



Porin lippu- ja  
maksujärjestelmä  
2023 alkaen

Porin Linjat Oy

# Palvelun sisältö ja kustannukset 6/2023 alkaen



## Uusi sopimus lippu- ja maksujärjestelmän tuottamisesta

Porin Linjat Oy kaupungin sidosyksikkönä tahtoo edesauttaa toiminnallaan matkustajamäärien lisääntymistä ja joukkoliikenteen kulkutapaosuuden kasvua. Toimivilla teknisillä ratkaisuilla madalletaan kynnyistä linja-auton käyttöön. Lippu- ja maksujärjestelmä tuotetaan jatkossakin yhteistyössä joukkoliikenneviranomaisen kanssa ja yhtiön omana työnä käyttäen apuna paikallisia ja kotimaisia yrityksiä.

Lippu- ja maksujärjestelmäsopimuksen vaikutus tällä hetkellä Porin Linjat Oy:lle on kaksi henkilötyövuotta.

Lippu- ja maksujärjestelmän osalta Porin Linjat ehdottaa uuden, kestoaltaan 6+2 vuotisen, LMJ-sopimuksen tekoa.

Pitkä sopimus mahdollistaa pitkäjänteisen kehitystyön, jossa voidaan hyödyntää yhtiön tietotaitoa, kerättyjä asiakaspalautteita ja olemassa olevia tekniikoita.

Sopimuksen kesto yhdenmukaistetaan voimassaolevan hankintasopimuksen kanssa. Sopimus sisältää aiemmin keskusteluissa ja asiakaspalautteissa korostuneiden kehityshankkeiden toteuttamisen.

Sopimuksen uusi arvo 6/2023 alkaen tulisi olemaan 19.000 €/kk. (ALV 0%), indeksitarkastus tehdään vuosittain.

Ehdotettu palvelukokonaisuus on kuvattu seuraavilla sivuilla:

# Asiakaspalvelu ja myynti

## Latauspisteverkosto

	Arkisin	Lauantaisin	Sunnuntaisin
<b>R-kioski:</b> Yrjönkatu 13	07:00 - 20:00	08:00 - 20:00	10:00 - 18:00
<b>R-kioski:</b> Kauppatori	06:00 – 21:30	08:00 – 21:30	09:00 – 21:00
<b>R-kioski:</b> Vähärauma, Vähäraumantie 43	07:30 – 21:00	09:00 – 21:00	suljettu
<b>K-market:</b> Pihlava, Kiviaidantie 11	07:30 – 21:00	08:00 – 21:00	10:00 – 21:00
<b>Sale:</b> Lavia, Tampereentie 5-7	07:00 – 22:00	07:00 – 22:00	09:00 – 22:00
<b>Sale:</b> Reposaari, Kaivokatu 7	07:00 – 21:00	07:00 – 21:00	10:00 – 21:00
<b>S-market:</b> Noormarkku, Finppyntie 10	07:00 – 22:00	07:00 – 22:00	10:00 – 22:00
<b>Prismat:</b> Länsi-Pori ja Mikkola	07:00 – 22:00	07:00 – 22:00	09:00 – 22:00
<b>Puuvillan Infola:</b> Siltapuistokatu 14	10:00 – 17:30	10:00 – 17:00	suljettu
<b>R-kioski:</b> Ulvila, Tehtaantie 2	07:30 – 21:00	08:00 – 21:00	09:00 – 21:00
<b>Sale:</b> Vanha-Ulvila, Ravanintie 1	07:00 – 23:00	07:00 – 23:00	09:00 – 23:00

## Myynti ja latauspisteet

	Arkisin	Lauantaisin	Sunnuntaisin
<b>Porin Linjat Oy:</b> Yrjönkatu 13 Palvelukeskus Porina Puh. <a href="tel:0447012933">044 701 2933</a>	ma - to 10:00 - 16:00 pe 10:00 - 15:00	–	–
<b>Puuvillan infola</b> Siltapuistokatu 14 Puh. <a href="tel:0444343892">044 4343892</a>	ma-pe 10:00 - 17:30	10:00 - 17:00	-

Matkakortin lataus: [www.porinlinjat.fi](http://www.porinlinjat.fi)

Mobiilisovellus matkustamiseen: Kyyti Likel

Asiakaspalautteiden käsittely ja tilastointi, raportointi eteenpäin. Mm. aikataulu-, lipputuote- ja reittineuvonta sekä löytötavaroiden hallinta.

# Asiakaspalvelu ja myynti



Yhtiön palkkalistoilla oleva asiakaspalveluhenkilö työskentelee myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä kaupungin asiakaspalvelupisteessä.

Varahenkilön asettaa Porin Linjat Oy tarvittaessa.

Kauppakeskus Puuvillan kanssa on sovittu matkakorttien täydentävästä myynnistä ja latauksesta.



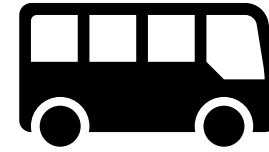
Palvelua täydentäviä latauspisteitä on Porissa ja Ulvilassa yhteensä kymmenkunta. R-kioskeja, SALE, K-Market, Prisma...



Kyyti Likel - mobiilisovellus ja matkakorttien nettilataus. Maksutapoja lisätään lipunostoon.

Kaikki loput matkakorttituotteet siirretään myös mobiiliin (kuukausikortti, koululaisliput).

Matkakortit lisätään tunnistepohjaiseen järjestelmään.



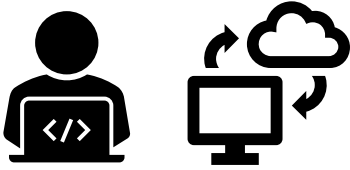
Päivittäinen asiakaspalautteiden käsittely ja jäsentely.

Yhtiön liikennetoimiston henkilökunta ja kuljettajat auttavat päivittäin erilaisten asiakastilanteiden käsittelyssä. Mm. aikataulu-, lipputuote- ja reittineuvonta sekä löytötavaroiden hallinta.

Autoissa QR-koodinluku.

Lähimaksaminen linja-autoissa otetaan käyttöön.

# Ylläpito, kehitys, laitekanta ja informaatio



Asiakastietojen hallinta, taustajärjestelmät ja avoimet rajapinnat.

Reagoinnista virheisiin ja virheistä toipumiseen on kulunut < 2 tuntia (esim. lippujen toimintahäiriöt).

GDPR:n mukaan. Turhaa tietoa ei kerätä.

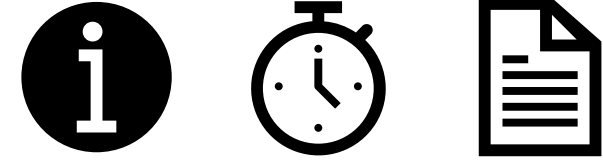


Asiakaslähtöinen kehitys. Yhtiön henkilöstön kokemus ja näkemys tukevat kehitystyössä.

Digipalveluiden esteettömyysratkaisut tehdään asiakaslähtöisesti saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Puolesta-asiointimahdollisuus.

Rahastuslaitteet ajoneuvoissa ovat varustettu QR-koodinlukijapistoolein ja GPS-paikantimin. Koneet ovat yhtiön hankkimia ja ylläpitämiä. Ohjelmistokehitystä tehdään käytettävyyden parantamiseksi.

Koneiden tiedonsiirtonopeudet on päivitetty 3G → 4G, jolloin asiakaskokemus ja matkustusdatan tarkkuus paranevat. Vasteaika toiminnoille pienenee.



Pysäkkikohtaiset tarkat pysäkkiaikataulut, irtoaikataulut linja-autoihin, mobiilisovellus ja verkkosivusto. Verkkosivuston ulkoasu yhdenmukaistettu mobiilipalvelun kanssa.

Yhtiö suunnittelee aikataulujen ulkoasun ja tekee tarvittavat konversiot julkaisumediasta riippuen.

Pysäkkikohtaisen raportoinnin tarkkuus, ts. miten sijainti yhdistyy rahastustapahtumaan, on yli 99 %.

Sovellukseen pysäkkikohtainen reaaliaikainen saapumisennuste