



# Matkahuollon liiketoimintamuutos – lipunmyynnin ja asiakaskokemuksen digitalisointi

Petri Lindqvist, Johtaja – matkapalvelut



Henkilöstö

**389**

Liikevaihto

**94.7 M€**

Palvelupisteet

**2,300**

Liikevoitto

**0.5 M€**



Investoinnit

**3.4 M€**



Myydyt matkat

**8.1 milj.**

Kuljetetut paketit

**20 milj.**



Päästöt (WTW) /  
paketti, gCo2e


**381**

Suomen arvostetuimmat  
matkustaja- ja pakettipalvelut

Bändien arvostus -tutkimus 2023, Taloustutkimus Oy







Kun autot valtasivat maantiet  
hevosilta,  
perustettiin matkahuolto vuonna 1933  
mullistamaan ihmisten ja  
tavaroiden liikkumista.

# Matkamme



Suomen arvostetuin ja luotetuin pakettipalvelu- ja matkustajapalvelubrändi (Taloustutkimus 2022, 2023)

1933–

Yrityksen perustaminen

Matkahuolto hoitamaan koko maan linja-autoasematoimintaa ja tavarakuljetuksia

1996

Digitalisoinnin alku

Matkakorttien valtakunnallinen käyttöönotto alkoi ja ensimmäiset verkkosivut tulivat käyttöön

2003–2007

Digitalisoinnin jatkumo

2003 Saapumisilmoitukset tekstiviesteillä ja sähköpostilla sekä asiakkaille mahdollisuus seurata paketteja netissä

2007 Matkalippujen myynti Verkkosivuilla käynnistyi

2011–2015

Verkoston kehitys

2011 Pakettien lähettäminen koko 1200:n pisteen verkostosta aktivointikoodilla

2015 Ensimmäisten paketti automaattien käyttöönotto

2019–2023

Transformaatio

Yhtiön modernisointi ja digitaalinen transformatio

Pakettipalveluiden tuotantomallin uudistaminen

Uuden strategian ja arvojen luonti

2020 Reitit ja Liput – mobiilisovellus

2021 Paketit – mobiilisovellus

2024–2027

Taloudellisesti menestyvä, asiakaslähtöinen ja vastuullinen paketti- ja matkapalveluyhtiö joka tuottaa vahvaa omistaja-arvoa

Uuden strategian toimeenpano

Arvo johdettu yhtiö

# Matkahuolto muutoksessa – Useita merkittäviä transformatioita viime vuosien aikana samanaikaisesti



- Paikallisesti ohjatusta valtakunnalliseen, keskitettyyn toimintamalliin
- Tase ketteräksi – Kiinteistöistä luopuminen
- Tuotantomallin muutokset
  - Paketit busseista rekkoihin
  - Luopuminen asematoiminnoista
  - Asiamiestoiminnan alasajo
  - Alueellisen toiminnan ulkoistaminen
- Toiminnan digitalisointi
  - Perinteisen lipunmyynnin lopettaminen – Liput verkosta tai mobiilisovelluksesta
  - Käteisen rahan käsittelyn lopettaminen
  - Mobiilisovellukset kuluttajille
  - Sähköiset palvelut lähettävälle asiakasyrityksille
- Omistaja-arvon tuottamisen mallin muutos
  - Tilityksistä osingonmaksuun
- Asiakasportfolion merkittävä muutos
  - Postnord kumppanuuden korvaaminen omilla asiakkaila





# Miksi matkalippujen digitalisaatio Matkahuollossa?

## Taustaa

- Kaukoliikenteen- ja pienempien kaupunkien kaupunkiliikenteen matkustajamäärät ovat vähentyneet merkittävästi vuosien saatossa ja koronapandemiaa edeltävään tasoon ei ole paluuta. Yhteiskunnan tukema liikenne on kasvanut ja markkinaehtoinen vähentynyt
- Matkustajien ostokäyttäytyminen on muuttunut. Perinteinen asemilta ja asiamiehiltä tapahtuneen lipunmyynnin määrä romahti ja asiakaskäyttäytyminen on muuttunut pitkin matkaa
- Matkustamisen vähenemisen myötä liikevaihto tippui ja koko liiketoiminta muuttui kerralla rajusti tappiolliseksi
- Säännöllisen matkustamisen tietojärjestelmiä oli jo aiemmin kehitetty Perinteisiä matkakortteja ei kuitenkaan vielä oltu siirretty mobiiliin ja useissa tietojärjestelmissä tuli tehdä laajamittaista kehitystä
- Kelan koulumatkatukilaki uudistui siten, että osto-oikeuskäsittely sähköistettiin, johon tarvittiin rajapintatoteutus

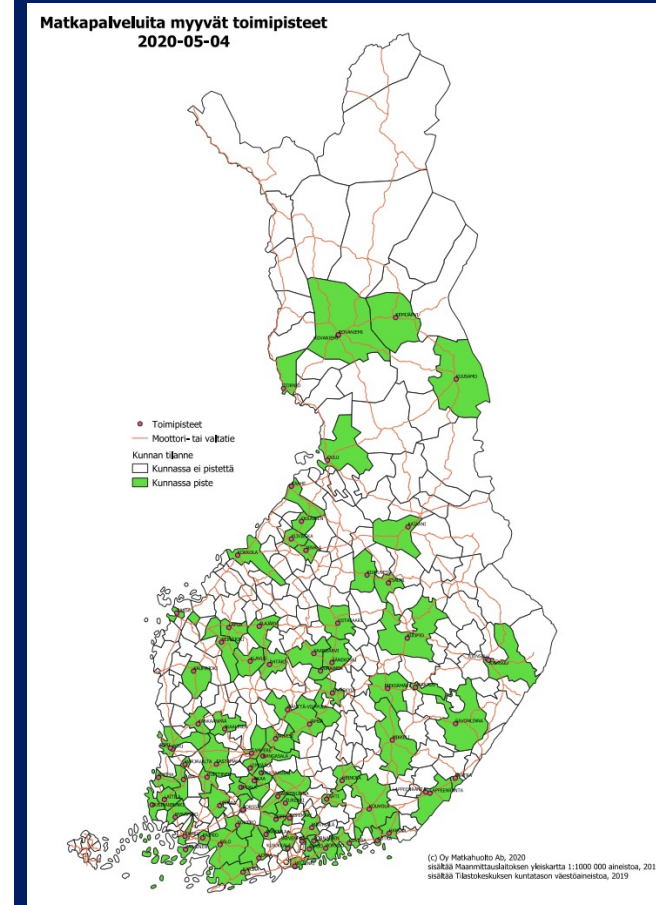
## Muutokset pähkinäkuoressa

- Lipunmyyntipisteistä ja asemapalveluista luovuttiin ja palvelu korvattiin digitaalisella palvelulla. Prosesseja yksinkertaistettiin ja manuaalisia vaiheita automatisoitiin
- Tuotteistusta, tuote-ehtoja ja hinnoittelumalleja tarkasteltiin uudelleen
- Säännöllisen matkustamisen tuotteet siirtyivät **Reitit & Liput-sovellukseen**, satunnaisen matkustamisen kaukoliikenteen lippujen suosituin ostopaikka on edelleen **nettilipunmyynti**
- Tunnistettiin erityiskohderyhmät – kaikki matkustajaryhmät eivät voi tulevaisuudessakaan käyttää mobiiliratkaisuja
- Aloitettiin matkakorttijärjestelmän uudistus niin, että se palvelee erityisesti nuorempia peruskoululaisia ja muita erityiskohderyhmiä tulevina vuosina
- Vanha matkakorttijärjestelmä poistuu käytöstä ja modernisoitu otetaan käyttöön kesällä 2024

# Luopuminen asemapalveluista

- Liiketoiminnan kannattavuuden palauttamiseksi ja jatkuvuuden varmistamiseksi asemapalveluista luovuttiin kokonaan vuoden 2023 aikana
- Lipunmyyntipisteitä oli vuonna 2020 yhteensä n. 90 kpl
- 17 linja-autoasemaa ja n. 70 asiamiestä
- Ilman nopeaa sulkemista ja lipunmyynnin digitalisointia Matkahuollolla ei olisi ollut enää taloudellisia toimintaedellytyksiä jatkaa toimintaansa
- Asemapalveluista luopuminen aiheutti myös nopean paineen lipunmyynnin digitalisoinnin edistämiseksi
- Samalla bussisteleistä ja puolustusvoimien litteroista luovuttiin

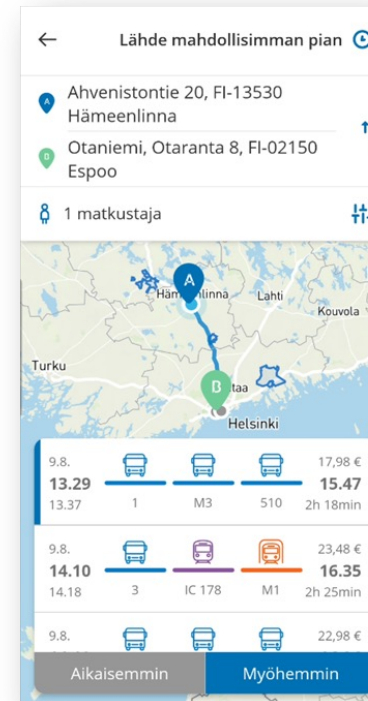
11.4.2024



7

# Reitit ja Liput -sovellus ja mobiililiput

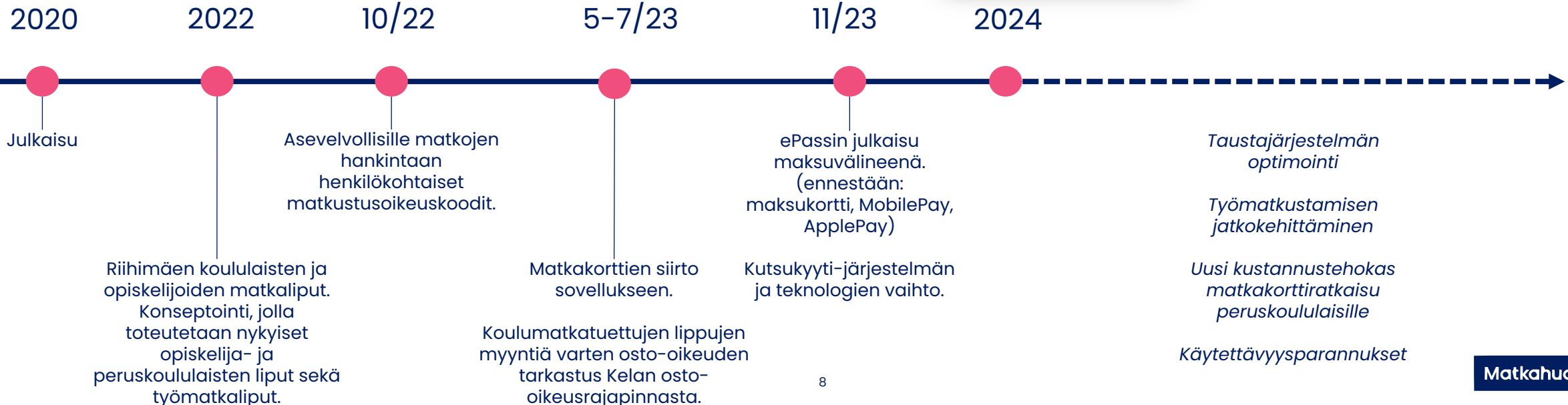
- Yhteentoimiva järjestelmä: paikallisen, seudullisen ja markkinaehtoisien liikenteen reitit ja liput samasta paikasta.
- Lippuintegraatiot: Waltti-seutua (15/17), VR, HSL, Onnibus, Vinka-kutsuliikenne (3 palvelua).
- Reittihaku ja matkaketjut
- Ohjeet sovelluksessa ja netissä
- Ilmoitukset häiriöistä ja muutoksista
- Täyttää GDPR-vaatimukset.
- Yli 300 000 latausta



Lippujärjestelmä ja myyntikanavat



Monikanavainen matkustajanformaatio





# Toteutetut muutokset pähkinänkuoressa

## Reitit ja Liput sovelluksen kehitys

Mobiilisovellus henkilöasiakkaille laajennetaan kattamaan säännöllinen matkustaminen

## Matkustuksen validointi QR koodilla

Autolaitteisiin tehdään tarvittavat muutokset QR-koodin luenta varten

## Uusi asiakaspalvelun käyttöliittymä

Asiakaspalvelukeskus pystyy palvelemaan mobiilisovellusta käyttäviä asiakkaita erilaisissa ongelmatilanteissa

## Integraatio Kelan uuteen digitaaliseen tietopalveluun

Vaatii samalla käyttäjältä vahvan tunnistautumisen

## Vahva yhteistyö liikenteen tilaajien ja liikennöitsijöiden kanssa

Neuvottelut, keskustelutilaisuudet, tiedottaminen. Satoja tilaajia ja liki 300 liikennöitsijää

## Matkustajien tiedottaminen ja opastaminen

Tiedottaminen hyvissä ajoin ja tuen tarjoaminen matkustajille muutoksen yhteydessä

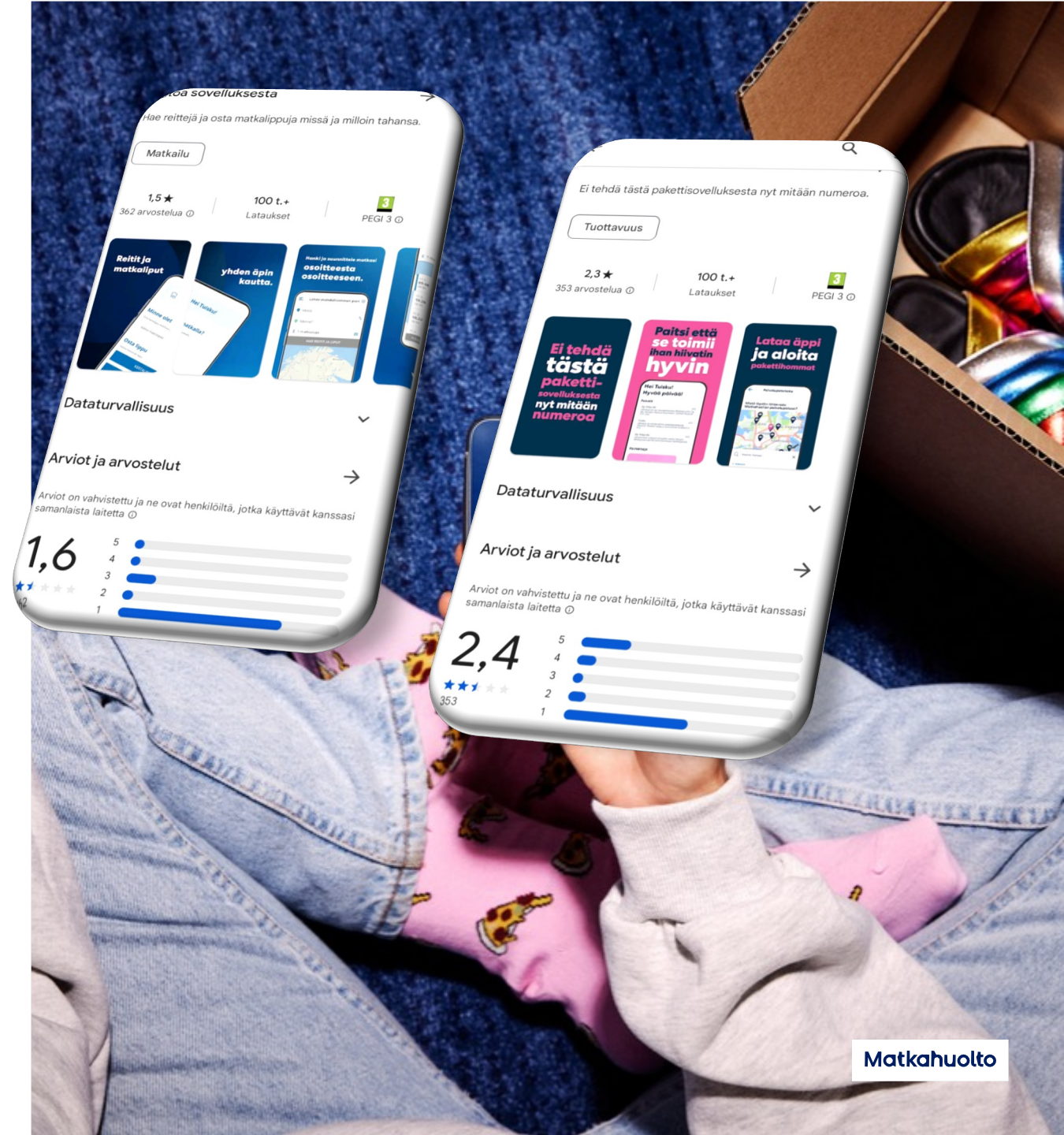
- Hyvin suunniteltuna halutut muutokset saatiin toteutettua aikataulussa, budjetin mukaisesti ja toimintaan ei syntynyt katkoksia.
- Monien riskien ja haasteiden kautta, liiketoiminnan tulos saatiin käännettyä terveelle pohjalle vuoden 2023 aikana.

# Oppeja

## Digitalisointi on ainoa keino selvitä hengissä!

- Paranna palvelua ja kustannussäästöä samaan aikaan
- Business casen pitää olla realistinen ja terveellä pohjalla jo ensimmäisistä muutosvuosista lähtien
- Start-upit eivät tahdo tällä hetkellä elää pitkään. Liikkumisen palveluissa havaittu poistumaa, ansainta on hyvin kapea
- Teknologiat happanevat nopeasti – pyri teknologiarippumattomaan tekemiseen
- Kuluttajien tarpeet eivät ole samoja, kuin kehittäjien – muista väestörakenteemme ja huomioi eri kohderyhmät
- Nerokaskaan ratkaisu ei lennä, jos ei löydy asiakkaita – muista Suomen markkinan koko
- Sovellukset ovat käyttäjien ikkuna koko toimintaasi ja toimintaympäristösi – saat pyytämättä palautteen myös muista muutoksista
- Älä oleta vaan testaa. Käyttäjät testit ja kapasiteetin varmistaminen tulee tehdä laadukkaasti
- Muista matkustajien lisäksi vahvasti myös liikennöitsijät ja muut tärkeimmät sidosryhmät

11.4.2024



Matkahuolto



# Oppeja

- Toimialan perinteinen toimija kantaa 90-vuoden arvokkaan historian mukanaan – miten voimme onnistua vielä paremmin digitalisaation matkalla jatkossa, jotta kaikki pysyvät kydyissä?

## Palvelujen tarjoaminen pelkästään digitaalisesti on yhdenvertaisuusongelma

Palvelujen digitalisoituminen nopeuttaa ja tehostaa monien asiakkaiden palvelujen käyttöä, mutta samalla asettaa monia ihmisiä eriarvoiseen asemaan. Esimerkiksi matkailupapun myyminen ennen matkaa ainoastaan verkossa tai tietyn sovelluksen kautta asettaa eriarvoiseen asemaan ne henkilöt, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia palveluita.

Muissakin alustoissa tarjotaan yhä useammin ainoastaan digitaalisten palvelukanavien kautta. Yhdenvertaisuusvaltuutettu muistuttaa, että myös yksityisten palveluntarjoajien on otettava huomioon asiakkaiden monimuotisuus ja erilaiset tarpeet palvelua suunniteltaessaan ja kehittäessään. Myös yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on todennut, että yleisille avoimien palveluiden on lähtökohtaisesti oltava esimerkiksi vammaisille henkilöille käytettävissä esteettömästi ja saavutettavasti. Tämä perustuu YK:n vammaisyleissopimukseen. Yhdenvertaisuusvaltuutettu toteaa, että vaikka palveluntarjoajilla on elinkeinonvapaus, heidän on kuitenkin noudatettava yhdenvertaisuuslain säännöksiä. Elinkeino vapauden nojalla ei voida harjoittaa välittömästi tai välillisesti syrjivää toimintaa. Erityisesti suurempien yritysten pitäisi pyrkiä etukäteen varmistamaan, että yrityksen valmistelema uudistukset eivät johda minkään asiakasryhmän syrjintään.

Lippujen myyminen ainoastaan sähköisessä palvelukanavassa saattaa tosiasiallisesti epäedulliseen asemaan sellaiset henkilöt, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia palveluita. Esimerkiksi monet ikääntyneet sekä eri vammausryhmiin kuuluvat henkilöt eivät välttämättä pysty käyttämään sähköisiä palveluita. Saavutettavaksi sovellukset eivät kykene vastaamaan sellaisten asiakasryhmien tarpeisiin, jotka eivät pysty toimimaan digitaalisessa ympäristössä. Vaikka keskimäärin väestön digitaaliset taidot oletettavasti paranevat ajan myötä, on palveluntarjoajan valmistauduttava myös tulevaisuudessa palvelemaan yhdenvertaisesti niitä ihmisryhmiä, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia järjestelmiä.

## Yhdenvertaisuusvaltuutetun kannanotto Matkahuollon lippu-uudistukseen

Yhdenvertaisuusvaltuutettu on saanut digitaalisten palveluiden suhteen useita yhteydenottoja muun muassa Matkahuollon lippumyyniin liittyen. Matkahuolto on ilmoittanut luopuvansa paperisten bussilippujen myynnistä ja siirtävänsä kokonaan digitaalisiin lippuihin.

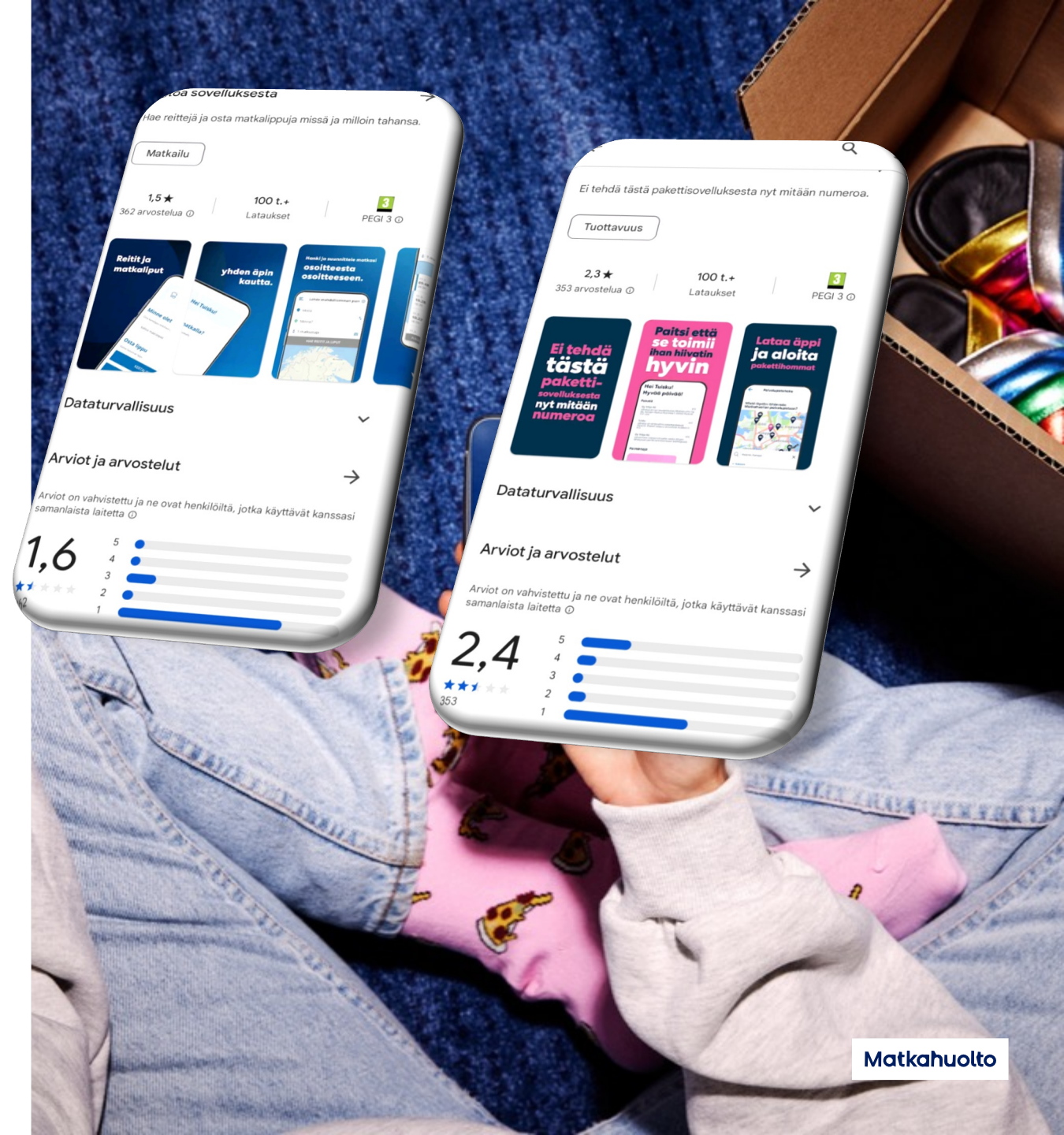
Yhdenvertaisuusvaltuutettu pyysi Matkahuollolta selvitystä, millä tavalla he ovat lippu-uudistuksessaan ottaneet huomioon yhdenvertaisuuteen ja saavutettavuuteen liittyvät seikat. Matkahuolto toteaa vastauksessaan yhdenvertaisuusvaltuutetulle, että henkilöt, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia laitteita tai sovelluksia, voivat jatkossakin ostaa kertalippuja suoraan busseista ja muista liikennöitsijöiden tai alueellisten liikenteenjärjestäjien päättämistä lippumyynikanavista, mikäli tällaisia on tarjolla. Tämä ei yhdenvertaisuusvaltuutetun näkömukana riitä varmistamaan yhdenvertaisuuden toteutumista.

Ottaen huomioon, että Matkahuolto on vakiintunut ja keskeinen toimija liikennesektorilla, on heidän otettava huomioon lippumyyni- ja muiden palvelukanavien saavutettavuus ja varauduttava palvelemaan eri asiakasryhmiä yhdenvertaisesti ja asiakkaiden erityistarpeet huomioiden.

12.12.2023



11.4.2024



Matkahuolto



Paremmiin perillä