

Paikallisliikennepäivät 2024

Kasvua asiakasymmärryksellä: Asiakkuuksien kehittäminen asiakasdatan avulla ja konkreettiset esimerkit

**Anne Koski & Ville Käkelä
20.9.2024**

Taustaa

Visio 2030

Kestävän liikunnan johtava toimija, mahdollistaja ja kumppani

- Yhtenä HSL:n 2024 toiminnansuunnittelun keihäänkärkenä oli kehittää asiakkuuksien johtamista ja asiakasdatan hyödyntämistä. Keihäänkärjen pohjalta asetettiin tavoitteeksi johtaa asiakkuuksia tavoitteellisesti ja tietoon perustuen sekä kasvattaa asiakasdatan liiketoiminnalle tuomaa arvoa.
- Työn ensimmäinen askel oli muodostaa visio siitä, miten HSL:n pitäisi johtaa asiakkuuksiaan ja hyödyntää asiakastietoa tehokkaasti päästäkseen kohti strategisia tavoitteita. Projektin keskeisinä tavoitteina oli määritellä asiakkuuksien johtamisen ja asiakastiedon hyödyntämisen visio ja tavoitteet, keskeiset tarvittavat kyvykkyydet sekä tiekartha näiden saavuttamiseksi sekä käynnistää työ asiakkuusstrategian, arkkitehtuurin ja organisoitumisen kehittämiseksi.

- Kohti pääst
- Joukkoliike
- Kustannusten
- Tasapainoi

Keuhkeasti

Stekijät

asymmetryksellä

ajettut

nen

Maailman asiakaslähtöisin joukkoliikenne 2030

Asiakastiedon kerääminen ja hyödyntäminen laajasti mahdollistaa asiakkaiden odotusten, tarpeiden ja käyttäytymisen tunnistamisen ja ennakoinnin. Tätä tietoa hyödyntämällä voimme suunnitella ja tarjota entistä sopivampia palveluita, ja toimia aidosti asiakaskeskeisesti.

Vision toteuttamiseksi on tunnistettu kaksi teemaa sekä niiden alle päätavoitteet, joiden toteutuminen mahdollistaa vision saavuttamisen.



B. Hankimme uusia asiakkaita, lisäämme nousuja ja kasvatamme asiakaspitoa hyperpersonoidulla asiakaskokemuksella

Helpotamme asiakkaidemme arkea yksilöllisillä palveluilla
Palveluihimme tunnistautuneet asiakkaat saavat yksilöllisesti omaan tarpeisiin ja tilanteisiin mukautuvia reitti-, lipputuote- ja lisäarvopalveluehdotuksia omiin asiakastietoihinsa perustuen.

Tarjoamme liikkujille houkuttelevan matkaketjun perille
Liikkujat voivat kytkeä joukkoliikenteen helposti ja houkuttelevasti osaksi erilaisia matkaketjujaan, kun tarjoamme heille yhdessä kumppaneiden kanssa yksilöllistä ovelta ovelle -matkasuunnittelua.

Arkkituuri

Olemme rakentaneet datan hyödyntämisen mahdollistavan modernin ja skaalautuvan tieto- ja järjestelmäarkkitehtuurin.

Asiakastieto

Olemme rakentaneet ratkaisut kerätä, yhdistää ja analysoida asiakkaidemme liikkumisdataa ja muuta asiakastietoa määriteltyihin liiketoiminnan tarpeisiin ja 360-asteen näkymän asiakastietoon ja segmentteihin tiimeillemme.

Asiakkuusstrategia ja hoitomallit
Johdamme ja priorisoimme asiakkuuksia määritellyn strategian ja asiakkuuksien hoitomallien mukaisesti ja seuraamme asiakaspolkujen suorituskykyä reaaliaikaisesti.

Tehokas toimintamalli

Asiakkuusajatteluamme, asiakkuuksien johtamista ja asiakastiedon hyödyntämistä johdetaan, mitataan, resursoidaan ja kehitetään tarkoituksenmukaisen organisoitumisen avulla.



C. Optimoimme joukkoliikenteen ja toimintamme tehokkuutta liikkumisdatalla ja ennakoinnilla

Ratkaisemme asiakkaidemme ongelmat ennakoivasti
Asiakkaamme saavat reaaliaikaisesti yksilölliseen tilanteeseen perustuvaa palvelutarvetta ennakoivaa apua ja tietoa liikenteen häiriöistä automatisoidusti ennen kuin heidän tarvitsee itse olla yhteydessä meihin.

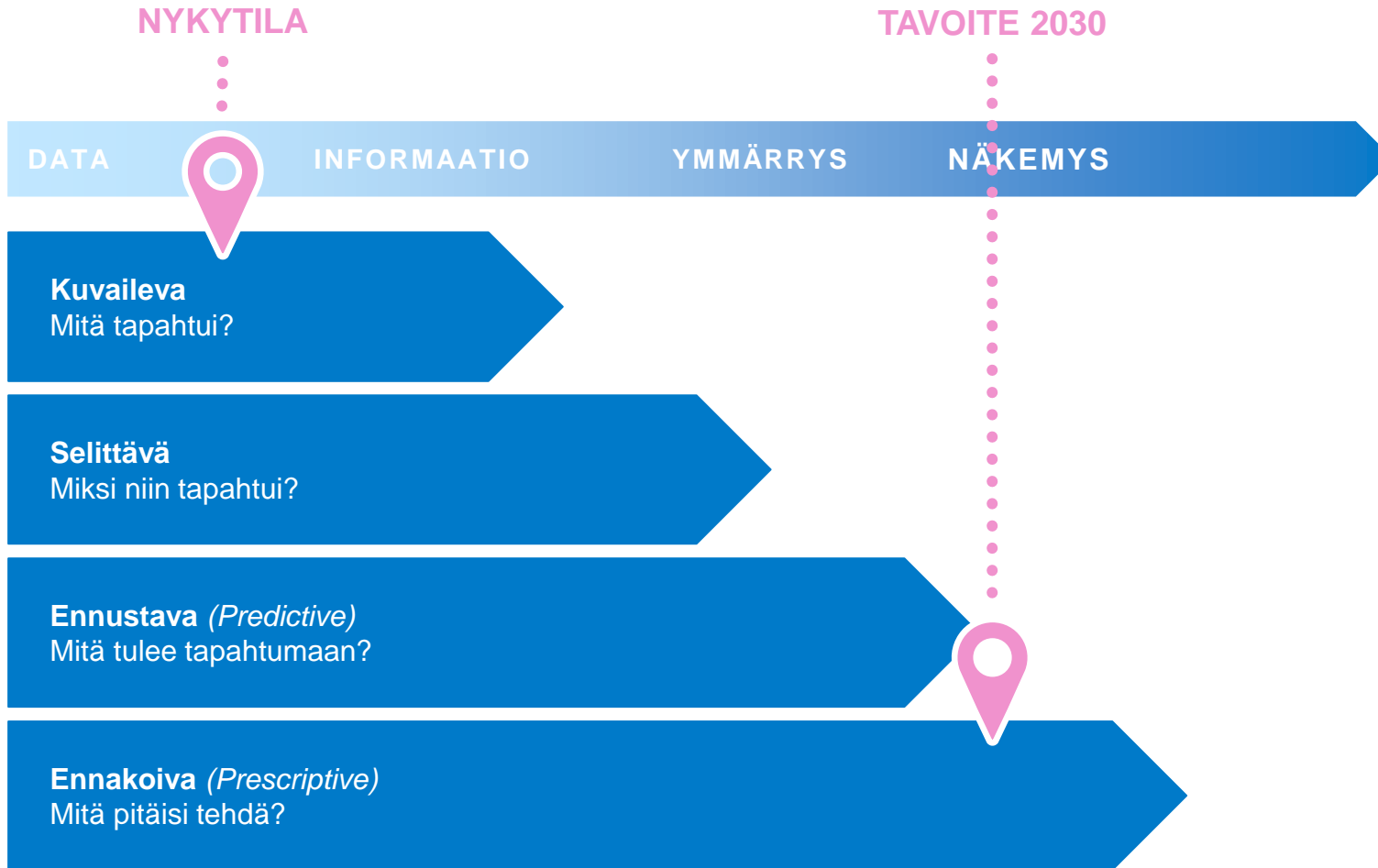
Mallinamme kasvun ja tehostamisen paikat liikkumisdatan perusteella
Tunnistamme parhaat iskun paikat ja optimoimme liikennesuunnittelua kytkemällä asiakkaidemme liikkumisdatan asiakassegmentointiin.

A. Rakennamme vahvan perustan tänään, jotta voimme toteuttaa tarvittavat ratkaisut huomenna

Vision ja tavoitteiden onnistumisen edellytyksenä on lisäksi tunnistettu neljä menestystekijää ja mahdollistajaa, jota varmistavat osaltaan vision ja tavoitteiden saavuttamista.

Asiakaskeskeinen tiedolla johdettu liiketoimintaorganisaatio

Asiakastiedon hyödyntämisen ja asiakkuuksien johtamisen avulla HSL siirtyy kohti asiakaskeskeistä tiedolla johdettua liiketoimintaorganisaatiota.



Ensimmäinen askel matkalla kohti asiakaskeskeistä tiedolla johdettua liiketoimintaorganisaatiota on riittävän ja liiketoiminnan tarpeita vastaavan asiakasdatan kerääminen.

Tämän jälkeen HSL tarvitsee kyvykkyyksiä analysoida, yhdistää ja jakaa tietoa sekä tuoda se osaksi asiakassegmentointia ja kasvupotentiaalin mallintamista, kytkeä se asiakkuuksien johtamiseen ja hoitomalleihin sekä rakentaa uudenlaisia asiakastietoa hyödyntäviä palveluita.

Tavoitteena on, että HSL ei ainoastaan tyydy katsomaan peräpenkiltä, miten asiat ovat nyt, vaan siirtyy kuskin paikalle päättämään, mitä tulisi tehdä.

Strategiset valinnat

Strategiset valinnat ohjaavat HSL:n tulevaisuuden päätöksentekoa ja kehittämistä valittuun suuntaan.



Tarjoamme parempaa asiakaskokemusta tunnistautuneille asiakkaille

- Pyrimme saamaan asiakkaamme tunnistautumaan, antamaan keskeiset suostumukset (markkinointi, ja liikkumistieto) sekä käyttämään sovellusta asiointikanavana.
- HSL:n asiakkuus mahdollistaa arkea helpottavat toiminnot (asetukset, suosikit, suostumukset, maksutavat, ostohistoria), vahva tunnistautuminen koko tuote- ja palvelutarjoaman (sarja- ja kausiliput, tilaukset, toiselle & puolesta asiointi) ja sovelluksen käyttö sijainti- ja matkatietoon perustuvat lisäarvopalvelut (omat & ulkoiset).



Keräämme asiakkaan liikkumistiedon

- Keräämme asiakkaiden liikkumistiedon ja yhdistämme sen asiakkaaseen henkilötasolla.
- Tarjoamme uusia palveluita, etuja ja parempaa asiakaskokemusta liikkumistietonsa antaneille asiakkaillemme.
- Asiakassegmentointimme ja asiakkuusjohtamisemme perustuvat mallinnetun datan sijasta todelliseen ja reaaliaikaiseen liikkumistietoon.



Kasvatamme tietosuojasta voimavaran asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseksi

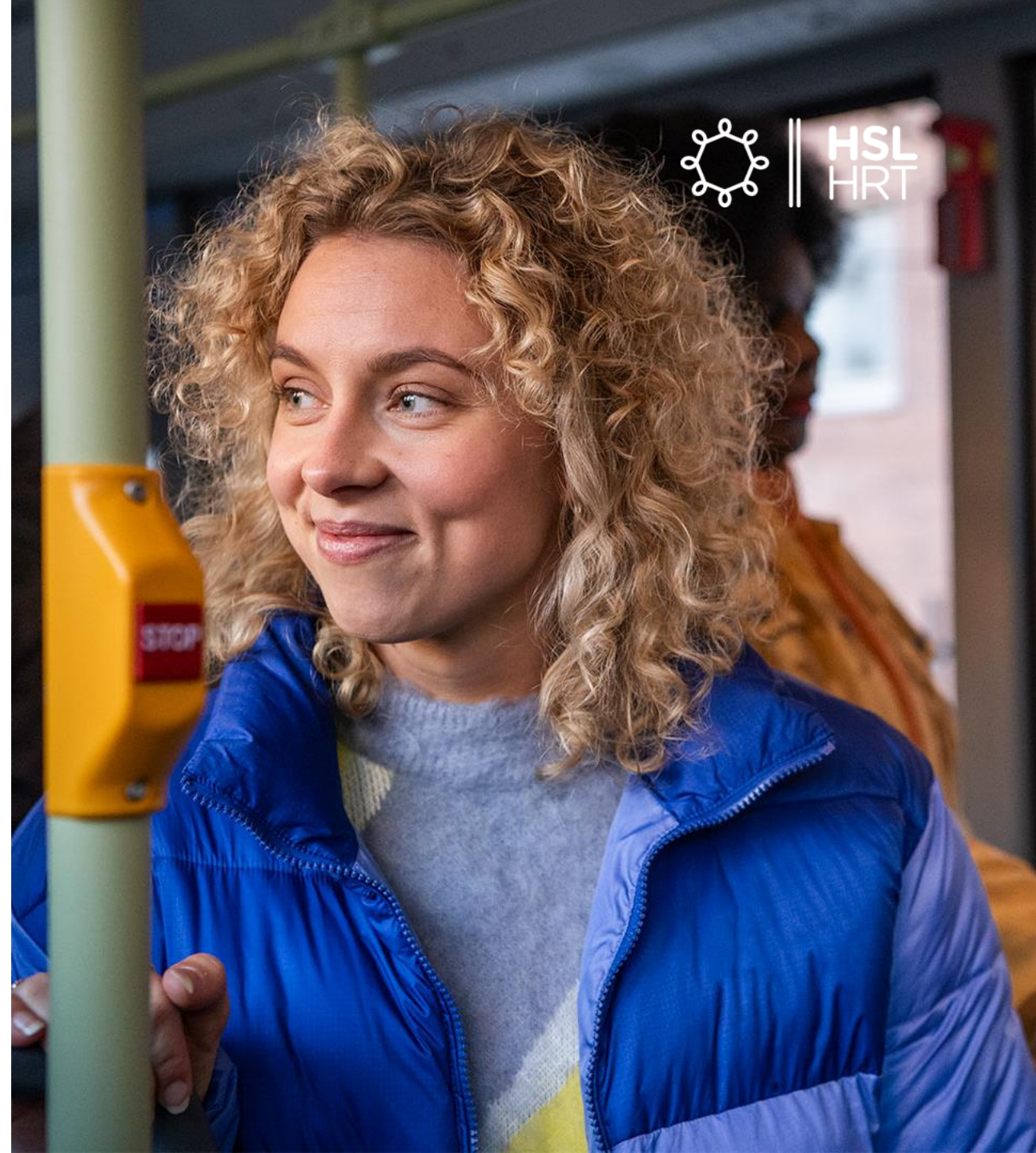
- Turvaamme asiakkaidemme tietosuojan ja viestimme aktiivisemmin, miksi haluamme kerätä asiakastietoa ja mitä hyötyä siitä on asiakkaillemme.
- Vahvistamme tietosuojaan liittyviä resursseja, osaamista ja prosesseja siten, että tietosuojalla on mahdollisuus toimia kumppanina ja luotsina digitaalisten palveluiden kehittämisessä suunnittelusta ratkaisuihin saakka.
- Parannamme mahdollisuuksiamme tuoda asiakkaille uusia asiakastietoa hyödyntäviä palveluita.



Ohjaamme teknologia-kehittämistä asiakastiedon hyödyntämisen näkökulmasta

- Tavoitteena on, että kaikissa hankkeissa tehtäisiin arviointi onko osana sitä mahdollista parantaa edistää valittua suuntaa asiakastiedon osalta
- Allokoimme asiakastiedon teknologiainvestoinnit ja resurssit strategisia valintoja edistäville hankkeille
- Teemme nykytilassa puuttuvat selkeät valinnat asiakastiedon teknologioista, joilla rakennamme tarvittavat kyvykkyydet (esim. yhteinen asiakas 360 -näkyvä)

Asiakasdatan hyödyntäminen HSL:n kuluttaja- asiakas- viestinnässä ja markkinoinnissa



Kohdennetun asiakasviestinnän ja markkinoinnin kanavat



Sähköposti



HSL-sovelluksen notifiikaatiot
(push-ilmoitukset)

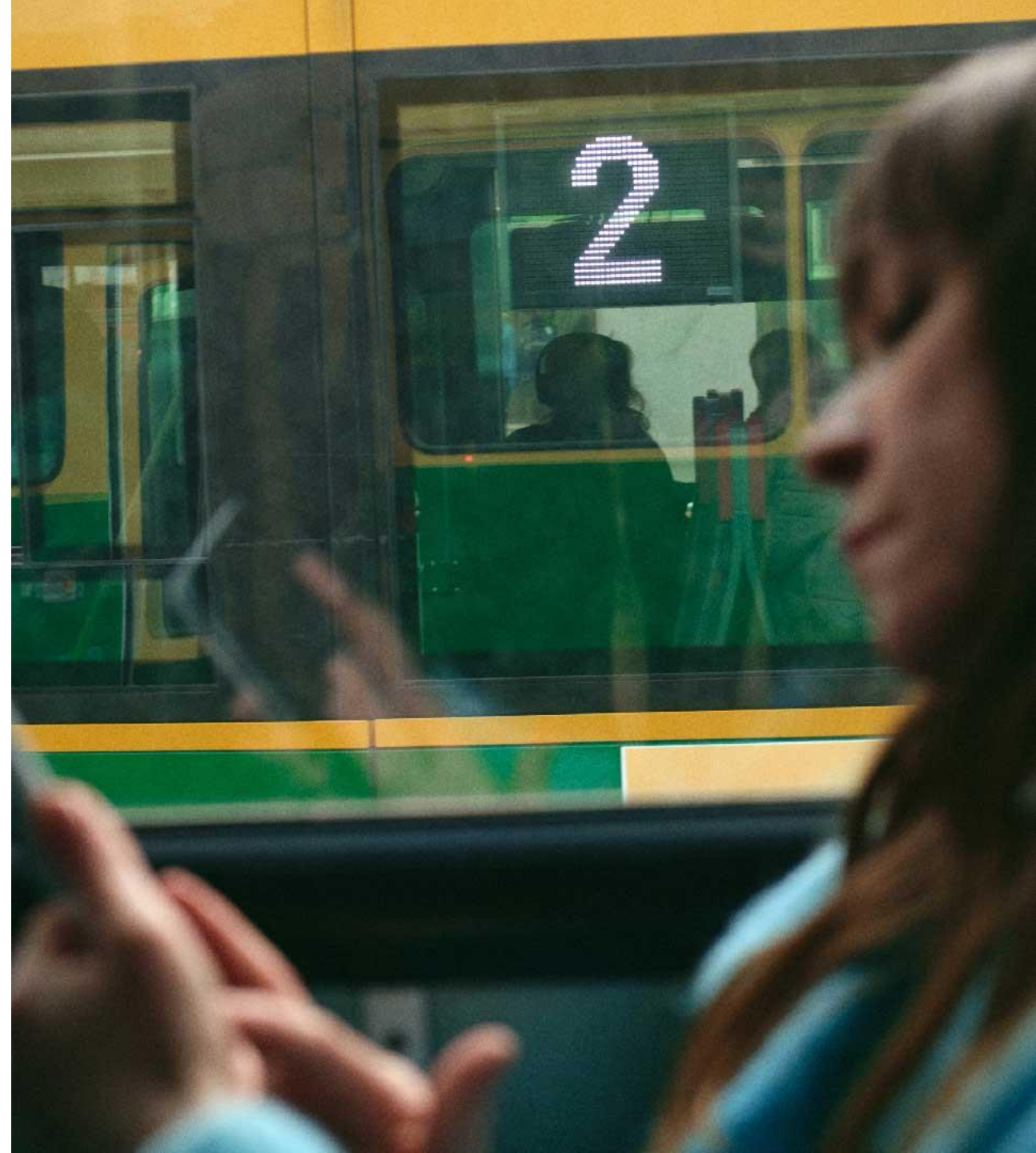


Facebook- ja Instagram-
mainonta

Manuaalisesti myös bannermainonta



Tulossa: omien digipalveluiden
personoidut sisältöpaikat



Palvelumuutokset,
tiedotteet ja
poikkeukset

Omaan asuinalueeseen liittyvät
merkittävät muutokset
Omiin linjoihin ja pysäkkeihin
liittyvät muutokset ja häiriöt

Asuinpaikka

Ikä

Elämänvaiheeseen liittyvät viestit
Asiakkuuden vaiheeseen liittyvät
viestit

Omat valinnat
(linjat, pysäkit)

Lippuostot
(asiakasryhmä, vyöhyke,
lipputyypit, maksutapa)

Omiin tietoihin
liittyvät viestit

Digipalveluiden käyttö

Ostosuositukset
Palveluiden käyttövinkit

Ikään ja asiakassuhteen vaiheeseen perustuvat automaatiot



Uusi digiasiakas

- Kiitos ja vinkit henkilökohtaisempaan palveluun

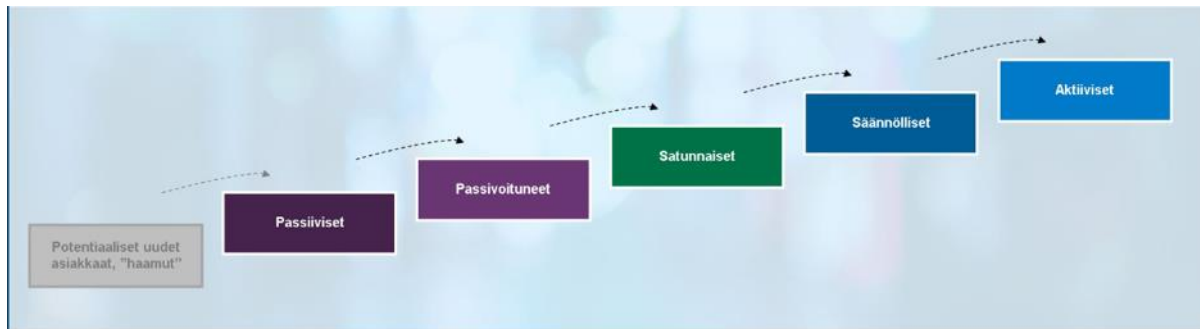
18 vuotta täyttävä

- Ennakkotietoa opiskelija-alennuksesta (email), onnitteluviesti ja muistutus syntymäpäivänä (push-viesti)

70 vuotta täyttävä

- Ennakkotietoa seniorialennuksesta (email), onnitteluviesti ja muistutus syntymäpäivänä (push-viesti)

Ostokäyttäytymiseen perustuvat automaatiot



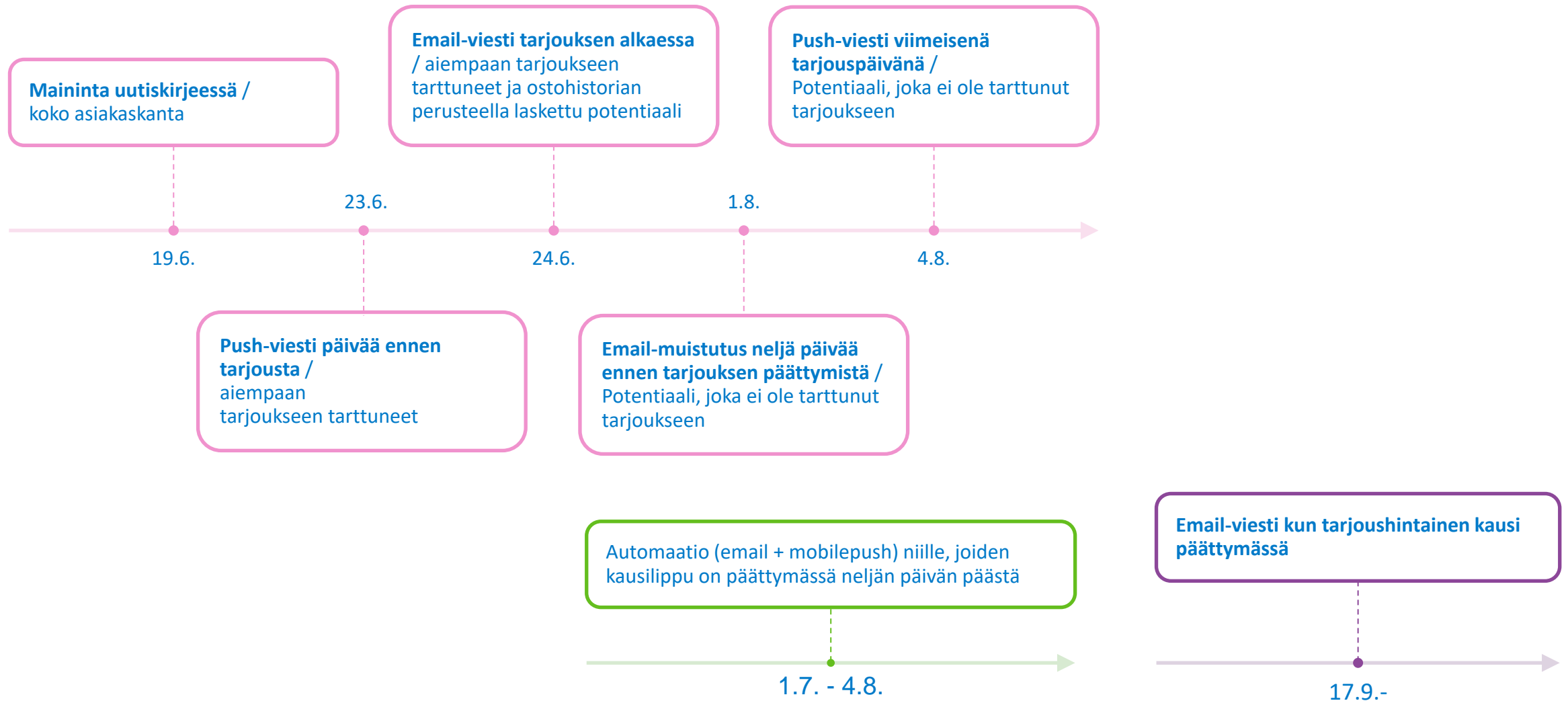
- Pohjana segmentointimallin ostosegmentit
- Tavoitteena siirtää asiakas sitoutuneempaan segmenttiin

Sarjalippusuositus useita kertalippuja ostaneille

Kausilippusuositus lukuisia kertalippuja ostaneille tai useita sarjalippuja aktivoineille





Säästötilauksen suositus useita kausilippuja ostaneille

Kausilipun tarjouskampanja kesä 2024



Viestisisältöjen varioiminen



Kieli		suomi / ruotsi / englanti	
Päätelaite		Email-viestin lukeminen tietokoneella vs. puhelimella	Ohjaus verkkosivuille / suoraan sovellukseen: "Lue lisää" / "Avaa sovellus / Osta sovelluksessa"
Ostosuositukset		Kahden yöhykkeen lippuja ostaneet Kolmen tai neljän yöhykkeen lippuja ostaneet	Eri hinta
Ostohistoria		Ei voimassa olevaa kausilippua ja on aiempia kausilippuostoja Ei voimassa olevaa kausilippua, eikä ole aiempia kausiostoja Kausilippu voimassa ja päättyy kampanja-aikana	"Kesän kuumin tarjous on täällä – tarttumalla kausilipputarjoukseen säästät useita kymppettä" "Alennettu kausilippu tulee kertamaksuja edullisemmaksi jo kahden - kolmen edestakaisen viikossa tehdyn matkan jälkeen." "Nykyisen kausilippusi voimassaolo päättyy kampanjan aikana, joten ehdit mainiosti hyödyntää tarjouksen ja uusia kausilippusi alennettuun hintaan."

Läpinäkyvyys ja hallintamahdollisuus tärkeää



Sait tämän viestin, koska olet käyttänyt HSL-korttipalvelua vuoden sisällä.

Du fick detta meddelande eftersom du har använt HRT:s kortjänst inom det senaste året.

You received this message because you have used the HSL card service within the previous year.

Saat tämän uutiskirjeen joukkoliikenteen ajankohtaisista asioista noin kerran kuukaudessa. Jos haluat vaikuttaa siihen mitä viestejä ja millä kielellä meiltä saat, [muokkaa sähköpostiasetuksiasi](#).

Sait tämän liikennetiedotteen omien valintojesi tai meille antamasi postinumeron perusteella. [Muokkaa omia valintojasi](#).

Jos haluat vaikuttaa siihen mitä viestejä meiltä saat, [muokkaa sähköpostiasetuksiasi](#).

[Peruuta uutiskirje](#) | Osoitelähde: HSL:n asiakasrekisteri

[Peruuta kutsut tutkimuksiin ja kyselyihin](#) | Osoitelähde: HSL:n asiakasrekisteri

Ilmoitukset ja sähköposti

Laajat häiriöt ja muutokset
Tieto joukkoliikenteen ja HSL:n palveluiden laajoista häiriöistä ja muutoksista.

Ilmoitus matkapuhelimeen

Uutiskirje
Kooste joukkoliikenteen ajankohtaisista asioista noin kerran kuussa.

Sähköposti

Henkilökohtainen tiedotus
Saat tietoa juuri sinua koskevista palveluista ja tuotteista sekä niitä koskevista muutoksista, uudistuksista ja häiriöistä. Tiedotus perustuu antamiasi tietoihin, omiin valintoihisi sekä käyttämiisi HSL:n palveluihin.

Valitsemasi linjat, alueet ja pysäkit

Ilmoitus matkapuhelimeen

Sähköposti

Valitsemiesi linjojen yksittäiset perutut lähdöt

Valitsemasi linjat

Ilmoitus matkapuhelimeen

KOTI LIPUT REITTIOPAS LISÄÄ

Kieli
Valitse millä kielellä haluat saada HSL:ltä sähköpostia.

Suomi

Sähköpostiasetukset
Valitse mistä asioista haluat saada HSL:ltä sähköpostia.

Tiedotus

Uutiskirje
Kooste joukkoliikenteen ajankohtaisista asioista n. kerran kuussa.

Henkilökohtainen tiedotus
Saat tietoa juuri sinua koskevista palveluista ja tuotteista sekä niitä koskevista muutoksista, uudistuksista ja häiriöistä. Tiedotus perustuu antamiasi tietoihin, omiin valintoihisi sekä käyttämiisi HSL:n palveluihin.

Valitsemiesi linjojen peruuttamiset ja myöhästymiset

Osallistuminen joukkoliikenteen kehitykseen

Kutsut tutkimuksiin ja kyselyihin

Edut ja tarjoukset

HSL:n etuja ja tarjouksia sähköpostiin

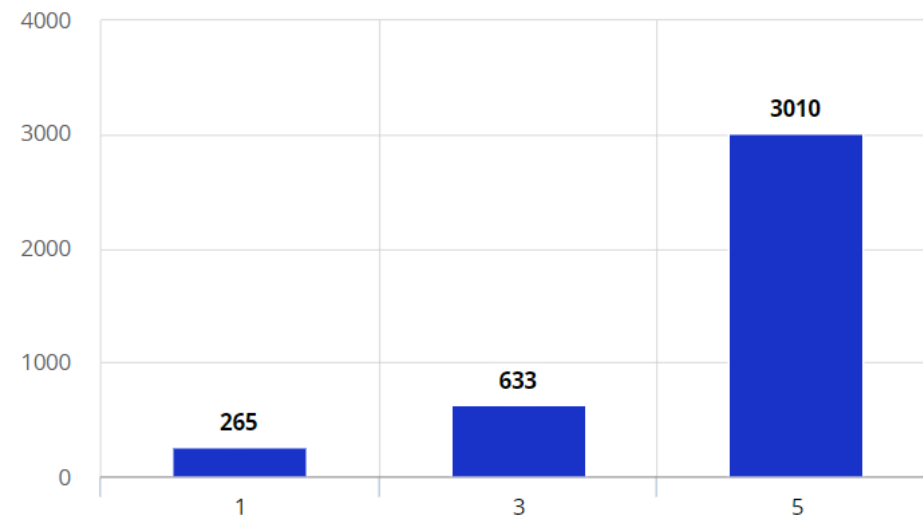
Kehitämme kohteenuksia ja sisältöjä palautteen perusteella



Oliko tämä viesti sinulle hyödyllinen?



Tyytyväisyys (1=tyytymätön, 5=tyytyväinen)



Täytin 18 kauan sitten.

Sarjalipputierotteessa ei kerrottu minä aikana sarjalipun kaikki matkat on käytettävä vai eikö sille ole mitään rajoitusta?

Hyödyllistä tietoa, kiitos ilmoituksesta!

Juuri tätä asiaa olin jo pohtinut. Nyt tiedän miten toimin. Kiitos!

Löysin viestin avulla itselleni sopivan lipputuotteen, kiitos!

Tavoite: Asiakas kokee markkinointiviestit palveluna

Olipas kerrankin hyödyllinen eli rahanarvoinen viesti!

Kiitos hyvästä lippuvinkistä ja huolehtimisesta!



Mitä enemmän tiedämme asiakkaasta, sitä paremmin voimme palvella häntä henkilökohtaisesti



Asuinpaikka

Ikä

Omat valinnat
(linjat, pysäkit)

Lippuostot
(asiakasryhmä, vyöhyke,
lipputyypit, maksutapa)

Digipalveluiden käyttö



Talouden tiedot

Auton omistaminen

Liikkumistieto

Liikkumistarve

Suhtautuminen
joukkoliikenteeseen /
arvot, asenteet

Viestintäkanavat

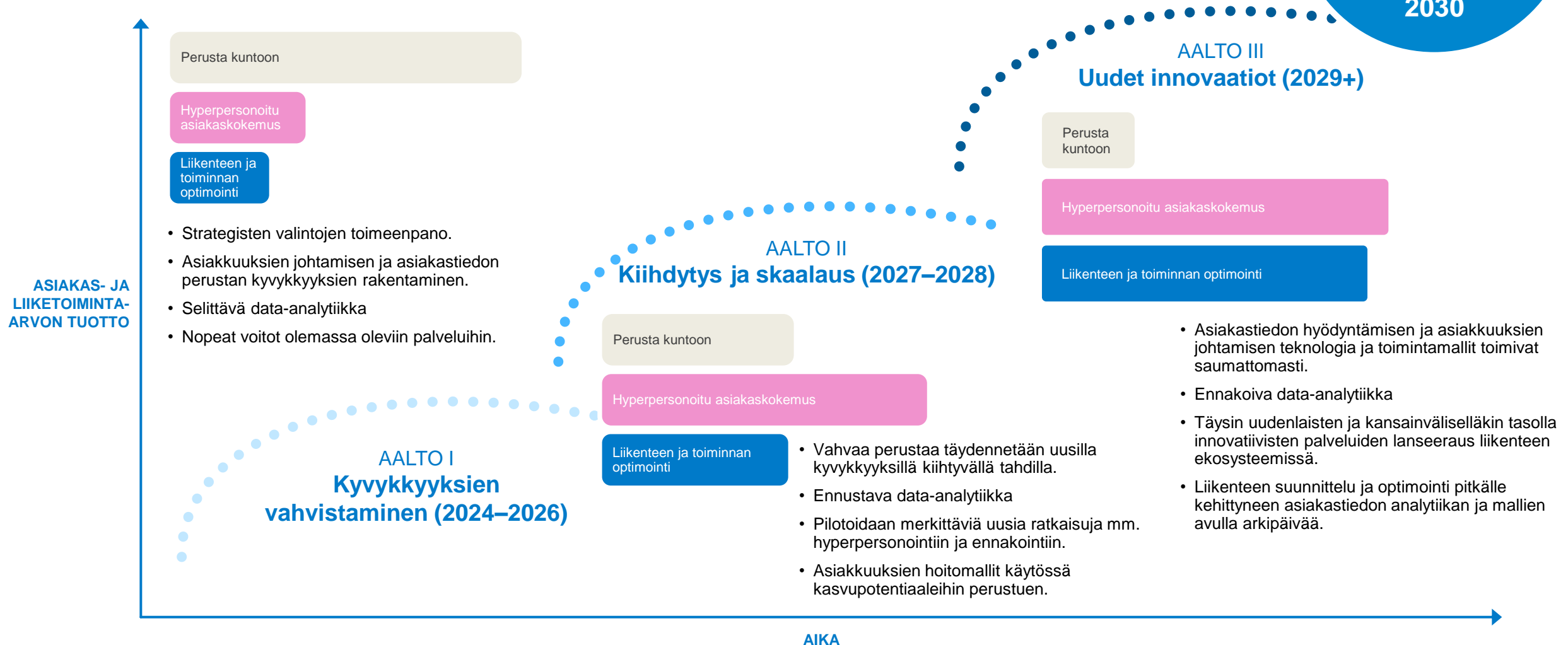
...

Tiekartan korkean tason vaiheistus

Vision toimeenpanon ensimmäiset vuodet keskittyvät perustan rakentamiseen, jonka jälkeen päästään kiihdyttämään uusien asiakas- ja liiketoiminta-arvoa tuottavien ratkaisujen kehittämistä. Kaikkia vision tavoitteita edistetään samanaikaisesti, mutta niiden painotukset vaihtelevat ajan edetessä. Eri aaltojen vaatima aika riippuu HSL:n tekemien panostusten koosta ja muutosvalmiudesta.



Maailman
asiakslähtöisin
joukkoliikenne
2030





HSL
HRT

Kaikki on mahdollista

