

### Hovedtrekk fra kvartalet

I starten av 2022 har vi endelig kunnet samles i kontorlokalene igjen. Det er godt å se kollegaer igjen etter lang tid med hjemmekontor.

I 1. kvartal kunne vi markere ferdigstilt flytting av avregningssystemet til ny skybasert løsning. Dette er en viktig del av moderniseringsarbeidet knyttet til Enturs salgs- og billetteringsplattform.

Avdelingen som håndterer kundesenter og betjente stasjoner er omorganisert. Dette gir et godt grunnlag for å levere enda bedre tjenester til kundene fremover.

### Entur har vedtatt strategi for 2022

I 2022 skal vi ha et særlig fokus på robusthet og effektivitet, og gjennom det legge grunnlaget for fremtidig utvikling av både selskapet og tjenestetilbudet gjennom kostnadseffektiv utvikling og drift.

Entur vil levere sine tjenester til alle kollektivselskaper som vil ta de i bruk. Kollektivsektoren har hatt lavere inntekter gjennom pandemien og mange har en presset økonomisk situasjon. Våre standardiserte løsninger har liten merkostnad ved at flere tar de i bruk og kan bidra til bedret kostnadseffektivitet for sektoren.

### Leveransekvallitet

	Jan	Feb	Mar	Mål
Oppetid	100,0 %	99,9 %	99,9 %	99,60 %
Kundesenter	91	90	92	90
Stasjon	92	98	94	80

#### Salgs- og billetteringsplattform

Entur leverer oppetid for kvartalet i tråd med målsetning, og har i sum vært innenfor avtalte tjenestenivå. Vi har likevel hatt enkelte feilsituasjoner i perioden som har medført nedetid i våre systemer.

#### Betjente kanaler på togstasjoner, telefon, chat og epost

Antall henvendelser i Enturs betjente kanaler er høyere enn i 2021. Servicenivå på togstasjonene er bedre enn målsatt og på kundesenter litt over målsatt.

### Finansielle nøkkeltall

Resultattabell				
MNOK	Q1 2021	Q1 2022	Endring	%-endring
Inntekter	139,2	147,4	8,2	6 %
Personalkostnad	47,6	51,9	4,3	9 %
Av- og nedskrivning	8,1	10,3	2,2	28 %
Annen driftskostnad*	80,3	87,8	7,5	9 %
Netto finansposter	0,7	0,5	-0,2	-31 %
<b>Resultat</b>	<b>2,6</b>	<b>3,0</b>	<b>5,6</b>	<b>-217 %</b>

Resultatet for 1. kvartal viser et underskudd på 3 MNOK, dette er 5,6 MNOK svakere enn samme kvartal 2021.

Underskuddet forklares i hovedsak av periodiseringseffekter, og vi forventer et marginalt overskudd for året som helhet.

\*Annen driftskostnad omfatter selskapets driftskostnader eksklusive personalkostnad.

### Samarbeid om enkle, bærekraftige reiser

Entur har videreført arbeidet med å implementere løsninger som støtter takstsamarbeid mellom tog og fylkeskommunal trafikk i Trøndelag. Kundene kan nå kjøpe riktig billett i alle kanaler.

Entur har også videreført samarbeidet med flere andre fylker. Målet er at slike samarbeid skal gi en større grad av gjenbruk og sambruk av tjenester, og raskere utviklings- og innovasjonstakt.

Entur jobber med å bedre samarbeidet med togoperatørene. Som et ledd i dette arbeidet har Entur i 1. kvartal gjennomført møter med togoperatørene for å gi dem økt innsikt i selskapets ressursdisponering opp mot tjenestene vi leverer til dem.

SHE konferansen (<https://sheindex.com>) ble arrangert 17.mars. Entur kom på 25.plass blant 84 deltakere (79/100 poeng) når det gjelder arbeid med mangfold og likestilling.

