



# Kvartalsrapport

1. Kvartal 2023

# INNHOOLD

## 1. Vår virksomhet

2. Hendelser

3. Driftsstatus

4. Finans

5. Nøkkeltall



# STATENS MÅL LEGGER FØRINGER FOR ENTURS VIRKSOMHET OG VÅRE PRIORITERINGER

## Statens mål

Transport-politiske mål i NTP

Statens mål med eierskapet i Entur

## Enturs virksomhet

Enturs visjon: Samarbeid om enkle, bærekraftige reiser




## Enturs prioriteringer


Interessent-dialog

Posisjon

Strategiske satsings-områder 2023

 Klima og miljø

 Sosiale forhold

 Økonomi og forretningsetikk

# STATENS MÅL

## Statens mål

Transport-  
politiske  
mål i NTP

Statens  
mål med  
eierskapet  
i Entur

### Transportpolitiske mål er angitt i Nasjonal transportplan i 2022-2033<sup>4</sup>:

- Mer for pengene - ansvarlig bruk av fellesskapets ressurser
- Effektiv bruk av ny teknologi
- Bidra til oppfyllelse av Norges klima- og miljømål
- Nullvisjon for drepte og hardt skadde
- Enklere reisehverdag og økt konkurranseevne for næringslivet

### Staten har et mål om bærekraftig og mest mulig effektiv oppnåelse av sektorpolitiske mål. Bakgrunn og mål for eierskapet i Entur er definert i eierskapsmeldingen<sup>5</sup>:

- Staten er eier i Entur for å utvikle og levere digital infrastruktur og tilknyttede tjenester innen reiseplanlegging og billettsalg til togselskap og andre kollektivaktører i hele landet, samt forvalte billettsalg og kunne gi konkurransenøytral reiseinformasjon til kollektivreisende.
- Statens mål som eier er kostnadseffektiv utvikling og drift av tjenester for reiseplanlegging og billettsalg i kollektivtransportsektoren.

# ENTURS 3 HOVEDOPPGAVER

## Enturs virksomhet

Enturs visjon:  
Samarbeid om enkle,  
bærekraftige reiser



## 1. Salgs- og billetteringsløsninger og -tjenester

Entur har ansvar for en nasjonal digital infrastruktur for kollektivtransport som håndterer reiseplanlegging, salg og billettering. I tillegg leverer Entur kundesentertjenester og betjent salg og reiseinformasjon på de største jernbanestasjonene i Norge.

## 2. Nasjonal reiseplanlegger

Entur tilbyr en konkurransenøytral nasjonal reiseplanleggertjeneste som skal gjøre det enkelt for reisende å planlegge, sammenligne og kjøpe reiser, uavhengig av om reisen gjennomføres med en eller flere kollektivselskaper.

## 3. Effektiv bruk av data

Entur legger til rette for en mer effektiv forvaltning, bruk og deling av de stadig økende mengdene data som genereres i kollektivsektoren gjennom en nasjonal digital plattform.

# STRATEGISKE SATSINGSOMRÅDER 2023

## #Sammen2023

1

### #BedreSammen

Våre samarbeidspartnere er ambassadører for Entur

2

### #FlereSammen

Det er enklere og raskere for kollektivaktører å utnytte Enturs plattform

3

### #SømløstSammen

Alle enkeltbilletter er tilgjengelig for salg gjennom Entur-appen

4

### #DatadrevetSammen

Vi deler og utnytter mer data internt i Entur, mellom kollektivaktørene og på tvers av virksomhetene i samferdselssektoren

5

### #SammenErViEntur

Det er enkelt, utviklende og morsomt å være ansatt i Entur

# INNHOOLD

1. Vår virksomhet

**2. Hendelser**

3. Driftsstatus

4. Finans

5. Nøkkeltall



**ENTUR**

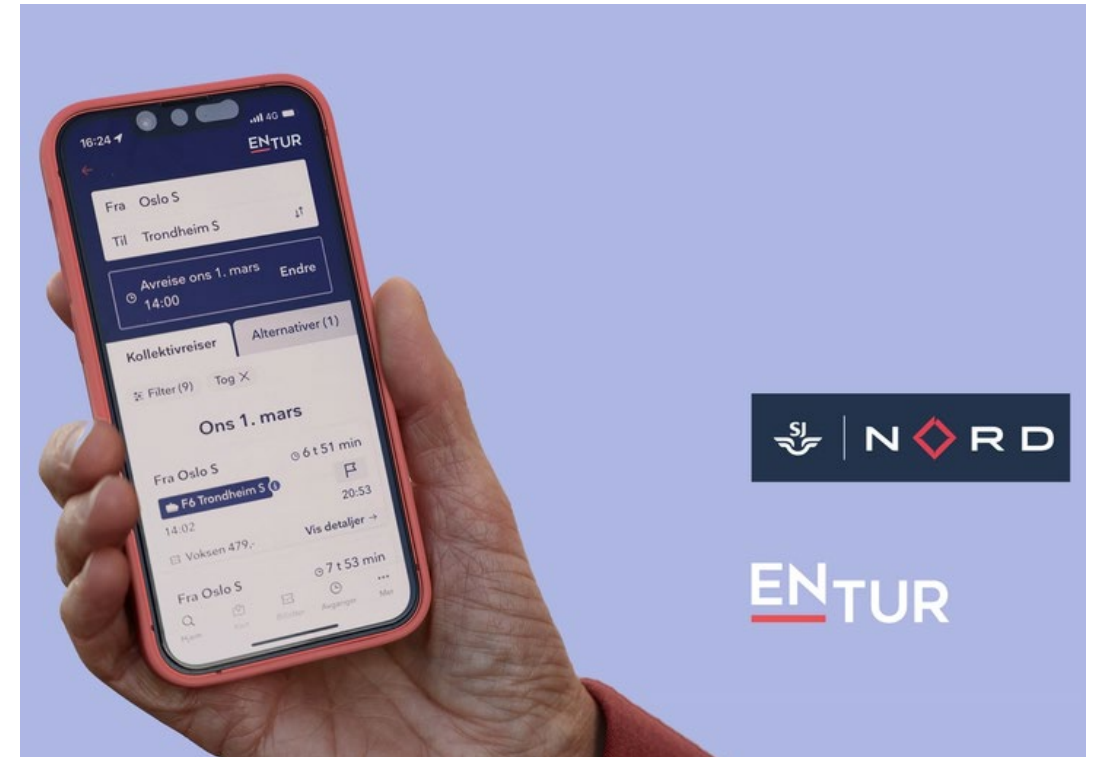
# HØYDEPUNKTER FRA KVARTALET

## SJ Nord tar i bruk Entur som sin primære salgskanal

SJ Nord la 1. mars ned sine salgskanaler, og oppfordrer nå sine reisende om å kjøpe billetter gjennom Enturs kanaler. I forbindelse med overgangen ble det gjennomført en markeds kampanje som bestod av flere elementer med regional tilnærming. Samarbeidet med SJ har vært svært godt, og overgangen til Enturs salgskanaler gikk sømløst. Kampanjetiltakene og engasjerte ansatte på begge sider har sørget for at nær alle billetter solgt i SJs egen kanal nå selges i Entur-appen.

## Entur styrker partnerorganisasjonen

Entur jobber kontinuerlig med å levere mest mulig for pengene og høyest mulig kunde verdi. Vi styrker nå vår partnerorganisasjon ved å opprette en egen avdeling for partnersuksess. I den forbindelse er Lars Tarjei Farner ansatt som leder for området fra august. Han vil lede arbeidet med å sikre at våre partnere får best mulig støtte og suksess i bruk av Enturs tjenester.





# HØYDEPUNKTER FRA KVARTALET



## Nye verdier

Entur har i 1. kvartal arbeidet med å definere nye verdier for selskapet. Dette har blitt gjort gjennom bred involvering og blant annet aktiviteter som kulturuke med konkurranser og faglig påfyll. De nye verdiene er FRAMiSKOA, PÅLAG og LETTÅFORSTÅ. Verdiene skal illustrere både hvem Entur er, og hvem vi ønsker å være. Som en del av implementeringen av de nye verdiene vil det bli gjennomført opplæring for alle ansatte i organisasjonen. Dette vil inkludere workshops og øvelser som vil hjelpe oss å forstå hvordan vi kan praktisere verdiene i vårt daglige arbeid. Vi vil også jobbe med å sikre at våre interne prosesser og beslutninger reflekterer de nye verdiene.

# ENTURS NYE VERDIER

## FRAM i SKOA

- Vi digger fart og flyt, lærer raskt og feirer ofte.
- Vi er nysgjerrige, og ser etter løsninger.
- Vi deler villig vekk, rekker opp hånda, tør å utfordre og tar ansvar for å ta oppgavene helt i mål.

## PÅLAG

- Vi jobber som ett lag, og heier når kollegaer og partnere lykkes. Forskjeller er en styrke, og de beste løsningene finner vi sammen.
- Vi tolker hverandre i beste mening, og bryr oss om kollegaer, partnere, reisende og miljøet.
- Vi ivrer for å bruke samfunnets ressurser smart.

## LETT Å FORSTÅ

- Vi snakker og koder så alle forstår.
- Vi forenkler, bruker fakta og er forutsigbare og åpne.
- Det vi leverer, skaper verdi.
- Vi er enkle å bruke og lette å like.

# UTVALGTE HENDELSER INNEN STRATEGISKE SATSINGSOMRÅDER 2023

## 1 #BedreSammen

### Våre samarbeidspartnere er ambassadører for Entur

- Entur har nå erstattet sin gamle løsning for plassreservasjon fullt ut med nye EnturPlass. Løsningen skal sikre moderne og fleksible løsninger som kan dekke både operatørers og reisendes behov på en gode måte.
- Det jobbes med å videreutvikle styringssystemet for sikkerhet i Entur for at vi kan fortsette å lever sikre og stabile systemer til våre kunder. Risiko- og sårbarhetsanalyse av første hovedprosess i salgssystemet vårt startet opp i første kvartal.
- Det etableres nå en kontinuerlig modenhetsanalyse for Enturs plattform. Denne analysen gir en indikasjon på hvor godt plattformen møter behovene til våre partnere. Utgangspunkt for måling settes etter kalibrering basert på utviklingsklarhetsundersøkelsen planlagt i slutten av andre kvartal er gjennomført.

## 2 #FlereSammen

### Det er enklere og raskere for kollektivaktører å utnytte Enturs plattform

- Det har i første kvartal blitt gjennomført en totalvurdering av organiseringen av det offentlig-offentlige samarbeidet Entur er en del av, sammen med 4 fylkeskommuner. Vurderingen har gitt et godt grunnlag for å jobbe videre med OOS som samarbeidsform å kunne samarbeide med fylkeskommuner om å utvikle gode tjenester til kollektivkunder over hele landet.

## 3 #SømløstSammen

### Alle enkeltbilletter er tilgjengelig for salg gjennom Entur-appen

- SJ Nord tok i første kvartal i bruk Entur som sin primære salgskanal, og er nå fullt og helt over på Entur web og app..
- ..dette er også en viktig årsak til at antall unike brukere av Enturs app har økt med nesten 18% i første kvartal.

## 4 #DatadrevetSammen

### Vi deler og utnytter mer data internt i Entur, mellom kollektivaktørene og på tvers av virksomhetene i samferdselssektoren

- Entur har som ambisjon å bli mer datadrevne, både intern og i utvikling av våre eksterne tjenester. Vi leverer nå stadig mer innsikt til våre kunder i form av rapportløsninger og analyser, og stadig flere av utviklingsteamene i Entur er nå selvbetjente til å gjøre analyser på dataplattformen for å kunne utvikle å forbedre Enturs tjenester basert på innsikt.

## 5 #SammenErViEntur

### Det er enkelt, utviklende og morsomt å være ansatt i Entur

- Entur har satt seg tydelige mål for sine ansatte. For eksempel har vi nå 17% kvinnelige ansatte i avdeling for Digitale tjenester, et område som tradisjonelt har vært preget av en svært høy andel menn. Mål for året er 20% kvinneandel.

# INNHOOLD

1. Vår virksomhet
2. Hendelser
- 3. Driftsstatus**
4. Finans
5. Nøkkeltall



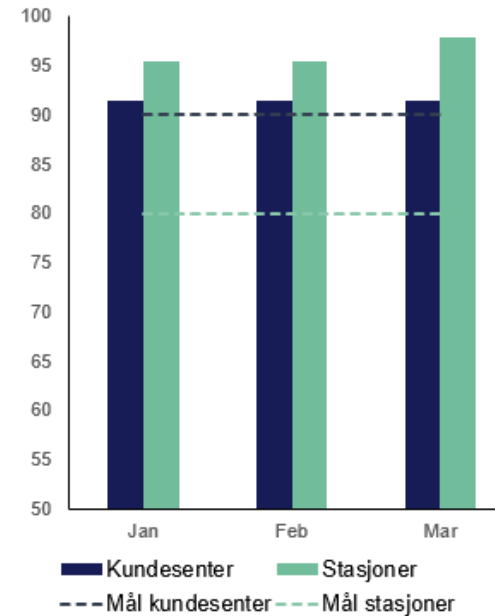
# KUNDESERVICE

I 1. kvartal 2023 viser kvalitetsmålingene på stasjonene høy score for alle måneder, med en score godt over SLA-kravet på 80%. Kundetilfredshet og responstid på Enturs kundesenter ligger samlet over krav, med unntak av noe lavere responstid på telefon for februar. Kundetilfredshet har for enkelte togoperatører vært noe lavere enn leveransekrav for enkeltmåneder i perioden.

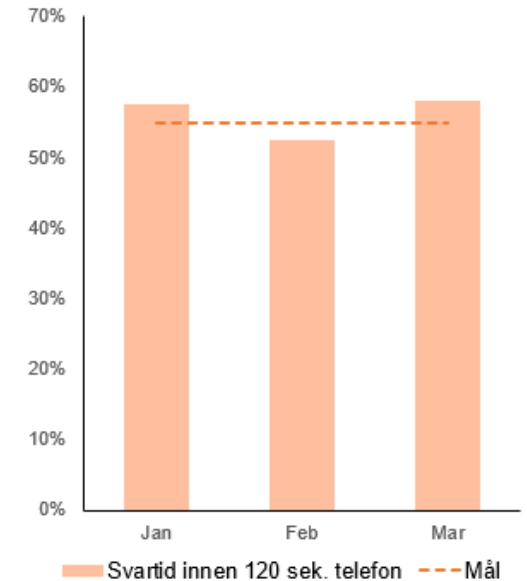
Responstidene for Entur Support på brukerstøtte og hendelseshåndtering var innenfor kravene for perioden.

For å sikre kvaliteten på våre tjenester igjennom sommersesongen, har vi nå startet planleggingen av bemanningen på våre kundesentre og stasjoner og opplæringen av sommervikarer for å kunne håndtere ferieavvikling og de endrede forventningene og behovene som kommer som følge av ferietrafikken.

## KUNDETILFREDSHET



## SVARTID



## ENTURS KUNDESERVICE

Entur leverer kundesenter- og stasjonstjenester til alle operatører som kjører på norsk jernbane. I 2022 hadde Entur ca. 400.000 henvendelser til kundesenteret og ca. 700.000 på stasjonene. Kundesenteret er lokalisert på Lillehammer og har ca. 80 ansatte. Stasjonene har totalt ca. 40 ansatte. Stasjonene finner man i Oslo, Stavanger, Bergen, Trondheim og på Gardermoen.

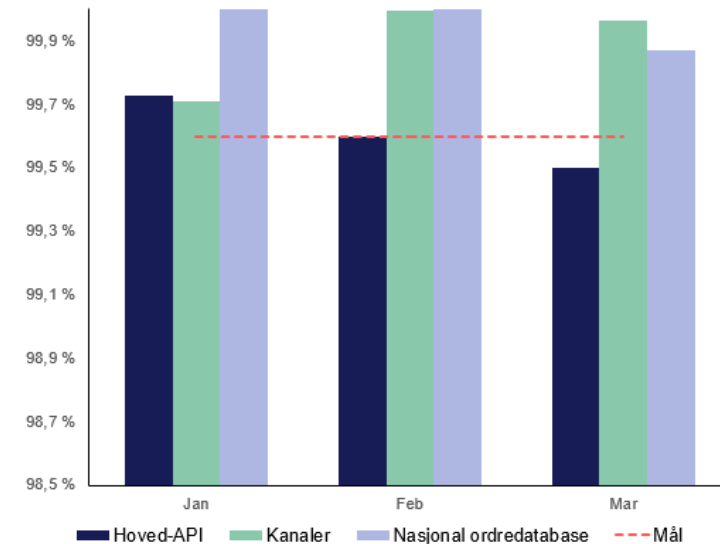
# DIGITALE TJENESTER

Entur har igjennom de siste årene utviklet en helt ny plattform for salg og billettering i kollektivsektoren. I første kvartal ble de siste delene av den gamle plattformen erstattet, og vi anser nå hele plattformen for å være migrert over til nye tjenester.

En viktig del av den nye plattformen er selvbetjening for operatørene, og i første kvartal nådde vi en viktig milepæl hvor alle de store operatørene var over på ny løsning for selvbetjent konfigurering av produkter. Det betyr større fleksibilitet og mer kontroll til kollektivaktørene når de skal opprette og endre priser og produkter.

I januar og februar hadde Enturs systemer en oppetid på leveransekrav eller høyere. I mars hadde vi noen tekniske problemer som resulterte i en oppetid på 99,50% på hoved-API. Den lengste nedetiden var på grunn av en feil i stoppestedsregisteret, som gjorde at validering av billetter ikke var mulig i en periode. En annen feil oppsto på grunn av en feil under en rutinemessig, nattlig restart av alle automater, som førte til problemer mot automattjenesten.

## OPPETID



## ENTURS DIGITALE TJENESTER

Entur leverer løsninger for salg, billettering og reisesøk til kollektivsektoren. Det omsettes i underkant av 25 millioner billetter igjennom våre salgssystemer hvert år. De fleste av disse er togbilletter.

# INNHOOLD

1. Vår virksomhet
2. Hendelser
3. Driftsstatus
- 4. Finans**
5. Nøkkeltall



# RESULTAT 1. KVARTAL

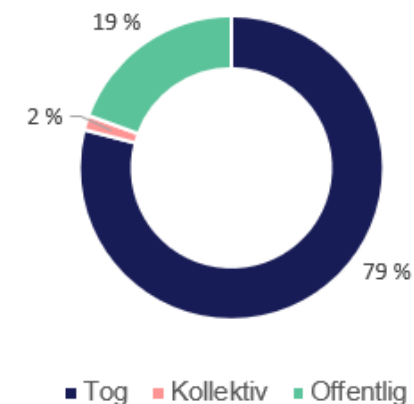
Inntektene er på et høyere nivå enn fjoråret. Dette kommer i hovedsak fra økt formidlingshonorar fra togoperatørene, samt økt kostnadsdekning fra offentlig-offentlig samarbeid med fylkeskommuner.

Lønnskostnadene har en økning sett mot fjoråret, grunnet økt antall ansatte. Andre driftskostnader har en nedgang mot første kvartal i 2022, hvor bl.a. konsulentkostnader er på et lavere nivå. Resultatet for kvartalet er på 6 MNOK mot et underskudd på 3 MNOK i samme periode i fjor

## RESULTATREGNSKAP

Alle tall i MNOK	1.kvartal		Hele
	2023	2022	2022
Sum inntekter	166	147	593
Lønnskostnader	62	52	215
Av- og nedskrivninger	13	10	43
Andre driftskostnader	87	88	331
Sum kostnader	162	150	589
Driftsresultat før finans	4	(3)	5
Finans	2	0	(1)
Sum Finansposter	2	0	(1)
<b>Resultat</b>	<b>6</b>	<b>(3)</b>	<b>4</b>

## FINANSIERING





# INNHOOLD

1. Vår virksomhet
2. Hendelser
3. Driftsstatus
4. Finans
- 5. Nøkkeltall**



# NØKKELTALL

## ANTALL BILLETTER SOLGT

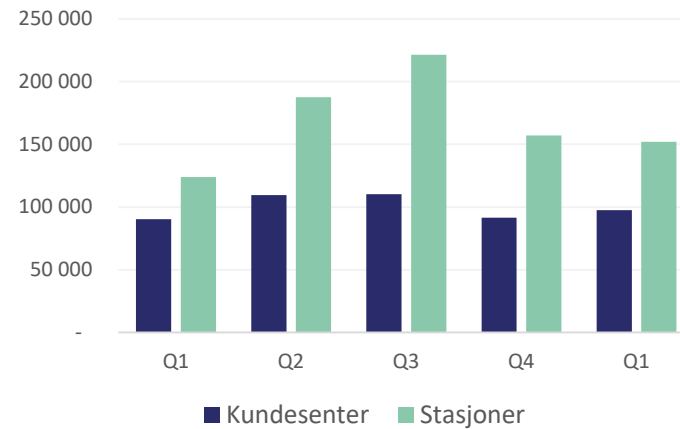
**2022**  
23,4 mill.

**Q1 2023**  
6,7 mill.

## KOSTNADSEFFEKTIVITET \*

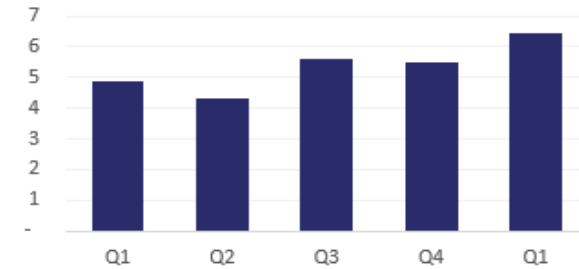
MNOK	2022	Q1 2023
Inntekter	479	134
Billettomsætning	4 543	1 343
Kostnadseffektivitet	10,6 %	10,0 %

## HENVENDELSER KUNDESERVICE

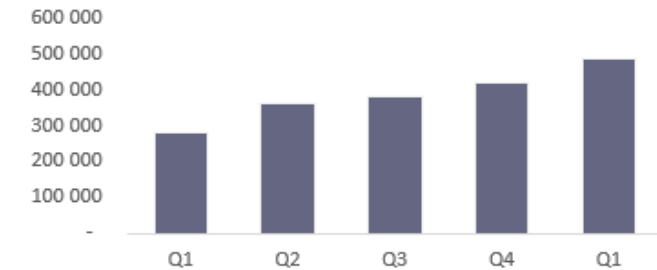


## ENTURS WEB OG APP

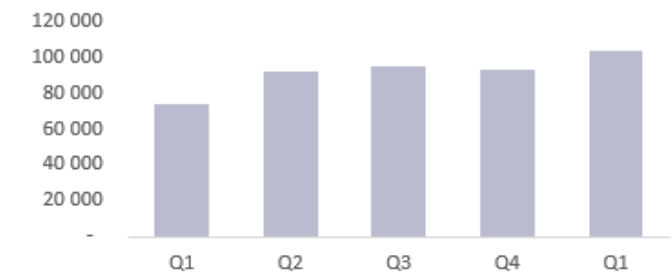
### Reisesøk (millioner)



### Solgte billetter Entur app/web



### Unike brukere app (snitt/mnd)



# TUSEN TAKK!

Vi kommer lenger sammen