



## Kollektivkonferansen 2022

Sigrid Koppen Håland – Marknadsanalytiker/ Innsikt og løysingar



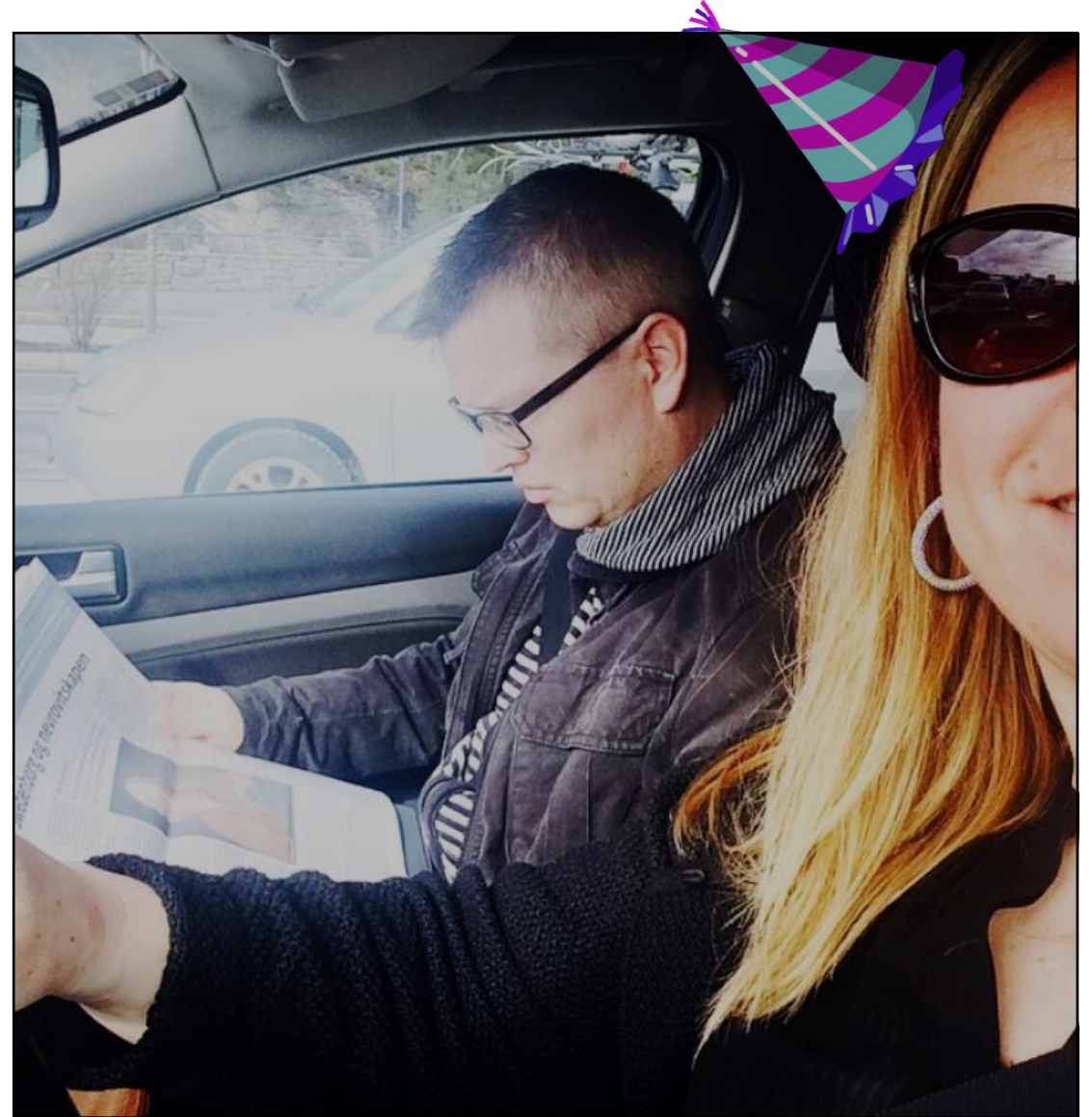
# Kort om meg

Vestlending med østlandsdialekt

Samfunnsøkonom og analytisk potet

Nysgjerrig, nytenkende og (livs)nyter

Ekstrovert, og ble ett år eldre i går



Hva vil det si å ha og å bruke  
kunde- og markedsinnsikt  
når mobilitet er i omstilling?





**Vekst i antall kollektivreisende  
Økte inntekter**





Økt digitalisering  
Bedre datakvalitet





**Nye mobile løsninger  
Og nye muligheter**





Endret atferd









Endrede holdninger









Økt tilgang til god data  
gir ikke alene innsikt





Å måle kundeopplevelse er ikke det samme  
som å være kundedrevet



| Agrotres terminal     |       | 10:45 |
|-----------------------|-------|-------|
| Drotningv. Rv. 555    | 5 min |       |
| Brakskiftet, Rv. 555  | 9 min |       |
| Storevstet terminal A | 9 min |       |
| Frida Færre Rv. 555   | 5 min |       |
| Lyngha Rv. 555 A      | 0 min |       |

50 Straume terminal

STOP 5:4

NODUTGANG



**Aktiviteter settes i gang på bakgrunn av andre parameter enn kunde- og markedsinnsikt**





# Hvordan bør vi jobbe for å sikre at vi har kunde og markedsinnsikt når mobilitetsbransjen er i omstilling?

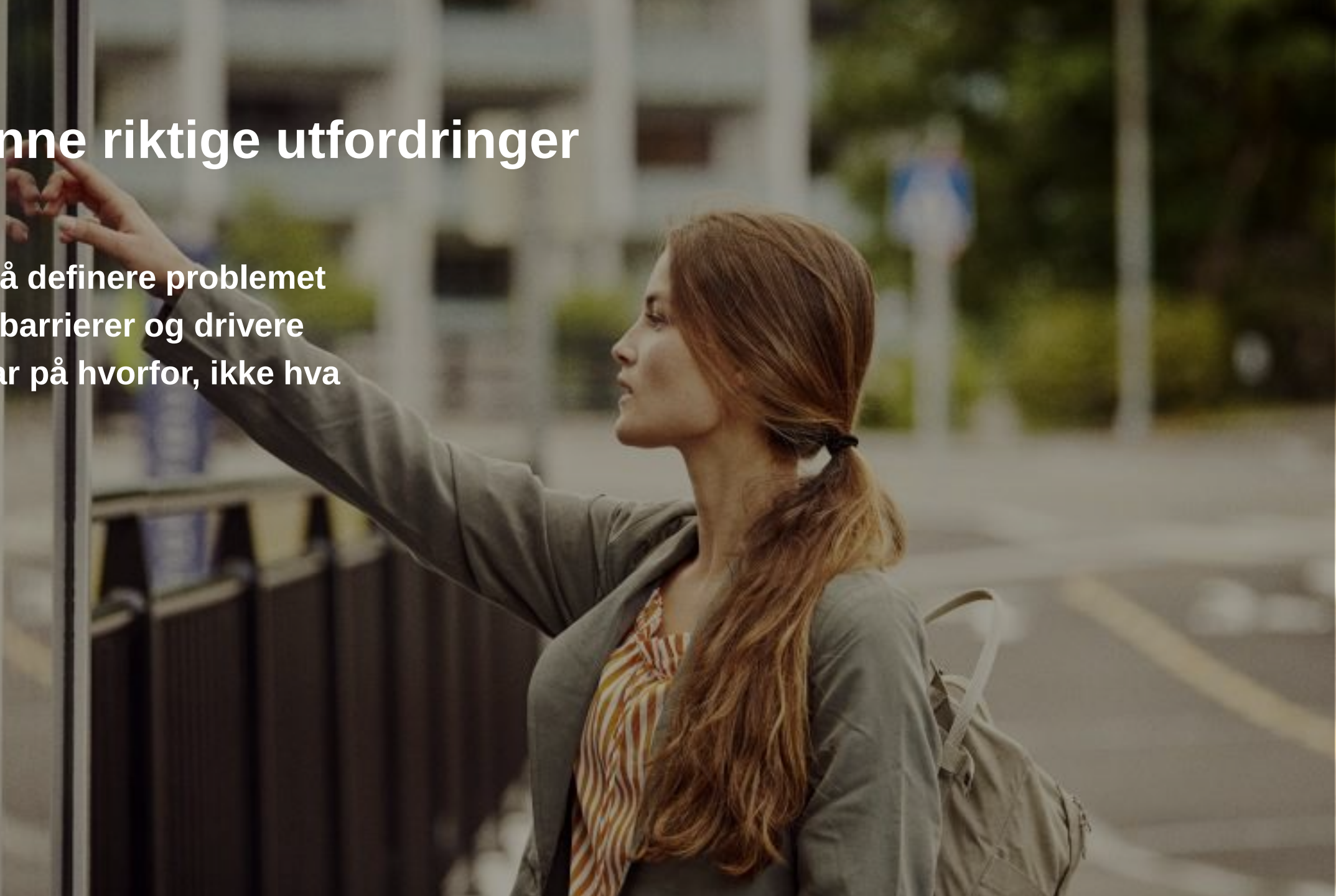
- For å finne riktige utfordringer
- For å prioritere riktig
- For å håndtere at markedet og verden er i kontinuerlig endring





# For å finne riktige utfordringer

- Innsikt må definere problemet
- Avdekke barrierer og drivere
- Finne svar på hvorfor, ikke hva





# For å prioritere riktig

- God internkultur med felles tolkninger
- Øke kollektiv- og mobilitetsfaglig kompetanse blant beslutningstakere





# For å håndtere at markedet og verden er i kontinuerlig endring

- **Åpenhet og involvering**
- **Kontinuerlig testing og måling**
- **Ha folkene som ser hvordan trender vil treffe oss**





A photograph of two young women sitting next to each other in a bus. They are both smiling and looking towards each other, appearing to be in a pleasant conversation. The woman on the left has blonde hair tied in a ponytail with a blue and white striped scrunchie, wearing a denim jacket and a gold necklace. The woman on the right has long brown hair and is wearing a blue knit sweater. They are both wearing seatbelts. The background shows the interior of a bus with yellow handrails and green patterned seat upholstery.

**Det er kunde og markedsinnsikt som må få definere  
*hvilke problemer* vi skal finne løsninger for**





**Takk for meg!**

[sigrid.koppen.haland@skyss.no](mailto:sigrid.koppen.haland@skyss.no)

