



# FAGLIGT FORUM

Henrik Juul Vestergaard

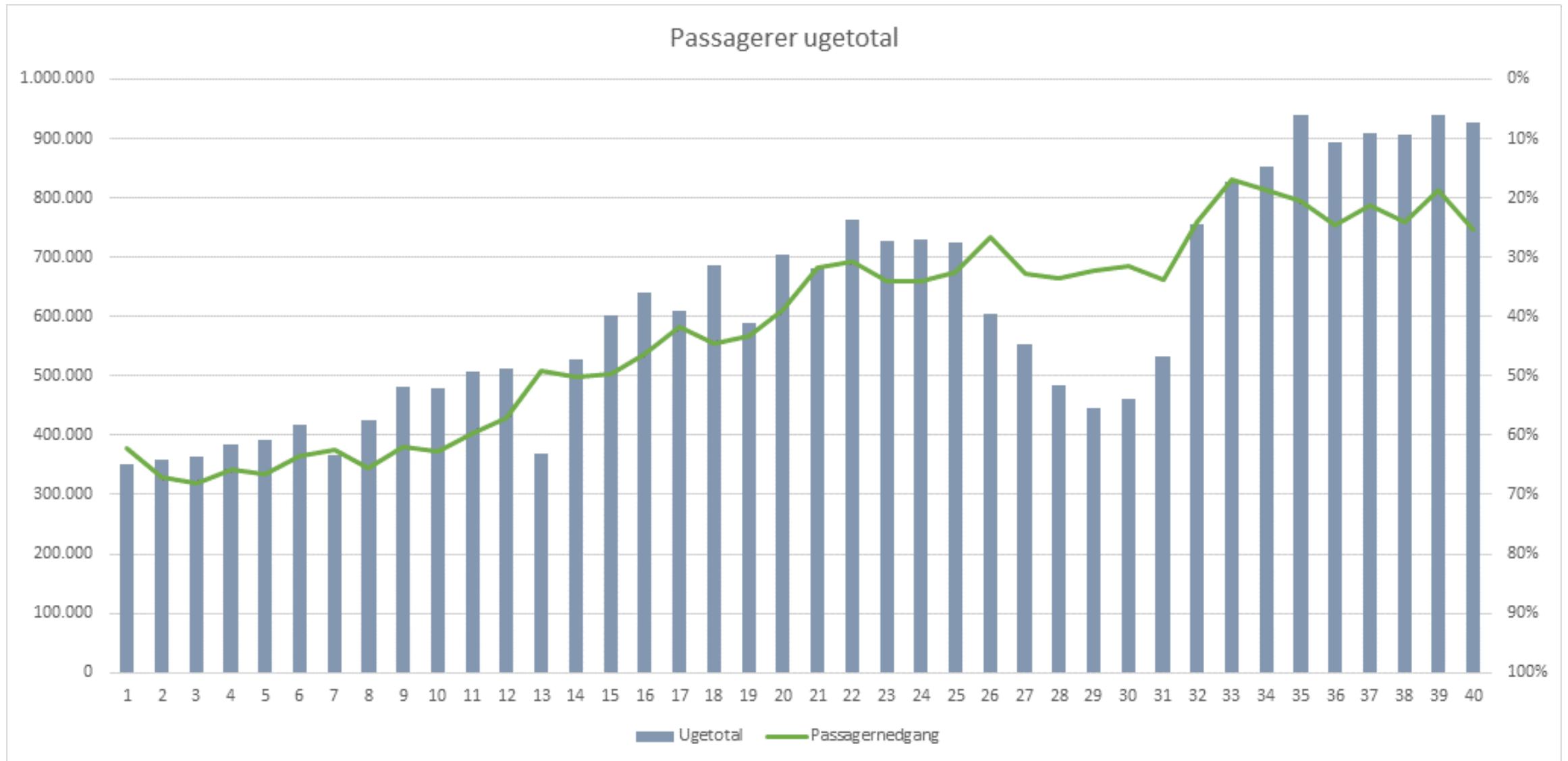
14 OKTOBER 2021



# TVÆRFAGLIGT NYT

- NY NORMAL
- KUNDERNE TILBAGE
- COVID ØKONOMI
- HARMONISERING AF FLEX

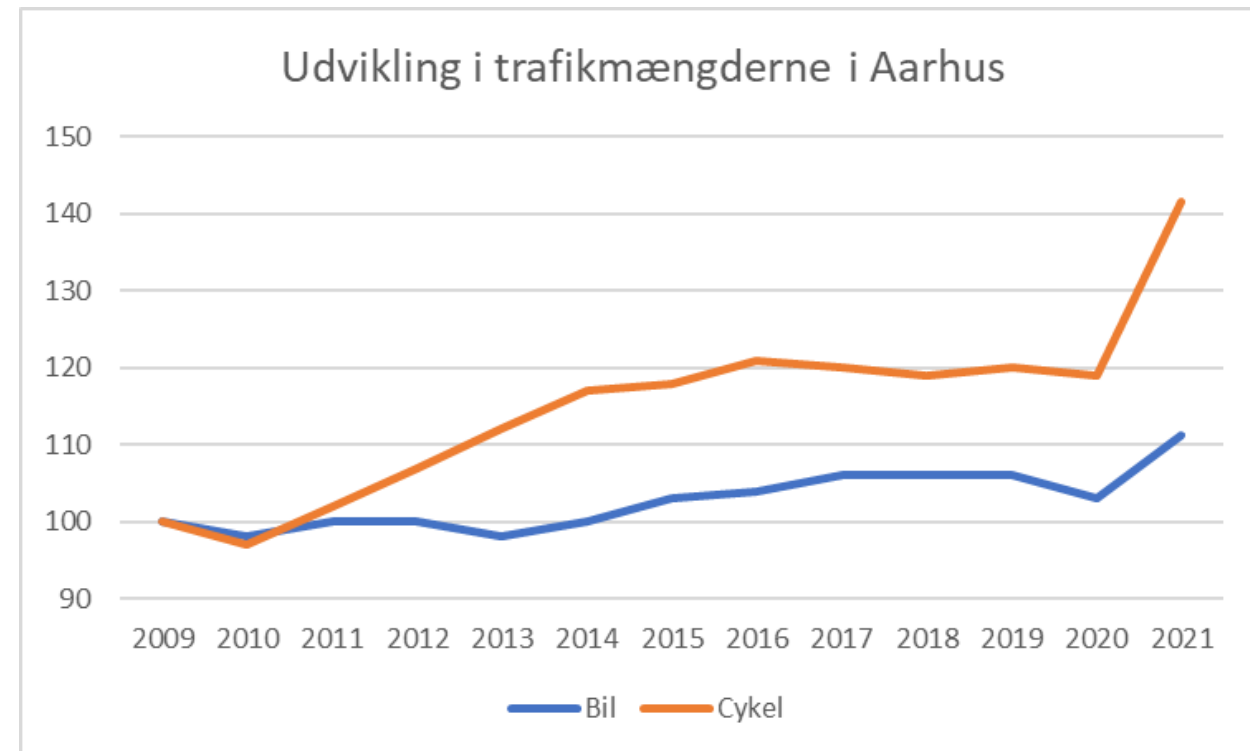
# PÅ VEJ MOD EN NY NORMAL – STADIG ET STYKKE VEJ...





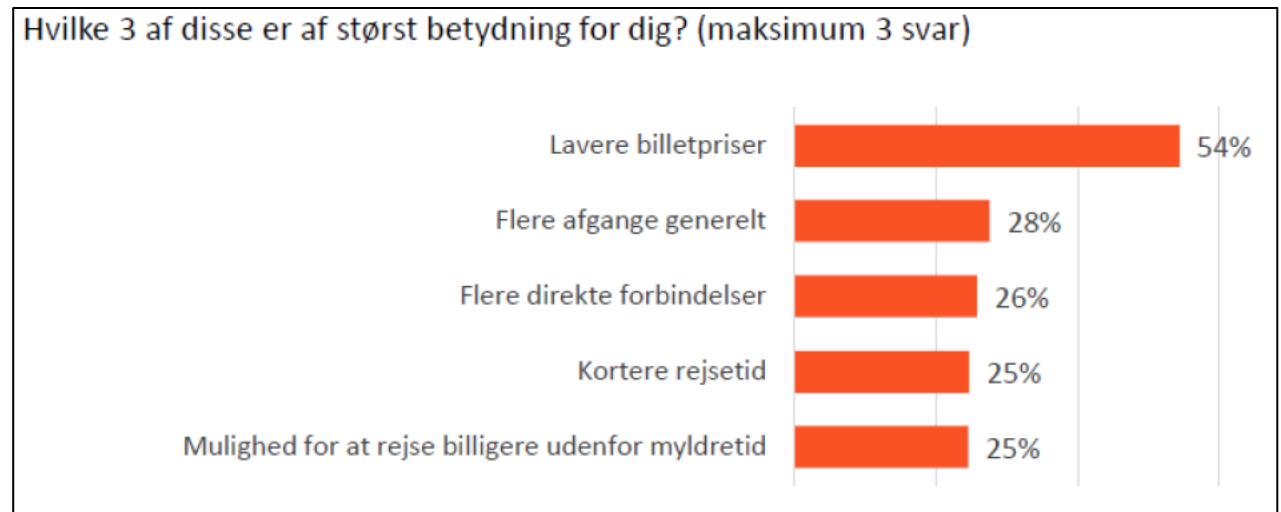
# PÅ VEJ MOD EN NY NORMAL – BIL OG CYKEL TAGER MARKEDSANDELE

- Ca. 80 % bruger kollektiv trafik igen
- Øget fleksibilitet og mulighed for hjemmearbejde
- Biltrafikken er steget mærkbart
  - Aarhus:
    - +5 % biler
    - + 18 % cykler
- Store effekter på trængsel og passagertal



# PÅ VEJ MOD EN NY NORMAL – DET SIGER KUNDERNE

- Høje forventninger til grundproduktet:
  - Frekvens
  - Driftsdøgn
  - Rejsetid
  - Pris
- Rejsevaner ændret for mange – kollektiv trafik skal spille en supplerende rolle
- Kunderne er trygge ved rejsen, men har fået større forventninger til bl.a. rengøring og plads.



# PÅ VEJ MOD EN NY NORMAL – HVORDAN VINDER VI KUNDERNE TILBAGE?

- Svær opgave – kunder kommer ikke tilbage af sig selv.
- Kræver vedholdende indsats
- Kræver at grundproduktet fastholdes og udvikles.
- Økonomien er en joker, der kan udløse en negativ spiral.

## 3 skridt i kommunikationen:

### 1. Skab tryghed:

Kommunikation, rengøring, kapacitetsvisning og afstand

### 2. Få kunderne tilbage

Mød kunderne i deres nye mobilitetsmønstre – bedre cykelforhold, billetprodukter og optimistisk formidling

### 3. Vind nye kunder

Stærk markedsføringsindsats, grøn branding, bedre forhold for kombinationsrejser, investering i infrastruktur

# PÅ VEJ MOD EN NY NORMAL – CORONA-ØKONOMI

- Meldingen er at 2021 dækkes som 2020.
- Fortsat ingen udmelding om 2022.

# HARMONISERING AF FLEX

- Arbejdet pågår og behandles igen af bestyrelsen i november.
- Efter politisk afklaring inddrages kommunerne i dialog.
- Borgerne kender og forstår ikke flexprodukterne og varianterne.
- Svær balancen mellem harmonisering/forenkling og varetagelse af lokale ønsker.

