



# REFERAT MARKEDSFORUM 28.01.2021

**TIL STEDE:** Silje Andersen – Ruter  
Siv Anita Sletten – Brakar  
Hilde Eikeland - AtB  
Stine Fredriksen – Innlandstrafikk  
Maren Høilund – Innlandstrafikk  
Anita Glomsvoll - Innlandstrafikk  
Solfrid Olsen – Østfold kollektivtrafikk  
Terese Hansen - Østfold kollektivtrafikk  
Christel Reinertsen - Vestfold og Telemark Fylkeskommune  
Vegar Grislingsås - Vestfold og Telemark Fylkeskommune  
Odd Morten Møkleby – Reis Nordland / Nordland Fylkeskommune  
Isabell Grønnslett - Reis Nordland / Nordland Fylkeskommune  
Cathrine Kvisvik Pedersen – Troms Fylkestrafikk  
Anna Sandvik Hauge – Kolumbus  
Camilla Maurud – Jernbanedirektoratet - Delvis  
Marit Holen – Fram  
Roald Morvik – AKT

**SEKRETARIAT:** Elisabeth H. Berge (referent) fra Kollektivtrafikkforeningen

**STED:** Teams

**TIDSPUNKT:** 12.00 – 15.30

## **Velkommen**

Marit Holen, leder Markedsforum, ønsket velkommen.

## **Erfaringsutveksling - Runde rundt bordet**

### **AKT**

- Ny profil, logo og nye nettsider. Stille implementering.
- Prisjustering mandag 1. februar.
- Korona setter alt på vent.
- Arbeider med grunnlag for Byvekstavtaler, og herunder Bedriftsavtaler, mobilitet og bysykler. Post korona; nye kunder om bord på bussen.
- Kantar: Prosjekt Kundesenterets betydning. Utvidet arbeidet med kundeundersøkelser, Hva skal til for å få nye kunder inn på bussen»
- Akt har inngått avtale med TØI for utredning med:
  - Priselastisitet, hvor følsomt er marked i forb. med pris.
  - Hva skjer hvis vi ikke har kollektivtrafikk?

### **ATB**



- 2021: Oppstart region. Alle områder utenom Trondheim: Nytt rutesystem, samt fleksibel / bestillings transport. Ny kampanje, underside AtB.no/Trøndelag. Her ligger all informasjon om slik reiser vi fra 7. august 2021.
- Ny app, alt på ett sted. App hvor du får kjøpt billett, reise informasjon, driftsinformasjon. Lanseres i løpet av sommer 2021.
- Nytt anbud: 2024
- Koronasituasjonen legger premisser for arbeidet. Arbeider med «velkommen tilbake kampanje», legger til rette for at Korona pandemien er over i august mnd!
- Internt: Nye verdier, arbeid med mobilitetsstrategi, Kommunikasjonsstrategi
- Reiseråd og Reisetips: For å forhindre fulle busser og sprengt kapasitet

### **BRAKAR**

- Innføring av 22 el-busser.
- Selvkjørende buss flyttes til i gågaten i Drammen.
- Kampanje på nye priser fra 1. februar.
- Kampanje: Betaling i buss, høyere passasjertall enn betalingstall! Henvendelse mot skoler, passe på at elever kun bruker bus hvis absolutt nødvendig, bruke sitteplasser, betale billett.
- To nyansatte
- Covid-19: Strengt tiltak – informasjon i tilfelle enda strengere tiltak
- Strategiplan: Arbeidet noe utsatt
- Kundeundersøkelser på HentMeg i Kongsberg og Flextilbudet på Gol. Gode reisetall og utvikling. Ønsker å få tilbakemelding fra kundene!

### **ENTUR – Deltok ikke**

### **FRAM**

- Mye rutearbeid og justeringer etter nyttår, etter endring av fergesambandet Vestnes – Molde fikk høyere frekvens. Informasjon rundt dette.
- Oppstart av nytt anbud i Ålesund.
- Prosjekt sammen med Ålesund kommune – Strategisk ruteplan. Mulige endringer i kollektivtilbudet i Ålesund kommune. Bypakkeplanlegging, skal komme med en anbefaling.
- Kundetilfredshetundersøkelse: Leverandør blir Opinion, oppstart dette kvartalet med leveranse av kvartalsvise ombordundersøkelser samt årlig webundersøkelse. Incentiv i ny kontakt: Kundetilfredshet måles på servicegrad hos fører, innvendig renhold og kjørestil. Dialog med tillitsvalgte. Nullpunktsanalyse er gjennomført og resultatene måles opp mot denne i 2021.
- Ambassadørprogrammet arbeides det med videre internt i FRAM. Intervjurunder har kartlagt frustrasjonspunkt. Lager en intern tiltaksplan for videre arbeid.
- Ny reklame avtale med nytt byrå, fylkeskommunen har rammeavtale. Inkluderer Grafisk, film og foto.



- Arbeider med kommunikasjon – jobber for å finne en god modell.
- Kampanje rundt VIPPS: Endrede betalingsvilkår etter 01.01.2021
- Informasjon og takstøkning og endring av aldersgrenser for barn.

### INNLANDSTRAFIKK

- Diverse lokale korona tiltak informeres om på ulike flater. Reiseråd og forhåndsbetaling av billett før reisen. Åpning av framdør flere steder i fylket!
- Kampanje: SMS billett for å sikre betalings muligheter hvis man ikke har smart tlf. 13.500 billetter er solgt!
- Prisendring 1. februar. Gjennomsnittlig 3%økning
- Anbudssopptart for Lillehammerregionen sommer 2021. El-busser på alle bybusser. Informasjons- og kommunikasjonsplan. Store endringer.
- Arbeider med å få alle billett-typene inn i EnTur appen. Per i dag er det kun enkeltbilletter som ligger inne.
- Planarbeid: Pågående arbeid med markedsplan, kampanjeplan og innholdsplan i sosiale medier

### JERNBANEDIREKTORATET – Deltok ikke i runden

### KOLUMBUS

- Kampanjer – budsjett: Ordinærbudsjettene, belønningsmidler for storby, hvilke kampanjer skal inn i de ulike budsjetter.  
Brief med byrå om kommunikasjon og markedskommunikasjon i 2021. Mulig begrensing av direkte reiseråd med fokus på omdømmenivå, sykkel og gåing.
- Profilforbedring
- Kundeopplevelse: Dette skal vi bli veldig gode på i 2021! Pushvarsler i appen.  
Arbeider med å få veiholdere, operatører og interne til å melde inn. Avvik er viktig!
- Holdeplass standarder: Store forskjeller i hele regionen eks. vedlikehold. Dette vil det arbeides med i løpet av året.
- Opinion ny avtale, leverandør av kundeinnsikt, drivere mm.
- Sy språket vårt i Kolumbus, snakke med samme stemme i alle kundekanalene.
- Lansering av nye nettsider i løpet av 2021.
- Autogenerering av ruteinformasjon: Per i dag benyttes PDF. Ønsker innspill vedr. gode systemer for dette! **Se også Eventuelt for innkomne innspill**

### REIS – NORDLAND

- Lanserer nye nettsider slutten av mars, fokus på design og god brukervennlighet. Via de nye nettsidene skal kundene kunne abonnere på SMS ved avviksmeldinger. På nye nettsider blir PDF knyttet opp mot URL.



- Sikre synlighet: Kinoreklame, Flyplassen, nettavis, digitale annonser
- Bruk av personas fra KTF i markedsføringen!
- Reiseliv synliggjøring tidlig i kundereisen: via Google og Pinterest
- Ny bussoperatør i Bodø og Salten: Ny operatør og nye busser, kun Elbusser i Bodø. Større informasjonskampanje fra 1. juli.
- Ny app: Samme app som AtB. Betaling og reiseinformasjon i samme app.
- Voice of Norway: Samarbeid med reiselivsturer.
- Bodø er Kulturhovedstad i 2024: Mange aktiviteter fremover og Reis er med inn i arbeidet her.

## **RUTER**

- Kampanje i vinter med «Smile-buttons». Nådd 100.000 personer. Skapt høyt engasjement og positivitet.
- Utfordringer med stor pågang i kollektivtransporten i fantastisk vintervær helgene i januar.
- Prisendring fra 1. februar, 2,7 % økning. Informering i utvalgte presse samt sosial medier
- Arbeider med ny prismodell: Fleksibelprismodell antas ferdigstilt i løpet av året.
- 15. mars, lansering av ny app. Billett og reise sammenstilles i en app.
- Reisegaranti – Arbeides med endring av ordlyd i skjema for refusjon, løyvenummer for Taxi. Det skal legges til rette for andre mobilitetsformer.
- Målbildet for bærekraftig bevegelsesfrihet i 2020: Internt arbeid for å gjøre denne godt kjent i organisasjonen.

## **SKYSS – Deltok ikke**

## **TROMSFYLKESTRAFIKK**

- Pågående prosess med nye nettsider: Skal samkjøre Snelandia og Troms Fylkestrafikk, men kommet frem til at det blir to separate nettsider. Kartlegging av behov og leverandør.
- Autopass for ferger implementeres fra mai 2021. Informasjon om dette i flere medier.
- Prisendringer fra 1. februar.
- Koronainformasjon!

## **VTFK: VKT/FARTE**

- Endring av pris og sonesystem med harmonisering av de tidligere fylkene fra 98 soner til totalt 18.
- Innfører et nytt produkt «Utenom rush»/ periode billett i hele fylket.
- Fremdeles to merkevarer, skal opp i politisk beslutning i februar. Anbefalt FARTE.
- Fortsatt stengte fordører.
- Jobbes med prosess for anbud for felles app.
- Ny prismodell: «Best Pris», fleksibel. Kjøper enkeltbillett med totalprisen blir aldri dyrere enn periodekortet. Samarbeid med Entur.



## ØKT

- Organiseringen av ØKT, Brakar og Ruter (BØR) er prioritet i Samferdsel i Viken.
- ØKT er en del av Viken fylkeskommune, vært i omorganiseringsprosess i 5 år!
- Mulig prisjustering 1. mars.
- Arbeides med i BØR selskapene:
  - o Felles pris og betalingssystem i Viken.
  - o Felles tog avtale, trafikkkpakke 4. oppstart 2023
- Planarbeid 2021: Planlegger for at Korona er ferdig i august.
- Innholdsplaner: FB sidene til ØKT er analysert av byrå, konkret rapport. Mulig gjennomgang i et senere møte.
- Fokus på smittevern og fulle busser: Regionen har stort sett hatt samme strenge tiltak som Oslo, smittetalla i Nedre Glomma har til tider vært høyere enn i Oslo. Store utfordringer med at smitteveilederne ikke henger sammen.
- SMS billett
- Benytter STEX plattform til annen informasjon eks. avviksinfo.
- Prosjekt med Entur, ser på Datavarehus, rutetid optimeringer, buss i kart, passasjertellinger, fyllingsgrad
- Pilotprosjekt i Flex i Moss med ny teknologi; GoMobile.
- Gjeninnføring av betaling på FLEXX via SMS
- 

### «MÅLBILDET DEN NYE NORMALEN» v/Olov Grøtting, Kollektivtrafikkforeningen

Målbildet er til for hele kollektivbransjen, og prosjektet skal beskrive kollektivbransjens strategiske plattform i en post Covid-19 kontekst. Se presentasjon lagt på Workplace

### DRIVERUNDERSØKELSE KARTLEGGING AV HVILKE FORHOLD SOM DRIVER DE

#### REISENDE TIL Å VELGE TRANSPORTFORM VED ULIKE REISEBEHOV v/Camilla Maurud, Jernbanedirektoratet

Undersøkelsen ble presentert. Se presentasjon lagt ut på Workplace

### «FØRER-OPPLÆRING- BRANSJESAMARBEID» v/Anna Sandvik Hauge, Kolumbus

Flere har system for føreropplæring, men hvordan kan vi samkjøre dette slik at vi legger til rette for best mulig opplæring av førere? Skyss og Kolumbus har tatt initiativ til et felles samarbeid for føreropplæring. Det har vært gjennomført et felles møte. Se Markedsforum og Aktuelt i Kollektivtrafikken på Workplace for mer informasjon. Ønsker dere å delta inn her, ta kontakt med Anna Sandvik Hauge.

Diskusjon:

- Ønskelig at det utvikles en verktøykasse for føreropplæring i regi av KTF etter mal fra Verktøykasse for kompetanseformidling.



- Hvilket forum hører føreropplæring inn under? Mest hensiktsmessig å benytte Markedsforum samt Aktuelt i Kollektivtrafikken på Workplace for å spre informasjon. Henstill opplæringsansvarlig i hvert selskap til å melde seg inn i Markedsforum på WP.

### **UNIVERSIELL UTFORMING – FØRER OPPLÆRING** v/Marianne Hafnor, leder for opplæring, kvalitet og trafikksikkerhet, Unibuss As

Se presentasjon «Unibuss – tilgjengelig for alle» lagt ut på Workplace.

### **INFORMASJON FRA KOLLEKTIVTRAFIKKFORENINGEN** v/Elisabeth H. Berge

- **Kompetanseformidling – kompetansekasse.**
  - o Det er lansert en verktøykasse for kompetanseformidling av oppdatert kunnskap om kollektivtrafikk og mobilitet. Ønsker tilbakemelding hvis det er noe her som dere mangler eller ønsker å få lagt til. Se epost fra Olov Grøtting for lenke og passord.
- **«Bransje-ordbok» - Arbeidsgruppe**
  - o Det opprettes en selvgående arbeidsgruppe etter mal fra arbeidet i 2016 med oppstart i februar ferdig juni 2021.
  - o Mål – å ha en mest mulig ensrettet terminologi som hele bransjen benytter.
- **Foreløpig høstsamling, lunsj til lunsj møte i Trondheim 22.-23. september.**

### **EVENTUELT:**

- Kolumbus spilte inn «Autogenerering av ruteinformasjon» i runden rundt bordet: Per i dag benyttes PDF. Her er en oversikt over innkommende innspill va chat:
- **Nordland- REIS:** Vi håper at vi har en bedre løsning ila. mars. De som bygger nettsiden skal prøve å koble opp hver enkelt tabell med en URL, slik at vi slipper å laste opp PDF i alle kanaler når en endring skjer. Mulig DropBox-lignende. Kan legge ut info om det på Workplace når vi har landet på løsning!
- **AKT:** Er i samme "prosess" med å forsøke å kvitte oss med de manuelle arbeidsoperasjonene knyttet til rutetabeller, særlig på web. Vi deltok i en undersøkelse utført av karabin, på vegne av Skyss om løsninger for automatiserte, digitale rutetabeller, som jeg tror er et veldig relevant og spennende prosjekt, med å hente data fra Entur. Skyss har lovet å dele erfaringer i dette prosjektet. Dette virker å være relevant for hele Kollektiv-Norge, så her burde vi kanskje gjort noe enda større ut av dette?

**VELKOMMEN TIL NESTE MØTE I MARKEDSFORUM 16. MARS 2021 DIGITALT VIA TEAMS.**

**VI SER AN EVENTUELT BEHOV FOR MØTE SAMT LENGDEN NÅR DET NÆRMER SEG!**