

Tjänsteställe, handläggare
Allmän och strategisk Kollektivtrafik, Monica Stål

Sammanträdesdatum
2023-12-07

FöredragningsPM
Dnr: 23RS11296

Organ
Kollektivtrafiknämnden

Tillfälliga biljettpriser i samband med aktiviteter 2024 för ökat resande i kollektivtrafiken

Förslag till beslut

Kollektivtrafiknämnden beslutar

att uppdraga till förvaltningen att under 2024 genomföra föreliggande förslag till aktivitetsplan med tillfällig prissättning.

Sammanfattning

Med utgångspunkt i Trafikförsörjningsprogrammet finns en försäljningsstrategi. Den innehåller mål och strategier för hur försäljning ska bidra till att man når de övergripande målen. Kopplat till försäljningsstrategin finns en aktivitetsplan som innehåller tidsatta aktiviteter till prioriterade målgrupper. Vissa av aktiviteterna innefattar exempelvis erbjudanden till resenärer om att resa med kollektivtrafiken. Sådana aktiviteter kan innebära att resenären erbjuds biljettpriser som avviker från ordinarie prissättning, såsom kostnadsfri kollektivtrafik under en begränsad tid.

Ärendebeskrivning

Metoden som används generellt för att bearbeta nya och befintliga resenärer sker strategiskt enligt CRM-modellen, Customer Relationship 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.

Nedanstående beskrivning är ingen komplett beskrivning av de aktiviteter som ska göras för att attrahera nya resenärer, utan begränsar sig till att övergripande

Tjänsteställe, handläggare
Allmän och strategisk Kollektivtrafik, Monica Stål

Sammanträdesdatum
2023-12-07

FöredragningsPM
Dnr: 23RS11296

beskriva de aktiviteter som kräver att kollektivtrafiknämnden fattar beslut om biljettpris som avviker från ordinarie prissättning. Föreliggande beslut ger förvaltningen *möjlighet* att genomföra nedanstående aktiviteter med angivet biljettpris.

Aktiviteter januari-december 2024 med kopplade erbjudanden

Ny kund

Aktiviteten riktar sig till två målgrupper:

- potentiella resenärer som flyttar in i länet som har behov av att resa.
- potentiella resenärer som har behov av att resa regelbundet men som idag reser frekvent med bil som bor i ett starkt kollektivtrafikstråk.

Målgrupperna bearbetas genom riktat budskap med erbjudande om att resa med kollektivtrafiken i 14 dagar utan kostnad.

Befintlig kund i syfte att utveckla

Aktiviteten riktar sig till befintliga resenärer som reser idag dock inte frekvent. Syftet är att utveckla kunderna till att resa mer (bygga lojalitet) men också få igång de nytillkomna kunderna från tidigare insatser och få dem att stanna. Målgruppen bearbetas genom riktat budskap med erbjudande om ett värde (50-100 SEK beroende på segment) att lösa in vid nästa köp av biljett. Alternativt befintligt biljetterbudande Flex 10/40 eller 24 timmar.

Tidigare kund i syfte att vinna tillbaka

Aktiviteten riktar sig till resenärer som slutat resa alternativt reser någon gång i månaden. Syftet är att vinna tillbaka kunderna och få dem att börja resa igen. Målgruppen bearbetas genom riktat budskap med erbjudande om att resa med kollektivtrafiken i 14 dagar utan kostnad, alternativt 100 SEK i värde att lösa in vid nästa biljettköp i appen.

Befintlig kund i syfte att flytta över till den nya appen

Aktiviteten riktar sig till befintliga resenärer som är användare av appen idag som uppmanas till att flytta över till nya appen. Målet är att resenären ska registrera sitt konto i nya appen. Bearbetningen sker genom riktat budskap med erbjudande om ett värde upp till 100 SEK att lösa in vid nästa köp av biljett i appen.

Tjänsteställe, handläggare
Allmän och strategisk Kollektivtrafik, Monica Stål

Sammanträdesdatum
2023-12-07

FöredragningsPM
Dnr: 23RS11296

Aktiviteten kommer under resten av året att löpa på i syfte att nå befintliga och nya resenärer genom befintliga säljkanaler att flytta över till app.

2024	Tidsperiod	Erbjudande
Nya kunder (flyttar in i länet)	Löpande	14 dagar län utan kostnad i app
Befintliga kunder (UTVECKLA)	Jan-24	50-100 kr i värde i samband med nästa köp/befintligt biljetterbudand
Befintliga kunder (VINNA TILLBAKA)	Jan-24	14 dagar län utan kostnad i app
Nya kunder (starka stråk)	Mar-24	14 dagar län utan kostnad i app
Befintliga kunder (VINNA TILLBAKA)	Mar-24	14 dagar län utan kostnad i app
Befintliga kunder (UTVECKLA)	Mar-24	50-100 kr i värde i samband med nästa köp/befintligt biljetterbudand
Nya/befintliga kunder	Jun/jul-24	Prisrabatt på 30 dagar län
Befintliga kunder (migrera app)	Sep-24	Upp till 100 kr i värdekod app
Befintliga kunder (VINNA TILLBAKA)	Sep-24	14 dagar län utan kostnad/50-100 kr i värdekod app vid nästa köp
Löpande migrering till app från manuella säljkanal	Okt-dec-24	Upp till 100 kr i värdekod 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.

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 2023-12-07, Tillfälliga biljettpriser i samband med aktiviteter 2024 för ökat resande i kollektivtrafiken

Johan Ljung
Områdeschef Trafik och samhällsplanering

Skickas till:

Regional utveckling – Trafik och samhällsplanering