

Referat Markedskomiteen

Dato: Onsdag 06.09.2017

Sted: Kollektivtrafikkforeningen, c/o Ruter

Tid: Kl. 10.00 – 15.00

Deltakere: Christel Reinertsen – VKT, Hanne Alver Krum - Skyss, Kjersti N Danielsen – Brakar, Cathrine Glomsvol – Hedmark Trafikk, Anna Sandvik Hauge, Kolumbus, Thomas Ruud Jensen – AKT AS, Christian Fjær – Ruter, Solfrid Rød Olsen, Østfold kollektivtrafikk, Hanne Nettum Breivik - Entur, Olov Grøtting – Kollektivtrafikkforeningen.

28/17: **Referat fra møtet 13.06.2017**

Vedtak: Referatet ble godkjent.

29/17 **Saker fra medlemmene.**

Ny kommunikasjonsstrategi for snik.

Annika Mørch fra Ruter orienterte. Se presentasjon.

Har fungert godt. Kjører kampanje to ganger i året – 3 uker hver gang.

SSB – prisvekst på Kollektivtransport.

Sekretariatet tar kontakt med SSB og sjekker ut hvordan de rapporterer, om det er mulig å skille ut buss/kollektivtransport fra drosjer og om spesialtransport ligger inne m.m. Tar så opp saken i neste møte.

30/17

Kontantfritt

Problemet er todelt:

1. Sjåførene og deres organisasjoner ønsker å bli kvitt kontanthåndtering, spesielt sett i et sikkerhetsperspektiv.
2. Administrasjonsselskapene/fylkeskommunene ønsker færrest mulig transaksjoner om bord, for å sikre effektivitet ved påstigning. Dette er spesielt viktig i byer/tettbygde strøk.

I tillegg til oversikten som ligger i saken:

AKT har jobbet systematisk for å bli kvitt kontanthåndtering, og har investert i bankkortterminaler i bussene. Jobber også med mobilbillett.

Ruter har to prosent kontantandel. Du kan kjøpe på buss. Ser på kontaktløse kredittkort på boarding i stedet for kort.

Brakar har gått fra 9 % kontantfri til 40 % (kjøp utenfor buss).

Felles:

Kontaktfritt bankkort kan vise seg å bli en løsning, da de aller, aller fleste har bankkort og dette kan være et produkt for framtida. Utfordringen kan være at noen velger dette framfor mobilapp, noe som vil redusere effektiviteten ved påstigning. Tillegg for kjøp om bord i byer og tettbygde strøk kan kanskje være en løsning på dette.. Det er nå en storsatsning fra banker med kontaktløse bankkort.

31/17

Krav om grunntakstnummer til kundeservice – 177

Vedtak:

Kollektivtrafikkforeningen inviterer seg til møte med Forbrukerombudet. Foreningen mener det er svært kundevennlig å opprettholde et felles enkelt kundenummer. Våre medlemmer er ikke næringsdrivende, og formidler kun offentlig kommunikasjon. Det ser derfor ikke ut til at vi eller våre medlemmer faller inn under krav til næringsdrivende om grunntakstnummer. Det kan være et oppdrag for Forbrukerområdet å bidra til å få ned prisen for bruken av 177-nummeret og tilsvarende telefonnummer gjennom de ulike teleselskapene.

32/17

Nøkkeltall – Kollektivbarometeret

Kjetil Vrenne deltok og orienterte.

Mottatt tall fra 11 medlemmer. Mangler fra 6.

Det kom en del spørsmål i forbindelse med innhenting av nøkkeltall.

- Skal man rapportere nøkkeltall pr. driftsart eller bare totalt? Eller ev. bare for buss.

- Det kom også opp spørsmål om andre mobilitetsformer. Hva med bysykkel f.eks.?
- Bør man se på rapportering til Kostra for å se om man kan bruke de nøkkeltallene?
- Hvordan defineres passasjerkm?

Det var enighet om at man bør rapportere på de ulike driftsartene buss, trikk, t-bane, hurtigbåt og ferge, men at man avventer noe andre driftsarter som bysykler.

Kjetil legger inn de innkomne tallene inn i regnearket. Ber om oppgraderte tall der det er nødvendig. Nøkkeltallsgruppa som består av *Thomas Ruud Jensen, Grete Opsahl og Elisabeth Thostensen* ser på tallene i etterkant og vurderer om det er urimelige forskjeller, eller om tallene kan benyttes.

33/17

Markedsseminaret i Bergen. Diskusjon av veien videre.

Markedskomiteen gikk gjennom evalueringen av årets markedsseminar, som hadde tittelen: «Digitalisering og nye tjenester». Det kom 12 svar av ca. 29 deltagere. Respondentene var gjennomgående svært fornøyd.

To spørsmål:

- Skal vi fortsette arbeidet i arbeidsgruppen?
- Skal vi arrangere et årlig seminar?

Markedskomiteen var enige om å opprettholde arbeidsgruppen som består av Hanne Alver Krum, Christian Fjær og Lars Sigurd Eide.

Komiteen ønsker å lage ei gruppe på Workplace, som foreløpig skal være dedikert billettering. Den består innledningsvis av markedskomiteen og markedsforum – og det kan inviteres andre deltagere. Denne gruppa brukes til innspill og diskusjon rundt program til det årlige seminaret, men der arbeidsgruppa har det siste ordet. Gruppa brukes også til erfaringsutveksling.

Det årlige seminaret bør spre kunnskap og informasjon til de av medlemmene som ikke har mulighet til å reise til seminarer og konferanser i utlandet. Det kan være aktuelt med utstillere. Vi må ikke legge lista for høyt, da dette seminaret ikke skal være like omfattende som konferansen vår.

Seminaret arrangeres gjerne i Bergen eller annet sted utenfor Oslo.

Viktig å avklare hva man skal arbeide med.

- Fellesbillettering.
- Digitale løsninger – nye løsninger.

Entur skal være i stand til å selge de billettene som de enkelte organisasjonene har. De sitter ikke med et mandat til å endre billettstruktur og forretningsregler ute i regionene. De har alt å tjene på å finne fellesløsninger. Entur er et viktig verktøy. Bransjen er positivt innstilt på at det skal være enkelt å selge kollektivbilletter:

- Mange er interessert i å selge produkter gjennom Entur.

Autopass blir en egen billettløsning for fergereiser.

Konklusjonen er at vi i dette arbeidet fortsetter å diskutere felles løsninger på felles utfordringer knyttet til billettering, som vi har gjort inntil nå. Dersom det blir aktuelt, så utvider man horisonten. Seminaret skal være en viktig møteplass der vi får oversikt og deler kunnskap om dette temaet.

34/17

Jernbanedirektoratets arbeid med håndbøker, representasjon i Arbeidsgrupper

Det ble levert en rapport om takst- og forretningsregler for to-tre år siden fra Statens Vegvesen til departementet. Hva har skjedd med denne rapporten – er dette å starte på nytt igjen?

Spørsmålet er hva vi trenger. Hvilke behov har vi? Hvilken retning skal vi jobbe for å nå målene? Håndboka må ikke være et resultat i seg sjøl. Det må være slik at dette arbeidet tar inn i seg framtidens løsninger.

Vi må sammen med Jernbanedirektoratet diskutere hva vi trenger standarder på. Kartlegge behovet for hva som skal være felles, og hvordan man kan få rom for innovasjoner og endringer.

Kollektivtrafikkforeningen tar kontakt med Jernbanedirektoratet for å avklare disse spørsmålene, og be om å sette ned ei arbeidsgruppe som ser på behovet for et slikt arbeid, og utarbeider et klart mandat for arbeidet. Vi kan ikke bemanne opp en hel del arbeidsgrupper som vi ikke helt vet hva skal gjøre. Alle

snakker i dag om mobilitet og samordning av tjenester, og det som er usikkert er om et tradisjonelt håndboksarbeid er løsningen på dette.

35/17

Orienteringer/diskusjoner

- Workplace – Facebook for business.
 - Dette er en plattform hvor deltagere fra hele landet lett kan samhandle og diskutere løsninger.
 - Det har vært noen oppstartsproblemer. Hos Skyss og Ruter har flere deltagere fått videresendt invitasjonen og plutselig koblet seg på Workplace. Dette skal i følge Workplace ikke skje automatisk.
 - Det var enighet om å teste ut systemet og se om vi får dette til på ønsket måte.
- Kollektivkonferansen.
 - Christina orienterte. Det blir et spennende program.
- Kollektivtrafikkprisen.
 - Det er kun nominert to klare kandidater i år. Vi trenger min. 3 til.
- Strategiarbeidet
 - Har hatt styremøte og topplederforum etter orienteringen i markedskomiteens møte i juni.
 - Tenketanken skal ha fire møter i september/oktober. Strategiforumet har utarbeidet tre hypoteser som de skal arbeide med, og også komme med sine egne hypoteser for framtidens mobilitet.
 - Det arbeides med en visjon for framtidens kollektivtrafikk/mobilitet.
- Nasjonal reiseplanlegger.
 - Lanserer reiseplanlegger 02.11 i form av app og nettside. Samt widget for web. Reiseplanlegger med salg av noen billetter – togbilletter samt noen av takstsamarbeidsbillettene.
 - Whitelabeløsning for app skal være klar i Q1 2018. Vanskelig – man ønsker ikke å være i konkurranse med våre medlemmer. Skal du unngå å bli just another app – må være relevante.
 - Ønsker å være komplementær, selv om man er gode også på det lokale.

36/17

Eventuelt

*Olov Grøtting,
Oslo, 15. september 2017*