

Tjänsteställe, handläggare
Allmän och strategisk Kollektivtrafik, Monica Stål

Sammanträdesdatum
2023-09-08

FöredragningsPM
Dnr: 23RS6995

Organ
Kollektivtrafiknämnden

Aktivitetsplan 2023 för ökat resande i kollektivtrafiken Region Örebro län

Förslag till beslut

Kollektivtrafiknämnden beslutar

att uppdra till förvaltningen att under hösten 2023 genomföra föreliggande förslag till aktivitetsplan med tillfällig prissättning.

Sammanfattning

Med utgångspunkt från Trafikförsörjningsprogram och Verksamhetsplan för kollektivtrafiken så finns en försäljningsstrategi. Den innehåller mål och strategier för hur försäljning ska bidra till att nå de övergripande målen. Kopplat till försäljningsstrategin finns en aktivitetsplan som innehåller tidsatta aktiviteter till prioriterade målgrupper. Aktivitetsplanen sammanfattar aktiviteterna för ökat resande.

Ärendebeskrivning

Metoden som används generellt för att bearbeta nya och befintliga resenärer sker strategiskt enligt CRM-modellen Customer Marketing Management. Modellen utgår från en systematisk bearbetning av målgruppen utifrån insikter om deras behov. Detta i syfte att kunna aktivera fler nya resenärer att bli lojala över tid. Men också att behålla aktiverade befintliga lojala resenärer.

Aktivitetsplanen innehåller tidsatta aktiviteter till prioriterade målgrupper samt beskriver budskap och erbjudanden. I syfte att vinna nya resenärer kopplas bearbetningen till specifika målgrupper och behov men också geografiskt där utbudet av kollektivtrafik matchar behovet.

Tjänsteställe, handläggare
Allmän och strategisk Kollektivtrafik, Monica Stål

Sammanträdesdatum
2023-09-08

FöredragningsPM
Dnr: 23RS6995

Prioriterade målgrupper

Nedan markerade (understrukna) målgrupper är de som innefattar höstens riktade aktiviteter.

- Potentiella resenärer som har behov av att resa regelbundet men som idag reser frekvent med bil som bor i ett starkt kollektivtrafikstråk.
- Potentiella resenärer som har behov av att resa men som idag väljer bilen som färdmedel, som bor i ett starkt kollektivtrafikstråk.
- Potentiella resenärer som flyttar in till länet som har behov av att resa.
- Potentiella resenärer som är studerande och behöver resa i studier och på fritiden inom länet.
- Potentiella resenärer vid arbetsplatser där det finns goda möjligheter att resa med kollektivtrafiken.
- Befintliga resenärer som börjat resa, har behov av att resa mer eller slutat resa med kollektivtrafiken.

Aktiviteter augusti-december 2023

De aktiviteter som är planerade och påbörjade från augusti fram till december 2023 är följande:

CRM nykund nyinflyttad

Aktiviteten riktar sig till potentiella resenärer som flyttar in i regionen som har behov av att resa. Målgruppen bearbetas (enligt CRM-process) genom riktat budskap med erbjudande om att resa med kollektivtrafiken i 14 dagar utan kostnad. Erbjudandet är kopplat till försäljningskanal app.

CRM befintlig kund i syfte att behålla

Aktiviteten riktar sig till befintliga resenärer i segment A (lojala idag och står för större delen av intäkterna). Syftet är att fortsätta bygga lojalitet över tid. Målgruppen bearbetas (enligt CRM-process) genom riktat budskap med erbjudande om att teckna prenumeration för periodbiljett 30 dagar som innebär att man löpande prenumererar på vald 30 dagars periodbiljett och stannar man i 10 månader så får man 2 månader utan kostnad (befintligt erbjudande i biljettportfölj idag).

Tjänsteställe, handläggare
Allmän och strategisk Kollektivtrafik, Monica Stål

Sammanträdesdatum
2023-09-08

FöredragningsPM
Dnr: 23RS6995

CRM befintlig kund i syfte att utveckla

Aktiviteten riktar sig till befintliga resenärer i segment B och C (reser idag dock inte frekvent). Syftet är att utveckla kunderna till att resa mer (bygga lojalitet) men också få igång de nytillkomna kunderna från vårens insatser och få dem att stanna. Målgruppen bearbetas (enligt CRM-process) genom riktat budskap med erbjudande om att teckna prenumeration för periodbiljett 30 dagar som innebär att man löpande prenumererar på vald 30 dagars periodbiljett och stannar man i 10 månader så får man 2 månader utan kostnad (befintligt erbjudande i biljettportfölj idag). Alternativ att resa med biljetten Flex 10/40 (befintlig biljett i portföljen).

CRM befintlig kund i syfte att vinna tillbaka

Aktiviteten riktar sig till befintliga resenärer i segment D (slutat resa alternativt reser någon gång i månaden). Syftet är att vinna tillbaka kunderna och få dem att börja resa igen. Målgruppen bearbetas (enligt CRM-process) genom riktat budskap med erbjudande om att resa med kollektivtrafiken i 14 dagar utan kostnad. Erbjudandet är kopplat till försäljningskanal app.

Kampanj Vikcykel

Aktiviteten riktar sig till potentiella privatresenärer. Genom att bearbeta utvalda företag/organisationer når vi ut till deras anställda. Syftet är att nå resenärer som har behov av att resa till och från jobbet men har längre till hållplats. Ett test med företaget Postnord är påbörjat som kommer att utvärderas för att sedan kunna nå ut till fler potentiella företag i regionen. Målgruppen bearbetas genom riktat budskap (direktsälj) med erbjudande om att resa med kollektivtrafiken i 30 dagar utan kostnad samt får tillgång till vikcykel (för att ta sig till och från hållplats).

Kampanj till fastighetsägare/organisationer

Aktiviteten riktar sig till två målgrupper privatresenär och företag som har behov av att resa i tjänsten. Genom att bearbeta utvalda fastighetsägare/organisationer når vi målgruppen genom gemensamma kanaler med riktat budskap. Till privatkund erbjuds att resa med kollektivtrafiken i 14 dagar utan kostnad. Erbjudandet är kopplat till försäljningskanal app.

Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven

Effekten av aktiviteterna förväntas ha en positiv påverkan för miljön genom att fler väljer att resa med kollektivtrafiken både privat och i tjänsten.

Tjänsteställe, handläggare
Allmän och strategisk Kollektivtrafik, Monica Stål

Sammanträdesdatum
2023-09-08

FöredragningsPM
Dnr: 23RS6995

Ekonomiska konsekvenser

Samtliga aktiviteter i plan är också inom ramen för budget. Aktiviteterna bedöms vara nödvändiga för att nå intäktsbudget, och bedöms generera ett nettotillskott av intäkter.

Uppföljning

Uppföljning sker efter avslutad aktivitet.

Beslutsunderlag

FöredragningsPM kollektivtrafiknämnd 2023-09-08, Aktivitetsplan 2023 för ökat resande i kollektivtrafiken Region Örebro län
Aktiviteter hösten 2023

Johan Ljung
Områdeschef Trafik och samhällsplanering

Skickas till:

Regional utveckling – Trafik och samhällsplanering