kumppanit ja käynnistämme projektit</li><li>3. Toteutamme tunnistepohjaisen maksamisen ratkaisuihin liittyvät kilpailutukset ja valitsemme kumppanit</li><li>4. Toteutamme nettilatauksen HSL-kortteihin</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• HSL-sovelluksen käyttäjämäärä (latausten määrä, aktiiviset käyttäjät)</li><li>• Mobiilimyynnin osuus kokonaismyynnistä</li><li>• Lähimaksamisen pilotit käytössä</li><li>• Tunnistepohjaisen maksamisen kumppanit valittu</li><li>• Nettilataus käytössä</li></ul>	25 %

# 1. Keräämme ja hyödynnämme matkustustietoa (50 %)



## Taustalinjaukset:

- Tarvitsemme nykyistä luotettavampaa ja kattavampaa matkustustietoa joukkoliikenteen suunnittelun ja järjestämisen tueksi
- Koska maksaminen keskittyy HSL-sovellukseen ja avorahastukseen matkakortin sijasta, tarvitsemme kokonaan uusia tapoja matkustustiedon keruuseen
- Tarvitsemme tietoa myös matkaketjuista, pelkät yksittäiset matkat eivät riitä

## Toimenpiteet:

1. Varmistamme, että saamme liikennevälineiden laskentatekniikalla helposti luotettavaa tietoa liikkumisesta ja matkustamisesta (nousut)
2. Saamme sovelluksesta matkaketjuja koskevaa liikkumis- ja matkustustietoa

## Toteutumisen mittarit:

Toimenpiteiden toteutuminen aikataulun mukaisesti (liukuva asteikko):

- Nousut:

Määrittely valmis Q1/19  
Kilpailutus toteutettu Q2-3/19  
Sopimus tehty Q4/19  
Tekniikka tuotannossa 1/20

- Matkaketjut:

Määrittely valmis Q2/19  
Kilpailutus toteutettu Q3-4/19  
Sopimus tehty Q1/20  
(Tuotannossa Q2/20)

# 2. Onnistumme vyöhykeuudistuksessa (25 %)



## Taustalinjaukset:

- HSL-ajan suurin muutos on meille erityinen näytön paikka, jossa meidän on onnistuttava erinomaisesti!
- Esitämme asiat mahdollisimman helposti ja ymmärrettävästi
- Uudistuksen vaikutukset ovat erittäin merkittävät - me keskitymme erityisesti joukkoliikenteen suosion kasvuun ja seudullisten tavoitteiden saavuttamiseen

## Toimenpiteet:

1. Varmistamme, että asiakkaamme saavat kattavasti tietoa uudistuksesta ja ovat tyytyväisiä uudistukseen
2. Ohjeistamme ja koulutamme sidosryhmämme uudistuksen aiheuttamiin muutoksiin
3. Hoidamme käyttöönoton ammattitaitoisesti ja ongelmitta
4. Seuraamme uudistuksen onnistumista tarkkaan ja reagoimme tarvittaessa nopeasti

## Toteutumisen mittarit:

- Asiakastyytyväisyyden kehittyminen
  - NPS
  - Asiakaskysely
  - Mediaseuranta
- Sidosryhmien tietoisuus uudistuksesta (sidosryhmäkysely)
- Käyttöönoton toteutuminen suunnitelman mukaan (johdon arviointi)
- Kokonaismyynti (lipputulot) +2,0 % vuoteen 2018 verrattuna
- Matkustusmäärät (nousut) +2,5 % vuoteen 2018 verrattuna
- Asiakaspalautteen määrä ja kehittyminen

# 3. Kehitämme maksamista (25 %)



## Toimenpiteet:

1. Kehitämme HSL-sovellusta monipuolisesti
2. Toteutamme lähimaksamisen kilpailutukset, valitsemme kumppanit ja käynnistämme projektit
3. Toteutamme tunnistepohjaisen maksamisen ratkaisuihin liittyvät kilpailutukset ja valitsemme kumppanit
4. Toteutamme nettilatauksen HSL-kortteihin

## Toteutumisen mittarit:

- HSL-sovelluksen käyttäjämäärän kehittyminen:
  - Sovellus ladattu 1,4 milj. puhelimeen (12/2018: 1,0 milj.)
  - Aktiivisia käyttäjiä 450.000 (12/2018: 260.000)
- Mobiilimyynnin osuus kokonaismyynnistä 30 % (12/2018: 14 %)
- Lähimaksamisen pilotit käytössä 1/2020
- Tunnistepohjaisen maksamisen kumppanit valittu 12/2019
- Nettilataus käytössä 8/2019

## → Taustalinjaukset:

- Ohjaamme asiakkaita v. 2019 ensisijaisesti mobiiliin
- Kaikkia matkakortin ominaisuuksia ei ole tarpeellista siirtää mobiiliin
- Seuraamme tarkasti myynnin kehittymistä. Datan ja analyysin pohjalta teemme muutoksia mm. maksutapoihin