



Lokalt anpassad,  
miljövänlig stadstrafik  
i världsklass



# Specialister på stadstrafik i både små och stora städer

- **Skräddarsydda, lokala lösningar för varje stad**  
Kundbehov, trafiknät, organisation,  
marknadsföring
- **Brett trafikutbud**  
Buss + spår + båt
- **Del av franska Groupe Keolis**  
Kunskap och drifterfarenhet från 12 länder och tre  
kontinenter.



# Lokalt anpassad miljövänlig kollektivtrafik

- Resenärernas behov
- Trafikhuvudmännens krav
- Linjenät, tidtabeller, biljettyper, information, marknadsföring

# Fördubblat resande i Sundsvall

Ett samarbete mellan tre målinriktade parter:





# Keolis i Sundsvall

|                    |                                                    |
|--------------------|----------------------------------------------------|
| Nettoavtal:        | för stadstrafik                                    |
| Brutto/incitament: | för förortstrafik                                  |
| Omsättning:        | ca 184 mkr                                         |
| Biljettintäkter:   | c:a 62 mkr (stadstrafik)                           |
| Antal resor/2010:  | 6,5 milj resor<br>(i Stadstrafiken 4,8 milj resor) |
| Avtalsperiod:      | 2005 – 2014 (2013 bruttoavtalen)                   |
| Antal bussar:      | 101                                                |
| Antal förare:      | 220                                                |



# Sundsvall i Sverige

- Sveriges 19:e största tätort
- Invånare: 96 000

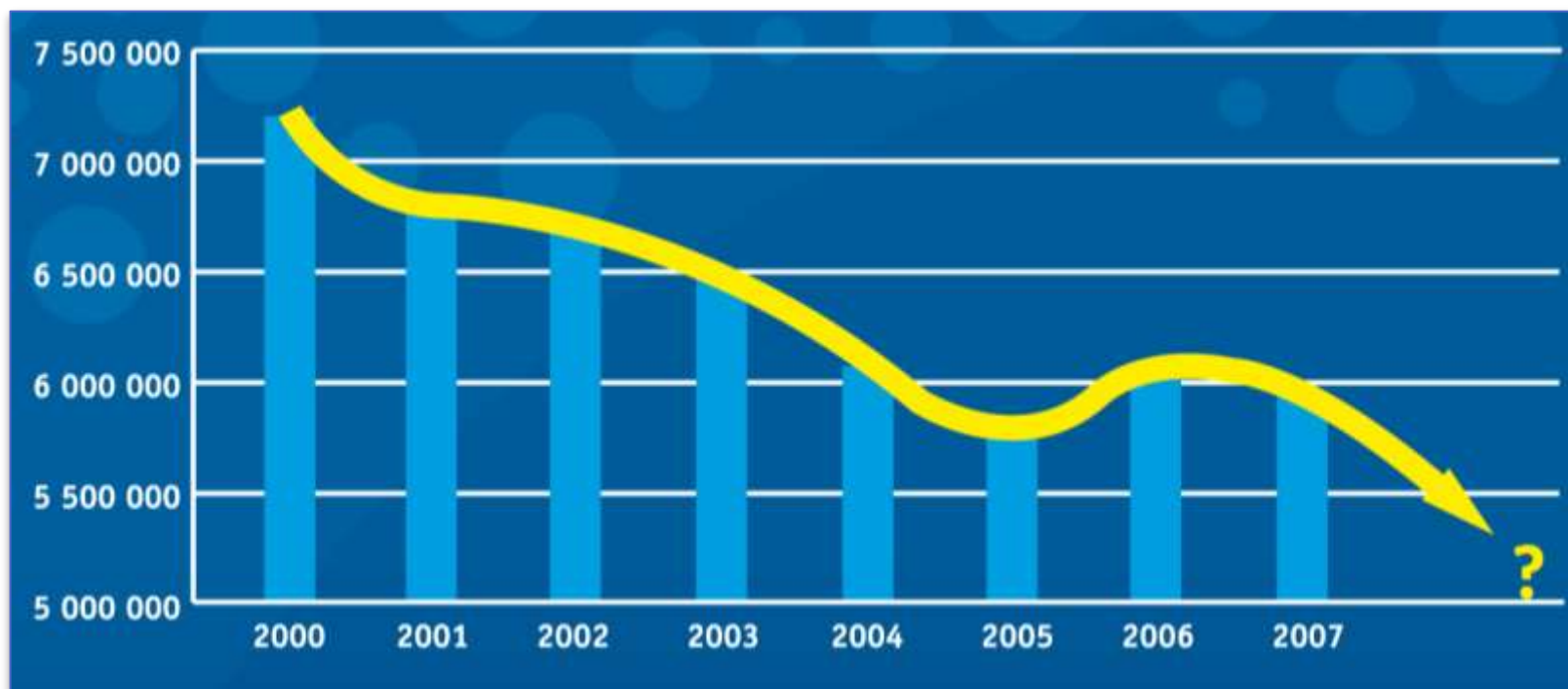




# Utgångsläget

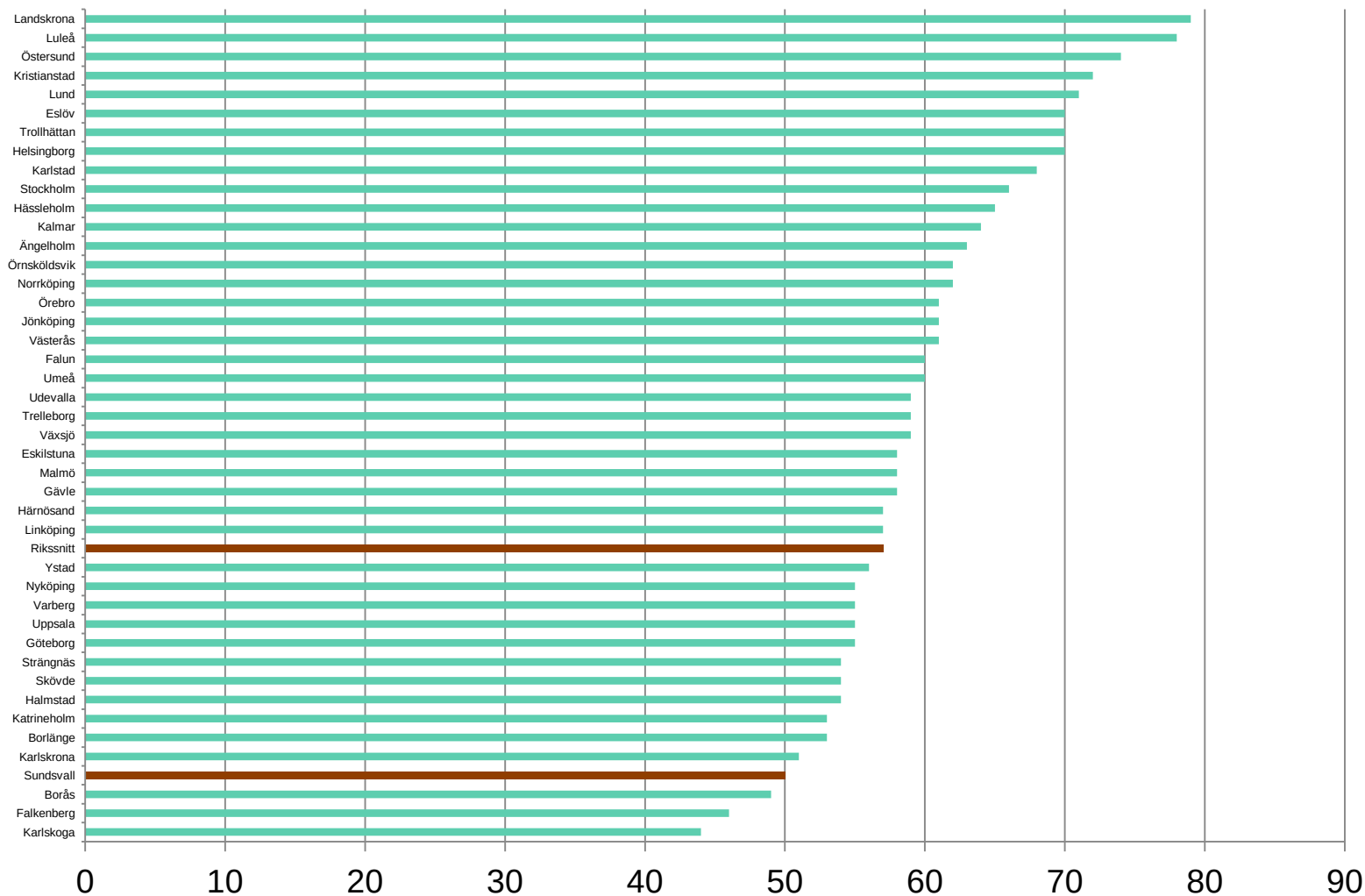
- Kraftig minskning av det kollektiva resandet
- Ökad inflyttning men minskat resande
- Sjunkande NKI
- Miljöpåverkan måste minskas
- Dålig lönsamhet
- Stark bilkultur
- Marknadsandel ca 10 % (rikssnitt 14 %)

# Resor per år

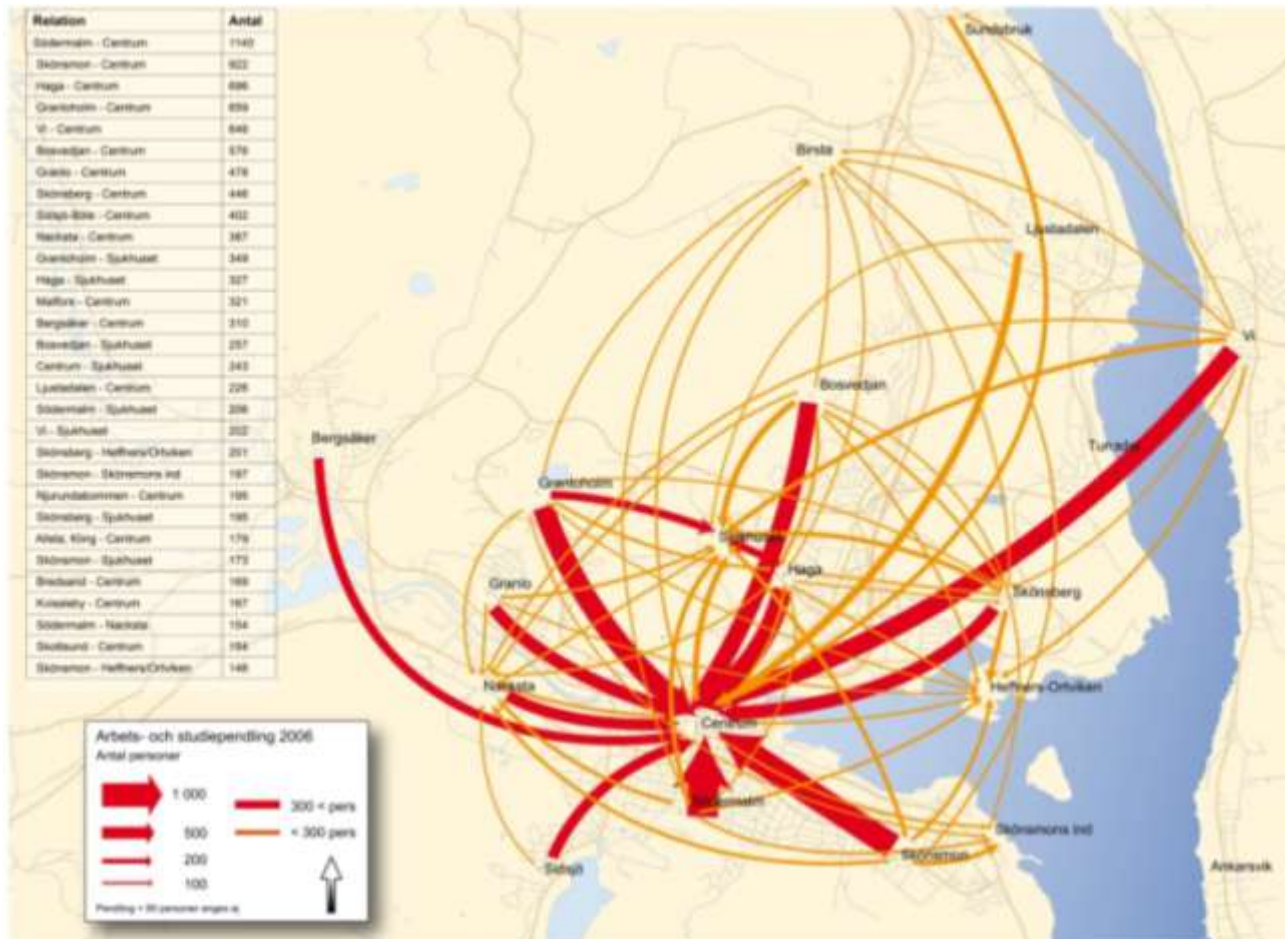




# Rang kundnöjdhet 2007



# Outnyttjad potential

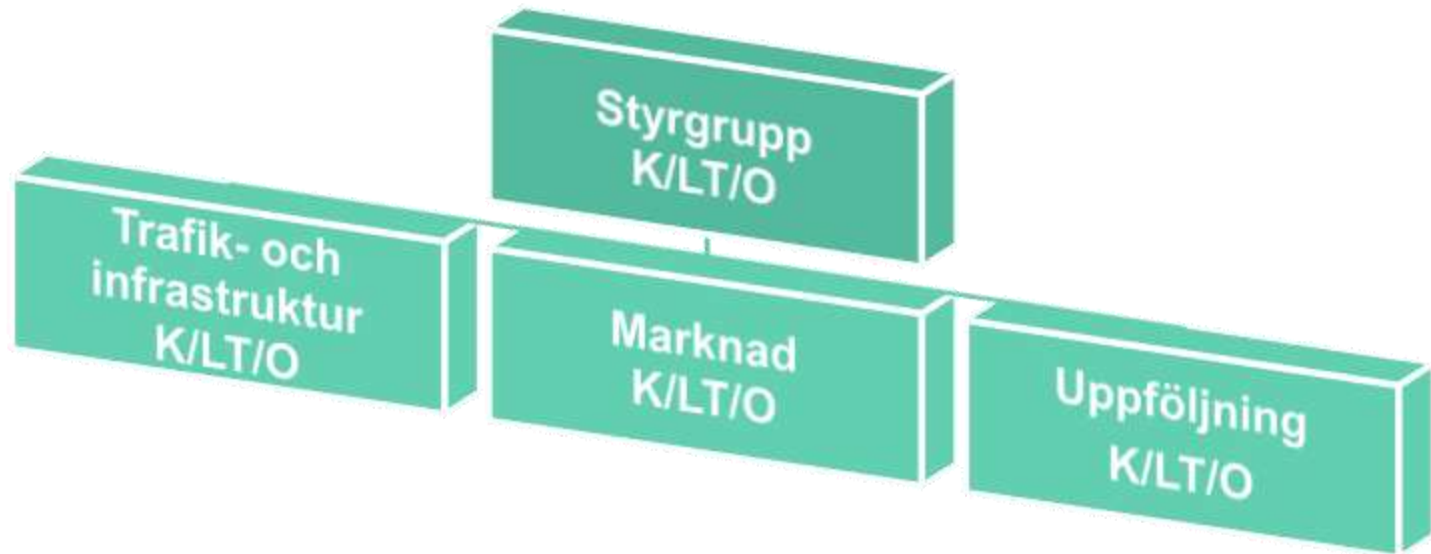


Våren 2008:



**Nu har vi bestämt oss:  
Tillsammans ska vi  
vända utvecklingen.**

# Vi arbetar gemensamt



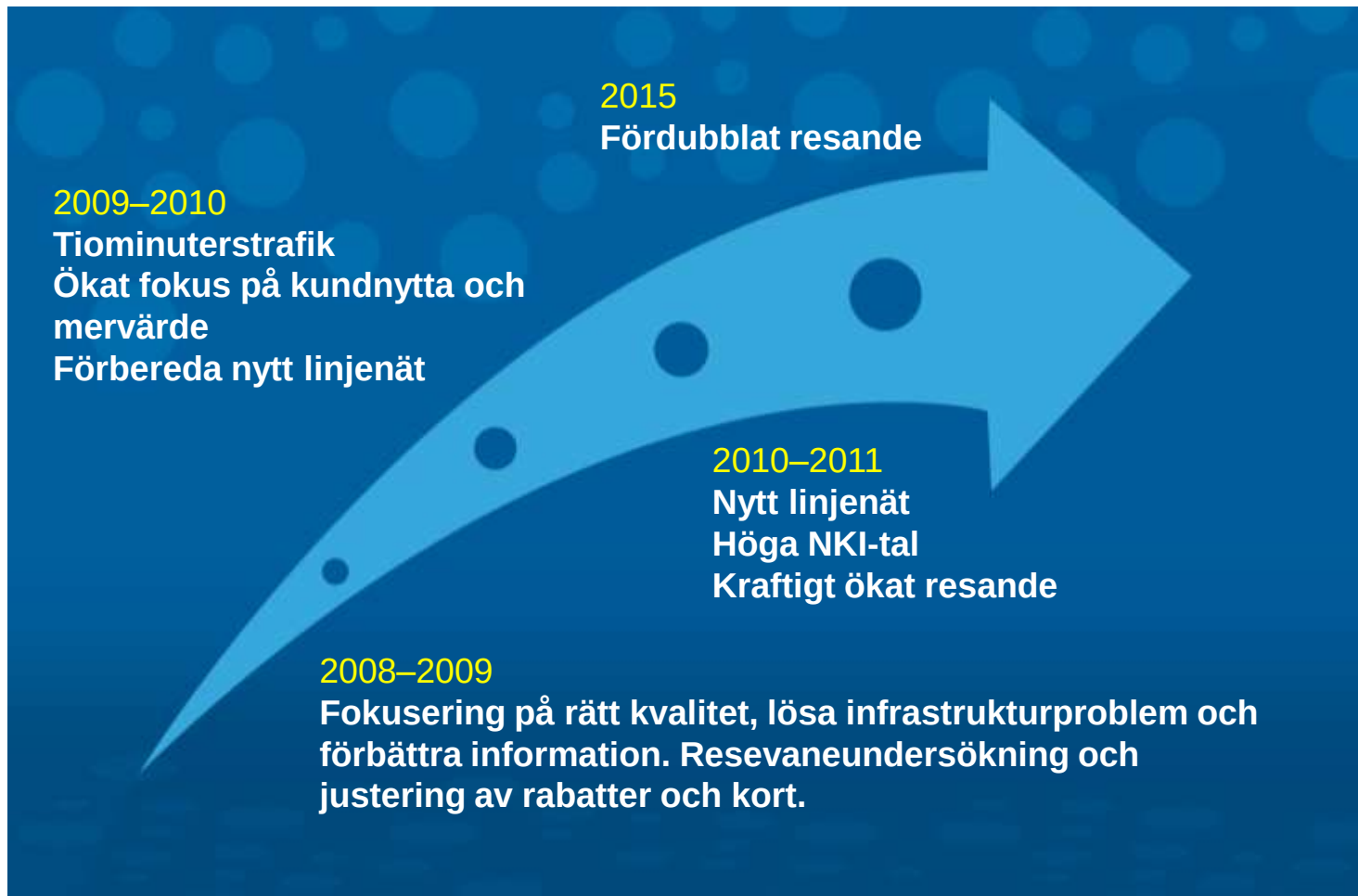


## Våra gemensamma mål

- Fördubblat resande till 2015 = +4 miljoner resor/år
- Höjda NKI-resultat till 85 %
- Minskad miljöbelastning
- Ökad lönsamhet
- Ökat förtroende för kollektivtrafiken, Din Tur och Keolis Sverige
- Ökad kundupplevelse av service och kommunikation



# Tidsplan



## Vi förändrar:

Krångligt

Andrahandsalternativ

Myt

Köra buss

Defensiv

Gamla hjulspår

Enkelt

Det självklara valet

Kunskap

Skapa nöjda kunder

Offensiv

Nya vägar

# Drivkrafter vid val av färdmedel



Källa: IPSOS



# Förändringar 2009 - 2011

- Omförhandlingar
- Linjenätet och turtäthet
- Kort och rabatter
- Aktiv marknadsföring
- Trafikinformation
- (Tidtabellen i mobilen)
- Resvaneundersökning/analys



# Kartläggning och analys

- GPS-loggning
- ATR-undersökning
- RVU genom Bästa Resan  
6 000 urval, 2 100 svar  
Bussen 9 % marknadsandel  
4 av 10 bilresor är kortare än 5 km = stor potential
- Linjenätsanalys

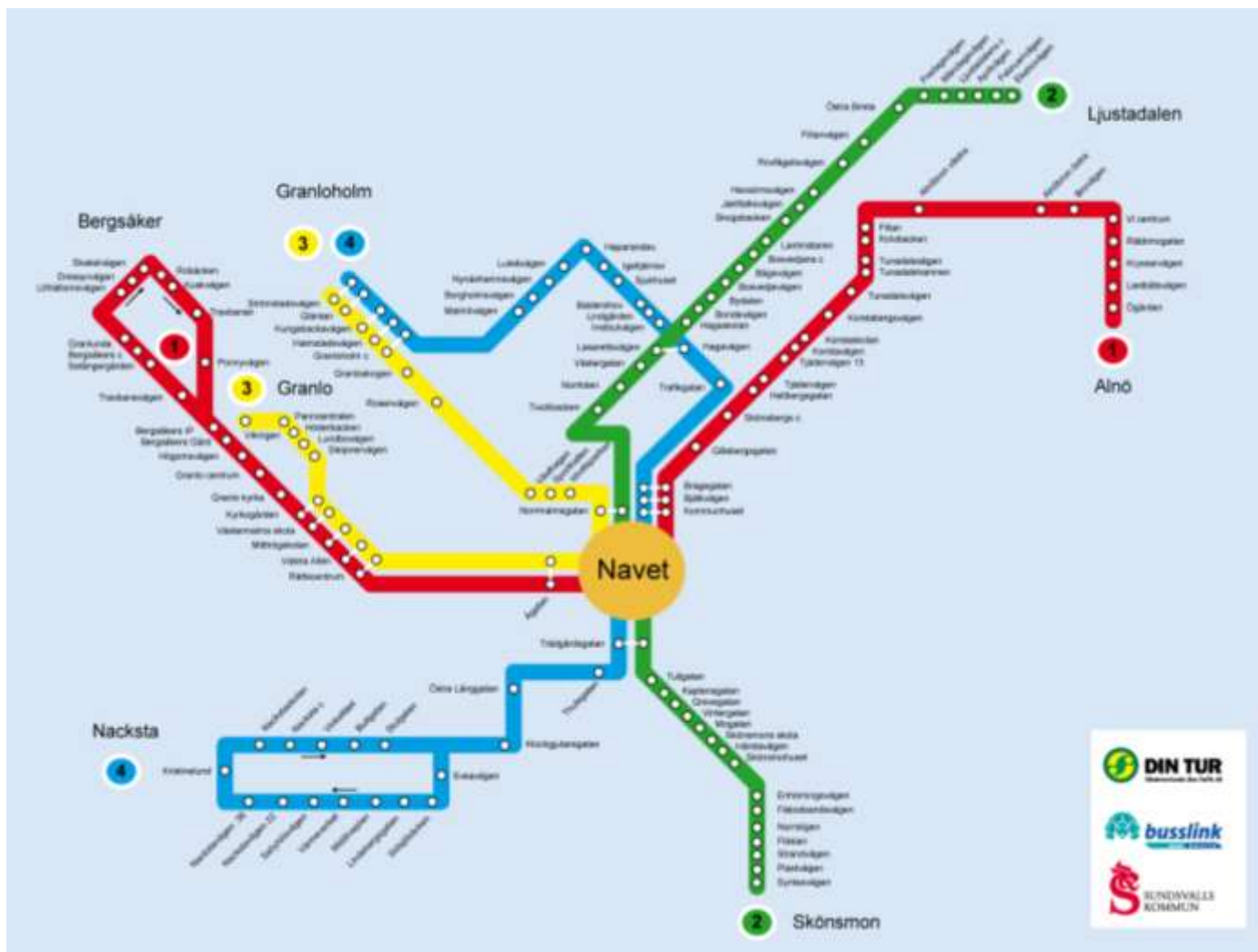


# Hösten 2009. 10-minuterstrafik





# Linjenätet före 2009-11-01



# Stadstrafiken linje 1-4

**Stadstrafiken linje 1-4**

**Buss-navet**

**Linje 1 (Röd):** Bergsåker, Alnö, Ljustadalen.

**Linje 2 (Grön):** Bergsåker, Alnö, Skönsmon.

**Linje 3 (Gul):** Bergsåker, Alnö, Sidsjö.

**Linje 4 (Blå):** Bergsåker, Alnö, Nacksta.

# Hösten 2010



# Nytt linjenät 2011

## Stadstrafikens linjer 1-5.





# Vinterns turlista 2009

**Nyheter i stadstrafiken från  
2 NOVEMBER**

- 1** 30-minutersstråk mån-fre fram till 18.00 (från Busstavet). Nu via Vikingsgatan i båda riktningarna för att ersätta linje 3 (som inte längre går till Granta).
- 3** Nu till Sidsjö och Mårtensro via Bergsgatan, Ösaregatan och Sidsjövägen. Resandrer till Granta hänvisas till linje 1. Rut Granta-Holm går linje 3 som tidigare.
- 2-4** Förlängd 30-minutersstråk på morgnen. Mån-fre fram till 18.00 (från Busstavet).
- 77** Ny körväg mellan Gångviken och VI centrum: Gångviken, Numa vägen, Östra Birsta, Ljustadalen och VI centrum. Nu kontantfritt även på denna linje.
- 80** Flera lina längre. Ersätta av linje 5.
- 82** Linjen förkortas. Trafiken utökas morgon och kväll samt för 15-minutersstråk.
- 88** Vardagar endast kullsturer till Birsta köpcentrum. Dagtid mån-fre går endast linje 2 till Birsta.

VÄLKOMMEN ÖMBORD.

KÖP BUSSKORT DET LÖNAR SIG.









# Hösten 2010

Nyheter på linje 3 mot Sidsjö från  
**23 AUGUSTI**

**BUSS NAVET**

Trädgårdsgatan  
Tullgatan  
Kaptensgatan  
Fänriksgatan  
Brenstadvägen  
Rörsgatan  
Pålgården  
Stuggränd

Fagerdalsparken  
Pavillongvägen  
Sidsjö  
Ångsgatan  
Mårtensro

**3 Sidsjö**

Linje 3 mellan Bussnavet och Sidsjö får ny sträckning.  
*OBS! Vissa hållplatser på linje 3 har även fått nya namn.*

**LINJE 82 OCH 83 UPPHÖR**  
Vi hänvisar resenärer på linje 82 till linje 3.  
Vi hänvisar resenärer på linje 83 till linje 2.

KÖP BUSSKORT DET LÖNAR SIG.

busslink  
DIN TUR  
SUNDSVALLS KOMMUN



**Nyheter i Stadstrafiken från**  
**22 AUGUSTI**

Vi bjuder i samråd med tekniska förvaltningen och trafikkontrollen på ett pressmöte om stadstrafiken i Sundsvall och omgivningarna på torsdag den 22 augusti klockan 10.00. Målet med alla förändringar vi gör är att så många som möjligt ska få ena bästa möjliga resor till och från staden.

Keol  
 DEN TUN  
 S



# Kort och rabatter



**1 MARS**  
FÖRSÄLJNINGSBÄRST

**PERIODKORT**  
Kortet är opersonligt och gäller för en person per resa, dygnet runt i Sundsvalls stadstrafik.

**650 spänn.  
30 dagar**

busslink  
DIN TUR



**TURISTKORT UNGDOM**  
75 SEK

**TURISTKORT VUXEN**  
100 SEK

**TURISTKORT BARN**  
50 SEK

**SMARTA TURISTER TAR BUSSEN.  
KÖP TURISTKORET HÄR.**

Turistkortet gäller på buss 1-88 i Sundsvalls stadstrafik. Alla bussar avgår från Navet. Där finns även tidtabeller och linjekartor.

Kortet gäller inköpsdagen och hela nästa dag, inkl. ev. nattbussar. OBS! Dessa går endast natt mot lördag och söndag på linje 1-4.

Exempel: Om du köper ditt kort någon gång under torsdagen så gäller det för resterande del av dagen, hela fredagen samt på fredagskvällen nattbussar (d v s från till lördag 03.15).

Turistkortet finns att köpa på Navet eller Turistbyrån. Du kan även



**SENIORKORT**  
Kortet är opersonligt och gäller för en person per resa, dygnet runt i Sundsvalls stadstrafik.

**275 KR**

busslink  
DIN TUR

**Bara för pantertanter  
och krutgubbar!**

Köp seniorskortet på Bussnavet. Gäller från 1 februari 2010.



## 2011 - "100-lappen" för seniorer



# Inflyttningskampanj



Inflyttningskampanj i Sundsvall

## Vår inflyttningspresent till dig: Fria bussresor i två veckor. Och en ny god vana.

Välkommen till Sundsvall. Vi hoppas att du kommer att bli en del av vår inflyttningskampanj och att du kommer att bli en del av vår gemenskap. Vi vill att du ska känna dig välkommen till Sundsvall.

För att få din gratis bussresor i två veckor, ska du besöka oss på vår hemsida och fylla i en enkät. Du kommer att få en e-post från oss med en länk till enkäten.

Vi vill också att du ska känna dig välkommen till Sundsvall. Vi vill att du ska känna dig som en del av vår gemenskap. Vi vill att du ska känna dig som en del av vår stad.

Vi vill också att du ska känna dig välkommen till Sundsvall. Vi vill att du ska känna dig som en del av vår gemenskap. Vi vill att du ska känna dig som en del av vår stad.

Välkommen till Sundsvall. Vi vill att du ska känna dig välkommen till Sundsvall.

Vi vill att du ska känna dig välkommen till Sundsvall. Vi vill att du ska känna dig som en del av vår gemenskap. Vi vill att du ska känna dig som en del av vår stad.



PS. Det är alltid bra att ha en plan när man flyttar. Vi vill att du ska känna dig välkommen till Sundsvall.

Vi vill att du ska känna dig välkommen till Sundsvall. Vi vill att du ska känna dig som en del av vår gemenskap. Vi vill att du ska känna dig som en del av vår stad.

Vi vill att du ska känna dig välkommen till Sundsvall. Vi vill att du ska känna dig som en del av vår gemenskap. Vi vill att du ska känna dig som en del av vår stad.

Prova i  
två veckor.  
Svara inom  
10 dagar.

Från hemmet till jobbet, från skolan till fiket eller från stan och hem igen. Vi tar dig från A till B samtidigt som du gör en insats för att bromsa växthus effekten. Fyll i uppgifterna här nedan så ger vi dig chansen att få ett fritt reskort med en provkörsladdning.

☒ Ja tack, jag vill prova.  
Porto idag, porto i år betalt.

1. Vilket/vilka transportsätt använder du i hushållsk för dina  
älsklingar och resor idag?

|                       | Buss                     | Bil/MC                   | Gång/Vagn                | Andra                    |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Till och från arbete: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Till och från skolan: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Till och från annan:  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. Hur ofta reser du med bil/MC?

- ☐ 5-7 dagar/vecka
- ☐ 2-4 dagar/vecka
- ☐ 1 dag/vecka
- ☐ 1-2 gånger/månad
- ☐ Mer sällan
- ☐ Aldrig

3. Hur ofta reser du kollektivt?

- ☐ 5-7 dagar/vecka
- ☐ 2-4 dagar/vecka
- ☐ 1 dag/vecka
- ☐ 1-2 gånger/månad
- ☐ Mer sällan
- ☐ Aldrig

4. Vilken/vilka typer av buss biljetter reser du på?

- ☐ Skolbuss
- ☐ Skolbuss
- ☐ Övrigt

att använda bil i arbetet.

ett hus/hall, som är minst 20 år,  
1 dag/vecka?

Uppge uppgifterna i riktiga proportioner. Vi kommer att använda  
statistiska metoder för att se till att dina svar är rättvisa och  
sanningsfulla. Vi vill att du ska känna dig välkommen till Sundsvall.

Hej! Här bor jag nu.  
Kom och hälsa på.





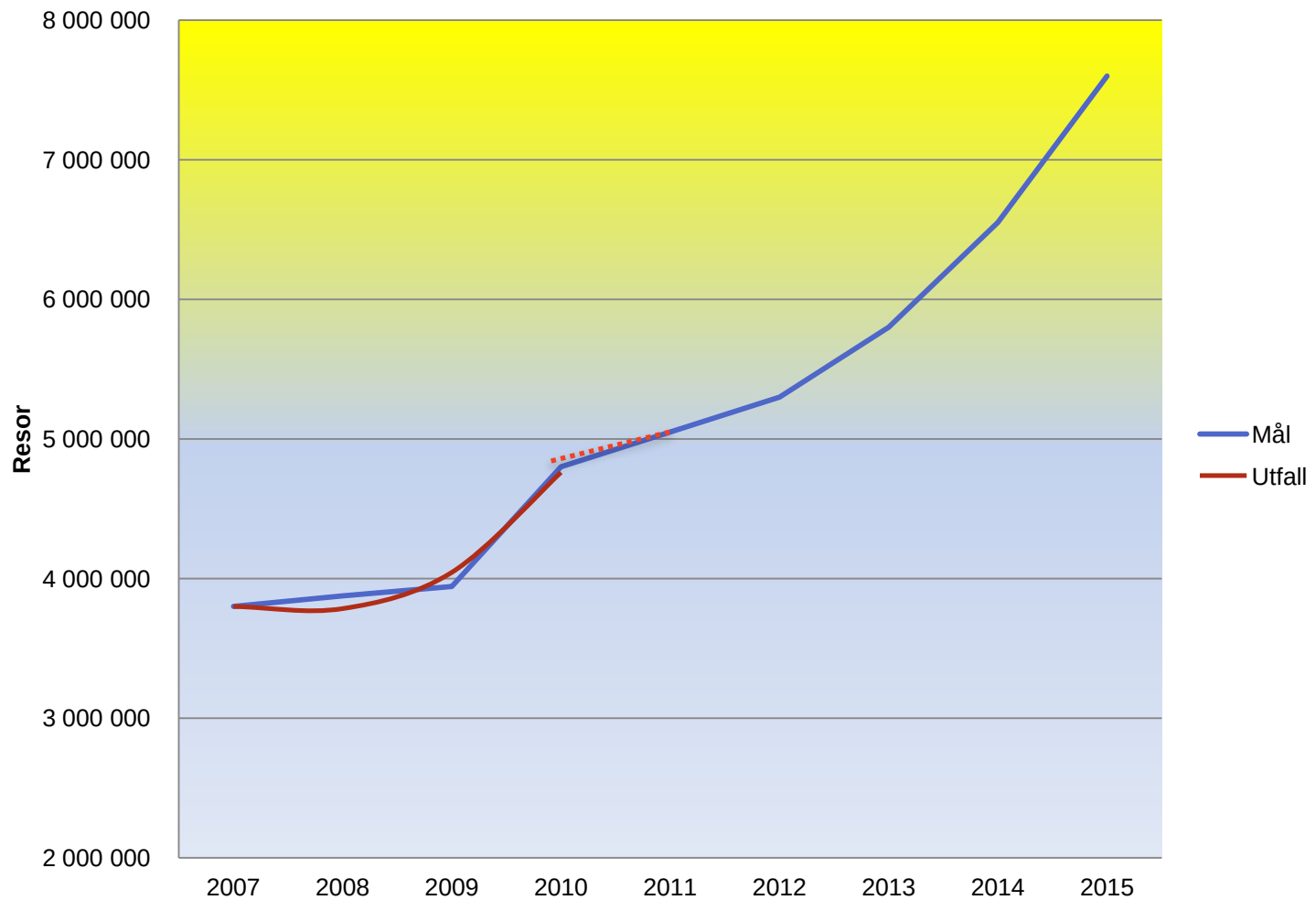
# Upprustning av infosystem på webben och hållplatserna.



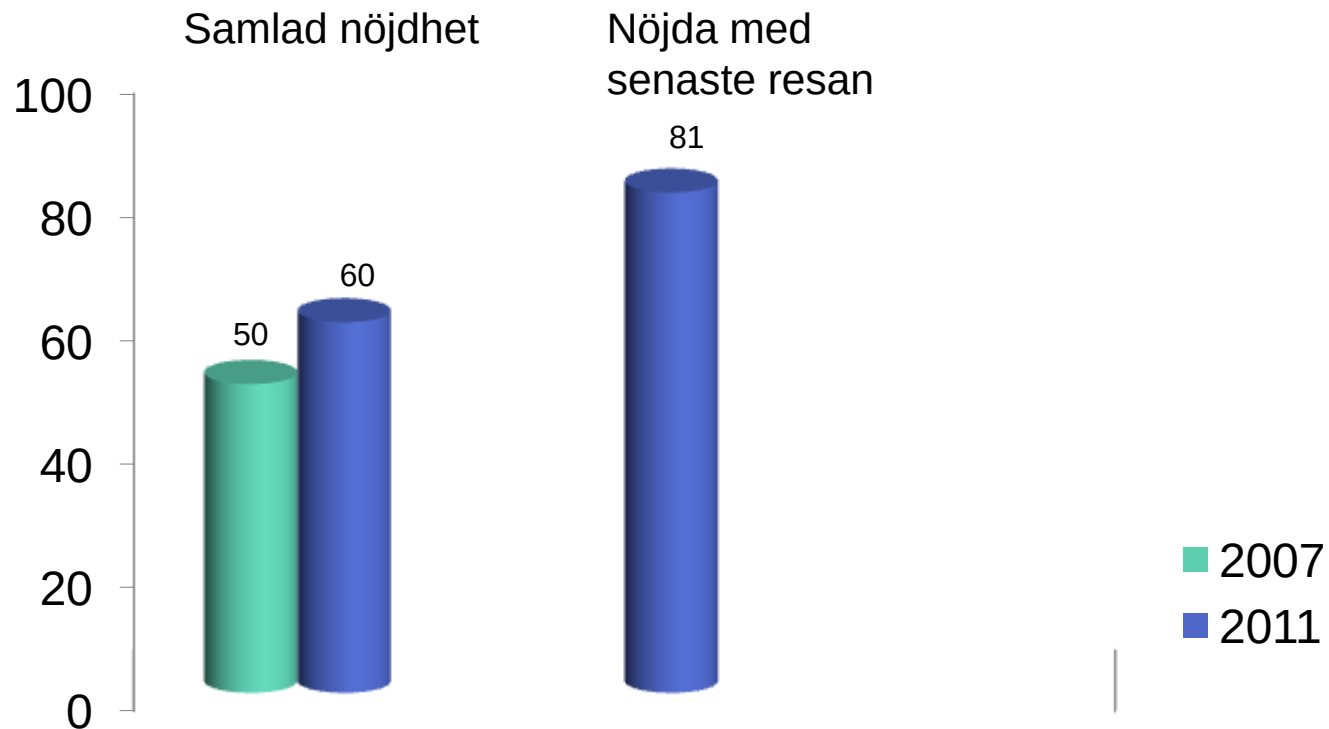
# Ny hållplatsinformation



# Resandeökning Sundsvall



# Andel nöjda kunder



# Media 2009/10

## Bredsida mot Bredsandstrafiken

BREDSAND (ST) En kraftig bredsida levererades mot Bredsands bussresenärer i går. Stadstrafikens linje 2 ska inte längre köra till Bredsand, utan vänder redan i Skönsmon från och med i höst. Ett beslut som väcker starka känslor

**Pensionärer i busskortskaos**  
SUNDSVALL (ST) Busslinks nya seniorekort ska gynna förtids- och ålderspensionärer. Och försäljningen har gått bra. Men vissa av de som har rätt till seniorekortet har nekats köp.

## Vi blir diskriminerade"

BREDSAND (ST) Det är för få bussar med låg på- och avstigning på Njurundasträckan, linje 20. Det anser Ann-Mari Vildtörne och Kerstin Rehnqvist i Bredsand som är kritiska till att inte Busslink har infört det till på samtliga avgångar ännu.

– Vi blir diskriminerade, säger 74-åriga Ann-Mari Vildtörne.

## Bussarna har året runt-däck". Busslink anser att vägunderhållet är problemet

MELLANGÅRD (ST) Det är inte bussarna, utan brister i vägunderhållet, som är problemet. Det anser Busslinks områdeschef Agne Domeij.

– Vi kör inte med däck som har ett mönsterdjup under fem millimeter, säger han.



# Media hösten 2011



Isak Elmehög, 16 år, studerar på Estetprogrammet och åker buss varje dag.

Fotograf: Maria Eilertson

## Kraftigt uppsving för busstrafiken

**SUNDSVALL**  
Sundsvallsborna väljer allt oftare bussen och gör det med besked. På fyra år har antalet tätortsresor ökat med nästan 30 procent.  
- Jag måste säga att det går riktigt jävla bra, säger



# Vad kostade det?

- Ökad produktion - 25 MSEK
- Ökade biljettintäkter + 20 MSEK
- **Netto - 5 MSEK**



Resandeökning + 30%

Snittintäkt/resa + 15%

Förbättrat resultat för Keolis Sverige



# Framgångsfaktorer

- Partnerskap
- Gemensamma mål
- Gemensamma prioriteringar
- Lyhördhet för resenärernas behov
- Proaktiva linjenätsanalyser
- Proaktiv marknadsföring



# Neolis

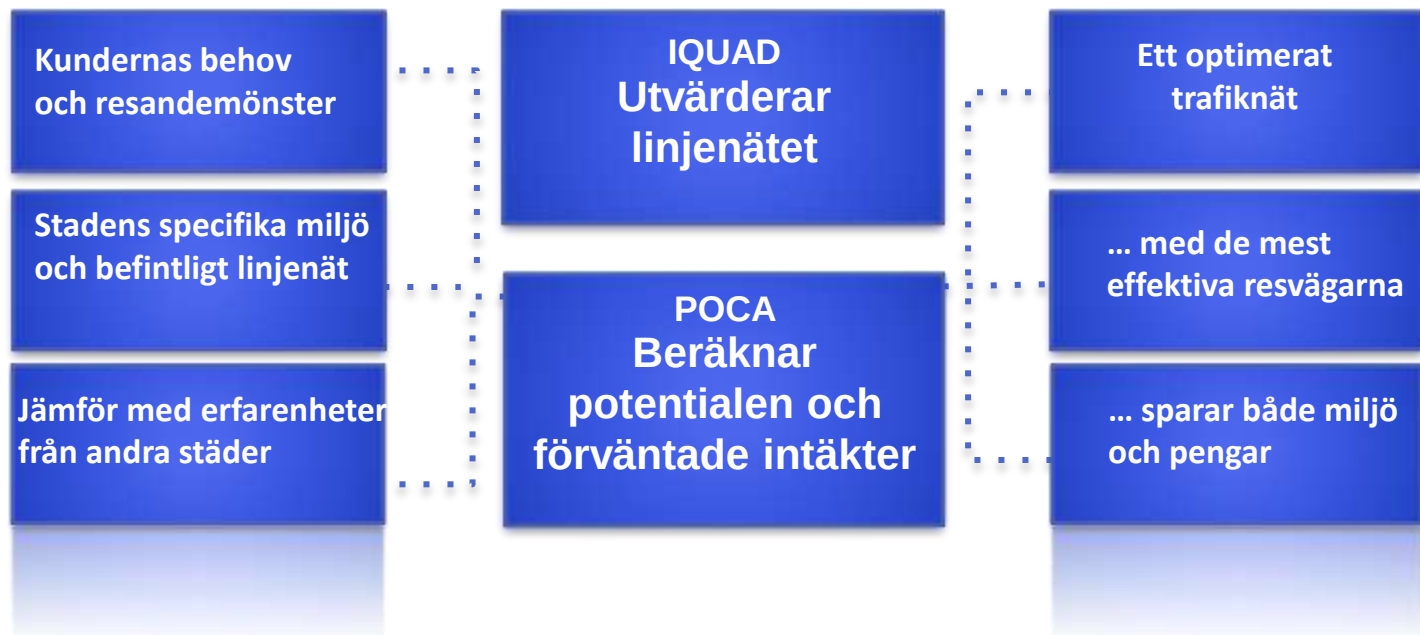
Vår modell för kundanpassad  
produktutveckling

# Neolis tillvägagångssätt

Vi börjar med  
att undersöka

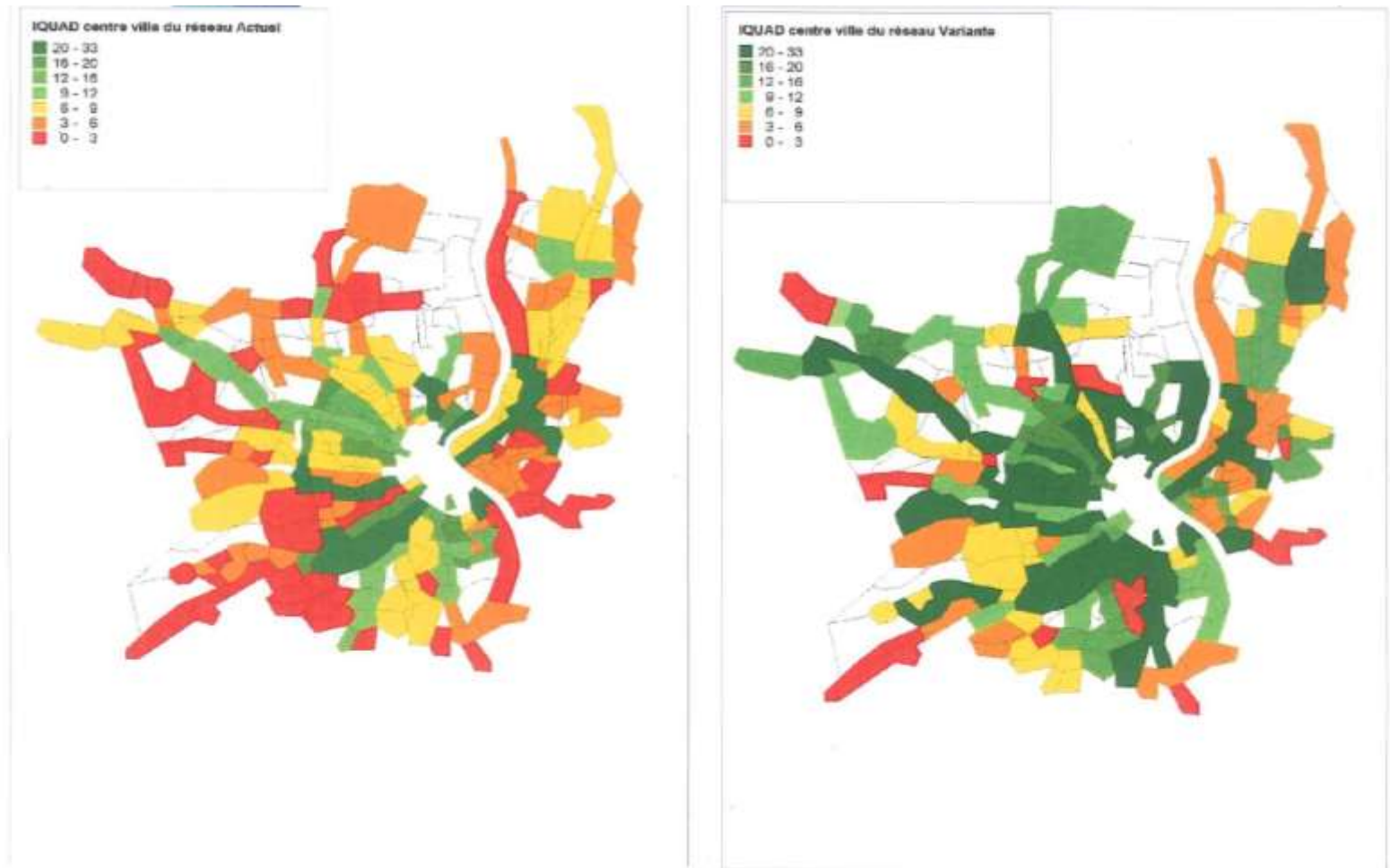
Sedan  
analyserar vi

Resultat:  
Nytt linjenät utifrån  
kundernas behov

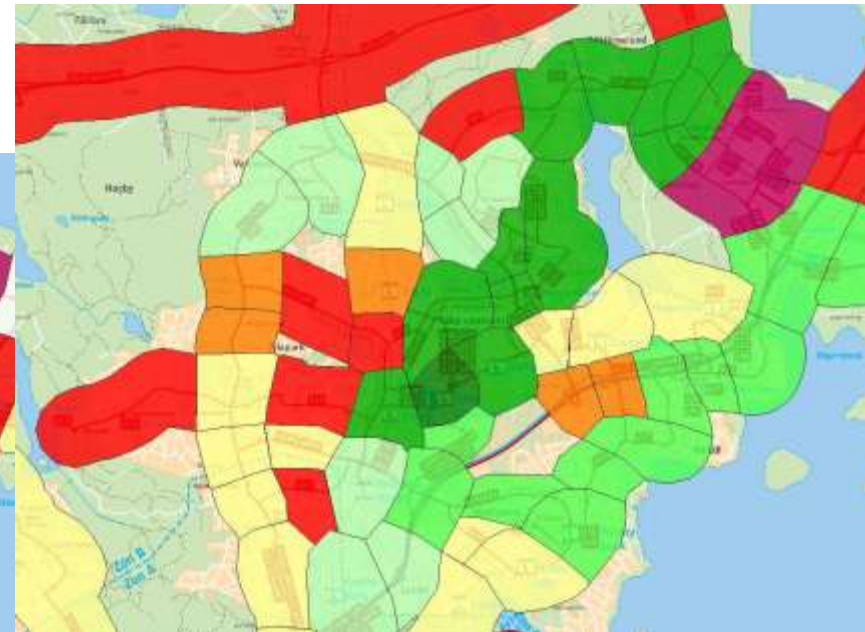
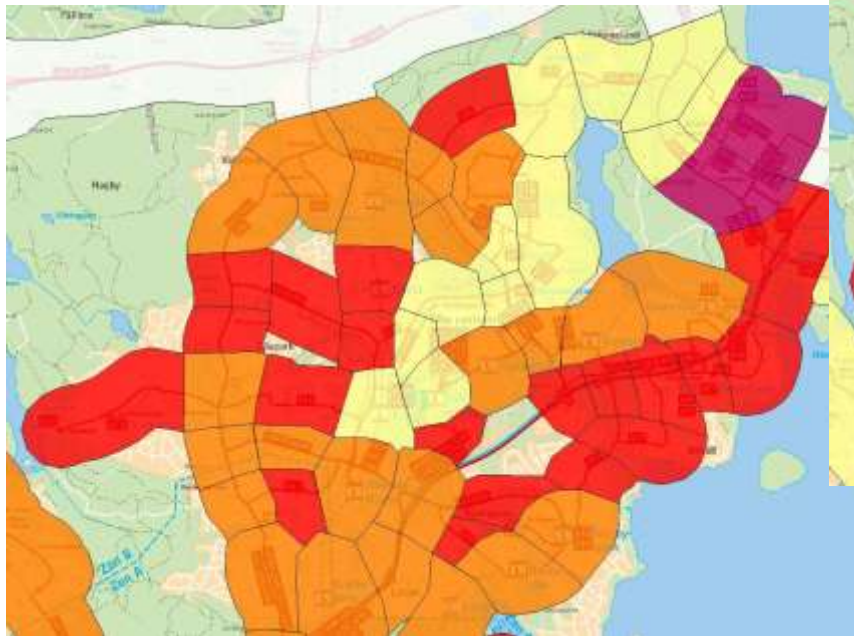




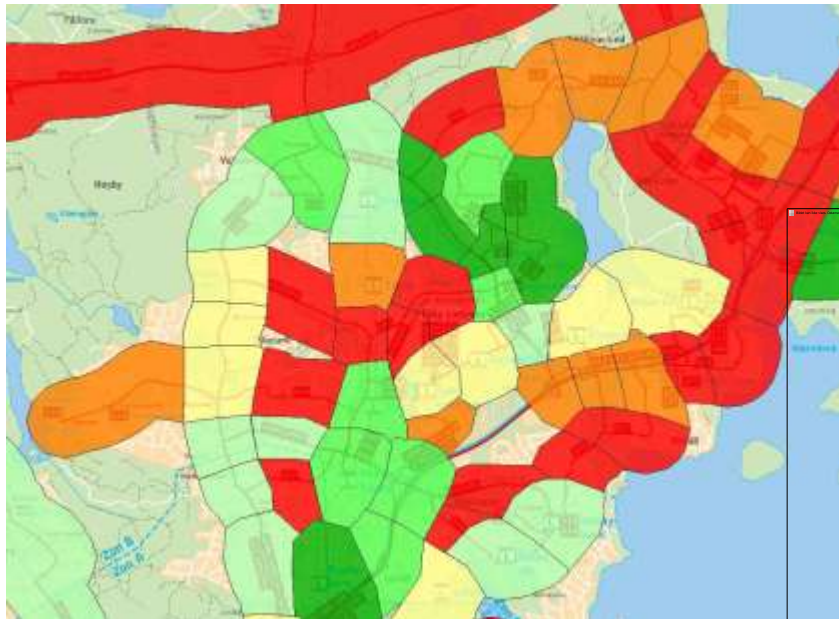
# IQUAD analyserar en hel stad Bordeaux (Frankrike)



# IQUAD analyserar förbättringar i närområdet



# IQUAD analyserar förbättringar till Stockholm



Marknadsandelen  
ökar med 10%

# Vi ser möjligheterna

- Förbättrad intermodalitet
- Skapa eller utveckla tvärgående busslinjer
- Nya möjligheter till direktresor
- Förtätningar och hopslagning av linjer
- Säkerställa attraktiv kollektivtrafik hela dagen, hela veckan
- Förbättrad trafikinformation

# Drivkrafter vid val av färdmedel



Källa: IPSOS





## Neolis approach

- Resenärernas behov
- Trafikhuvudmännens behov
- Övriga intressenter behov
- Linjenät, tidtabeller, biljettyper, information, marknadsföring
- Skräddarsydda, lokala lösningar för varje stad & region