

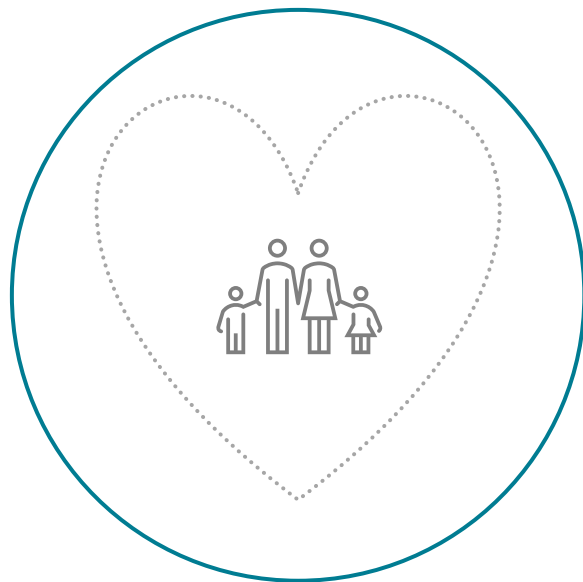
# Alt det vi vet, vet kunden enda bedre

Radikalt kundefokus, Kollektivkonferansen 2023

Cathrine Bremseth, seksjonsleder markedsinnsikt AtB



Uten kunder har tilbudet ingen verdi



Kundene er hjertet av vår virksomhet

2019

Ny rutestruktur

Endret rutestruktur i  
Trondheimsområdet

Nettverksmodell

Nye systemer



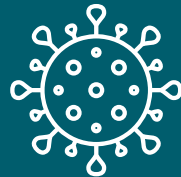
2020

Pandemi

Ikke reis kollektivt  
hvis du ikke må!

Hjemmekontor

Lite sosial aktivitet



2021-22

Ny hverdag

Nye reisevaner

Krevende økonomi

Rutekutt



2023

Ny strategi

Innsikt og samhandling

Kundeorienterte  
tjenester

Et sammenhengende  
tilbud



# Ny strategi



Enklere uten egen bil. Alltid for noen, oftere for mange.

## Mål 1 – innsikt og samhandling:

AtB skal levere et attraktivt, bærekraftig og balansert mobilitetstilbud basert på innsikt, involvering og samarbeid.

## Mål 2 – kundeorienterte tjenester:

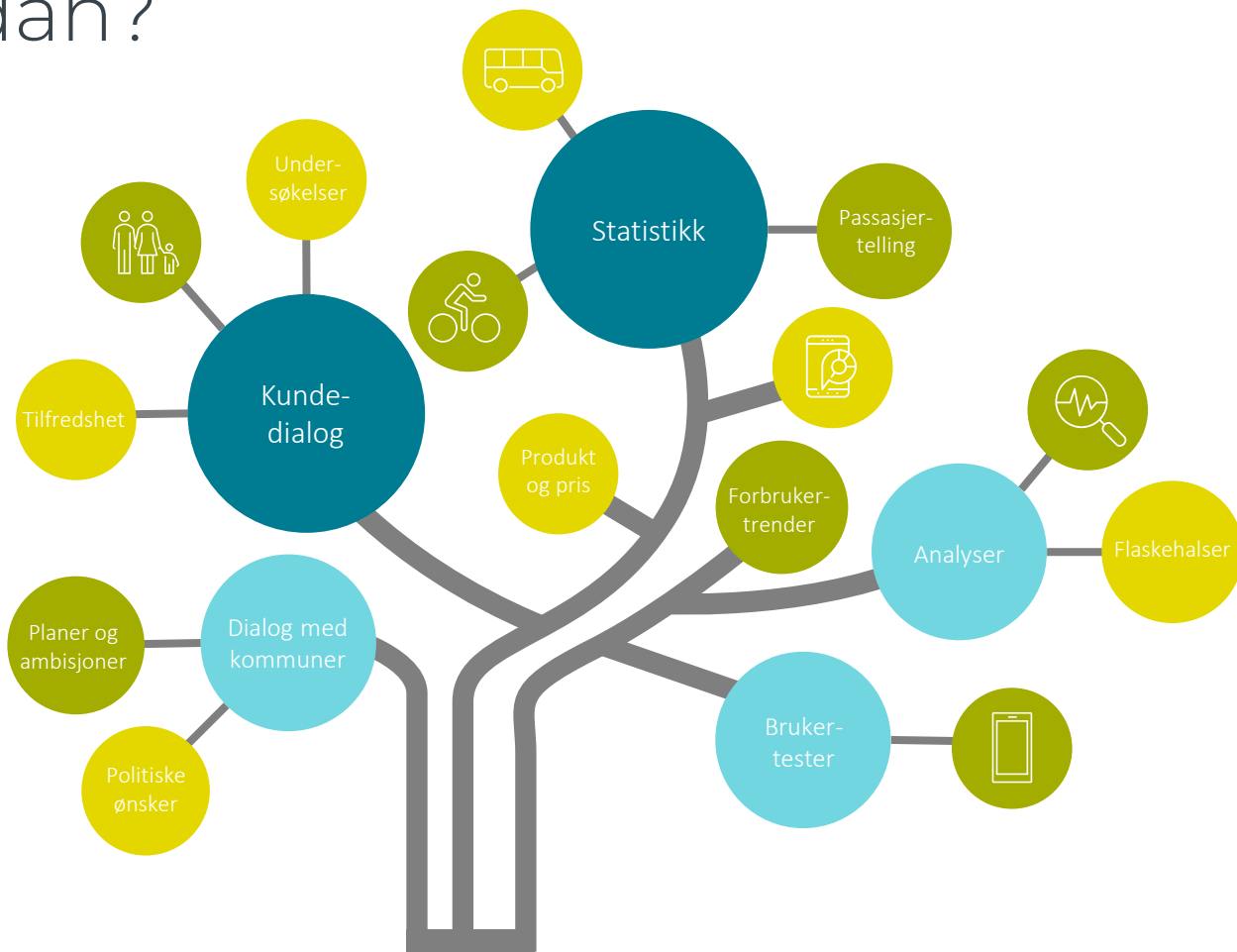
AtB skal gjøre det enkelt for kundene å velge grønne reiser gjennom å ha det beste kundegrensesnittet for informasjon og betalingsløsninger.

## Mål 3 – et sammenhengende tilbud

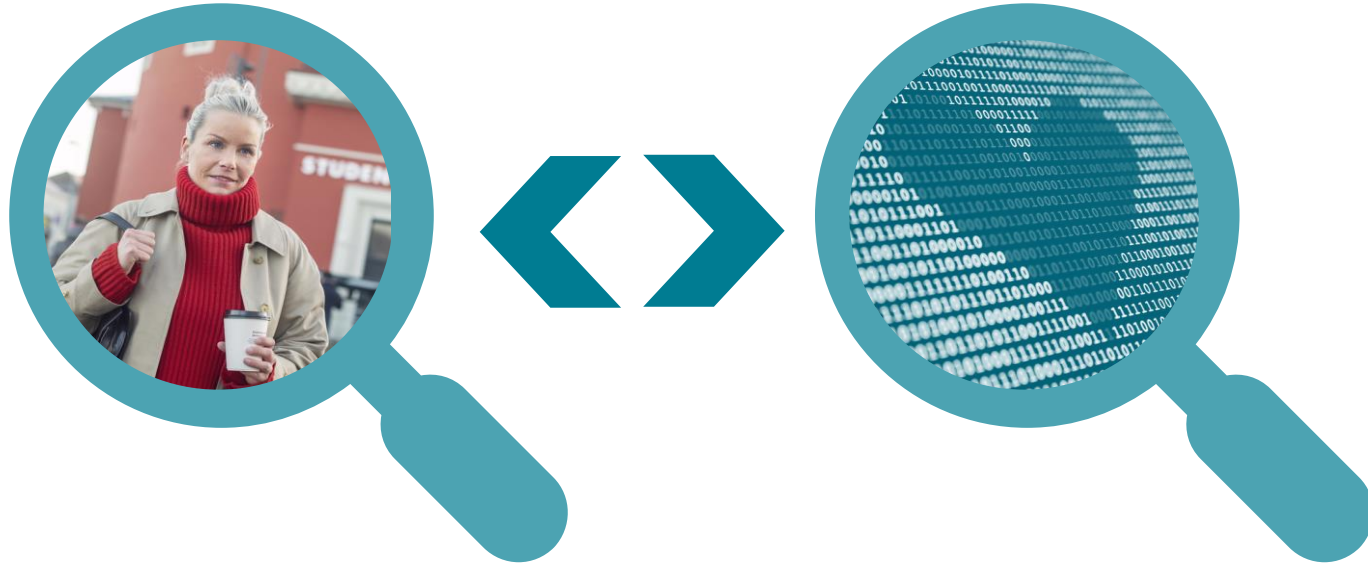
AtB skal være navet som skaper helhet og sammenheng i et mobilitetstilbud med stadig flere aktører og nye transportformer.

For AtB starter alt med kunden. Det er kundene vi er her for, og det er kunden som er utgangspunktet for hvordan vi utvikler og drifter våre tjenester. Dette skjer med utgangspunkt i vår innsikt om kundenes behov.

# Hvordan?



# Kunden vs kundene



# Det vi vil, og det vi får til



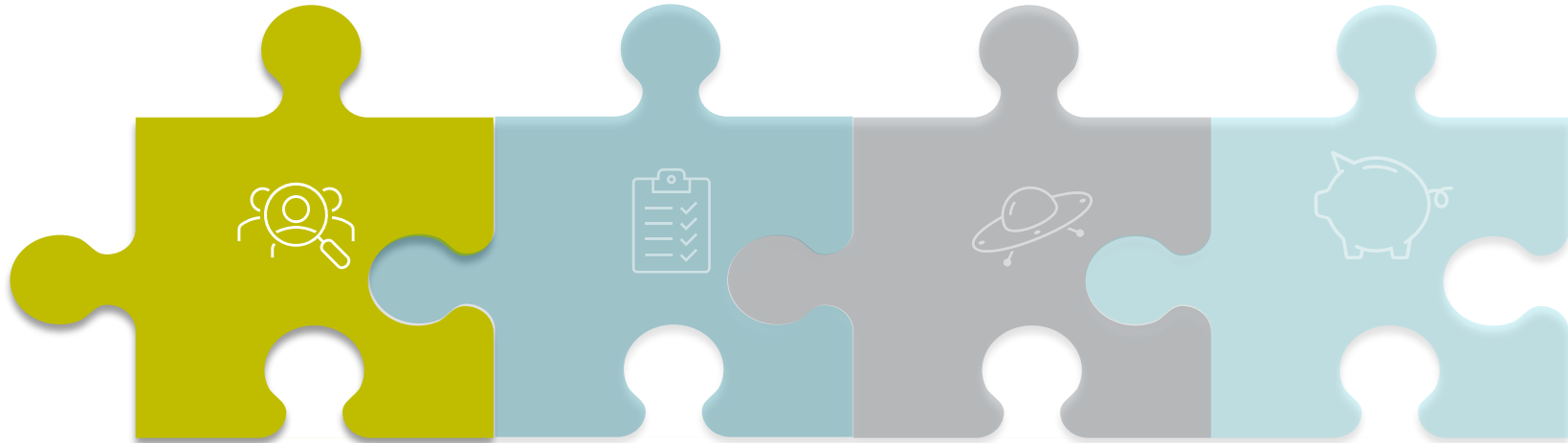
Innsikt og  
fagkunnskap

Politiske føringer

Teknologi og  
infrastruktur

Økonomi

# For riktig prioritering



Innsikt og  
fagkunnskap

Politiske føringer

Teknologi og  
infrastruktur

Økonomi



# Hva gjør vi?





Vet kundene best - alltid?

