KOLLEKTIVTRAFIKK-
FORENINGEN

REFERAT MARKEDSFORUM 16.06.2020

TIL STEDE:

Steffen Ringstad – Ruter
Siv Anita Sletten – Brakar
Stine Fredriksen – Innlandet
Maren Høilund – Innlandet
Anita Glomsvoll – Innlandet
Hilde Eikeland - AtB
Solfrid Rød Olsen – Østfold Kollektivtrafikk
Terese Hansen – Østfold Kollektivtrafikk
Merete Raknes – Skyss
Anne Camilla Maurud – Jernbanedirektoratet
Christel Reinertsen - Vestfold og Telemark Fylkeskommune
Grace Ann Cicatello – Nordland Fylkeskommune
Odd Morten Møkleby – Nordland Fylkeskommune
Anna Sandvik Hauge – Kolumbus
Marit Holen – Fram
Christoffer Flatland Lie
Roald Morvik – AKT

SEKRETARIAT: Elisabeth H. Berge (referent) fra Kollektivtrafikkforeningen

STED: Teams

TIDSPUNKT: 09.00 – 13.00

Velkommen

Marit Holen, leder Markedsforum, ønsket velkommen.

Erfaringsutveksling - Runde rundt bordet

JERNBANEDIREKTORATET:

- SD har sendt en bestilling til Jernbanedirektoratet med ønske om å se på en felles bestillingsløsning for assistansetjeneste i Norge. Ønsket er at de reisende skal kunne kontakte ett sted for alle reisemodaliteter i Norge. Prosjektleder er Jernbanedirektoratet og det vil vurderes om tjenesten skal utvikles i samarbeid med Entur. Rapport til Samferdselsdept. 15/12.
- KTI – Sømløshet, på oppdrag fra SD gjennomføres det en kundeundersøkelse 3 ganger per år for å finne ut hvordan de reisende opplever sømløsheten på sin kollektivreise.
- Driverundersøkelsen – Hvilke transportvalg tar man utfra transportbehov, planlegging av undersøkelse høsten 2020.

VTFK - VKT

- Møte med Vipps Go – skal legges ned, ny løsning skal på plass.

DRONNINGENS GATE 40, POSTBOKS 1030 SENTRUM, N-0104 OSLO, ORG.NR: 891 502 052

- Ny merkevare
- Sommerruter
- Busskampanje: «Bussen er ikke gratis»
- Utfordringer for reisende for kjøp av billett, utvikling av billetthefte

FRAM - M&RFYLKESKOMMUNE

- KPI undersøkelse gjennomført i forbindelse med ny kontrakt i Ålesund. Parametere er bedømming av ruteinformasjon, merkekommunikasjon, kjørestil, renhold og service m.m.
- Nytt tilbud i Kristiansund i august, bestillingstransport på en linje.
- Ikke nattbusstilbud under musikkfestivalene i sommer.
- Mobilitetsuken i september – fokus på nullutslipp
- Fylkesstatistikken – Trekker inn resultater over kollektivbruken i fjor, nedgangen pga. korona vil derfor komme med først neste år.
- Autopassregulativ ferdig innført i vår, fortsetter ut året 2020.
- Signert avtale med Fara for integrering av Vipps.
- SMS betaling har utfordringer – se egen presentasjon
- Sykkelstativ på buss, hvilke retningslinjer gjelder – forespørsel sendt SSV
- Åpnet for 100% kapasitet på bussene fra 8. juni.
- Åpnet fordør på enkelte rutepakker. Utfordrende med fullgode løsninger uten validering foran.
- TLTL: Åpnet for reiser i skoleferien

INNLANDSTRAFIKK

- Profil og omdømmekampanje - konseptutvikling
- Holdningskampanje – bygge en positiv busskultur, presenteres i september.
- Nytt busstilbud i Hamarregionen fra 1. juli. 20 nye el-busser i Hamar, har eget design.
- Krav om sykkelstativ i Hamars bybusser. Deler av erfaringer med dette i neste møte.
- Fjellrutekonseptet: Valdres og Gudbrandsdalen
- Sommerbillett: Rimelig billett hele sommer. 20% av reisende har betalt for reisen under korona perioden.
- Omprofilering av alle bussene som kjører på kontrakt i Innlandet.

REIS - NORDLAND FYLKESKOMMUNE

- Sommerkampanjen i Nordland – skal inspirere folk i Nordland til å benytte kollektivtrafikk.
- Busskampanje: Velkommen tilbake kampanjer
- Båt:
    - innført SMS betaling og autopass på fergene
    - Obligatorisk booking på hurtigbåt, bookingen gjelder som billett.
- Ny CMS – content management system skal på plass før utgangen av september.
- Pga korona har det ikke vært anledning å betale med kontanter om bord i transportmidlene noe som fremskyndet lansering av ny appløsning med over 1 år! Informasjonskampanje om hvordan bruke appen. All betaling er basert på betaling via app. Billettkontroll er på plass og disse fungerer også som servicemedarbeidere.
- Åpnet for 100% kapasitet på bussene fra 8. juni.

DRONNINGENS GATE 40, POSTBOKS 1030 SENTRUM, N-0104 OSLO, ORG.NR: 891 502 052

AKT

- Koronatiden har ført til raske endringer, tre planlagte kampanjer ble utdaterte før lansering!
- Store kapasitetsutfordringer på en del avganger, merker FULL BUSS i skiltkassen
- Setekapasitet utfra historiske data er lansert på akt.no.
- Arbeides med kundesenter fokus og omdømme med Kantar.
- Velkommen tilbake kampanje til høsten
- «De 40 rareste holdeplassnavn» Historien bak holdeplass navn, frontes av Sylfest Lomheim

BRAKAR

- Anbud for nytt byrå: Los&Co har oppstart før sommeren
- Innført skrapeloddbillett for barn og honnør, sendes ut til kundene per post.
    - I nye opplag er det lagt til gratis billett til heldige vinnere!
- Billettkontroller er i gang
- Div. løsninger som plexiglass, visir ved fører har vært vurdert som beskyttelsestiltak overfor fører. Utfra smitterapport, åpnes det for inngang via frontdør på Ringerike.
- Hurum innlemmes i Asker kommune.
- Hent Meg på Kongsberg igangsettes.
- Nytt Flex tilbud på Gol
- Bestillingstransport på vent, drosjeselskap ville ikke ha jobben pga. lite belegg.
- Nettsidene til Brakar har blitt oppdatert samt SMS varsling til kunder har blitt implementert.

ØKT

- Ny kommunikasjonsstrategi og digital strategi.
    - KPI for sosiale medier
- Internt arbeid under korona
- Forslag til omdømmekampanje; «Vi kjenner Østfoldinger»

RUTER

- Markedskampanje: «Takk for at du alltid kjøper billett», inntektssikring.
- Velkommen til Røyken og Hurum 28. juni 2020.
    - Gjennomført kundeundersøkelse og digitalt kundemøte via FB. God interaksjon med kundene.
- Ruter opprettet fire Taskforce grupper for å kunne fronte utfordringer i forbindelse med koronakrisen.
- Togpakke 4: markedskommunikasjon og kundedialog
- Studentprosjekt: Maskinlæring og AI i kundesenter
    - Ta ut innsikt av kundehenvendelsene.
- Kontaktsenter løsning
    - Chat inkludert i nytt anbud.

ATB

- Ny kampanje etter sommeren. Situasjonsanalyse gjennomføres, hva er det som skjer?
- Mobilitetsprosjekt i gang
    - Tilbudsutvikling i ulike bydeler/regioner

DRONNINGENS GATE 40, POSTBOKS 1030 SENTRUM, N-0104 OSLO, ORG.NR: 891 502 052

    - Pilotprosjekt i Trondheim: Autonombuss. Første i Europa med selvkjøring på bestilling!
    - 67+: Bestillingstransport i et begrenset område i Trondheim. 3 pax + fører.
- Mitt AtB (AtBs mobilitets plattform):
    - Alle digitale tjenester samlet på ett sted.
- Anbudskonkurranse vedrørende grafiske tjenester, offentliggjøring av vinner i juli.
- KPI undersøkelse: Hvordan opplever folk situasjonen og hvordan vil de reise fremover?
- Reisekort satsning med trøndersk reiseliv er utsatt til 2021.

SKYSS/KRINGOM

- Mye arbeid med nye salgskanaler som får oppstart til høsten:
    - Nytt system om bord – sjåførsalg via Ipad
        - Sjåfør og billettautomater skal kun selge enkeltbillett og 24 t billett
    - Vi lanserer nettbutikk og etter hvert kontaktløs betaling med bankkort
    - Salg av billetter via kiosk og butikk utgår
    - Forventer en del klager, spesielt fra eldre
- Billettapp kampanje startet i juni: Ønsker flere over på app!
- Bybane fyller 10 år i juni, markeres
- Ny felles merkevare Skyss&Kringom: prosess pågår
- Ombordsundersøkelsen via beacon: pilot oppstart til høsten
- Miljøkampanje til høsten ifm. at vi får over 100 elbusser (for første gang hos oss)

KOLUMBUS

- Oppstart nytt byrå: Try
- Markedsundersøkelser via Fluxloop. Beacons om bord og etter hvert på holdeplasser. Undersøkelsen sendes ut via vår egen sanntidsapp.
- Markedskampanjer:
    - Ny kontrakt på Haugalandet fra 1. juli. Flere avganger og nye busser, mange av dem el.
    - Omdømmekampanje: Vi skal gjøre Rogaland til et bedre sted å leve. Bli med på reisen.
- Destinasjonstekstene skal endres – forkortes og kutte bort via-punkter
- Sender nå ut avviksmeldinger direkte til kundene via sanntidsappen. Ferdig testet.
- Ombordtillegg i alle områder fra 20. juni
- Markedsanalyser:
    - Urbanent Analyse – reisevaneundersøkelse viser at 20% vil endre sitt reisemønster post korona.
- Ved studieoppstart: gratis uke med kollektivtransport også i 2020
- NuArt: Samarbeid med gatekunstprosjekt
- Viser APC-tall i sanntid i sanntidsappen.
- Avdelingen skifter navn fra marked til kundeopplevelse.

ENTUR

- Mye arbeid og generelt høy aktivitet hos Entur under Corona.
    - Kjørestart og lansering av samarbeid med SJ
    - Effektuering og lansering av samarbeid med Farte
- Arbeid med ny strategi med bakgrunn i behov for mer tydelig posisjonering. Dette parallelt med at Entur blir mer synlig og leverer på sine oppdrag.

DRONNINGENS GATE 40, POSTBOKS 1030 SENTRUM, N-0104 OSLO, ORG.NR: 891 502 052

- Utvikling av nytt kommunikasjonskonsept i tråd med ny strategi
- Nullpunktsanalyse i forbindelse med definert ny posisjon. Utføres før gjennomføring av nytt kommunikasjonskonsept for å ha et utgangspunkt for senere effektmålinger.
- Utvikling av content løp sammen med DNX som skal gå i DN sine kanaler utover høsten. Mål: Kunnskapsforankring om Enturs rolle og virke.
- Utvikling av ny illustrasjonsstil og informasjonsfilmer/ Veileder for kollektivtrafikken i forbindelse med Corona.

«INNOVASJON I KORONAENS TID»
Hvilke pressende utfordringer har blitt løst ved kreative løsninger i din bedrift siden mars 2020? Viser til andre betalingsløsninger, setekapasitet i sanntid mm. 20 min diskusjon og erfaringsutveksling.

- FRAM: SMS betaling. Enkelt for noen, men utfordrende for enkelte. Feilkilder, evaluering trengs.
- AKT:
    - Belastningsoversikt: Utarbeidet verktøy for å estimere belastningsoversikt om bors i bussene utfra historiske data.
    - AKT- Svipp: Samkjøring / bestilling
    - Webinarer som samhandlingsplattform
    - SMS billetter: Omsetning har stupt. SMS billettering oppleves som enklere for noen enn appløsningen. En del brukerfeil er registrert. Deler erfaring på Workplace.
- KOLUMBUS:
    - APC i sanntid, dvs belastningsoversikt i sanntid i appen er lansert.

NASJONALE STANDARDER PIKTOGRAM ARBEIDSGRUPPE v/Christian Nordstrøm, Ruter
- Se presentasjon lagt ut på Workplace

INFO FRA SEKRETARIATET – KTF v/Elisabeth H. Berge
- Kollektivkonferansen 19. november 2020 går digital! Se: www.kollektivtrafikk.no
- Se presentasjon lagt ut på Workplace

HELLY HANSEN OG BRUKEN AV INFLUENCERS I BRANDING – MARKEDSFØRING
v/Michael Ericsson, Head of Digital Communications Helly Hansen
Se presentasjon på Workplace

EVENTUELT:

BLI MED PÅ REISEN KONSEPTET - KOLUMBUS v/Anna Sandvik Hauge
- Se presentasjon lagt ut på Workplace

TAKK FOR AT DU KJØPER BILLETT - FRAM v/Marit Holen
Se presentasjon og film lagt ut på Workplace

DRONNINGENS GATE 40, POSTBOKS 1030 SENTRUM, N-0104 OSLO, ORG.NR: 891 502 052

KOLLEKTIVTRAFIKK-
FORENINGEN

INFO: Alle arrangement i regi av Kollektivtrafikkforeningen vil foregå digitalt ut september. Dvs. neste møte i Markedsforum 3. september vil foregå på Teams.

DRONNINGENS GATE 40, POSTBOKS 1030 SENTRUM, N-0104 OSLO, ORG.NR: 891 502 052