



REFERAT MARKEDSFORUM 29.11.2018

- Medlemmer:** Stine Fredriksen – Opplandstrafikk, Maren Høilund – Opplandstrafikk, Hege Korgh – Hedmark Trafikk, Christoffer Fatland Lie – Fram, Marit Holen – Fram, Vegar Grislingås – Telemark Fylkeskommune, Anna Gytri – Kringom, Morten Møkleby – Nordland Fylkeskommune, Hanne Kopstad – Entur, Svein Olav Midtstigen – Entur, Merete Raknes – Skyss, Anna Sandvik Hauge – Kolumbus, Annika Mørch Aste – Ruter,
- Forfall:** Solfrid Rød Olsen – Østfold Kollektivtrafikk, Roald Morvik – AKT, Siv Sletten – Brakar, Christel Reinertsen – Vestfold Kollektivtrafikk, AtB
- Sekretariat:** Ragna Skøien (referent) og Christina B. Godskesen Andersen fra Kollektivtrafikkforeningen

Runde rundt bordet

Sogn og Fjordane: Begynner å nærme seg med billettsalg i Entur-appen. Veldig spente på billettsalg i app, håper å selge første billett før nyttår. Travel Like the Locals – sammen med Hordaland og Rogaland skal få hjelp av Møre og Romsdal. Vil få dette prosjektet opp på beina og få salg gjennom dette prosjektet allerede til våren.

Fram: Repetisjon av kampanjer. Fram Express, trygghetskampanjen, kampanje for appen. Mer fokus på flyplassene – har skjerm der man ser rutetider. Vil bytte ut plakater med skjerm på flyplassen med informasjon om billetter etc. Både fellesinfo for hele fylket og spesifikk info om den aktuelle flyplassen. Fått spm fra publikum om rutetider i GoogleMaps. StikkUt-turer i MoroTur-appen – «postkassetrim». App hvor man kan registrere turer. Friluftsrådet har laget StikkUt-turer og kulturavdelingen i fylkeskommunen har Moroturer. Sendt ut brev til 600 bedrifter i Ålesund, Molde og Kristiansund med tilbud om å få en lenke med avganger til nærmeste busstopp. Må stille med en skjerm og så får de en se avganger – samme som på trafikkterminalene etc. Viser sanntid der man har sanntid. Liten respons foreløpig – men har nå fått svar fra en videregående skole. Merete: Vi har tenkt det samme i Hordaland, men overraskende lite respons. Hatt elev på bedriftserfaring.

Telemark: Fra neste år har vi kun Nettbuss i hele fylket. Håper å bruke kampanjer fra Grenlandsområdet i hele fylket. Fortsatt vekst i Grenland men lavere enn året før. Hvorfor? Fremkommelighet er en utfordring. Nå åpner to store veiprosjekter og vi håper dette bedrer fremkommelighet. Jobbet med Nettbuss om kampanje med «takk for tålmodigheten». Samarbeid med Natteravnene der de får info om nattbusstilbudet og kan gi denne infoen videre. Kan gi gratisbilletter. Fortsatt billige billetter: 400 kr for månedskort. Pusher budskap om at dette er rimelig. Enkeltbilletter kjøpt på buss blir dyrere. Nye direktebusser til store arbeidsplasser – kjører content marketing til disse. Juletog mellom Notodden og Grenland. Sykkelservice. Har fått Nettbuss til å tenke litt utover buss – sykkelservice – bredere enn bare buss. Jobber med mobilitet.



Nordland: Mange ting som skjer. Ny nettside skal lanseres 3. desember. Sett mye på AtB sin nettside og fått inspirasjon derfra. Lagt mye vekt på universell utforming og DIFIs krav. Åpning av stor bru – gjør at en av forstedene til Narvik får halvert reisetid med buss. Kjører stor kampanje. Narvik valgt til alpint-by – Kliff Arne-video med «gratulerer, Narvik». Fått masse respons – 83000 visninger. Videoene ligger på nettsidene. Filming startet i dag om TravelPass Nordland – 1 uke for 990 kroner. Morsomt konsept. 2 nye hurtigbåter til 100 mill stykket som skal settes i drift fra Helgeland-Bodø og Bodø-Lofoten. Superviktig både for lokalbefolkning og reiseliv. Har stativ til kajakk og sykkel. Sanntid: meste av Nordland får sanntid. Mye jobbing med Smartere Transport-prosjektet. Ansatt prosjektleder – Siri Vasshaug.

Skyss: Det pågår utredning om hvorvidt Skyss skal bli et AS og få lignende organisasjonsform som bl.a. Ruter og AtB. Det er håp om at dette vil bli besluttet innen et par måneder. I 2019 skal den store bussgaten i Bergen sentrum stenges for ett år. I tillegg skal Bybanen bygges videre mot vest, og det skal etableres en underjordisk holdeplass ved Haukeland sykehus. Dette medfører mye tilrettelegging. Skyss rigger seg for å gå i gang med Enturs reiseplanlegger (web og app). Skyss har opprettet en egen redaksjonsgruppe som lager redaksjonsplan for hva som skal ut på egne skjermene, og det tilstrebes bedre struktur og mer variasjon i innholdet. Skjermene finnes på holdeplasser, terminaler og i flere transportmidler. Det er gjennomført en holdningsundersøkelse om betalingsvilje og snik, resultatene kan tyde på dårligere holdninger enn før. Man ser at flere reiser uten billett av og til, det er flere som alltid reiser uten billett og det er flere som tenker at det er ganske «greit» å snike. Billettkontrollene bekrefter dette. De yngste er verstingene. Det jobbes på flere plan, blant annet vil Skyss både intensivere billettkontrollene neste år og gjennomføre en ny snikkampanje.

Ruter: Samskapingssenter – rom til å gjøre piloteringer, medvirkning, selvbetjeningsløsninger etc. Smidigere prosess og et sted å være når man skal teste og pilotere. «Lekerom». Kommer til våren på tidligere Trafikanten. Oslo er Europeisk Miljøhovedstad – Ruters fokus er å løfte frem kundene og løfte frem alt som allerede skjer. Ikke gjøre nye kampanjer. Bomstasjonene – utsatt i 3 mnd – vil måtte justeres. Mange nye linjer i mars for Ruter – vil føre til krøll. Jobber med at folk skal bli mer glad i Ruter.

Entur: Svein Olav blir antagelig nytt medlem av Markedsforum. Utrolig spennende fase nå – forventninger. Jobber med å meisle ut budskapene våre til 2019. Begynnelse på markedsplan sammen med Opplandstrafikk. Veldig gøy. Jobber med byråsamarbeider for 2019. Anbudsdokumenter tar mye tid. Prøver å få opp et interaktivt kundepanel – har behov for å vite hva folk trenger og hvordan vi kan tilpasse oss til det. Jobber med merkevareløftet og få tydeliggjort det. Onboarding av Go-Ahead tar mye tid. Har bygget opp en rigg og fyller det nå med innhold.

Hedmark: Julekampanje – markedsfører denne nå. Takker folk for at de kjører kollektivt og alle enkeltbilletter koster 10kr. Markedsfører nattbuss og natt-og kveldstilbudet. Bra økning i antall reisende. Markedsplaner for 2019. 2019 blir mer og mer sammen med Oppland, må lage felles kampanjer. Spørreundersøkelse gjennomføres hvert år på høsten, da finner vi ut hva vi kan bli



bere på og hva som fungerer. Doblet omsetning på billettsalg på mobil – 10% av omsetning går nå på mobilbillett. Nytt tilbud fra 2020. Alle rutenumrene må gjøres om fordi Hedmark og Oppland har mange like nummer.

Oppland: Billettsamarbeid med Ruter i forhold til landexpressen – kjører mellom Hadeland og Oslo. Endelig fra 15 november kan passasjerer i Akershus bruke Ruterbilletten sin til å bli med denne bussen. Kampanje på Facebook om segmentering ift dette. 3-7 Ruterpassasjerer hver avgang. Godt samarbeid med Entur. Ser på rammer for samarbeid og markeds kampanjer i 2019. Vinterbuss-kampanje med Entur i vinterferien. Skibusser etc. Mange arrangementer i Oppland – samarbeider med arrangørene ifm billetter – 10kr billetter på bussen. Nytt fylke Innlandet 2020. I gang med noe som heter sjåførkompetanse – prøve å heve kompetansen. Veldig konkret. Halv dag med billettmaskiner og halv dag med håndbok. Vil skape dialog med selskapene. Veldig nyttig. Mye spørsmål, oppgaver som sjåførene skal løse etc. Spm: Ruter vil gjerne høre mer om dette. Sliter med at sjåførene i Akershus ikke sjekker billettene. Stine: Vi teller alle passasjerene våre. Satt inn QR-lesere så kunden biper selv. Stine: Har med superbrukere og folk fra oss hvor sjåførene får trykke på billettmaskinen.

Kolumbus: Holder på med utvikling av egen bysykkel. Lanserer 750 elektriske bysykler i Kolumbus-profil til sommeren. Kundesenteret skal også være for bysykkel. Planlagt pilot på leasing av elsykler gjennom Hjemjobbhjem fra mars. Jobber også med piloter på elsparkesykkel og elbildeing. Alt skal pakkes i noe som heter «Mobilitetspunkt». Nå er alle bussbillettene gyldige på tog og motsatt. Planlegging av høflighetskampanje, reklamebyrå skal lansere dette i januar. Bussveien blir forsinket – skal først være klar i 2023. Blir utfordrende å holde befolkningen interesserte så lenge, så Kolumbus fokuserer på å kommunisere konseptet til politikere og andre stakeholders først for å skape stolthet. Ny nettside, ny nettbutikk, forbedring av apper. Spent på takstvedtakene. Politikerne ønsker å lansere klippekort. Vet ikke hvordan dette skal løses med tanke på mobilbilletten. Bomringen gikk fint, mye beredskapsøkning. 18,8 % vekst i oktober, antar vi lander på rundt 10 % økning generelt. Jobber mye med strategi og veikart for 2019. Travelt å være frampå og prøve alt hele tiden – markedsavdelingen må stramme inn og mer på kundereise. Fortsatt et stykke å gå før vi blir helt trygge på samarbeid med bymiljøpakken. Satser i 2019 på å overlate kampanjearbeid til byrå, og jobbe mer med forenkling av kundereisen selv.

Grønn Tur v/Eva Kvisle, DNT

Presentasjon finnes på Workplace. Dato for neste møte i Grønn Tur blir 27.februar 2019. Ragna Skøien fra sekretariatet stiller i dette møtet.

Samarbeid mellom kollektivaktører og reiselivet v/Torunn Tronvang, UpNorway

Presentasjon finnes på Workplace



Kollektivbarometeret v/Kjetil Vrenne

Presentasjon finnes på Workplace. Kjetil Vrenne viste frem ny prioriteringsplan – nå også for delområder. Nye resultater for hele 2018 blir tilgjengelig ca 20.januar 2019.

Markedskampanjer v/Hanne Kopstad, Entur

Presentasjon ligger på Workplace. Hanne presenterte Enturs markeds kampanjer og poster Enturs kjennskapstall på Workplace når disse kommer i midten av desember.

Sjåførprogram v/Anna Sandvik Hauge, Kolumbus

Presentasjon ligger på Workplace. Anna presenterte prosjekt som Kolumbus og Norgesbuss har hatt om sjåførmotivasjon. Har blant annet opprettet en Facebookgruppe direkte til sjåførene der over halvparten av sjåførene er med. Pusset opp pauserom og inviterer til frokoster 4 ganger i året. Kolumbus er til stede på depotet mer enn tidligere. Planlegger utveksling mellom sjåførene og kundesenteret. Jobber med tonen på svarene på kundesenteret. Hovedelementet i prosjektet har vært et treningsopplegg kalt KulTur som sjåførene har gått gjennom. En person fra Kolumbus skal jobbe 20% med dette motivasjonsprosjektet.

Segmentering og definering av målgrupper Diskusjonspunkt

Harmonisering av takstregler

Presentasjon ligger på Workplace. Ragna Skøien fra sekretariatet orienterte om status i arbeidet med å harmonisere takstregler på tvers av fylkeskommuner. Forslag: Kollektivtrafikkforeningen lager et felles skriv/anbefaling som kan brukes opp mot fylkespolitikkerne.

Rutetabeller på nett v/Maren Høilund, Opplandstrafikk

Maren orienterte om arbeidet i arbeidsgruppa som skal lage «en analog løsning i en digital verden». I arbeidsgruppa sitter Hanne Nettum Breivik, Øystein Hunvik, Stine Myrvoll, Maren Høilund og Olov Grøtting. Det er sendt ut en spørreundersøkelse til selskapene for å se hva som finnes i dag og hva som trengs. Fortsatt kundebehov hos selskapene til å ha en form for rutetabeller i tillegg til reiseplanleggeren. Enten PDF eller HTML-fil som kan skrives ut. Jobber mot Entur for å se om det er mulig å få en løsning der.

Nytt fra sekretariatet

Christina presenterte evaluering av Kollektivkonferansen 2018.

Eventuelt

Lokasjon for vårmøte: innspill til sted må komme inn før jul. Innspill fra fjoråret: Trondheim, Bergen, Bodø.