

**HSL**  
**HRT**

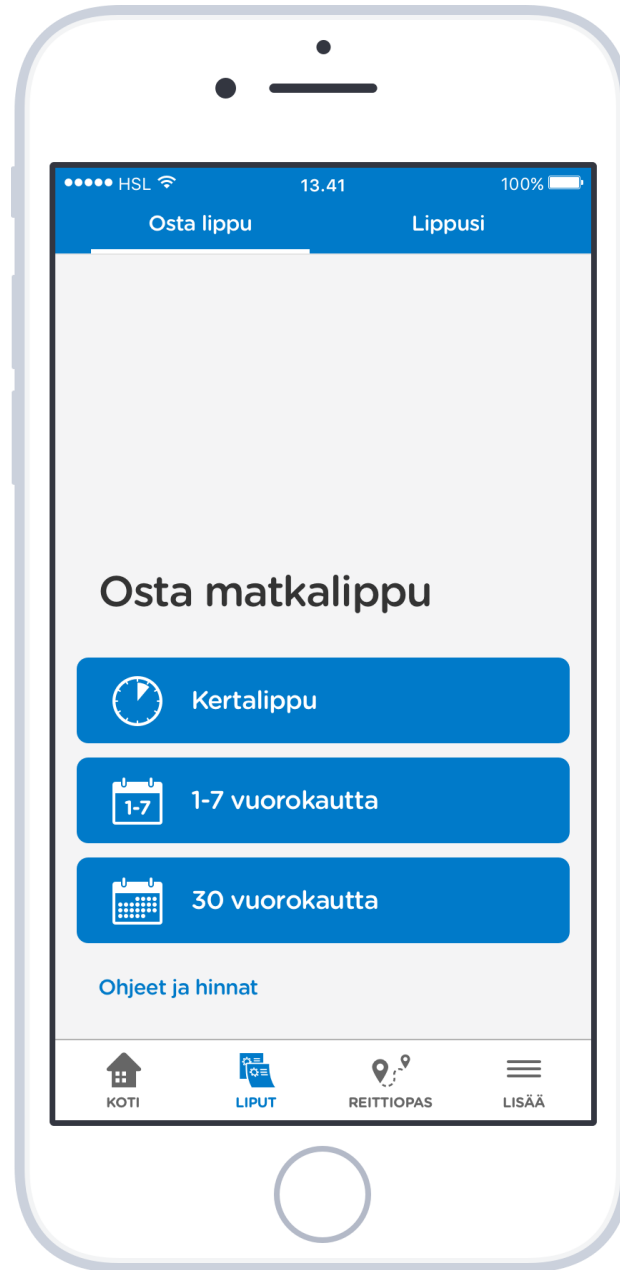
Parhaat matkat  
tehdään yhdessä

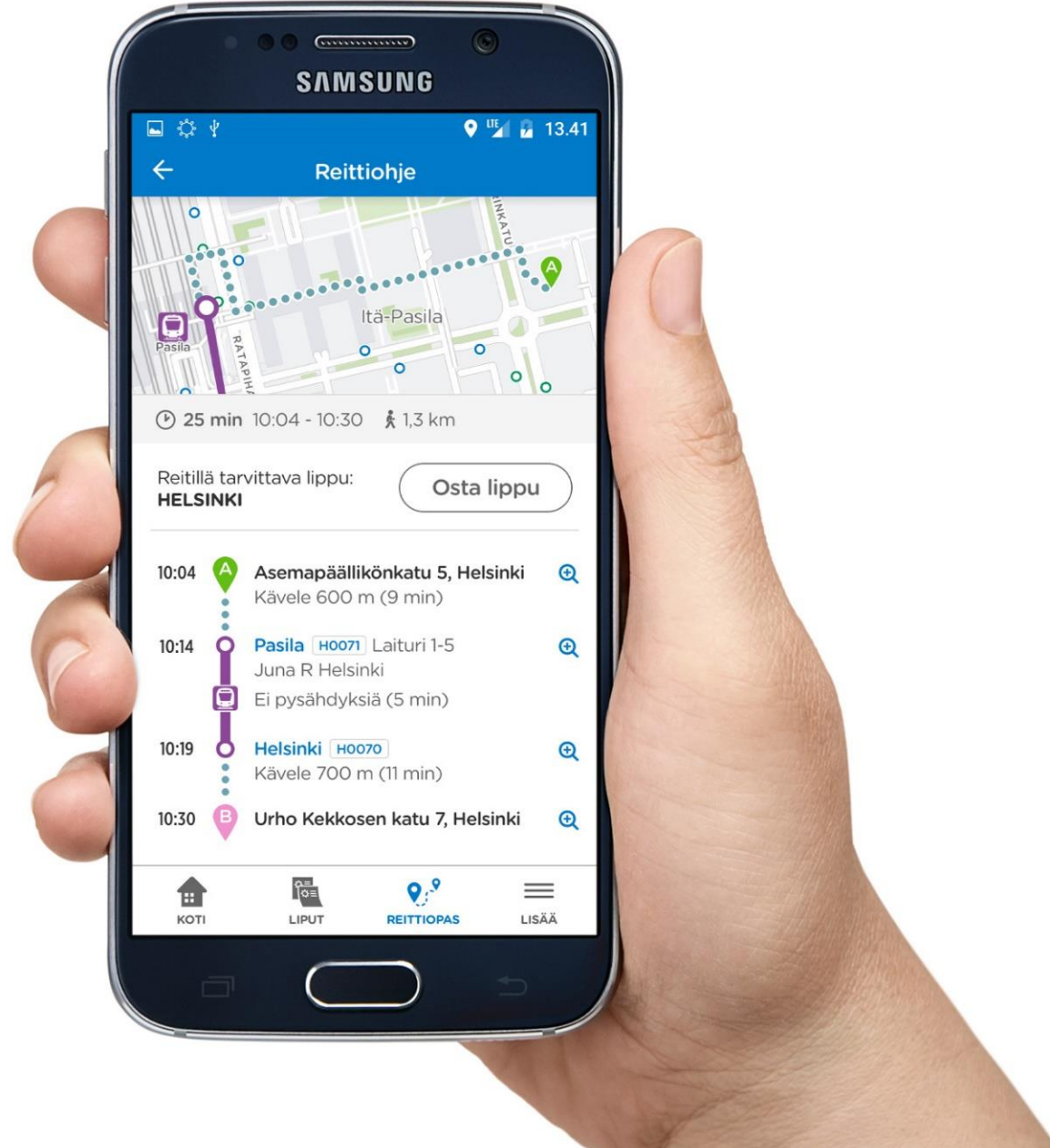
Helsingin seudun liikenne

# HSL-sovellus kehittyy, mitä parannuksia asiakkaan näkökulmasta tulossa?

## Digitaalisten palvelujen kehittäminen

Niko Tynkkynen  
Helsingin seudun liikenne

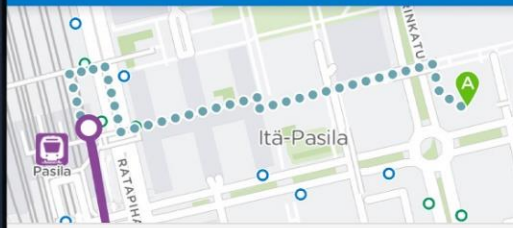




SAMSUNG

13.41

Reittiohje



25 min 10:04 - 10:30 1,3 km

Reitillä tarvittava lippu:  
**HELSINKI**

Osta lippu

- 10:04 **A** Asemapäällikönkatu 5, Helsinki  
Kävele 600 m (9 min)
- 10:14 **Pasila** **H0071** Laituri 1-5  
Juna R Helsinki  
Ei pysähdyksiä (5 min)
- 10:19 **Helsinki** **H0070**  
Kävele 700 m (11 min)
- 10:30 **B** Urho Kekkosen katu 7, Helsinki



KOTI



LIPUT



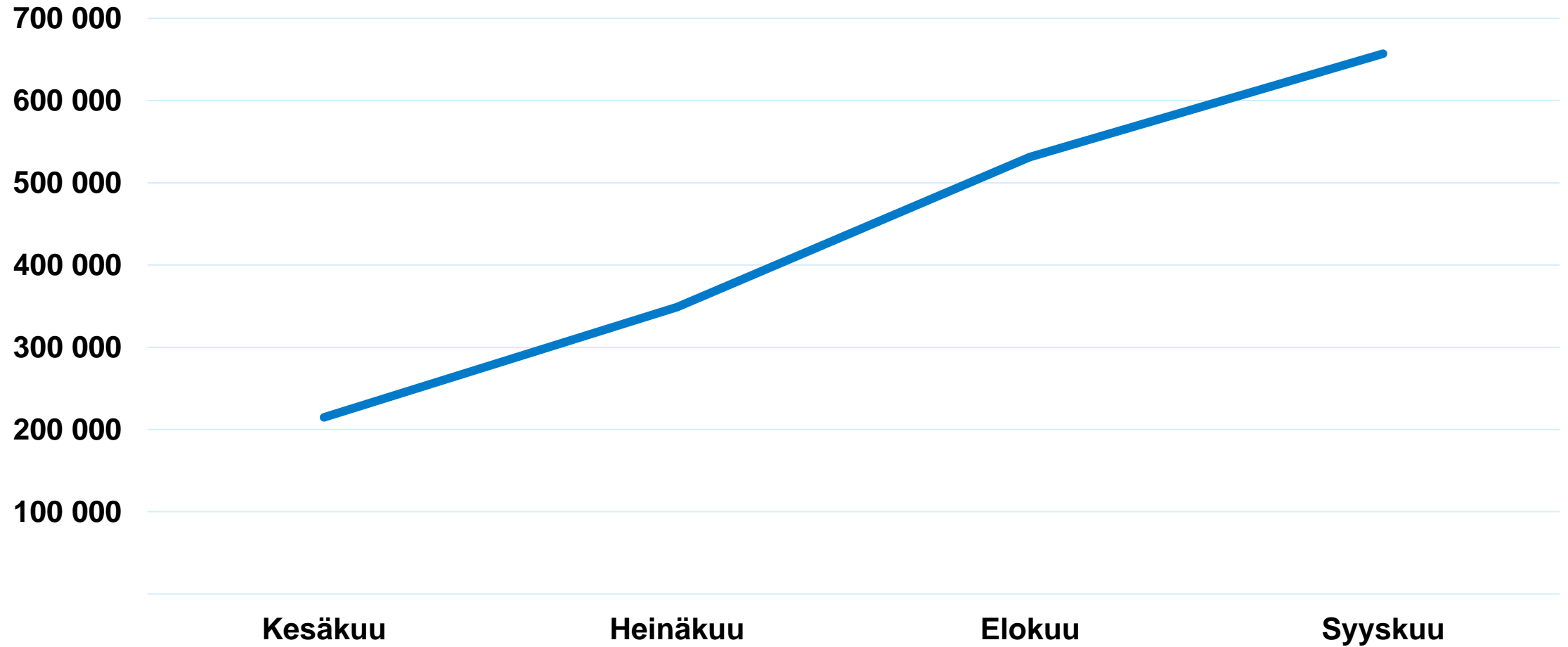
REITTIOPAS



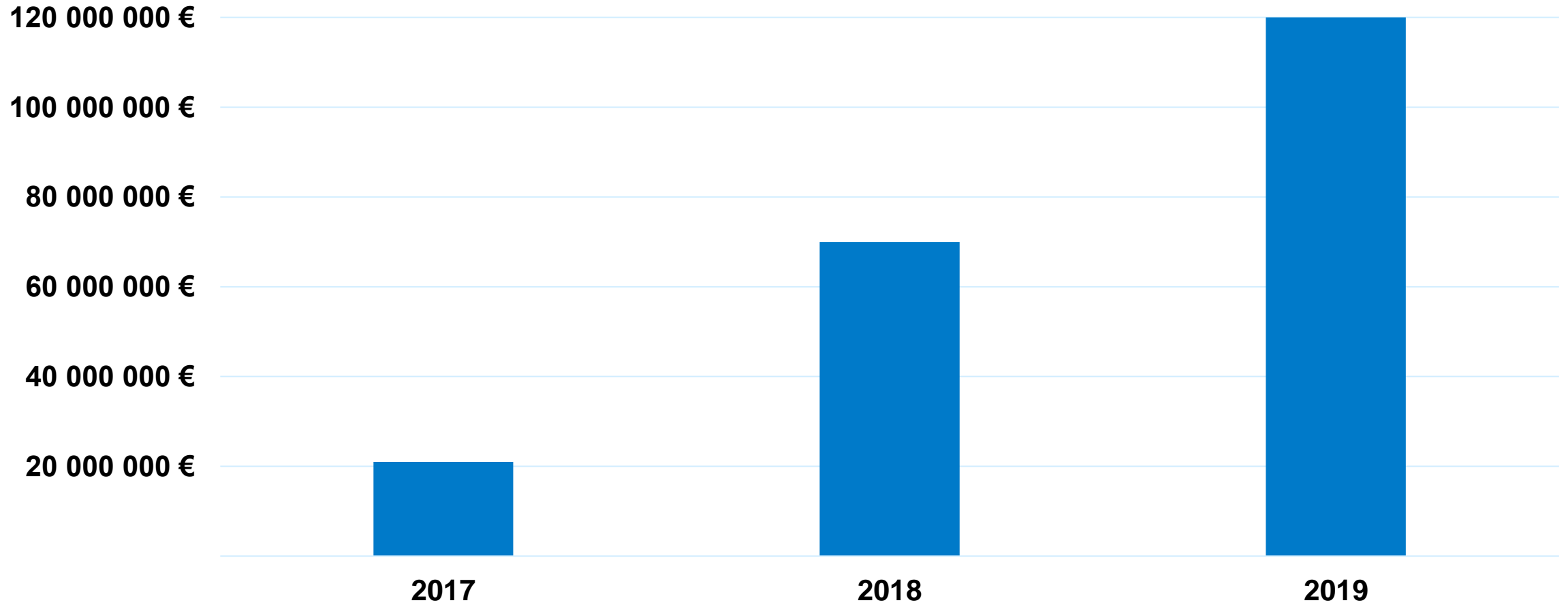
LISÄÄ



# Lataukset



# Lippumyynti mobiilissa



# Päivitykset



- Pysäkki- ja linjakohtaiset aikataulut
- Lipun voi lunastaa koodilla



- Lipun voi maksaa Amex –maksukortilla



- Kaupunkipyörät reittiehdotuksissa
- Ajoneuvojen sijainnit linjanäkymässä
- Maksukorttien nimeäminen



- Kaupunkipyöräasemat kartalla
- Linjahaku Reittioppaassa

---

Kesäkuu

Heinäkuu

Elokuu

Syyskuu

**HSL-sovellus kehittyy,  
mitä parannuksia asiakkaan  
näkökulmasta tulossa?**

**Digitaalisten palveluiden  
kehittäminen**

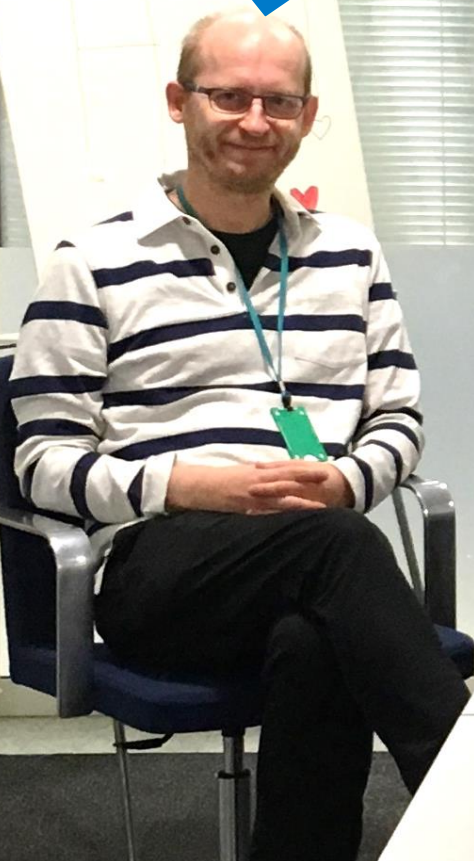
**HSL-sovellus kehittyy,  
mitä parannuksia asiakkaan  
näkökulmasta tulossa?**

**Digitaalisten palveluiden  
kehittäminen**



**Mikko**

Analytiikan suunnittelu



# Analytiikka



**86%**

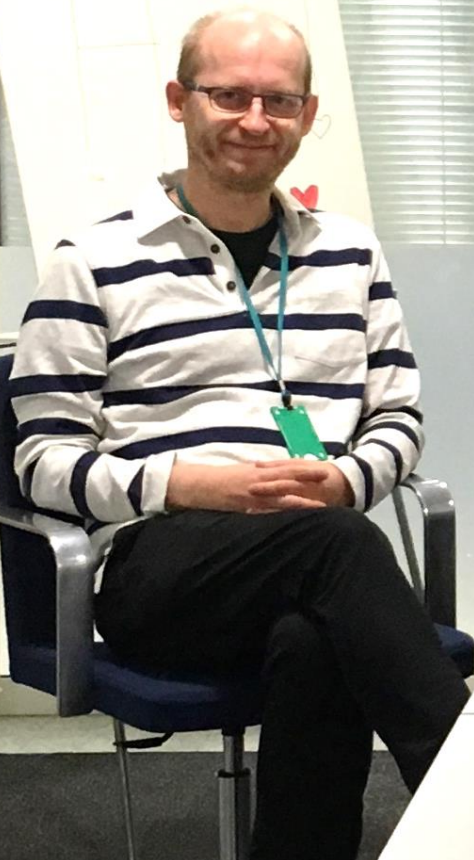
Sallinut ilmoitukset



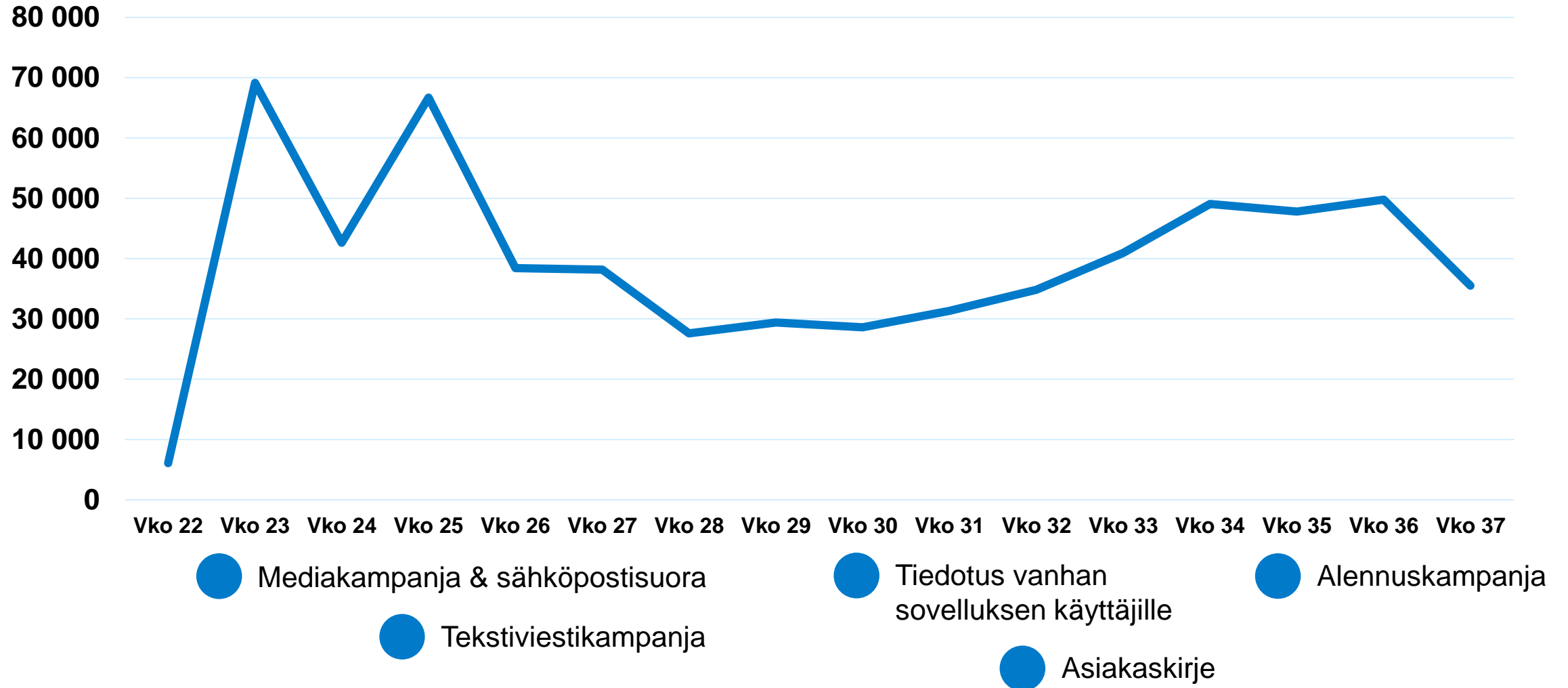
**87%**

Sallinut paikannuksen

Anne  
Growth hacker



# Toimenpiteet & latausmäärät



**Sanna**  
Asiakaskokemuksen  
mittaaminen



# Asiakaskokemuksen mittaaminen



## Saan poikkeustilanteissa minua palvelevaa tietoa

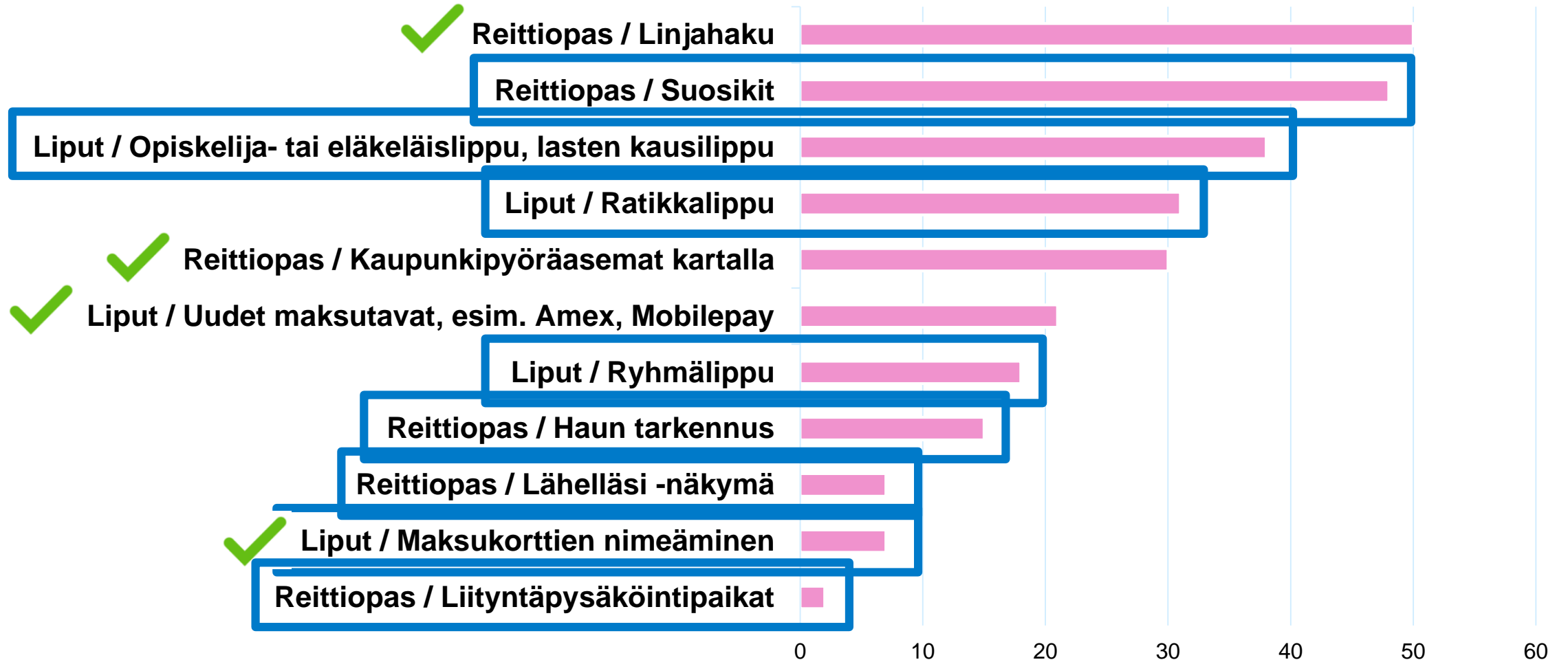




**Katariina**  
Asiakaspalvelu

**Joonas**  
Asiakaspalvelu

# Asiakkaiden toiveet





**Risto**  
Asiakasymmärrys

# Asiakasymmärrys

- Tarpeet
- Motiivit
- Käyttäytyminen
- Olennaiset ongelmat



# Liput

# Vaiivattomuus



## Jatkuva tilaus

- Veloitetaan 30 vrk:n välein maksukortilta.
- Tilauksen voi keskeyttää koska haluaa, jolloin lippu on voimassa jo veloitetun jakson loppuun.

# Vaihtaisitko ensisijaisen lipputuotteesi tähän?



Jatkuva tilaus	Hinta / 30 vrk (norm. 54,70 €)	Lopettaminen ennen 360 vrk	Muut edut	Konversio
Vaihtoehto 1				
Vaihtoehto 2				
Vaihtoehto 3				
Vaihtoehto 4				

# Vaihtaisitko ensisijaisen lipputuotteesi tähän?



Jatkuva tilaus	Hinta / 30 vrk (norm. 54,70 €)	Lopettaminen ennen 360 vrk	Muut edut	Konversio
Vaihtoehto 1	46 €	55 €	-	
Vaihtoehto 2				
Vaihtoehto 3				
Vaihtoehto 4				

# Vaihtaisitko ensisijaisen lipputuotteesi tähän?



Jatkuva tilaus	Hinta / 30 vrk (norm. 54,70 €)	Lopettaminen ennen 360 vrk	Muut edut	Konversio
Vaihtoehto 1	46 €	55 €	-	
Vaihtoehto 2	50,20 €	55 €	Kuukauden tilaustauko	
Vaihtoehto 3				
Vaihtoehto 4				

# Vaihtaisitko ensisijaisen lipputuotteesi tähän?



Jatkuva tilaus	Hinta / 30 vrk (norm. 54,70 €)	Lopettaminen ennen 360 vrk	Muut edut	Konversio
Vaihtoehto 1	46 €	55 €	-	
Vaihtoehto 2	50,20 €	55 €	Kuukauden tilaustauko	
Vaihtoehto 3	54,70 €	0 €	Joka kuudes tilauskuukausi: - Kaupunkipyöräkausi 0 € tai - 30 € lippusaldoa tai - 30 € liityntäpysäköintirahaa	
Vaihtoehto 4				

# Vaihtaisitko ensisijaisen lipputuotteesi tähän?



Jatkuva tilaus	Hinta / 30 vrk (norm. 54,70 €)	Lopettaminen ennen 360 vrk	Muut edut	Konversio
Vaihtoehto 1	46 €	55 €	-	
Vaihtoehto 2	50,20 €	55 €	Kuukauden tilaustauko	
Vaihtoehto 3	54,70 €	0 €	Joka kuudes tilauskuukausi: - Kaupunkipyöräkausi 0 € tai - 30 € lippusaldoa tai - 30 € liityntäpysäköintirahaa	
Vaihtoehto 4	Lähtöhinta 54,70 € Laskee vuoden aikana tasolle 46 €	0 €	-	

# Vaihtaisitko ensisijaisen lipputuotteesi tähän?



Jatkuva tilaus	Hinta / 30 vrk (norm. 54,70 €)	Lopettaminen ennen 360 vrk	Muut edut	Konversio
Vaihtoehto 1	46 €	55 €	-	34,9 %
Vaihtoehto 2	50,20 €	55 €	Kuukauden tilaustauko	16,7 %
Vaihtoehto 3	54,70 €	0 €	Joka kuudes tilauskuukausi: - Kaupunkipyöräkausi 0 € tai - 30 € lippusaldoa tai - 30 € liityntäpysäköintirahaa	23,9 %
Vaihtoehto 4	Lähtöhinta 54,70 € Laskee vuoden aikana tasolle 46 €	0 €	-	30,3 %



## Jatkuva tilaus

### ”Joustava”

- Hinta 54,70 € / 30 vrk
- Veloitetaan 30 vrk:n välein maksukortilta.
- Tilauksen voi keskeyttää koska haluaa. Tällöin lippu on voimassa jo veloitetun jakson loppuun.

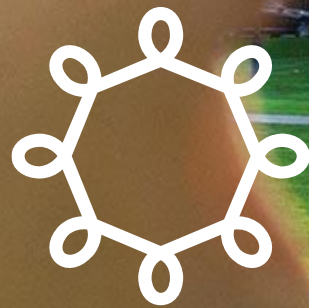
### ”Säästö”

- Hinta 49 € / 30 vrk
- Veloitetaan 30 vrk:n välein maksukortilta.
- Tilauksen keskeytyksestä ennen 360 vrk:ta 20 - 50 € maksu.

# Mitä muuta tulossa?



- Työsuhdelippu
- Lasten kausilippu
- Asiakkaan liikkumistietojen hyödyntäminen
- Pikapalaute
- ”Vaikuttajayhteisö”
- Lipun koneellinen validointi
- MaaS
- Jne...



**HSL**  
**HRT**

Parhaat matkat  
tehdään yhdessä

Helsingin seudun liikenne