

2020-11-16

FÖRÄNDRAD EFTERFRÅGAN PÅ SERVICE FRÅN SKÅNETRAFIKENS KUNDER

INLEDNING

Det nya biljettsystem som under de senaste åren successivt införts i Skånetrafiken och var helt infört vid årsskiftet 2019/2020 har lett till ett stort genomslag för den digitala försäljningen. Informationen till kunder i digitala kanaler har också ökat successivt och är numera det primära sättet att nå ut med information till en stor del av kunderna. Detta har gjort att den manuella försäljningen och efterfrågan på information vid kundcenter eller hos ombud över tid har minskat påtagligt. Biljettköp i appen står i dag för 70 % av försäljningen. Fortfarande finns dock kunder som har behov att kunna köpa biljetter över disk samt få hjälp och information vid besök vid fysiskt försäljningsställe.

Kundnöjdheten bland de digitala kunderna avseende enkelhet att köpa biljett är avsevärt högre än för de kunder som använder sig av andra försäljningskanaler. De reaktioner som har kommit på beskederna kring planerna för kundcenter Lund och Kristianstad har också understrukt behovet att tydligare kommunicera våra olika servicekanaler och hur våra kunder kan nyttja dessa. Skånetrafikens kunder behöver erbjudas god kundservice i hela Skåne, inte bara Lund, Kristianstad, Malmö och Helsingborg.

SERVICEKANALER

Skånetrafiken erbjuder flera olika servicekanaler för kund. Det har blivit tydligt i arbetet och i diskussionerna kring kundcenter att de andra kanalerna inte alltid är kända och att kunderna inte riktigt vet vilken service som erbjuds på andra sätt än hos kundcenter. Kundcenter finns endast i de större städerna i Skåne och ombud på större och kommunhuvudorter men det är av stor vikt att kunna hjälpa och stötta potentiella eller befintliga kunder oavsett var kunden reser eller bor i Skåne.

De tydliga trenderna kring minskat antal besök och minskad försäljning föranledde Skånetrafiken att under våren 2020 starta en arbetsgrupp kring till vad kundcenters roll ska vara i framtiden och hur framtidens kundcenter ska se ut. Arbetsgruppen har genomfört intervjuer och observationer och därigenom kommit fram till insikten att:

- De kunder som kommer till kundcenter gör det för att de känner sig osäkra på de digitala lösningarna och har behov av bekräftelse.
- Det finns två huvudsakliga behov för kunderna – köpa och/eller fråga
- Det är svårt för våra kunder att veta vart de ska vända sig med olika frågor.

Baserat på dessa insikter arbetar gruppen vidare med två huvudsakliga områden där olika lösningar behöver testas:

- Hur ska Skånetrafiken hjälpa kunderna att känna sig mindre osäkra kring de digitala lösningarna?
- Hur ska Skånetrafiken lösa kundens problem vid första kontakten?

Ett av de stora kundbehoven rör köp av biljett. Detta kundbehov löses av våra kundcenter, men hanteras lika väl av alla Skånetrafikens ombud, vilka huvudsakligen har bättre eller mycket bättre öppettider än vad våra kundcenter erbjuder. Som jämförelse har Skånetrafikens kundcenter i Lund öppet måndag-fredag mellan 0700-1800 medan de tre ombuden på Lund Central har öppet måndag-fredag 0530-2200 samt på lördagar och söndagar mellan 0700-2200. I Kristianstad har Skånetrafikens kundcenter öppet måndag-fredag mellan 0700-1730. Skånetrafikens ombud på stationen i

Kristianstad har öppet måndag-fredag 0530-2200 och på lördagar 0700-2200 och söndagar 0800-2200. Med tanke på att samma kundbehov gällande köp av biljett kan göras av ombud på plats eller i annan servicekanal är därför bedömningen att tillgängligheten till biljettköp över disk inte är sämre hos ombud än hos kundcenter, snarare bättre.

På orter utan kundcenter eller ombud kan kunderna köpa biljetter via appen, hemsidan eller våra biljettautomater. För de kunder som behöver stöd och information i detta finns alltid möjligheten att kontakta Skånetrafikens kundtjänst där personal kan guida kund vid köp och informera om trafiken. Normalt hanteras också viss biljettförsäljning och information av förare på våra regionbussar men under pågående pandemi är just nu denna kanal mindre aktuell.

För ärenden som inte handlar om köp eller guidning i trafiken utan mer berör andra typer av service och information kan kunden också få motsvarande hjälp via Skånetrafikens kundtjänst. Via telefon når kunderna kundtjänst alla dagar mellan 0800-2000. Öppettiderna för kundtjänst är bättre än vad samtliga kundcenter erbjuder.

UTVECKLING AV OMBUD OCH FÖRBÄTTRAD INFORMATION OM VAD DE ERBJUDER

Ombuden kan redan idag ett brett utbud och kan göra de flesta uppgifter och ge i stort samma service som kundcentra utför. Kvalitetssäkring sker genom att förvaltningen har regelbunden uppföljning med ombuden. Förvaltningen arbetar nu vidare med att utveckla servicekanalerna för att de ska bli mer lika och kunna erbjuda en ännu bredare service än idag. Framför allt utreds om det går att ge ombuden möjlighet att hantera fler typer av ärenden kring biljetter såsom återköp och att "ge bort biljett" – en möjlighet som i dag används av kundcenter/kundtjänst för att hjälpa kund som hamnat i någon form av utmaning under resan. Genom att ge ombuden möjlighet att utföra dessa uppgifter så blir deras utbud än mer lika den som erbjuds vid kundcenter. Genom att utnyttja den service som dessa utvecklade ombud kan ge, erbjuds en bättre kundservice för alla delar av Skåne.

Den pågående diskussionen om kundcenter har tydliggjort att det breda utbud av service som redan i dag erbjuds hos ombuden inte är känt i tillräckligt stor utsträckning bland kunder, och skåningar i allmänhet. Arbetet går därför också vidare med att tydliggöra våra olika kanaler mot kund. Information om vad ombud kan hjälpa till med lyfts fram på Skånetrafikens hemsida. Information kommuniceras också ut mer intensivt i andra informationskanaler som infotainment och sociala medier. Förvaltningen arbetar också på att ta fram ett informationsblad gällande servicekanaler som kan tillgängliggöras på till exempel kommuner, föreningar etc. Dessa informationsinsatser ska vara genomförda innan en eventuell stängning av kundcenter på orterna Lund och Kristianstad.

Under 2021 kommer förvaltningen också fortsätta att, vid förfrågan, komma ut till grupper och föreningar och prata kring kollektivtrafiken och biljettsystem. Inför bytet av biljettsystem i december 2019, träffade vi flera tusen seniorer genom konceptet Seniorträffar. Detta var ett uppskattat initiativ och koncept som vi avser att använda mer och en möjlighet vi ska tydliggöra för potentiella och befintliga kunder. Seniorer är givetvis en målgrupp, men även andra grupper som föreningar, nya bostadsområden, nyanlända, personer med funktionsvariation etc. är aktuella för denna typ av information.

FÖRÄNDRINGAR PER FÖRSÄLJNINGSKANAL

För fem år sedan var Skånetrafikens kundcenter och ombud den i särklass största försäljningskanalen. Ungefär 50 % av alla biljettköp gjordes manuellt över disk. Biljettautomaterna var den näst största kanalen med ca 35 % medan den digitala försäljningen via webb och appar endast uppgick till ca 12 % (se bild 1). Efterhand som det nya app-baserade biljettsystemet lanserades på våren 2017 har förhållandet mellan försäljningskanalerna ändrats dramatiskt. I februari

2020 köpte ca 70 % av kunderna sin biljett via digitala kanaler, medan den samlade försäljningen hos kundcenter och ombud fallit till ca 12 %. Försäljningen via biljettautomaterna har minskat på ett lika drastiskt sätt, till ca 8 % av den samlade försäljningen. Det nya biljettsystemet och satsningen på digitalisering har inneburit att kunderna i allt större utsträckning väljer appen som sin primära kanal för köp av biljetter och information om sin resa,

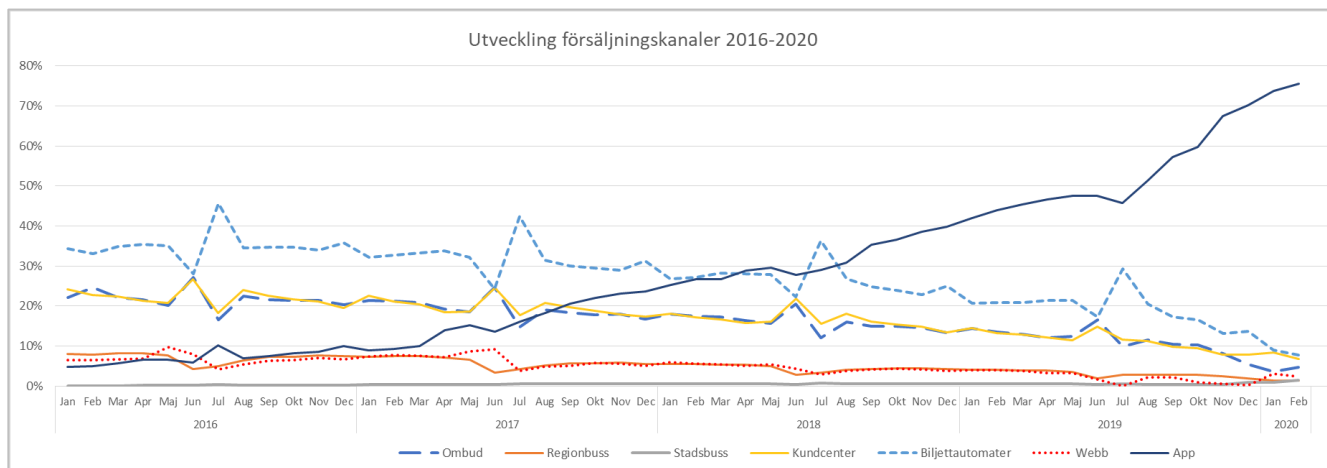


Bild 1: Utveckling av försäljningskanaler 2016-2020

BESÖKSANTALET VID SKÅNETRAFIKENS KUNDCENTRA

I takt med att allt fler kunder köper sina biljetter på annat sätt än över disk har besöksantalen vid Skånetrafikens kundcentra sjunkit dramatiskt. Nedan följer antalet besökare för respektive kundcenter (bild 5-8):

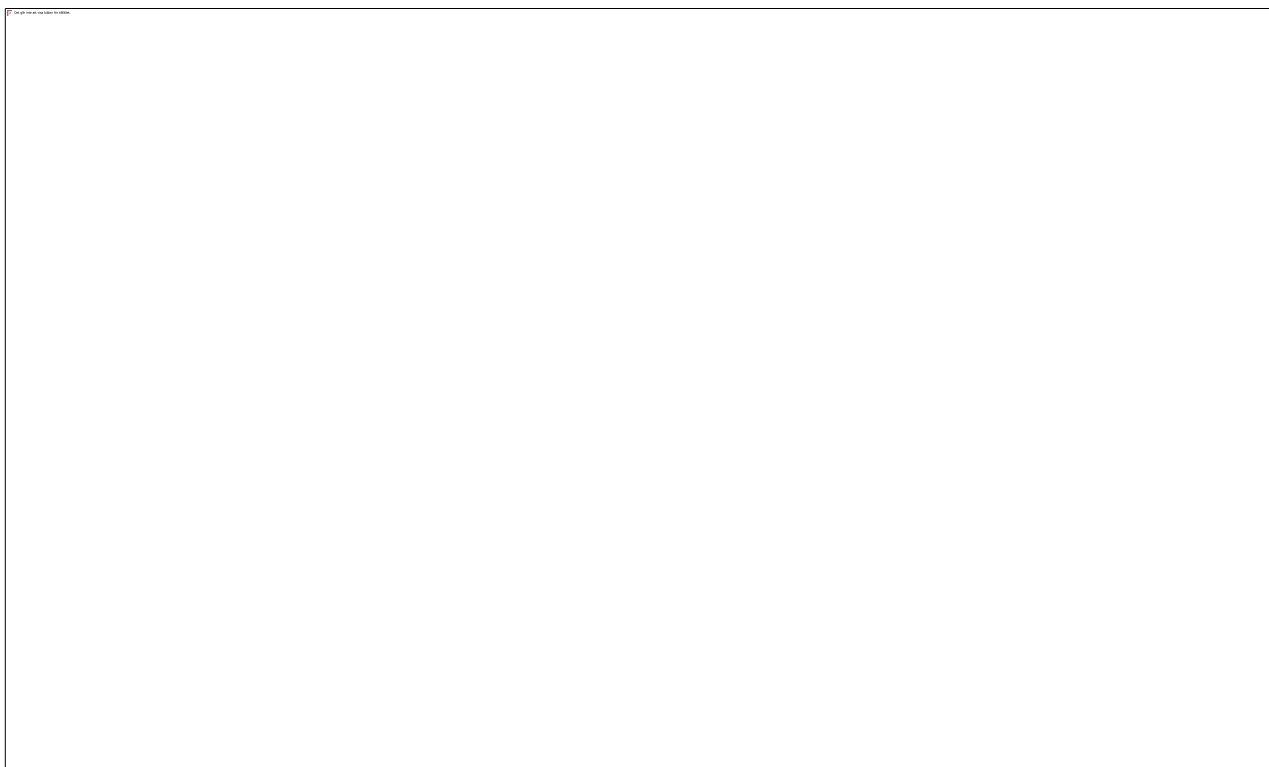


Bild 2: Antalet besökare vid KC Malmö Central 2016-2020

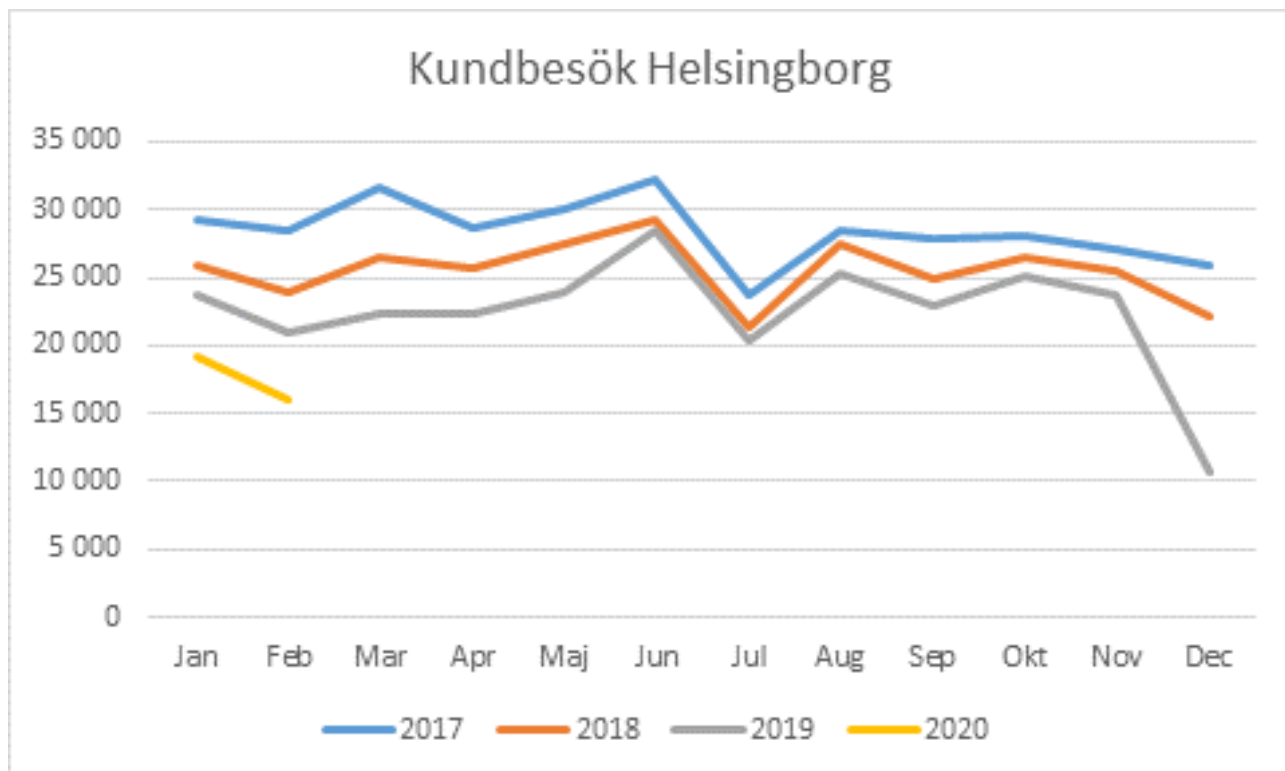


Bild 3: Antalet besökare vid KC Helsingborg 2016-2020

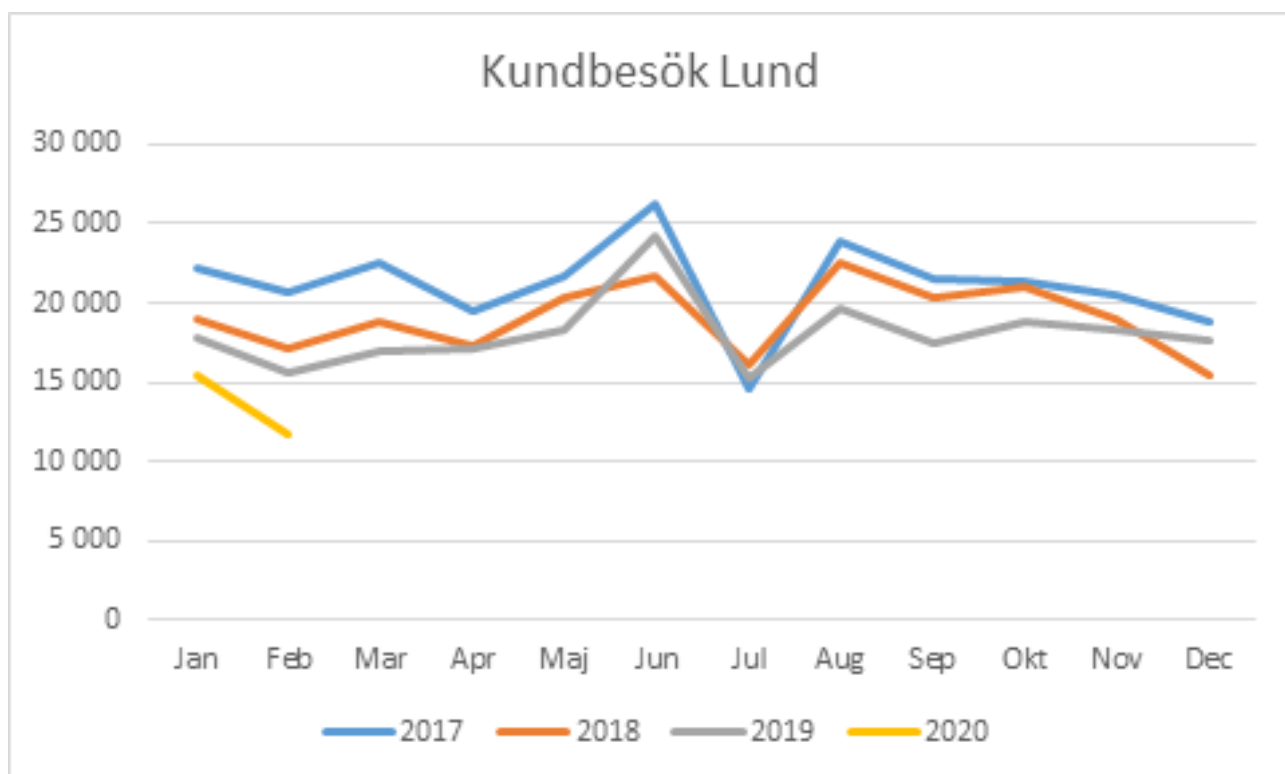


Bild 4: Antalet besökare vid KC Lund 2016-2020

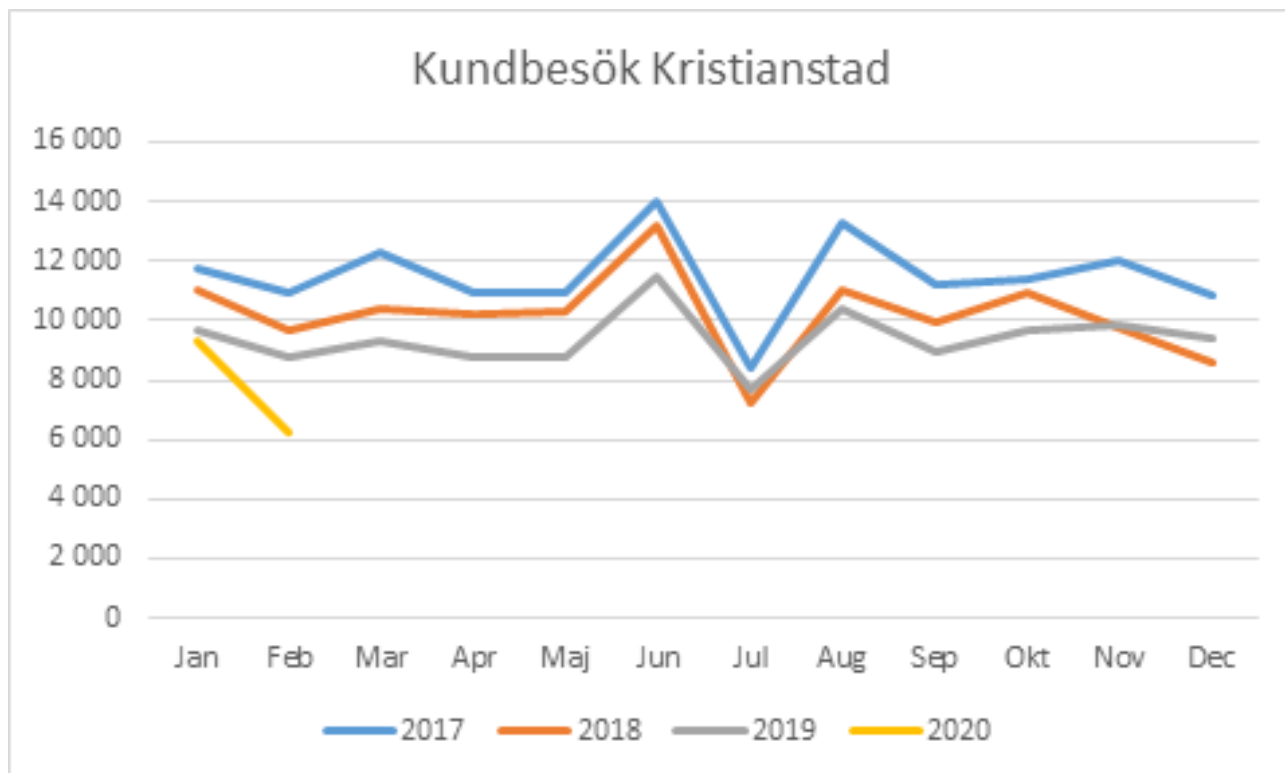


Bild 5: Antalet besökare vid KC Kristianstad 2016-2020

I Helsingborg och Malmö når kundcentren, fysiskt, flest av våra potentiella och befintliga kunder. I både Lund och Kristianstad har besöksantalet gått ner med mer än 50 % från 2016 fram till idag. Fenomenet med ett minskande antal besök vid Skånetrafikens kundcentra är alltså inte orsakat av den nuvarande situationen med Covid-19, utan en trend som hållit i sig sedan lanseringen av det nya biljettsystemet.

PERSONAL OCH BEMANNING PÅ KUNDCENTER

För att hantera den tillgänglighet vi idag erbjuder i Kristianstad och Lund består personalstyrkan i Kristianstad och Lund av 5 tillsvidareanställda medarbetare per kundcenter.

Arbetsgrupperna delar på en enhetschef. Kundcentren använder också timanställd personal vid behov som t.ex. frånvaro och ledigheter, men också vid utbildning/utveckling av personal.

Överenskommelsen med våra fackliga organisationer tillåter inte ensamarbete. Detta är fullt rimligt med tanke på att våra kundcenter finns i en miljö som i vissa fall kan upplevas som utsatt. Och även om många köp idag hanteras med hjälp av betalkort, så förekommer fortfarande kontanter i vår verksamhet vilket utgör en risk för rån. Detta innebär att kundcentren, under hela öppethållandet, alltid måste ha minst 2 medarbetare på plats. Detta gäller även när medarbetare ska ha lunch, kompetensutveckling eller inte kan göra sina ordinarie arbetsuppgifter av annan orsak.