

Styrelsen	2022-09-21
Handling nr	8.3
Handläggare	Karin Wadmark
Daterad	2022-09-12
Reviderad	

**Till
Styrelsen för Västtrafik AB**

Framtida butikslokalisering

FÖRSLAG TILL BESLUT

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

att ge VD i uppdrag att anpassa butiksverksamheten till den accelererande digitaliseringen, i syfte att erbjuda en enhetlig och kostnadseffektiv kundservice som kommer många invånare till del.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Maria Björner Brauer

BAKGRUND

Västtrafik erbjuder sina kunder personlig service, information och försäljning via kanalerna telefon, chatt, webb och sociala medier som kundserviceavdelningen ansvarar för samt via kanalen Västtrafikbutik som försäljningsavdelningen ansvarar för.

Driften av Västtrafikbutikerna är sedan 2013 upphandlad. Driftavtalet har upphandlats två gånger varav ISS Facility Management vunnit båda avtalsperioderna, där det senaste driftsattes i oktober 2019. I gällande driftavtal är avtalsslut i oktober 2023. Den totala årskostnaden för uppdraget är 46 mnkr.

Driften av kundservice första linjen, är sedan 2014 upphandlad. Driftavtalet har upphandlats två gånger varav Samres vunnit båda avtalsperioderna, där den senaste togs i drift i mars 2019. I gällande driftavtal är avtalsslut i mars 2023 (med möjlighet till förlängning.) Den totala årskostnaden för uppdraget är 15 mnkr.

Den personliga service som erbjuds kunderna idag är inte enhetlig eftersom Västtrafik via kanalerna hos kundservice har ett annat erbjudande än i Västtrafikbutikerna. Det beror på att den utrustning som är verktyg för att ge service inte är densamma i båda kanalerna, så att förutsättningarna att hjälpa kunderna med deras ärenden skiljer sig åt.

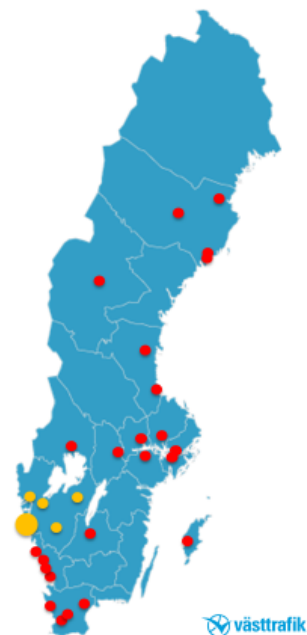
Under 2021 genomfördes en förstudie för upphandling vars slutsats är att Västtrafik-butiker och dagens första linjens kundservicekanaler ska upphandlas som ett gemensamt avtal. Syftet är att skapa ett enhetligt kundserviceuppdrag som erbjuder likvärdig service oavsett kanal och ger Västtrafik förutsättningar att driva uppdraget mer kostnadseffektivt.

OMVÄRLD

Under hösten 2020 avvecklade SL i Stockholm två av sina fyra kundcenter. Östgötatrafiken avetablerade i februari 2022 båda sina kundcenter. I bägge fallen satsar dessa trafikhuvudmän på en strategi med biljettförsäljning hos ombud och mobila kundmöten (värdar och liknande). Dessa avvecklingar kunde genomföras utan kundsynpunkter eller upplevd kundpåverkan. Även SJ har sedan 2021 avvecklat de fysiska lokalerna för SJ Servicecenter eftersom behovet av en fysisk plats på stationen har minskat avsevärt under senare år. Kunderna väljer i allt högre grad att använda de digitala tjänsterna för biljettköp, ombokning och kundservice.

Antalet kundcenter/butiker för alla regioner i Sverige redovisas nedan (figur 1). Det kan konstateras att Västtrafik har överlägset flest med tio medan ett antal regioner inte har något kundcenter alls och tio regioner har ett kundcenter.

Trafikhuvudman	Region	Antal butiker
Dalatrafik	Region Dalarna	-
Kollektivtrafiken	Region Gotland	1
X-trafik	Region Gävleborg	1
Hallandstrafiken	Region Halland	4
Länstrafiken i Jämtlands län	Region Jämtland Härjedalen	1
Jönköpings länstrafik	Region Jönköpings län	1
Kalmar länstrafik	Region Kalmar län	-
Länstrafiken Kronoberg	Region Kronoberg	1
Länstrafiken Norrbotten	Region Norrbotten	-
Skånetrafiken	Region Skåne	4
SL	Region Stockholm	2
Sörmlandstrafiken	Region Sörmland	1
UL	Region Uppsala	1
Värmlandstrafik Karlstadsbuss	Region Värmland	1
Länstrafiken i Västerbotten	Region Västerbotten	4
Din tur	Region Västernorrlands län	-
VL	Region Västmanland	1
Västtrafik	Västra Götalandsregionen	10
Länstrafiken Örebro	Region Örebro län	1
Östgötatrafiken	Region Östergötland	-



Figur 1 Antalet kundcenter/butiker per region

NULÄGE

Västtrafikbutiker och utökade ombud

Idag finns det tio Västtrafikbutiker i Västra Götalandsregionen. Där får kunderna hjälp med information, service och försäljning (figur 2).

Därutöver finns två utökade försäljningsombud som hjälper kunderna med biljettförsäljning och service kopplat till Västtrafikskortet. De har för den uppgiften samma tekniska förutsättningar som Västtrafiks egna butiker att erbjuda service.

I Västra Götalandsregionen finns 64 större tätorter. I fem av dessa tätorter finns en Västtrafikbutik. Antalet invånare i Västra Götalandsregionen är 1 750 000, varav 600 000 bor i Göteborg och 250 000 har närhet till annan butik ute i regionen. Det betyder att 900 000 invånare i regionen inte bor i närheten av en västtrafikbutik.

I april 2020 avvecklades butiken i Brunnsparken. Det innebar en besparing som uppgår till 3,8 mnkr per år. I april 2021 avvecklades butiken i köpcentret Allum i Partille vilket motsvarar en besparing som uppgår till 1,8 mnkr per år. Dessa avetableringar kunde genomföras med näst intill inga kundsynpunkter alls eller upplevd kundpåverkan.

- **Göteborg**, Nils Ericssonterminalen
- **Göteborg**, Korsvägen
- **Göteborg**, Drottningtorget
- **Göteborg**, Frölunda resecentrum
- **Göteborg**, Gamlestan resecentrum
- **Göteborg**, Angered resecentrum
- **Skövde** resecentrum
- **Borås** resecentrum
- **Trollhättan** centralstation
- **Uddevalla** Kampenhof busstation

Utökade försäljningsombud

- **Vänersborg**, Turistbyrå
- **Kungsbacka Station**, Pressbyrån



Figur 2 Västtrafiks lokalisering av butiker per september 2022

Försäljningsombud

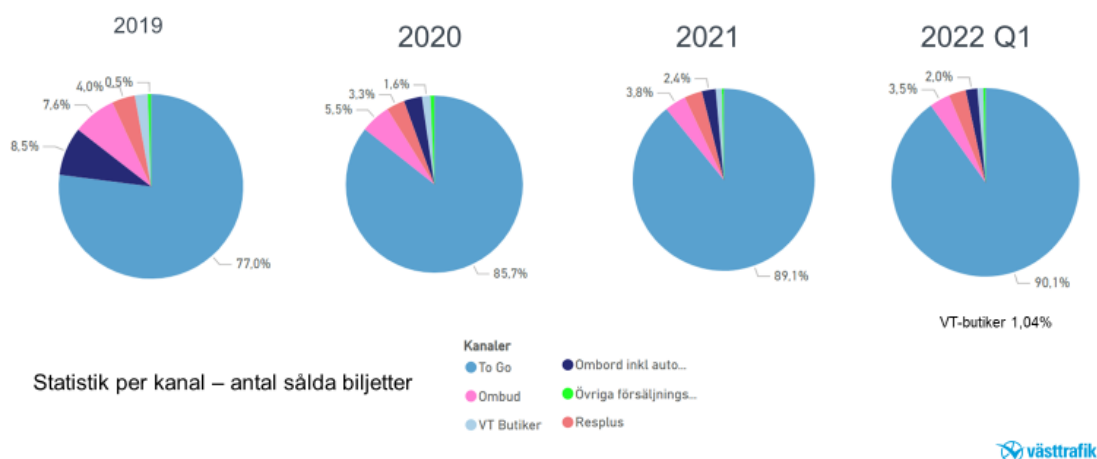
Västtrafik har också ca 240 försäljningsombud i Västra Götalandsregionen som erbjuder kunden biljettförsäljning vilket framgår av figur 3.



Figur 3 Försäljningsombud i Västragötalandsregionen

Försäljning

Sedan Västtrafik 2016 lanserade appen To Go har målsättningen varit tydlig att flytta försäljningen från butik och ombud till digitala kanaler. Idag säljs 90% (i antal) av de publika biljetterna i To Go medan Västtrafikbutikerna står för endast 1% (figur 4).



Figur 4 Försäljningsutveckling sedan 2016 per försäljningskanal, antal sålda biljetter

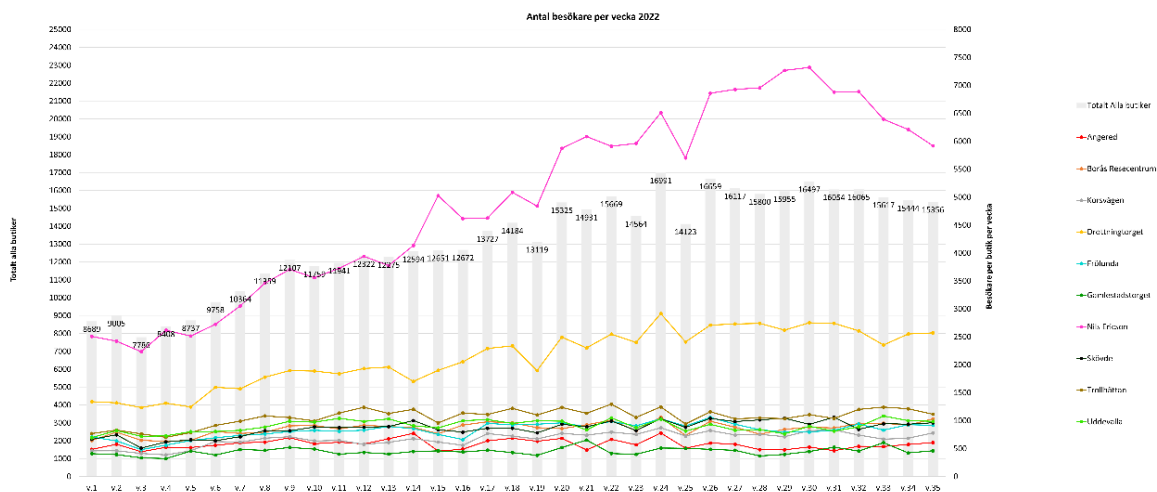
Kundflöden och ärenden i butik

Besöksantalet i butikerna har minskat med ca 35–40 % sedan 2019. En stor del i den förändringen är förflyttningen av biljettförsäljningen till digitala kanaler. En annan faktor är pandemin som bidrog till en förflyttning av både försäljning och ärenden såsom information och service. Kunderna valde under pandemin andra försäljnings- och informationskanaler. Under större delen av pandemin besökte 50% färre kunder butikerna, medan kanalerna telefon, chatt och webb endast minskade med 6%. Detta har medfört att kunderna idag har ett annat beteende. Åtta av tio butiker har färre än 20 besökare i snitt per timme (och en minimibemanning på två personer, av arbetsmiljöskäl). Vid en jämförelse av kostnad per ärende (figur 5), är kostnaden i butik nästan fyra gånger så hög, jämfört med kostnaden för att hantera ärenden hos kundservice.

Butik	Kostnad/ ärende 2019	Kostnad/ ärende 2021
NET	25	55
Drottningtorget	44	65
Korsvägen	N/A	217
Frölunda	82	117
Gamlestaden	165	213
Angered	N/A	171
Borås	72	121
Skövde	80	140
Trollhättan	47	93
Uddevalla	56	98
Snitt	60	99
Kundservice	27	27

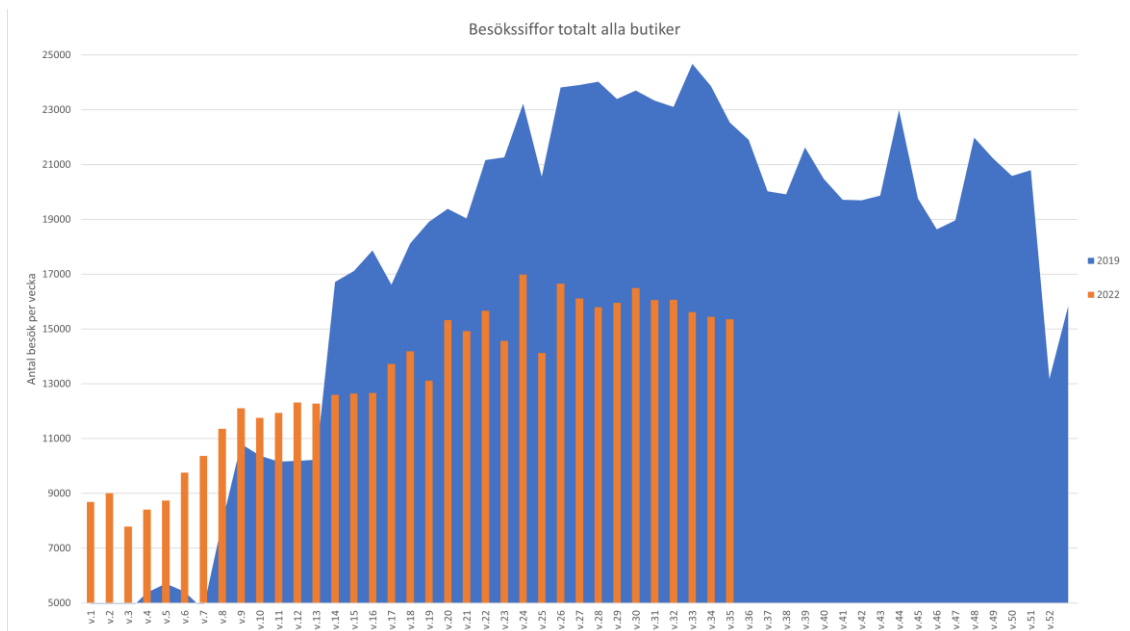
Figur 5 Kostnad per ärende, jämförelser

Figur 6 visar besöksstatistiken 2022 per vecka fördelat på butik. Den rosa linjen visar att besöken i butiken på Nils Ericson Terminalen vida överstiger antalet besök i de andra butikerna.



Figur 6 Besöksstatistik 2022 – fördelat per butik

Över tid har det totala antalet besök i butiker minskat med 35–40%. Av figur 7 framgår den totala besöksstatistiken alla butiker för 2019* och 2022. Graferna visar tydligt hur besöksiffrorna minskat under perioden.



Figur 7 Besöksstatistik 2019 och 2022

*Utrullning av kundräkningssystem gjordes fram till vecka 12 2019. Fullständig statistik visas från vecka 13 2019.

DET PERSONLIGA KUNDMÖTET

Upphandling och avtal

Västtrafik avser att upphandla första linjens kundservicekanaler, såsom telefon, chatt och webb samt fysiskt kundcenter/butik, som ett enda gemensamt uppdrag. Det betyder att de två nuvarande separata avtalen kommer att ersättas av ett enda avtal som omfattar alla kundservicekanaler, med följande målsättningar:

- *Vi möter kunderna sömlöst och utifrån kundens behov*
- *Vi driver vår kundservice kostnadseffektivt och med hög kvalitet*
- *Kundnära personal möter kunden där kunden är*

Kundcenter/butiker

Av tio kundcenter/butiker i Västra Götaland, finns det i dagsläget en som har ett stort antal besök. Det är butiken på Nils Ericson Terminalen, där också en större bemanning kan försvaras och som kan antas fortsatt fylla ett behov i framtiden i form av information, service och försäljning. I övriga butiker är besöksfrekvensen låg och biljettköp erbjuds i de flesta fall redan idag även parallellt av försäljningsombud i närheten. I några fall skulle utökade försäljningsombud kunna ersätta dagens butiker för utökad service kopplad till Västtrafikkortet på liknande sätt som i dag sker i Vänersborg och Kungsbacka.

Kundnära personal

Målsättningen är att ge bättre service till fler kunder. När färre och färre besöker butikerna blir de digitala kanalerna allt viktigare, vilket också är förstahandsvalet för de allra flesta. Utöver det behöver Västtrafik i större utsträckning finnas där kunden är och ”mobila kundmöten” som är behovs- och situationsstyrda behöver skapas. I det fallet behöver samordning ske mellan flera befintliga kundnära personalgrupper som möter kunden för att bättre uppfylla kundens behov av information, trygghet och säkerhet.

Informatörer GMP <ul style="list-style-type: none">• Information vid planerade och oplanerade större händelser	Kundvärdar Region <ul style="list-style-type: none">• Information vid planerade och oplanerade större händelser	Terminalvärdar <ul style="list-style-type: none">• Information
Trygghetsvärdar <ul style="list-style-type: none">• Trygghetsskapande där behov finns.	Ombordpersonal <ul style="list-style-type: none">• Information och försäljning	Biljettkontrollen <ul style="list-style-type: none">• Biljettkontroller• Information vid behov

Figur 9 Kundnära personal som bidrar till information, trygghet och säkerhet

EKONOMI

Viktigt att notera är att Västtrafik planerar för att upphandla ny viseringsutrustning kombinerad med nytt försäljningssystem för biljetter eftersom nuvarande system för Västtrafikkortet, inklusive utrustning för visering, når slutet på sin tekniska livslängd inom några år. Vid införandet som bedöms ske 2026/2027 minskar behovet av utökade försäljningsombud eftersom service kopplat till kortärenden inte längre kommer att kräva fysisk handpåläggning.

En anpassning av butiksverksamheten till den accelererande digitaliseringen beräknas, när den är genomförd fullt ut, generera en besparing på i storleksordningen 25–30 mnkr per år.

//