



REFERAT MARKEDSFORUM 03.12.2020

TIL STEDE: Silje Andersen – Ruter
Siv Anita Sletten – Brakar
Stine Fredriksen – Innlandet
Maren Høiland – Innlandet
Anita Glomsvoll – Innlandet
Terese Hansen – Østfold kollektivtrafikk, delvis
Merete Raknes – Skyss
Christel Reinertsen - Vestfold og Telemark Fylkeskommune
Mari Torsmyr Hansen - Vestfold og Telemark Fylkeskommune
Odd Morten Møkleby – Reis Nordland / Nordland Fylkeskommune
Isabell Grønnslett - Reis Nordland / Nordland Fylkeskommune
Kristine Marie Børresen – Troms Fylkestrafikk
Anna Sandvik Hauge – Kolumbus
Christoffer Fatland Lie - Fram
Marit Holen – Fram
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

AKT

- Sluppet unna flere av de sterkeste koronatiltakene
- Fulle skolebusser i media, ulike strategier for å håndtere dette
- Ny profil og logo, ikke så funksjonell i digitale formater. Ny profilendring, betydning for visuelle uttrykk, 12. januar nye websider.
- Byvekstmidler, innsalg inn i prosjekter
- Arbeidsdokument fra TØI, hvordan hadde hverdagen vært uten kollektivtrafikk i Kristiansand, omdømme bygging.
- Kantar, prosessen videre med kundesenter og profilering. Operatørprofilering og omdømme for AKT.
- Strategi – sosiale medier
- Ad-hoc preget arbeidshverdag

ATB

- Deltok ikke



BRAKAR

- Ruteendring og innføring av 22 elbusser i Drammen. Ruteendring i Kongsberg. Hent meg fra adresse til adresse går til holdeplass – holdeplass.
- Korona: Åpning foran i Hallingdal
- Stengt fordør sees på billettinntekter i tillegg til vekter streik.
- Ny strategisk plattform med Los og co.
- Brakar salg, pilot med linje inn til Oslo med Ruters billettsystem våren 2021.
- Ny kollega, kommer fra AtB.
- Diskrimineringsnemda, anmeldelse fra Blindeforbundet pga. skrape billetten ikke er brukervennlig.
- Drammen har vært sterkt utsatt av høye smittetall.

ENTUR

- Deltok ikke

FRAM

- Utvikler fergekalkulator – avventer satser til etter nyttår.
 - o Enklere for kundene å se reelle kostnader, fullpris og Autopass avtale mm.
- Smittesporing på langrutene over 1 time.
- Utviklingsprosjekt i Molde for mobilitet i samarbeid med Molde kommune. Reisevaner kartlegges
- Endringer av takstreglementet - buss og hurtigbåt slått sammen
- Kollektivutviklingsprosjekt sammen med Ålesund kommune, Strategisk ruteplanlegging, konsulenter som bygger videre på COWI rapport.
- Korona: Støy rundt skoleskyss i Ålesund
- Ambassadørprogrammet: Føreropplæring. Kartlegging av hvordan få best mulig nytte av et sjåførprogram, Fram - operatører
- FRAM 9-13 skolebillet - Kommunene betaler en fast pris per ungdom 0900-1300
- Elbuss: Minipresse event. NrK og Sunnmørsposten inviteres til en prøvetur nest uke.
 - o Nye busser er det vanskelig med reklame på hekken grunnet sykkelstativ og design
- KTI undersøkelser på anbud, tilbudsfrist 31.12.2020. Omfattende undersøkelser hvert kvartal, webundersøkelser, ombordundersøkelser.

INNLANDSTRAFIKK

- Korona: Lokale tiltak, de fleste busser med stengte fordører samt fulle skolebusser.
- Skrapebillet: Vurderes for eldre og barn etter nyttår.
- Prosess for markedsplan og budsjett for 2021
- Kampanje: Budskap på egne flater, skjerm og sosiale medier:
 - o Skibuss i Lillehammer regionen



- Vi ønsker kundene God Jul og takker for at de reiser med oss og kommer trygt hjem til jul
- Julekalender i sosialemedier: Ny kalender oppgave, hvor er bussen i dag (reist rundt og tatt bilder av mange bussholdeplasser i hele Innlandet)
- Pyntet busser og leskur med julepynt.
- Nullpunktsanalyse: Nytt navn og logo 01.01.2020. Nullpunktsanalyse med tanke på kjennskap i jan, oppfølgeranalyse i oktober, i tillegg spørsmål om korona. Fra 11% til 29%. Tross lav annonse aktivitet, så har profileringen på busser hjulpet til å øke kjennskap til merkevaren. Korona spørsmål i oktober: Gode tall for opplevde trygge reiser, samt at reisevanene etter korona blir uforandret post korona.

JERNBANEDIREKTORATET

- Deltok ikke

KOLUMBUS

- Tester ut den nye betalingsløsningen fra desember: Automatisk registrering av av- og påstigning, regner automatisk ut prisen for kunden slik at det blir rettferdig.
- Lager et system for bedrifter/festivaler etc. slik at de kan sende kollektivbilletter til sine ansatte/deltakere. Bedriften kan velge å betale for gildet, eller bare gi rabatt.
- Ruller ut et nytt og egenprodusert sanntidssystem i disse dager. Samler mer funksjonalitet i samme system, men med færre fysiske dingser som må monteres omkring sjåføren.
- Videre arbeid med reisepanleggerappen vår, som etter hvert skal ha all funksjonalitet. Basert på Enturs- og våre egne data.
- Inngått avtale med Opinion på markedsanalyse
- Får en hel bråte nye bysykler og ladestasjoner ut i løpet av desember, men skal korte ned på lånetiden fra en time til 15 min i januar.
- Vi er i mål med designkonsept for bussveien, blitt bra!
- I gang med digitalt treningsopplegg for bussjåfører – videreutvikling av KULTur-prosjektet.
- 02.12.2020 dialogkonkurranse om bil som tjeneste, med over 100 deltakere
- Julekampanje sammen med HjemJobbHjem, med musikalsk skjult kamera-ørraskelse til et knippe mennesker som er skikkelig flinke til å gå, sykle etc.
- Jobber også med en del avklaringer til bedring for kunden:
- Innføre A/B på ulike sider av veien, slik at folk ikke risikerer å ta feil av retning.
- Bli kvitt spiseforbudet?
- Etablerer bedre rutiner på avviksvarsling. Operatører og veiholdere melder for sent fra. Vi har systemene for å formidle informasjonen til kunden, men kvaliteten på innmeldte avvik er ikke så god som vi ønsker.

REIS – NORDLAND

- Tog/ buss korrespondanse fra tre ulike stasjoner i Nordland. Kan kjøpe billett fra eks. Trondheim - Tromsø



- System for avviksvarsling, ut og forståelig til kundene. Bytte av nettside leverandør gjorde dette nødvendig.
- Oppstart nytt anbud i Lofoten/Vesterålen. Lange regionruter. Nye elektriske busser.
- Informasjon på holdeplassene, utvidet ruteoppslag på de mest brukte holdeplassene.
- Arbeid med nye nettsider, fokus på sosiale medier.
- Smittesporing på alle langrutebusser.
- Julekampanjer: Selge TravelPass Nordland for sommer 2021. Reis en uke så mye man vil med hurtigbåt, ferge og buss.
- Reiselivsmarkedsføring for sommer 2021. Utfordrende å markedsføre kollektiv pr. i dag. God sesong i 2020, mange norske turister.
- Bedre informasjon og tjenstedesign på hurtigbåt- og bussterminal i Bodø. Bouvet

RUTER

- Alle kampanjer nå skal få folk til å ikke ta kollektivtrafikk.
 - o Spille på nabolags følelsen. Benker: Vi bryr oss, setter ut 8 universelt utformede benker. Mottatt 300 forslag
 - o Julekampanjen: Vi tenner tusen julelys.
 - o Munnbind: Regelmessig gjennom høsten.
- Skoleskyss: Omdisponering av rutetilbudet til skoleskyss.
- Kundeinnsikt: Sammenstilling av kundesikt, automatisering og AI. PowerBI, henter informasjon fra flere kilder, kundebehandlingssystemet, APC, sensorer på bussen mm.
- Ruter overtar 1. januar tilrettelagt transport fra Oslo kommune. TT skal sees som en samlet del av transporttilbudet.
- Avvikling av billettmaskiner TVM ved T-bane linjene. Dyrt og komplisert i drift. Få reisende over på app, abonnere på reisekort, flere forhandlere i nærområdene.
- Ruterreise og Ruterbillett bli til en app i 2021.
- Mulighet for å bli kjent med hva som rører seg i Ruter, Fesjå: 2 timer langt løp, 40 presentasjoner / 200 deltagere

SKYSS/KRINGOM

- Skyss+Kringom=Skyss på hele kollektivenheten
- Revisjon av profil, omfoliering av busser, nye nettsider, felles takst/sone
- El-busser i Bergen: 112 elbusser – miljøkampanje
 - o Plakater: Eks. Eg é elektrisk for Laksevåg
- Nye salgskanaler:
 - o Lansering av nettbutikk for enkelt- og periodebillett
 - o Snart har alle busser i Bergensområdet fått nytt billettutstyr (enkel billett / 24t)
- Ruteomlegging Bergen i 2021.
 - o Holdeplassnavn Bergen sentrum
- Merkevarerbyggende aktiviteter
- <https://www.nrk.no/vestland/vestlandsrevyen-2020-1.14844166> (1,28 minutter ut i sendingen)



TROMSFYLKESTRAFIKK

- Korona: Smitteutbrudd i Tromsø, skoler i karantene
- Kollektivbarometeret: Informasjon, arbeide mer proaktivt
- Arbeider med våre digitale kanaler, på kort og lang sikt. Forbedre og tilgjengeliggjøre informasjon i dagens app.
- Nye nettsider: Arbeider med å finne en god samhandling med Finnmark, for en sømløs overgang i 2023.
- Markedsundersøkelser i egen regi for avviksinformasjon, endring av reisevaner, andre reisetider mm.
- Incitamentsordning, bonus ordning årlig satsningsområde. Kartlegging og oppfølgende samtaler, samhandling.
- Autopass kommer i Troms og Finnmark i 2021 – 2022.
- Ulike kampanjer

VTFK: VKT/FARTE

- Korona: Åpning og stenging av dører
- Hvordan sikre førere og åpning av fordør? Ny prosess med pleksiglass ved fører og visir.
- Billettering: I gang med SMS billettering samt at Vy har åpnet opp for enkeltbilletter
- Fulle busser skoleskyss: Politisk vedtak, alle skal ha sitteplass. Uklarhet vedr. kostnadsfordeling. Kartlegging av alle skolebusser, omfattede arbeid.
- Hent Meg: I Bø, skal over i GoMobile løsningen slik som Vestfold.
- Bein for buss kampanjen i forskjellige varianter. Kommunikasjon går på ikke bruk oss hvis de
- VKT og FARTE: Ikke landet et felles navn per i dag i januar.
- Diskrimineringsnemda: Sak vedr. opprop
- Stengte dører i Grenland, åpne utenfor.
- Ekstra busser i tiltak mot Korona, alt fra 0 – 53 passasjerer per avgang. Endres fortløpende.
- Takst og sone harmonisering fra 01.02.2020.

ØKT

- Deltok ikke under runden

KOLUMBUS KONKURRANSEPLATTFORM I APPFORMAT SOM SKAL MOTIVERE TIL GRØNNERE ARBEIDSREISER

Ble presentert av Espen Strand Henriksen, Kolumbus. Presentasjonen er lagt ut på Workplace

«BRANSJE-ORDBOK» - ARBEIDSGRUPPE v/Elisabeth H. Berge, KTF

- Det opprettes en selvgående arbeidsgruppe etter mal fra arbeidet i 2016.
- Mål – å ha en mest mulig ensrettet terminologi som hele bransjen benytter.



- Har representanter foreløpig fra Skyss, Kolumbus, Fram, Troms, Innlandet, Akt og Ruter.
- Det opprettes gruppe på Teams for samarbeid i felles dokument.

INFORMASJON FRA KOLLEKTIVTRAFIKKFORENINGEN v/Elisabeth H. Berge

- Se presentasjon lagt ut på Workplace
- Møteplan for 2021 ble presentert og diskutert:
- Foreløpig dato: 28.01.2021, 18.03.2021, 20.05.2021, 22.-23. 09.2020, 02.12.2020. Innkalling oversendes fortløpende via Outlook.
- Reisegaranti Hurtigbåt, saksgang ble presentert. Utkast legges ut på Workplace.
- Evaluering etter Kollektivkonferansen2020.

EVENTUELT:

Nasjonale kampanjer: Velkommen tilbake.

- VTFK: Innspill om en nasjonal velkommen tilbake kampanje, felles for bransjen i regi av KTF!
- AKT: Bransjen burde gå sammen og formidle et felles budskap overfor alle
- Kolumbus: Bent Høie burde komme klart og tydelig ut; «Velkommen tilbake til Kollektivtrafikken»

Forbud eller ikke – mat og drikke ombord

- Brakar: Forbud om drikke skal fjernes, må ha lakk.
- Kolumbus: Fjerner forbud mot mat og drikke
- Skyss: Forbud med mat og drikke spesielt pga. nattavganger
- FRAM: FRAM har stort press fra sjåfører om å forby mat og drikke om bord. Endre sannsynligvis med et forbud mot «farlig og sjenerende mat og drikke»..
- Viktig å sikre likebehandling overfor reisende i tillegg til å forenkle arbeidshverdagen til sjåfører og opprettholdelsen av kvalitetselementer i kontraktene.

Takk for reisen i 2020, vel møtt i 2021!

VELKOMMEN TIL NESTE MØTE I MARKEDSFORUM 28.JANUAR 2021 DIGITALT VIA TEAMS