



REFERAT MARKEDSFORUM 03.09.2020

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
Vegard Grislingsås - Vestfold og Telemark Fylkeskommune
Mari Torsmyr Hansen - Vestfold og Telemark Fylkeskommune
Odd Morten Møkleby – Nordland Fylkeskommune
Kristine Marie Børresen – Troms Fylkestrafikk
Anna Sandvik Hauge – Kolumbus
Marit Holen – Fram
Roald Morvik – AKT
Bjørn Roger Nøstberg – AtB Deler av møtet

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

AKT

- Utvikler nye nettsider, leverandør ACOS, CMS verktøy
- Oppstart lokalt tilbringer prosjekt AKT Svipp, 67gratisprosjekt en bydel i Kristiansand, fullfleks
- Kundesenterutvikling: I merkevareutbygging og ut mot kundene. Kanter gjør en undersøkelse ut mot kundesegmentet.
- Operatørene får profilere seg på bussene. Har noen gjort undersøkelser og formelt arbeid vedr. merkevareoppbygging og profilert adm.selskap eller operatører?
- Test av chat boot. Interessant test, usikker på resultatene.
- Munnbind: Bestilt 5-6000 for utlevering ved en eventuell smitte spredning.
- Omdømmedømming: Hvordan skal man oppføre seg på bussen under pandemien.
- Dynamiske Informasjonssøyer implementeres
- Arbeider opp mot bedriftsmarkedet under korona informasjon, kapasitetsindikator



ATB

- Nytt reklamebyrå, ulike oppdrag, blant annet omdømme bygging. «Stå i dette sammen». Profilering av AtB, Vi:dere sammen, Vi bryr oss!
- Mange reiser ikke med gyldig billett. Gruppen 34 og yngre. Stort fokus på dette.
- Honnørreisende: Mer brukervennlig informasjon om billettkjøp, film og besøk ute.
- Alle reisemuligheter som kom i Trondhjemsområdet etter store omleggingen etter 2019. Versjon 2.0; synliggjøre reisetips, inkludert gå og sykle
- Konkurransen der folk kom med innspill, bruker kundenes tilbakemeldinger i kampanjen.
- Regionsanbudet offentliggjøres i midten av september. Oppdelt i 4 områder. Nye operatører
- Flex- og bestillings transport blir eget anbud.
- Informasjon til eldre vedr. billettering, dine alternativer ved kjøp av billett

BRAKAR

- Informasjon i buss i forbindelse med korona. Klistremerker; hold bussen trygg på vinduene samt merking på gulvet.
- Nytt byrå, Los&Co. Arbeider med ny visjon.
- Ny bildebank
- Oppstart Brakar Flex GOL 1. september. Utsatt åpning fra 16.mars. Sentrum bestille en Flex bus til vanlig billettpris

FRAM

- Introduserte FRAMStudent, pilotprosjekt i 1 år, alle med gyldig student bevis får mulighet til kjøp av mnd. (buss, båt og ferge) billett 500,-
- FRAM Ambassadør – Kulturbygging. 3 timers sjåfør møte, event. e-læring
- Sykkelstativ på buss – hva er lov? Purring Statens Vegvesen
- Kommunefinansiert billett for skoleklasser. Prøveprosjekt 5 kommuner første halvår 2021.
- Vipps skulle vært inkludert i appen i uke 29, kommer i løpet av høsten
- TLTL: Stille sesong som forventet. 1000 reisende i M&R
- Produksjon av profilfilmer, trekker veksler av andres erfaring
- Molde kommune med i Europeisk mobilitetsuke
- Nytt ruteopplegg i Kristiansund.
- Trengsel på enkelte busser, full kapasitet. Åpnet framdør. Merket plasser, informerer i media og på skoler. Få flere til å sykle og gå.
- Munnbind: Det var politisk innspill fra samferdselsutvalget i fylkeskommunen om at vi burde oppmuntre til bruk av munnbind. Vi forholder oss til sentrale myndigheters anbefaling og har ikke gått ut med anbefaling om bruk av munnbind i Møre og Romsdal.



INNLANDSTRAFIKK

- Informasjonsarbeid tilrettelegging reiseråd korona: Endring av reiseråd i egne kanaler.
- Billettsamarbeid buss og tog, YV og SJ, 380 kr ekstra for kommunikasjonsbillett. Lillehammer – Tangen og Gjøvikbanen samt Dombås -Lillehammer og Hamar- Rena.
- Omprofilering av alle våre busser. Ny profil Innlandstrafikk.
- Ny ressurs SOME, strateg i sosiale kanaler: Twitter, IG og FB. Trafikkmeldinger kun på Twitter.
- Refleksvester til alle 1. klassinger i hele fylket! «Så bra du blir sett» logo.
- Oppstart av nytt busstilbud i Hamar 1. juli.

JERNBANEDIREKTORATET

- Trafikk pakke 4. arbeidet ble utsatt rett før sommeren. Arbeider med ny fremdriftsplan som skal forelegges SD. Usikkerheten med tanke på passasjer tilstrømming fremover var en viktig driver for utsettelsen.
- JDIR undersøkelsen hvordan Koronaundersøkelsen har påvirket reiser med tanke på togreiser. Utført av Urbanet analyse.
- Driverundersøkelsen også utsatt. Har utført en liten kvalitativ forundersøkelse med 22 respondenter: Hoved valg av transportmiddel, kollektivreiser, tidsbruk og praktisk hensyn , pris og miljø hensyn lenger ned. For å reise kollektivt må oppleves som den beste løsningen, ellers er det lett å velge bilen. Bom penger liten faktor mens muligheter for parkering har større påvirkning.
- JDIR rapporter på en sømløs indeks til SD, jevnlige undersøkelser: Hvor stor andel av reisen oppleves som sømløs. Gode tall, reisende opplever at sømløsheten ikke er så verst! Byttemotstand er høy.

KOLUMBUS

- Tidens oppgradering av busstilbudet i storbyområdet etter høstferien. 3300 ekstra avganger.
- Store priskutt på ulike billetter dekket av bymiljøpakken fra 1. november – storbymidlene.
- «Vi skal gjøre Rogaland til et bedre sted å leve. Bli med på reisen!» er det overordnede omdømmebudskapet i år. Alle markedsaktiviteter skal bygge opp under dette.
- Designer verdens første el-hurtigbåt! I drift fra 2022
- Tester ny betalingsløsning i app-form: Trykk «Gå på», så registreres det automatisk når du går av, hva skal du betale, rabatt mm.
- Bysykler: Stor slitasje grunnet hard bruk, delemangler. Oppdra reisende til å minimere slitasje!
- Skal lansere nytt transportkonsept langs bussveien fra 2024. Litt som Trondheims metrobusser. Utvikler designkonseptet nå: Kjørerøyene, leskurene, informasjonsflatene mm. Tjenestedesign. Samkjøring med Statens vegvesen/Fylkeskommunen
- Markedsanalysetjenester er ute på anbud, grunnet konkurs



- Kartlegging av holdeplasser, hvem har ansvar for hva av drift og oppfølging mm.? Definere ansvarsområder opp mot veiholdere.
- Kulturbygging: Ligget brakk pga. korona. Hvilke tiltak kan vi videreføre selv? Utarbeider et årshjul for kulturbyggende tiltak ut mot sjåførene.
- Koronatiltak: Informasjon, informasjon, informasjon

REIS - NORDLAND

- Utrolig bra sommertrafikk, relativt fulle busser og båter. Norske reisende har dominert.
- FB: Har vært benyttet aktivt i sommer for informasjon.
- Informasjonsarbeidet er preget av Korona. Fordør er fortsatt stengt.
- Gode inntekter, appbetaling ble innført i hele Nordland. Booking på alle båtruter
- 1. juli 2021 oppstart nytt buss anbud i Bodø, kun el-buss
- Ny bildebank, buss, båt og forskjellige årstider
- Forbedring av Informasjon på holdeplassplakater
- Nye websider og CMS. Mulig leverandør ACOS

RUTER

- Ny anbudskonkurranse foto og film, frist 15. september
- Bildebanken: Fokus på mangfold
- Korona har lagt føringer for markedsføring: Oppfordre folk til å betale billett!
- Oppfordre til å benytte lokale opplevelser i Oslo og Viken. Sykkel og gange er tatt med for første gang i markeds kampanje!
- Høstkampanje: Fire kunstnere er invitert til å lage pop-ups i ledige lokaler i Oslo og invitere folk inn, oppfordrer til sykkel og gange.
- Vinter: Ruter bryr seg – inngang til vinteren mer magisk,
- Sommerprosjekt: fire studenter så på muligheter for å endre kundedata med AI og maskinlæring. Økning i antall henvendelser 33% siste mnd. 2019. Effektivisering ved maskinlæring samt hente ut innsikt fra henvendelsene, og slik formidle hva som faktisk rører seg der ute!
- Prisendring 2021: Krevende prisendring, venter lavere passasjerantall, politikere krever lavere priser i tillegg til opprettholdelsen av rutetilbudet.
- Utvikling av andre alternative billett-konsepter pga. endret reisevaner.
- Utfasing av TVM – billettmaskiner på t-bane nettet.
- Testing av utendørs annonsering av UU
- Korona og reisevaner, undersøkelse v/Kantar



SKYSS&KRINGOM

- Framdør: Stengt fordører fortsatt
- Nye salgskanaler fra oppstart nye anbud i Bergen 1/10 og 1/12: Vi innfører nytt billettutstyr hos sjåfør som kun skal selge enkeltbillett og 24 timers billett. I den forbindelse skulle også billettautomater omprogrammeres til å selge det samme, og salget i kiosk/butikk skulle avvikles. Nye løsninger skulle være bankkortbetaling og nettbutikk. Grunnet forsinkelser med innføring av bankkort og nettbutikk, avventer vi omprogrammering av billettautomater og stopp i butikk/kiosk-salg. Så lenge bussene kjører med stengte framdører, merker ikke kundene noe forskjell enn så lenge.
- Opprusting av Bergens store bussgate er forsinket: Planlagt oppstart av nytt rutetilbud i Bergen i høst blir derfor utsatt, trolig til våren 2021. Noen bussleveranser er også forsinket pga. Korona.
- Nye linjekart: I forbindelse med ruteomleggingen utarbeides nytt rutekart, bistand av Truls Lange.
- Nytt merkevarenavn til kollektiveneheten Skyss&Kringom: Behandles politisk midt oktober.
- Kapasitetsutfordringer, kundene har et selvstendig ansvar for å følge reiserådene, men har store utfordringer pga fulle busser.

TROMSFYLKESTRAFIKK

- Styrket markedsteam i Troms, øket in-house produksjon.
- Nytt sonesystem 2. juni. Fra 234 til 11 soner i Troms og Finnmark.
- Nye priser på periodebilletter og gratis reiser for barn under 6 år.
- Arbeider med å utvikle nye nettsider.
- Korona: Arbeider med smittevern, fulle busser. Lansert kapasitetsindikator.
- Nye strategier for samferdsel, kollektiv og mobilitet.

VTFK: FARTE

- Ny org. fra 1/1 2020. Godt fungerende markedsgruppe med Farte og VKT.
- To forskjellige kontraktsformer i Farte og VKT.
- Kampanjer: Hvordan betale for billett mm
- Fulle avganger i rushtiden. Hvordan få reisende til å spre reiser. Prosesser opp mot skolene.
- Stengt fordør: Ulik praksis har skapt utfordringer på kommunikasjonen ut mot kundene.
- Vektore har blitt benyttet til billettkjøp, kontroll og veiledning.
- Ny merkevare: Det arbeides med dette, men har blitt utsatt pga. korona.
- Ny app: Pilot fra jan.-feb. 2021.
- Takst og sone sammenslåing i fylkene, opp politisk i oktober.
- Storbymidler: 20 mill



ØKT

- Korona: En hektisk periode. Framdørene er fortsatt stengt.
- Storpågang på kundesenteret av reisende som ønsker å betale billett!
- Høy snikprosent
- Passasjerøkning i hele fylket på 7% i forhold til 2019 tallene. Mange tar bussen for svært korte strekninger.
- Kommunikasjonsarbeid etter sommerferien. Store føringer klare:
 - o Ny kommunikasjons strategi
 - o Digital strategi
 - o Oppdatert strategi for sosiale medier
 - o Innholdsstrategi, plan for krisestrategi mm.
- Nedre Glomma, 20 mill. til billigere buss. Bypakken: Gratis buss for unge etter kl. 17.00 og i helgene. Har medført til mye hærverk. Bussen har vært festlokale.

ATBs MOBILITETSPROSJEKT v/Hilde Eikeland og Bjørn Roger Nøstberg

- Se presentasjon lagt ut på Workplace

NY PROFIL OG KAMPANJEKONSEPTER – Innlandstrafikk v/Maren Høiland

- Se presentasjon lagt ut på Workplace

RUTERNY – DATADREVET KUNDEINNSIKT v/Mikael Fløysland, Ruter

- Se presentasjon lagt ut på Workplace

ER KUNDESENTERET BARE EN UTGIFTSPOST, ELLER ET SUPERLIM I KUNDEFORHOLDET? v/Erlend Espedal og Finn Olav Sveinall, Kantar

- Se presentasjon lagt ut på Workplace

INFORMASJON FRA KOLLEKTIVTRAFIKKFORENINGEN, Olov Grøtting informerte

INFORMASJON FRA KOLLEKTIVTRAFIKKFORENINGEN v/Elisabeth H. Berge

- Se presentasjon lagt ut på Workplace
- Reisegaranti Hurtigbåt, saksgang samt utkast etter høring ble presentert
- Kollektivkonferansen2020 går digital 19. november:
 - o Ny nettside lansert 31.08.2020 www.kollektivkonferansen.no
 - o Markedsforum som ambassadører: Kollektivkonferansen er vårt årlige møtested for inspirasjon, nettverksbygging og faglig oppdatering. I den tiden vi er inne i ønsker vi å sikre samholdet i bransjen og håper at så mange som mulig kan delta, enten det er fra kontoret, fra hjemmekontoret eller kanskje i en felles samling i kantine eller møterom. Vi har satt en lav pris for å sikre deltagelse fra flest mulig.



- Planleggingskomiteen har foreslått at det oppnevnes ambassadører for konferansen i hver organisasjon, og Kollektivtrafikkforeningen utpekte Markedsforum til dette. **Vi håper at de som representant for sin organisasjon får anledning til å invitere alle ansatte til konferansen, og hvis smittevernhensyn tillater dette, også sørger for samlinger/hubs i kantiner eller møterom.**
- Kollektiv-Norge rundt:
 - Materiell sendes inn til KTF v/EHB innen 01.10.2020
 - Krav: Format 1920x1080, oppløsning HD

EVENTUELT:

- Legger ut dokument på WP med oversikt over åpen/stengt fordør
- Ønske om en felles ordbok for bransjen, oppdatert versjon v/Merete Raknes Skyss
Innspill til hvordan arbeide videre med dette tas på WP

VELKOMMEN TIL NESTE MØTE I MARKEDSFORUM 03.12.2020 DIGITALT VIA TEAMS