

Styrelsen	2021-06-30 / 07-01
Handling nr	9.4
Handläggare	Karin Wadmark
Daterad	2021-06-11
Reviderad	

**Till
Styrelsen för Västtrafik AB**

Kontaktlösa biljettköp

FÖRSLAG TILL BESLUT

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

att ge VD i uppdrag att utvidga omfattning för att utveckla kontaktlös betalning ombord till att omfatta hela zon A, med en ökning av investeringsramen om 2 mnkr för 2021.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Maria Björner Brauer

Bakgrund

Styrelsen beslutade 2021-02-26 (bilaga 1) om att bevilja investeringsmedel för kontaktlös betalning ombord, där resenären ”blippar” sitt bankkort mot en läsare på fordonet och har därmed betalt för resan och erhållit en biljett. Den beslutade investeringen omfattade kontaktlös betalning ombord på spårvagnar, båtar och stombussar i Göteborg.

I det fortsatta arbetet har en målkonflikt identifierats med arbetet med intäktssäkring och utökningen av stängd visering i Göteborg. På de bussar där stängd visering införs i Göteborg kommer bussföraren alltid att visa alla biljetter för den som stiger ombord som en del av intäktssäkringen. Att bussföraren har möjlighet att kontrollera att kunden har en giltig biljett är en central del i att denna förändring ska gå att genomföra.

Om den kontaktlösa betalningen ombord införs så som beslutat kommer det tekniska stödet för kontaktlös betalning endast att finnas på spårvagn, stombuss och båt, och inte på övriga bussar i zon A. Detta innebär att en kund som blippar sitt bankkort till exempel på en spårvagn och sedan byter till en vanlig buss kommer att ha en fortsatt giltig biljett, men som bussföraren inte har någon möjlighet att kontrollera. Om biljettkontrollen kommer ombord på bussen har de möjlighet att kontrollera biljetten, men det finns ingen utrustning ombord på bussen som kan visa att det finns en biljett kopplat till kundens betalkort.

Intäktssäkring, där införande av en väl fungerande stängd visering i Göteborg är en central del, är en av de mest prioriterade åtgärderna inom Västtrafik. Införs kontaktlös betalning i endast en del av zon A kommer detta att ge en direkt motverkande effekt på intäktssäkringen. Bedömningen är därför att kontaktlös betalning ombord inte kan genomföras som planerat, utan bör utökas till att omfatta alla bussar som har sin huvudsakliga trafikering i zon A.

De busslinjer som kör i zon A men har sin huvudsakliga trafikering utanför zon A (till exempel Linje 100/101, Stenungsundsexpressen, Lerumsexpressen etc) kommer inte att utrustas med kontaktlös betalning men bedömningen är att detta kommer att vara hanterbart då mycket få av resorna på dessa linjer sker med såväl påstigning som avstigning inom zon A.

Konsekvenser

Beslutet innebär att ytterligare ett antal bussar som trafikerar zon A kommer att behöva utrustas med hårdvara för att stödja kontaktlös betalning ombord. Detta innebär utökade inköp, ombyggnadskostnader och utbyte för kortläsare ombord på bussar.

Beslutet innebär ingen förändring i mjukvaruutvecklingen som ingår i investeringen.

Den föreslagna utrustningen av kontaktlös betalning ombord på alla fordon i zon A kommer att stärka intäktssäkringsarbetet samt ge en bättre kundupplevelse, då detta

innebär att fler kunder kommer att ha möjlighet att med betalkort köpa en enkelbiljett utan förberedelse vid ombordstigning.

Ekonomi

Den föreslagna utökningen innebär en bedömd ökning av investeringen på 4 mnkr, bestående av inköp och installation av hårdvara på ytterligare fordon.

För att hantera denna ökning genomförs omprioriteringar i driften och resursbesparingar i projektet som minskar investeringsbehovet med 2 mnkr.

Återstående 2 mnkr kräver en ökning av investeringsutrymmet för införandet av kontaktlösa biljettköp. Finansieringen hanteras genom motsvarande minskning i tidigare beslutade åtgärder inom försäljningsdomänen. Detta möjliggörs genom att dessa åtgärder genomförs mer kostnadseffektivt än planerat.

Syfte med investeringen

Syftet med investeringen är att säkerställa möjligheten att realisera den tidigare beslutade lösningen och samtidigt stärka de intäktssäkrande åtgärder som Västtrafik vidtar i Göteborg, men också att förbättra kundupplevelsen och kundernas möjlighet till användning av den tidigare beslutade lösningen.

Investering

Investeringen är beräknad till 4 mnkr och omfattar komplettering av befintlig hårdvara, av dessa hanteras 2 mnkr genom besparingar i tidigare beslutade investering.

Konsekvenser om investeringen inte genomförs

Om den föreslagna utökningen inte genomförs är Västtrafiks bedömning att den ursprungliga investeringen för kontaktlös betalning ombord kan behöva ifrågasättas i sin helhet, då de negativa effekterna för Västtrafiks intäktssäkring, kunder och ombordpersonal blir så stora att värdet av kontaktlös betalning ombord blir för litet

//

Bilaga 1: Styrelsehandling NR 10. 2 Kontaktlös betalning ombord - Tap and go, 2021-02-26

Styrelsen	2021-02-26
Handling nr	10.2
Handläggare	Karin Wadmark
Daterad	2021-02-22
Reviderad	

**Till
Styrelsen för Västtrafik AB**

Kontaktlös betalning ombord – ”Tap and go”

FÖRSLAG TILL BESLUT

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

att ge VD i uppdrag att utveckla kontaktlös betalning ombord, med en investeringsram om 17 miljoner kronor för 2021, under förutsättning att kvarstående risker är hanterade.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Maria Björner Brauer

BAKGRUND

Kontaktlös betalning i kollektivtrafiken innebär kortfattat att resenären ”blipper” sitt bankkort mot en läsare på fordonet och har därmed betalt för resan och erhållit en biljett. Det fungerar precis som kontaktlös betalning i en butik, vilket är ett vanligt sätt att betala idag. Kontaktlös betalning ombord är väl etablerat internationellt och finns också på flera ställen i Sverige.

Kontaktlös betalning innebär också ett säkert sätt att betala utan att fysiskt vidröra några knappar, någonting som blir viktigt i samband med smittsäkerhet i spåren av Covid.

Inga förberedelser krävs, alla personer med ett giltigt bankkort kan resa. Det är speciellt viktigt för sällanresenärer och besökare som inte känner till hur man betalar inom Västrafiks område och för vilka steget att ladda ned appen Västrafik To Go blir för stort.

Analyser visar att den oplanerade resan ofta inte blir betald alls, det vill säga det blir en oavsiktlig fuskåkning. Möjligheten att betala med sitt bankkort med ett enkelt blipp, kommer då att bidra till intäktssäkring. Resenärer som idag har viljan att göra rätt för sig och betala för sin biljett, men som av någon anledning inte har möjlighet, till exempel på grund av tekniska problem, urladdad telefon, för långt avstånd till butik eller ombud för att köpa biljett, har nu ytterligare ett alternativ att kunna betala för sin resa.

Västrafik har studerat möjligheterna att tekniskt kunna erbjuda kontaktlös betalning på liknande sätt som SL, Skånetrafiken och Östgötatrafiken gör. Det mest fördelaktiga och kostnadseffektiva sättet att åstadkomma detta är att köpa en etablerad tjänst av leverantören VIX, som idag levererar systemet bakom Västrafikkortet med tillhörande hårdvara, i detta fall de befintliga kortläsarna ombord. I Bryssel finns redan den lösning VIX presenterat för Västrafik. Västrafik kan alltså nyttja befintlig hårdvara till ytterligare en tjänst och därmed maximera nyttan av redan gjorda investeringar.

Västrafik har analyserat andra betalkanaler, och kommit fram till att besparingar på nuvarande försäljningsautomater på spårvagn och båt kan göras. Det finns biljettautomater ombord på spårvagnar och båtar som säljer pappersbiljetter. Ett införande av kontaktlös betalning på spårvagn och båt medför att försäljningsautomaterna kan tas bort, och genom det kan stora delar av investeringen och kostnaderna för kontaktlös betalning räknas hem. För kunderna erbjuds alltså fortfarande biljettförsäljning ombord på spårvagn och båt, fast på ett mer modernt sätt där kunderna använder samma enkla beteende som för andra köp i samhället.

Förslaget är att i ett första steg införa kontaktlös betalning ombord på spårvagnar, båtar och stombussar i Göteborg, det vill säga i den trafik som även i framtiden kommer att ha öppen påstigning i alla dörrar och där andelen turister och besökare är stor året om. I och med ett sådant begränsat införande kan Västrafik utvärdera effekterna och eventuellt planera för utökning till fler delar av regionen.

KONSEKVENSER

Initialt kommer det att säljas enkelbiljett Zon A, vuxen, giltig i 90 minuter på alla spårvagnar, båtar och stombussar. Gruppbiljett, ungdomsbiljett och dygnsbiljett som i dagsläget säljs i biljettautomater på spårvagn och båt kommer inte att erbjudas. 90% av försäljningen på spårvagn är vuxenbiljetter. Biljetten kan endast köpas ombord på spårvagn, båt och stombuss men kommer att gälla för resa i hela zon A. Att kontaktlösa köp av enkelbiljetter nu kommer att erbjudas även ombord på stombussar blir en stor förbättring jämfört med idag då ombordköp i Göteborg hittills endast är möjligt på spårvagn och båt.

Att införa kontaktlös betalning innebär en relativ stor insats för Västtrafik. Det kommer innebära att omfördela resurser på kort och lång sikt och förbereda organisationen och kunder på ett nytt betalsätt. Bland annat kommer det att behövas ett verktyg för kundservice för att kunna hjälpa kunden vid problem med betalning, kunden ska själv kunna se sina transaktioner på sitt konto och ekonomiavdelningen behöver lägga till nya transaktionsflöden. Den föreslagna lösningen finns etablerad på flera ställen i världen och det stora utvecklingsarbetet görs av leverantören men viss utveckling, drift och fortsatt förvaltning behöver ske internt på Västtrafik. I den totala bedömningen av förslaget ser Västtrafik att komplexiteten av IT-landskapet kring biljettförsäljning/betalning ökar med införandet av "Tap and go". Det innebär i det korta perspektivet en ökad risk för minskad flexibilitet/ökad kostnad vid fortsatt utveckling av betalningslösningar. Denna risk hanteras långsiktigt i arbetet med försäljningskanalstrategi som förväntas leda till en konsolidering och förenkling av lösningarna inom området.

EKONOMI

En kalkyl för införandet av kontaktlös betalning över en femårsperiod med investeringar, införandekostnader och drift, är framtagen där den totala kostanden för perioden är beräknad till ca 38 mnkr.

Detta ställs mot den besparing som en utfasning av biljettautomaterna på spårvagnar skulle innebära, vilken är beräknad till ca 33 mnkr. Besparingen består dels av drift och förvaltningskostnader för perioden, dels av att undvika genomföra nödvändiga reinvesteringar.

Kostnaderna för 2021 beräknas bli 7–8 miljoner kronor, främst bestående av tidigarelagda avskrivningar av de nuvarande försäljningsautomaterna på spårvagn och båt samt kommunikations- och marknadsföringskostnader. Dessa kostnader hanteras genom omprioriteringar inom budgeten så att resultatet för 2021 inte påverkas.

Resultatpåverkan per år

Tap and Go Spårvagn, stombus, båt - kalkyl per år	2021	2022	2023	2024	2025	2026 S:A	
Kanalkostnad, drift och underhåll		-1 200	-1 200	-1 200	-1 200	-1 200	-6 000
Kommunikation och utbildning	-2 200	-2 200					-4 400
Avskrivning investering Vix		-2 160	-2 160	-2 160	-2 160	-2 160	-10 800
Anpassningar andra system		-530	-530	-530	-530	-530	-2 650
Projektledning		-560	-560	-560	-560	-560	-2 800
Tidigarelagd avskrivning TVM	-5 500	-5 500					-11 000
Skrotning/avinställtion TVM		-500					-500
S:a Kalkyl Tap and Go	-7 700	-12 150	-4 450	-4 450	-4 450	-4 450	-38 150

TVM besparing - kalkyl per år	2021	2022	2023	2024	2025	2026 S:A	
Kanalkostnad, drift och underhåll		1 600	3 200	3 200	3 200	1 600	12 800
Resurs tillgänglig annat system		175	350	350	350	175	1 400
Eliminera inköp bankkortshårdvara		1 175	1 175	1 175	1 175	1 175	5 875
Eliminera uppgradering stöd kontaktlös		1 100					1 100
Avskrivning restvärde		3 200	3 200	3 100	1 500		11 000
Skrotning/avinställation						500	500
S:a Kalkyl besparing TVM	0	7 250	7 925	7 825	6 225	3 450	32 675

SYFTE MED INVESTERINGEN

Syftet med investeringen är att skapa mer smittsäker möjlighet att betala, att erbjuda sällanresenärer ett modernt och friktionsfritt sätt att betala för kollektivtrafik på samma sätt som för annat i samhället, samt att skapa bättre förutsättningar för intäktssäkring. Inte minst kan en annars nödvändig reinvestering av gamla biljettautomater på spårvagnar undvikas.

INVESTERING

Investeringen är beräknad till 17 mnkr och omfattar komplettering av befintlig hårdvara samt integrationer och funktions- och säkerhetstester.

RISK

Den föreslagna lösningen för ”Tap and go” behöver certifieras (PCI-DSS*) senast i december 2021. Tidsgränsen beror på att Västtrafik har valt att använda befintlig hårdvara vilket är mest kostnadseffektivt. Den risk som behöver hanteras handlar om att certifieringen inte blir klar i tid. Västtrafik bedömer att en certifieringen under 2021 är möjlig förutsatt att beslut om investering fattas senast i vecka 9.

Innan certifieringen kan starta krävs ett utvecklings- och integrationsarbete mellan teknikleverantör och betaltjänstleverantör. För att hantera risken behöver Västtrafik få en försäkran från leverantörerna att utveckling och certifiering kan slutföras i tid. Arbetet med denna försäkran är i sin slutfas.

**Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) är en certifiering som krävs för att optimera säkerheten kring användningen av kredit- och bankkort.*

KONSEKVENSER OM INVESTERINGEN INTE GENOMFÖRS

Möjligheten till ett kompletterande tillköp och utnyttjandet av befintlig hårdvara uteblir. Om inte denna investering görs nu blir det tidigast möjligt att införa kontaktlös betalning med nya kortläsare och nytt tillhörande system 2025.

I ett kortsiktigt perspektiv kommer resandet att ha förändrats när restriktionerna kring Covid släpps och det spås bli en fortsatt hög grad av distansarbete och behov av nya sätt att köpa biljetter krävs. Kontaktlös betalning med ett enkelt blipp är ett sätt att sänka tröskeln och göra det enkelt att börja resa både för kunder som avstått resor under pandemin och för helt nya kunder. Om investeringen inte genomförs missar Västtrafik den möjligheten.

Göteborg satsar stort på besöksnäringen och om Västtrafik inte möter den kommer tillfälliga besökare och turister även fortsättningsvis ha svårt att köpa biljett och den oplanerade fuskåkningarna att fortsätta.

Västtrafik kommer att behöva reinvestera i försäljningsautomater på spårvagnarna till en kostnad av 33 mkr, utan att det skapar möjlighet att utveckla den försäljningskanalen till andra trafikslag eller möta nya kundbehov.

//