



REFERAT MARKEDSFORUM

28.11.2019

TIL STEDE: Marit Holen - Fram
Christoffer Flatland Lie - Fram
Roald Morvik - AKT
Odd Morten Møkleby - Nordland Fylkeskommune
Grace Ann Cicatello - Nordland Fylkeskommune
Anna Sandvik Hauge - Kolumbus
Maren Høilund - Oppland
Anita Glomsvoll - Hedmark Trafikk
Steffen Ringstad - Ruter
Siv Sletten - Brakar
Stine Fredriksen - Oppland

Merete Raknes - Skyss via Skype

SEKRETARIAT: Elisabeth H. Berge (referent) fra Kollektivtrafikkforeningen

STED: Møterom Lindøya, Ruter As

TIDSPUNKT: 10.00 - 15.15

Velkommen

Stine Fredriksen, leder Markedsforum, ønsket velkommen. Vedtatt at Marit Holen, FRAM overtar som leder for Markedsforum.

Runde rundt bordet

RUTER: Preget av regionsreformen og vedtak av prisene for 2020. Byrådserklæringen rabatterte prisen med 20% og utvidet familie rabatt. Krevende i det eksisterende politiske miljøet. Reduksjon i prisene i forhold til plan.

Mål om trafikkvekst nås ikke, medfører lavere inntekter enn budsjettet. Markedsføring av kollektivtilbudet = Frihet. Myntet på «skeptikerne». Markedskampanjen - Kjærlighet på tvers. Nye kundetjenester i Ruter, slår sammen Ruterreise, billett og «last mile». Chat inkluderes i appen. Noen utfordringer med databehandleravtalene, planlagt lansering i begynnelsen av 2020. Ruter skal være innsiktsdrevet, nytt prosjekt for innsiktsdrevet arkitektur.



FRAM: Omstrukturering av organisasjonen grunnet SAMS, 130 inn fra SVV. Innsparinger på 112 millioner på samferdsel og skole. Markedsfører nå et produkt som kan bli «dyrere og dårligere». TLTL: møte med FjordNorge, assisterer med markedsføring frem mot neste sesong.

Igangsatt spørreundersøkelse blant kundene vedr. neste betalingsløsning på buss og hurtigbåt. Hvordan skal de reisende betale i fremtiden? Påslag på ombordbetaling. Fram ekspress - økt mobilbruk som skaper misnøye blant medtrafikanter. «Ha en trygg og trivelig reise kampanjen», settes opp på nytt. Markedsføring av app: Foliering av forstadsbussen. Autopass-regulativet - veidirektoratet v/Samferdselsdept. Kun betaling av bil, går du om bord i fergen blir det gratis. Stort inntektstap. Utfordrende kommunikasjon vedr. prosessen. Hvem har ansvaret for hva?

KOLUMBUS: Ønsker å gi kundene bedre informasjon i avvikssituasjoner. SoMe-vakt legges ned fra mars. Ny vaktordning med større fokus på avvik og trafikkinfo. Ser på feilmeldinger i alle apper. Egen avviksknapp i billettmaskinen for sjåførene som kommuniserer avvik direkte inn til oss. Ny grønnfarge og merking av elbusser i nytt anbud med oppstart til sommeren. Reklameanbud med medietjenester ute nå. Skal runde av influenserskampanjen i desember. Designet ny, egen sanntidsapp med pushvarsler. Designet ferdig sykkelmodulen i billettappen - bysykkelen lanseres i februar. Startet en pilot på bildeling i en stor bedrift og informert bredt. Åpnet tre nye terminaler- skilting. Anbudsstart to steder, ett sted med sykkelhenger med plass til 24 sykler. Tog med Go-Ahead 15. desember. Fortsatt ikke avklart hvem som skal være avsender på hvilken informasjon, og hvem som skal «eie» kunden. Samarbeid med Fluxloop. Installerer beacons i 470 busser, skal brukes til å sende ut små markedsundersøkelser på mobil. Kan bli innført ombordtillegg i hele fylket fra nyttår. Gjenstår å se om det vedtas. (Ref. ikke vedtatt 12.12.19).

OPPLANDSTRAFIKK: Godt i gang men ikke helt i mål frem til Innlandstrafikk 1/1-2020. Ny logo på plass, Innlandstrafikk med fellesvåpenet. Profilarbeid og nye nettsider på plass i desember. Acos leverandør. Kampanje i desember - ønsker velkommen til Innlandstrafikk. Buss og sjåfører som før, en sjarmerende kampanje og setting. I januar informeres om knutepunkter og billettyper. Får nytt telefonnummer til kundesenteret 0240, kommunikasjonspunkter.

HEDMARKTRAFIKK: 10 kroners kampanje - Takk kundene for året som har gått, ønsker velkommen til Innlandstrafikk. Informerer kundene.

NORDLAND FYLKESKOMMUNE: NXT, LEX og TPN / Nordlandsekspressen (båt) og Lofotekspressen (buss mellom Narvik og Å i Lofoten) og Travepass Nordland. Sommerkampanjen på NXT, knyttet på avganger for å ha en bredere tilbud for turister. LXT, TPN har hatt 50.000 reisende. Hatt stor betydning for reiselivsnæringen i fylket. Økning av antall overnattinger med 50%. Medført nært samarbeid med reiselivsnæringen.



Fylket skal kutte med 450 millioner, skole og samferdsel får de største kuttene. Kuttene merkes, det er distriktene det går utover.

Sammenslåing med vei - 23 i Samferdsel, 120 fra SAMS. Reklameanbud ute. 9. desember. Avviksvarsling: Gjøres fra fartøy og driftsvakt.

Reis: Nordland presenterte Reis - reisenordland.no. Reis kan enkelt oversettes via google translate, slik at alle enkelt kan forstå budskapet. Å skape od og hensiktsmessig kollektivtransport. Se egen presentasjon, lagt ut på Workplace - Markedsforum.

ENTUR: Entur preges av store endringer og nybrottsarbeid. Rekruttering - få tak i de riktige ressursene. Go-Ahead, intern kommunikasjon med klarlegging av ansvarsforhold; hvem har ansvar og hvem håndterer hva. Innadvendt fokus. Ny ledelse. Nytt reklame- og designbyrå. Mye nytt som skal testes ut for første gang. Spissing av mål og visjon. Hvordan tydeliggjøre dette! «Vi kommer lenger sammen - Hele Norge på ett sted», oppsummerer kort hva vi ønsker å kommunisere ut.

BRAKAR: Gjeldende reklame avtale har gått ut slik at Ruters rammeavtaler vil benyttes fremover. Buskerud samarbeidet har skaffet bevilgninger nedjusteringer av pris fra februar. Velkommen Svelvik! (kommune fra Vestfold). Bussvett kampanjene fått veldig gode tilbakemeldinger på «Halvor». Standard kampanje som kan kjøres når det ikke er spesifikke kampanjer. 2020 driftes som vanlig før vi får annen beskjed.

AKT: Ny reklameleverandør i sommer. Hvordan skal vi jobbe for å få nye kunder inn på bussen? Eks. er tekstbudskap bak på bussen. «TIK TOK» Enkle grep som fenger. Skal kjøre gratis buss 23. og 24. desember i hele Agder! «From all of us to all of you». (Ref. ikke vedtatt. 12.12.19). Årlig prisregulering fra 1. Januar. (Ref. dato endret. 12.12.19). Mulighetsstudien - et samarbeid mellom AKT, AAFK, VAF og SSHF. Felles bestillingstransport for Agder. AKT Svipp igangsettes i løpet av første halvdel 2020.

SKYSS: Hordaland og Sogn og Fjordane blir Vestland fra 1/1-2020. Dette har stort fokus i Skyss. Ny ledergruppe samt ny mobilitetsavdeling er etablert. Felles kundesenter og avvikshåndtering skal på plass fra nyttår. Prosess rundt felles merkevare skal avgjøres på politisk hold første halvår 2020. Inntil videre må kundene forholde seg til Skyss og Kringom som før.

- Skyss overtar ansvaret for ferge: Alle fylkesveiferge går over på bruttokontrakt i Hordaland fra 1. januar 2020 og AutoPASS for ferje innføres samtidig.
- Bestillingstransport/Hent meg: Oppstart i Odda 1. februar 2020.
- Bybanen: har nylig feiret 100 millioner reisende med stort event som også fikk pressedekning på Dagsrevyen. I 2020 har Bybanen 10-årsdag.
- Krise: Skyss satte kriseberedskap ifm. stengning av E39, og nesten alle i Skyss var ute med gule vester og hjalp kundene.



“THE AVOID WASTING TIME ON CRAPPY SOLUTIONS SURVIVAL GUIDE” v/Beth Stensen, Netlife

Beth Stensen holdt et innlegg med høyt engasjement. Se presentasjon på Workplace

NASJONALE STANDARDER PIKTOGRAM v/Christian Nordstrøm og Linda Thorsen, Ruter. Bruk av piktogrammer og skilting knyttet til kollektivtrafikk generelt, terminaler og digitale flater spesielt ble presentert. Presentasjonene er lagt ut på Workplace.

Det opprettes en arbeidsgruppe for å fremme standardisering av nasjonale standarder for piktogram. Mobilitets- og Markedsforum stiller med to ressurser. Alle medlemmer av Markedsforum som ønsker å delta er velkommen til å delta inn her. Arbeidet vil ledes av Christian Nordstrøm. Egen epost vedr. dette sendes ut.

INNOVASJONSWORKSHOP v/Olov Grøtting og Elisabeth H. Berge KTF

En gang i året gjennomføres en innovasjonsworkshop i alle Kollektivforeningens komiteer og forum. Innovasjon er forankret i Kollektivtrafikkforeningens strategiske plattform som ett av tre utviklingsløp. Formålet med denne workshopen er å få fram gode ideer i Markedsforum som spilles inn til den nyopprettede innovasjonsgruppa og tas med videre i forbedringsarbeid.

Deltagere ble inndelt i tre grupper. Alle skulle finne områder /avdekke innovasjonsbehov innen fagfeltet, presentere dette for gruppen for så å enes om ett av forslagene og så presentere dette overfor alle deltagerne. Forslagene ble til sist plassert i Stark-krysset, utfra antatt effekt - innsats.

Parametere for utdypning:

- Hvorfor
- Hva er gevinsten
- Hvordan
- Hvem

Gruppe 1.: «Enklere billettering»

- Under stor effekt - stor innsats

Gruppe 2.: «Etablere nasjonale standarder i kundereisen»

- Under stor effekt - stor innsats

Gruppe 3.: «Individuelt tilpasset reise-informasjon»

- Under stor innsats - stor effekt

Innspillene taes med videre inn til innovasjonsgruppen.



OMVISNING RUTER ESS v/Steffen Ringstad, Ruter

INFO FRA SEKRETARIATET – KTF v/Elisabeth H. Berge

- Forslag til møtedato for 2020 samt vårmøtet for Markedsforum 2020 i Trondheim v/AtB ble presentert og sendes på epost til alle i Markedsforum med frist for tilbakemelding 6. desember.

Velmøtt til neste møte i Oslo i 2020. Elisabeth H. Berge tar ansvar for program, med innspill leder og forumets medlemmer.

EVENTUELT

Ingen punkter