
Saknr: 2020/46333-1
Saksbehandlar Kari Steinsland
Dato: 31.03.2020

Til: HU - samferdsel og mobilitet
FYlkesutvalet

Frå: Fylkesrådmannen

Informasjon om arbeid knytt til salskanalar

Bakgrunn og mandat for arbeidet med salskanalar

Innleiing

Ein har i dag fleire salskanalar i Skyss. Om bord i bussane har ein systemet Atries, som står for om lag 20 % av omsetninga. Det er i år ti år sidan ein innførte dette i Hordaland. Om lag 80 % av omsetninga kjem i den andre store salskanalen, SkyssBillett, ein app utvikla av ein annan leverandør. Kundane sine forventningar og åferd har i stor grad endra seg i løpet av dei 10 åra som har gått sidan ein innførte Atries, og den teknologiske endringstakta aukar og. På fleire områder vert det meir og meir vanleg at ein har ei utvikling frå at tenestetilbydar står for infrastrukturen, til at kundane sjølv eig infrastrukturen. Eit døme på dette er utviklinga frå svært mange telefonkioskar som var kostbare både i innkjøp og drift for Telenor, til dagens situasjon der Telenor i staden sel telefonar til kundane sine. Innanfor transportsektoren ser ein og konturane av ein slik situasjon. Fleire og fleire kollektivselskap vel å ta i bruk billettappar, der kundane sjølv eig «billettmaskina».

Ei anna tydeleg trend er at kundane i stadig aukande grad ønskjer å nytta sjølvbeteningsløysingar. Å gjera det enklare for kundane å ha gyldig billett, vert stadig viktigare, og vil vera ein viktig drivar i arbeidet med å gå frå eit kontrollregime til å i større grad ha tillit til dei reisande og gjere det enkelt for dei å ha gyldig billett.

Skyss har i ei tid jobba med ein heilskapleg plan for å sjå på dei salskanalane ein har, og kva slags endringar som bør gjerast for å adressera nye krav, forventningar og utviklinga innan teknologi- og marknadsområda. I dette arbeidet har det vore sentralt å sjå på eit heilskapsbilete på korleis situasjonen er no, og kva som har endra seg. I tillegg har det vore viktig å sjå framover, og gjera seg opp ei meining om kva ein ser for seg at kjem i tida framover. Når det gjeld Kringom, så vil ein her vere avhengig av ein ny sonebasert modell for systemet som vert utvikla for Skyss kan rullast ut. Dette gjeld både løysinga for sal om bord i bussane, men og sjølvbetente løysingar.

Når ein jobbar med salskanalar og betalingsmåtar, lyt ein ta fleire omsyn. Eit perspektiv er kundane, og korleis endringar påverkar dei. Dette har ein gjort analysar av, både kvalitativt i form av intervju, og kvantitativt i form av analysar av salsdata. Endringane som no jobbast med, fører, etter våre analysar, til at om lag 9 % av kundane får endra kjøpsvanane sine. Anten i form av at dei får nye salskanalar (om lag 6 %), eller at dei må nytta andre betalingsmåtar (om lag 2,7 %). Eit anna perspektiv som er viktig frå Skyss/Kringom si side, er korleis endringane påverkar kostnadane våre, og kva slags fleksibilitet dei gjer oss. Endringane ein jobbar med er ei viktig føresetnad for å mellom anna:

- Kunne tilby etterspurde og relevante tenester, salskanalar og betalingsmåtar til dei reisande

- Forenkle og forbedre arbeidskvardagen til sjåførar, billettørar og tilsette i Skyss/Kringom
- Leggje til rette for framtidig satsing på mobilitet, digitalisering og raskare endringar i systema
- Modernisera infrastrukturen og redusera kostnadsstrukturen på denne

I denne meldinga gjer ein greie for bakgrunnen for endringane, kva slags tankar som ligg bak arbeidet med salskanalar og betalingsmåtar, samt kva slags påverking og implikasjonar dette har for kundane. Til sist i saka vert det og gjort greie for korleis tidslinja for arbeidet med salskanalane ser ut framover.

Historikk

Sidan Skyss vart etablert, har kundane sine kjøps- og betalingsvanar endra seg mykje. Hordaland var tidleg ute med å lansera app-basert betaling. I Sone Bergen (Bergen kommune + delar av omegnskommunane) vart denne innført allereie i 2013, og frå innføringa av den nye sonebaserte takstmodellen, i heile Hordaland frå 2018. Billettappen er ei sjølvbeteningsløyning som har vorte svært populær hjå dei reisande, og om lag 80 % av omsettinga til Skyss/Kringom i Hordalandsområdet kjem frå denne salskanalen. Appen er ikkje knytt til dagens billettsystem om bord i bussane (Atries).

Kostnadsbildet

Eit av momenta ein har sett på, er kva slags kostnadar som er knytt mot dei enkelte salskanalane. Dette er arbeidet er pågåande, og ein jobbar med å få gode måltal på dette. Førebels utrekningar viser at kostnadene knytt til å selje ein billett i dagens billettsystem om bord på bussane er om lag dobbelt så høg som kostnaden ved å selje ein billett i billettappen. Salskanalane har òg ulik kostnadsstruktur. Ei av utfordringane med dagens billettsystem er at kostnadane i liten grad skalerer med omsettinga. Sjølv om prosentdelen som kjøper om bord er redusert, er det ikkje same utviklinga på kostnadssida. Løysinga ein har i dag om bord i bussane, på nokre terminalar og på haldeplassar langs Bybana er proprietær og kostnadskreivjande både i innkjøp og i drift.

Nye anbod og handlingsprogrammet

I PS 260/2018 (Fylkesutvalet 25.10.2018) vert konseptet «Baas» (Bus-as-a-service) omtala. Konseptet inneber at bussoperatørane i større grad tek ansvar for kjøp, installasjon og drift av utstyr for mellom anna sanntid, passasjerteljning og billettering om bord i bussane. I samband med at det vart utlyst nye busskontraktar for områda Bergen Nord og Bergen Sentrum, la ein opp til eit slikt Baas-konsept, og det vart bestemt at det ikkje skulle vere Atries-maskinar om bord. I staden vart det lagt opp til at Skyss/Kringom skulle få utvikla ein ny sjåførapp, og at billettmaskina i framtida skulle vere eit nettbrett. I dei nye kontraktane i Bergen Nord og Bergen Sentrum er det bussoperatørane som eig og driftar desse nettbretta. Arbeidet med nye salskanalar er og nedfelt i dokumentet «Handlingsprogram kollektiv 2020-2023 (sjå side 12)»

Mobilitet og trendar

På nasjonalt og internasjonalt nivå er det òg ei utvikling innanfor sal av billetter. Ei tydeleg trend er kombinasjonen av mobilitet og gode digitale løysingar som støttar opp under kombinert mobilitet. Eit tema som er svært aktuelt her, er gjennomgåande billettering. Med det meiner ein at kunden kjøper ein billett, som er gyldig på fleire transportmiddel. Til dømes buss og tog, buss og ferje, buss og båt eller buss og sykkel.

Utviklinga her gjer det enklare for kundane å planleggje, og å kjøpe billett til reisa. Ei slik ordning har ein hatt ein periode i Hordaland, mellom anna med einingstakst på toget mellom Bergen og Trengereid. Den nye avtala med Jernbanedirektoratet om at Skyss/Kringom sine periodebilletter skal kunna nyttast på strekninga Bergen - Voss i tillegg til einingstakst mellom Bergen og Trengereid. Dette medfører og krav om at Vy skal kunna kontrollera periodebilletter, såkalla interoperabilitet. I eit lengre perspektiv vert denne typen funksjonalitet sentral i vidareutvikling av ulike mobilitetsløysingar som inkluderer til dømes sykkel, sparkesykkel eller samkøyringsløysingar. Med interoperabilitet har ein meir fleksibilitet og valmoglegheiter i kvar og korleis ein sel og kontrollerer billetter.

Entur har i ei tid jobba med ei slik løysing. Teknisk er dette ein nasjonal ordredatabase, som gjer at billetter som verd selde hjå kollektivselskap som er med i samarbeidet vert lagra sentralt, og at andre, til dømes Vy, kan kontrollera gyldigheita til billetten. Skyss/Kringom har difor starta arbeidet med å få utvikla ei nettbasert sjølvbeteningsløysing knytt til dette systemet. Dette samarbeidet og dei nasjonale løysingane er ein viktig tilrettelegging for god framtidig mobilitet.

Reguleringskrav

Frå 2021 trer det i kraft nye reglar knytt til universell utforming av billettautomatar. I tillegg til reglane om universell utforming, er Skyss/Kringom òg i gang med å fasa ut systemet som styrer automatane. Her vert det jobba med å greie ut korleis ein skal utforma løysingar for sal av billetter langs bybanetraseen.

Kva meiner vi med salskanalar og betalingsmåtar?



Korleis og kvar skal vi selje billetter til kundane?

Korleis skal kundane betala for billettane?

Figur 1 - Illustrasjon på salskanalar og betalingsmåtar

For Skyss/Kringom, og for kundane som reiser i Skyss/Kringom sine kontraktsområder, handlar det i praksis om to ting. Korleis, og kvar skal Skyss/Kringom selja billetter til kundane - altså i kva slags kanalar skal dei vere tilgjengelege? I dag vert det seld billetter om bord i bussane og båtane, i SkyssBillett-appen, på billettautomatar og hjå nokre kommisjonærar. Når det gjeld betalingsmåtar, varierer det frå kanal til kanal. Om bord hjå bussjåføren kan ein betala kontant (nokre linjer i Hardanger og Voss har kortterminal), eller nytta reisepengar på Skysskort. I appen er det fleire moglegheiter, mellom anna Vipps og bankkort. På automatane kan ein betala kontant eller med kort, og om bord i vognene på Bybanen kan ein bruke reisepengar.

Utviklinga står ikkje i ro på dette området, og ein merkar etterspørselen etter nye kanalar og betalingsmåtar. Hordaland var tidleg ute med å lansera app-basert betaling, i Sone Bergen i 2013, og i heile Hordaland i 2018. Prosentdelen som vel app nærmar seg 80 %, og ein er langt framme her. Samstundes veit ein at ikkje alle kan, eller vil, nytta app. For dei må det finnast andre, og gode, alternativ.

Framtidas salskanalar og endringar i tilgjengelege produkt



Figur 2 - Framtidas salskanalar

Som figuren over viser, vert det no jobba med fire forskjellige salskanalar. Appen er framleis primærkanalen, ein har no fått båtbillett inn i appen. I tillegg vert det utvikla ei sjølveteningsløysing. Det betyr at kundane sjølv kan kjøpa periodebillett og liknande. Løysinga vil gjere det mogleg for foreldre å administrera billett til borna, eller andre liknande scenario. Løysinga vil òg bli tatt i bruk for skuleskyss. Ny løysing for bussjåførane er klar til hausten, og her gjer ein nokre endringar i kva slags billett som vert seld. I dag kan ein kjøpa alle billett hjå sjåføren. Frå hausten av, vert det berre seld einskildbillett om bord.

Det er i hovudsak to årsaker til dette. For det første er det av omsyn til sjåførane sin sikkerheit ønskeleg å redusera kontantbehandlinga om bord. Om lag halvparten av omsetninga om bord kjem frå fornying eller kjøp av periodebillett. Dette er transaksjonar som tek lengre tid enn einskildbillett, og ein ønskjer derfor å flytta dei over i andre kanalar for å redusera tida bussen står i ro på haldeplassane. Det vert i tillegg jobba med ny løysing for bybana, men her er ein framleis i ei utgreiingsfase.

Korleis treff arbeidet med salskanalane kundane?

At ein byter ut gamalt billetteringssystem og -utstyr på alle bussane, påverkar i praksis om lag 9 % av kundane. Når ein introduserer ny sjølveteningskanal og endrar på betalingsmåtar og kva som vert seld om bord i bussen, kan det synast som ei endring som vil påverke mange kundar. Tabellen under syner noko anna. Målet i kor stor del av den totale omsetninga ulike kundesituasjonar utgjer, så syner tala at for heile 91,2 % av kundane, så vert det ikkje nokon endring. For dei som kjøper periodebillett om bord, noko som utgjer 6,1 % av omsetninga i 2019, så lyt ein byte kanal. Her er alternativa anten billettappen, eller sjølveteningsløysinga. I både tilfella slepp ein å ha med seg større kontantbeløp til sjåfør, og ein får fleire betalingsmåtar. Dagens Skysskort vil framleis vera beviset på at ein har gyldig billett. For dei som kjøper einskildbillett om bord, vert det ikkje nokon endring (utgjer om lag 12,6 %).

Ei gruppe som ein ønskjer at skal endre vanar, er dei som bruker reisepengar (2,7 %) på eit Skysskort. Det er fleire årsaker til at ein ønskjer å fase ut denne betalingsmåten. For det første er det ei relativt komplisert og kostbar løysing for Skyss/Kringom, særleg når ein tek omsyn til prosentdelen av omsetninga betalingsmåten står for. Ein ønskjer derfor å kunne tilby liknande funksjonalitet som det reisepengar utgjer for dei reisande, men i ei løysing som kan vera aktuell for fleire. Løysinga ein ser for seg her, er å introdusera betaling med bankkort på alle bussane i Hordaland. For kundane vil då løysinga vere relativt lik det dei får i dag. Skyss/Kringom ønskjer ikkje å ha betalingsmåtar som i større eller mindre grad er overlappande, og i ei slik vurdering er konklusjonen at bankkort har større nytte for ein større del av dei reisande enn det reisepengar har. Dette gjeld òg turistar, som i stor grad etterspør denne betalingsmåten. Ein viktig forskjell her er at bankkort er noko dei fleste har, medan eit Skysskort er noko dei må skaffa seg.

Eit moment som vert viktig her, er tidslina knytt til når ein fasar ut reisepengar, og når ein innfører bankkort. Dette er noko ein jobbar med, og som ein kjem attende til i ei eiga sak. Vi er klar over at utsette grupper reisande som eldre og born er blant dei som nyttar reisepengar i dag, særleg på Bybanen. Her vil ein sjå på alternative løysingar for dei gruppene.

Kundesituasjon	Utgjer omsetninga	Grad av endring
Eg kjøper i app	78,6 %	Ingen endring

Einskildbillett om bord	12,6 %	Ingen endring
Periodebillett om bord	6,1 %	Må byte kanal
Eg brukar reise pengar	2,7 %	Må byte betalingsmåte

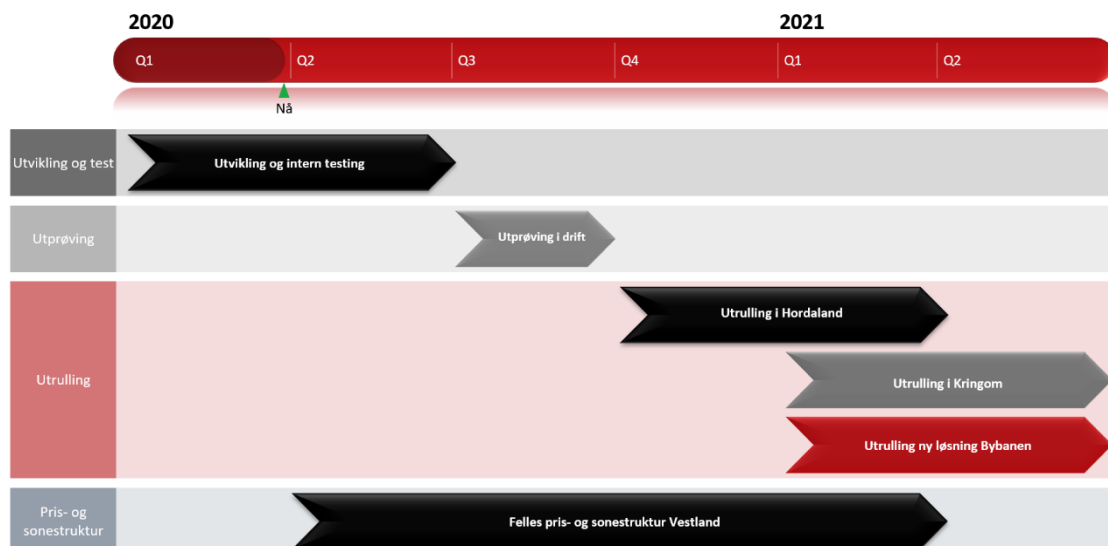
Tabell 1 - Korleis verkar salskanalarbeidet inn på ulike kundesituasjonar

Vegkart for arbeidet med salskanalar

Fram til no, har planen vore at nytt billettsystem skal rullast ut i samband med oppstart på dei to nye busskontraktane hausten 2020. Bergen Nord startar 1. oktober, før Bergen Sentrum følgjer etter 1. desember. Frå eit marknadsperspektiv er det ønskjeleg å rulla ut andre, tilstøytane kontraktsområde så nært opp til desse datoane som råd, for at kundeopplevinga skal verta så lik som mogleg. For dei sentrumsnære område utgjer dette i tillegg til dei to områda nemnd over, kontraktsområda Bergen Sør, Bergen Vest og Nordhordland. Ei utfordring i utrullinga er at for andre enn dei to nye kontraktane, så må gammalt utstyr takast ut av bussen, og nytt utstyr settast inn, medan bussane inngår i ordinær drift. Med om lag 650 bussar er dette ei større logistikkoperasjon. Ein lyt difor bruka noko tid på arbeidet.

Tidlegare har ein jobba for ein plan som gjer at det skulle vera mogleg å rulla ut dei sentrumsnære områda før slutten av 2020. No jobbar Skyss/Kringom for å kartleggje kva slags påverknad det pågåande virusutbrotet (COVID-19) får på leveransane av utstyr til både oppstartsprosjekta og billetteringsprosjekta. Planen har vidare vore å rulla ut resterande kontraktsområde tidleg i første kvartal 2021. Om tidsplanen hausten 2020 vert forlenga, kan dette òg påverka resten av utrullingsplanen. Ein plan for utrulling i Sogn og Fjordane lyt ein koma tilbake til i ei eiga sak, men av omsyn til både kapasitet og avhengigheit mot ein utvida takst- og sonemodell for Sogn og Fjordane vil truleg ei slik utrulling først vere i gong eit stykke ut i fyrste halvår 2021 i Sogn og Fjordane.

Når det gjeld løysing til bybana, er det her starta opp eit løp for å kartleggja og greie ut kva slags konsept ein skal ha i framtida. Gitt situasjonen ein no har med virusutbrotet, er det noko usikkerheit knytt til framdrift og tidskjema, men planane har vore at ny løysing skal vera på plass før sumaren 2021. På det noverande tidspunkt er det uråd å seia korleis anskaffing og produksjon av ei slik løysing vert påverka av koronaviruset og tiltaka verden har satt i verk.



Oppsummering og arbeidet i eit heilskapleg bilede

Forenkling

Eit overordna mål for arbeidet med salskanalane og betalingsmåtane, har vore forenkling. Forenkling betyr mellom anna at dei løysingane ein har, skal vere så enkle og rimelege som

mogleg i bruk og i drift. Samstundes kan forenkling og vera at ein tek vekk nokre salskanalar og betalingsmåtar. Situasjonen ein no er inne i med ein verdsomspennande pandemi, synleggjer at nokre av betalingsmåtene fører med seg ein auka risiko for at smitte spreiar seg frå reisande til sjåfør, og at sjåførane er utsette på fleire måtar. I arbeidet ein har gjort, har ein freista å flytta på noko av omsettinga som går via sjåfør inn i andre kanalar. Dette gjer ein mellom anna av omsyn til sjåførane, med tanke på risiko for ran og smitte. Vidare legg ein til rette for at ein på sikt kan gjere vurderingar knytt til om ein skal fjerna kontantar heilt frå bussane, til dømes gjennom å tilby betaling med kontaktlause bankkort. Ein har førebels ikkje konkrete planar om å ta bort kontantar, men andre aktørar i bransjen, til dømes Ruter, legg til rette for og har tru på ei utvikling i den retninga i sine siste anbodspapir (Ruters Vestområde). Skyss/Kringom vil følgje utvikling her, og kjem eventuelt attende med ei eiga sak dersom det vert aktuelt.

Fleksibilitet og moglegheit til raskare endringar

Arbeidet med salskanalane har mange forgreiningar og avhengigheter. Som ein har vore inne på, treff det sjølvstakt kundane, og ein viktig del av arbeidet har vore og kjem til å vere å jobba for å gjera det enklare å velja og reisa kollektivt. I så måte handlar noko av det arbeidet ein gjer med salskanalane å fortsetje arbeidet med å ha informasjons- og salskanalar som er relevante og enkle for kundane. Prinsippa her er mellom anna greidd ut i «Kollektivstrategi for Hordaland - Utvikling fram mot 2030». Som ein har vore innom tidlegare, skjer denne utviklinga relativt fort. En annan del av arbeidet med salskanalane ein jo gjer, er å leggja til rette for at ein kan halde tritt med utviklinga. Enklare, meir moderne, og meir fleksible løysingar, gjer at ein i større grad kan endra seg i takt med omverda. Nokon gongar lønner det seg å vera tidleg ute, som med mobilbillett. Andre gonger skal ein la andre gå fyrst. Prinsippa bak løysinga med ny salsløysering om bord i bussane er velprøvd, og i norsk samanheng er ei slik løysinga mellom anna i bruk på fleire av Ruter sine kontraktar.

Eigarskap og drift

Eit anna viktig aspekt ved arbeidet, er utviklinga generelt i bransjen knytt til eigarskaps- og driftsmodellar på infrastruktursida. I dei nye busskontraktane går ein over på ein modell der bussoperatørane i større grad tek over eigarskap, oppgåver og ansvar for infrastrukturen i bussen. Det gjeld til dømes billetteringsutstyr, kablar, og sanntidsutstyr. I ein slik modell er det viktig at ein har løysingar som er opne, fleksible og kan skalerast. Ein jobbar og mykje med å sjå på kostnadsutviklinga på området, for å sjå kva slags gevinstar ein kan få frå effektiviserings- og digitaliseringsarbeid. Generelt har dei reisande vore flink til å ta i bruk nye digitale løysingar, og ein har derfor god tru på at ein kan flytta meir av omsetninga over i salskanalar som har ein lågare pris, og som krev mindre interaksjon mellom sjåfør og den reisande. Digitaliseringsreisa er ikkje noko ein gjer åleine, og Skyss/Kringom jobbar difor både med kundane gjennom kundepanelet, intervju og andre undersøkingar. I tillegg har ein i utviklinga av ny salsløysering om bord i bussane jobba saman med sjåførane i utviklinga og utprøvinga av løysinga for å ta vare på deira behov. Ein ser også på kva andre aktørar i bransjen gjer.

Vidareutvikling av løysingane

Sjølveteningsløysering som vert utvikla, handlar òg om meir enn berre sjølvetening for kundane. Det vert på sikt løysinga for skuleelvane, sjølv om ein ikkje rekk dette frå starten av skuleåret 2020/2021. Plattformen er godt egna for vidareutvikling, og kan mellom anna nyttast til å enkelt tilby arrangementsbillettar, arbeida med meir effektive løysingar for spesielle grupper som får ordningar frå NAV, bedrifter og liknande. Ein ser òg moglegheiter innanfor reiseliv, til dømes at hotell og andre aktørar kan selje billettar i ei slik løysing. Hovudpoenget er ikkje kva slags tilbod ein jobbar med, men at løysinga støtter ein fleksibel og dynamisk innføring av nye produkt utan at det er så arbeidskrevjande.