



# Kvartalsrapport

2. Kvartal 2023

# INNHOOLD

## 1. Vår virksomhet

2. Hendelser

3. Driftsstatus

4. Finans

5. Nøkkeltall

6. Risikobilde

7. Fremtidsutsikter



**ENTUR**

# 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**

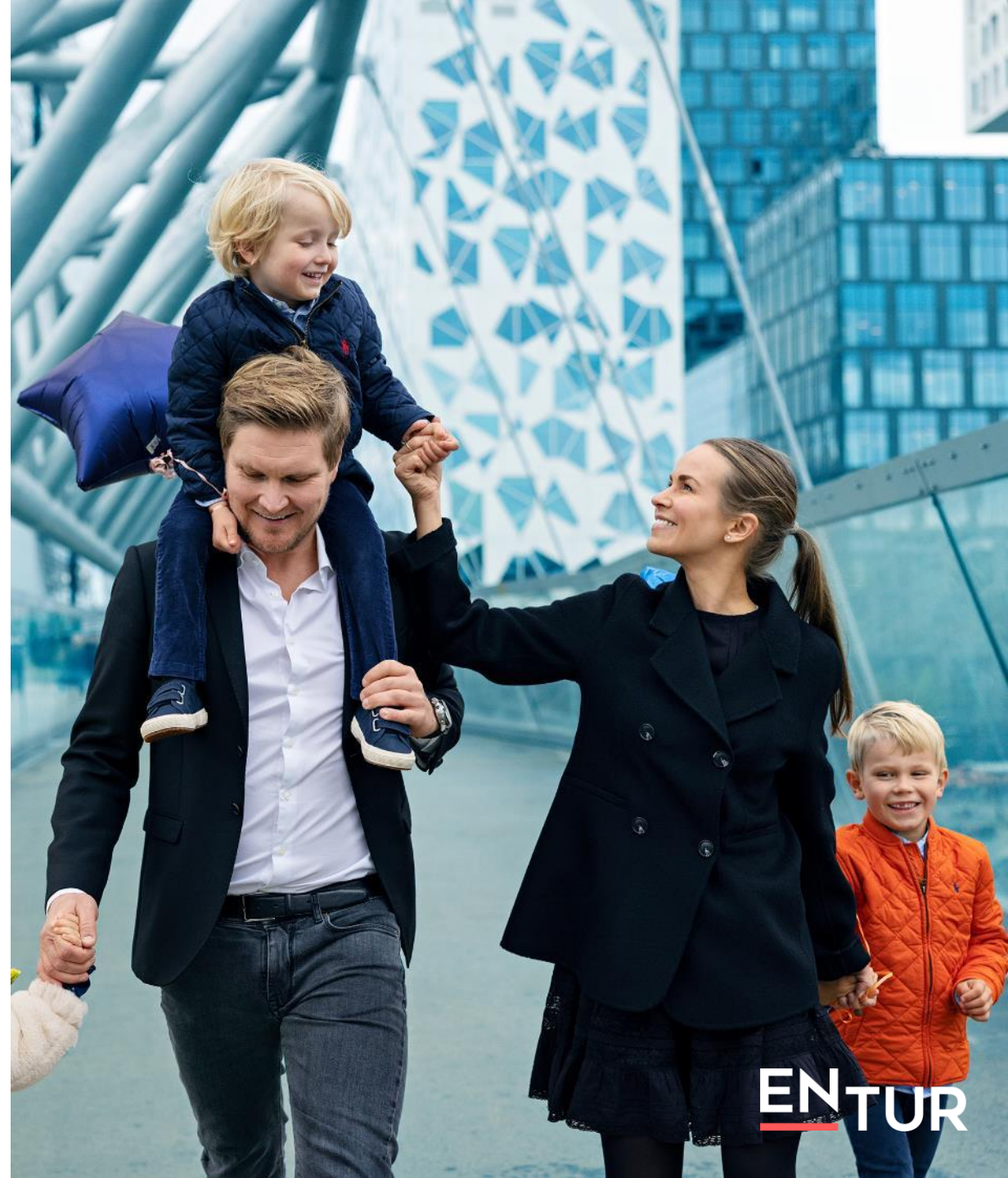
3. Driftsstatus

4. Finans

5. Nøkkeltall

6. Risikobilde

7. Fremtidsutsikter



**ENTUR**

# HØYDEPUNKTER FRA KVARTALET

## AKT-billetter selges nå i Entur-appen

Entur samler hele kollektiv-Norge, og nå har vi fått enda en kollektivaktør i appen vår. Fra 1. juni ble alle enkeltbilletter fra Agder kollektivtrafikk tilgjengelig for kjøp i Entur-appen og på entur.no. Det gjør det enklere å reise kollektivt for sommerturister og andre med behov for å reise på tvers av fylkesgrenser og kollektivselskaper.

## Entur styrker sitt digitale utviklingsmiljø

Entur ønsker å være en attraktiv arbeidsplass, og vi blir stadig mer kjent som arbeidsgiver. Vi opplever økende antall søknader på utlyste stillinger, og bare i avdeling for Digitale tjenester er det signert 17 nye ansatte i første halvår. Dette tar oss et godt steg i retning av å styrke vårt digitale utviklingsmiljø og sikre kontinuitet og kompetanse i – det vi mener – er et av landets mest spennende og komplekse digitale utviklingsmiljø.





# HØYDEPUNKTER FRA KVARTALET

NÅ KAN DU FÅ RABATT  
**PÅ REISER MED RUTER**  
I ENTUR-APPEN



## Støtte for *Ruter Reis* på Enturs plattform

Ruter har lansert en ny personlig rabattordning for enkeltbilletter kalt *Ruter Reis*. Prisene tilpasses automatisk basert på kundens reisevaner de siste 30 dagene, og rabatten blir høyere jo oftere man reiser. Nå får du kjøpt *Ruter Reis*-billetter i både Entur-appen og i Vys salgskanaler. Dette er viktig for å kunne tilby de reisende samme fleksibilitet, uavhengig av hvor de kjøper reisen sin.

# UTVALGTE HENDELSER INNEN STRATEGISKE SATSINGSOMRÅDER 2023

## ① #BedreSammen

Våre samarbeidspartnere er ambassadører for Entur

- De fleste billettene i Ruter-appen gikk i 2. kvartal over til ID-basert plattform utviklet av Entur. Plattformen støtter en felles nasjonal database for alle reiserettigheter/billetter for alle operatører, og gir Ruter mulighet for nye pris- og billetteringsmodeller. Dette er et viktig steg for å videreutvikle en moderne teknologisk plattform for sømløshet i kollektiv-Norge.

## ② #FlereSammen

Det er enklere og raskere for kollektivaktører å utnytte Enturs plattform

- Entur opplever at det er bred enighet blant offentlige aktører i mobilitet om behov for et tettere samarbeid om felles digital infrastruktur. Entur har tett dialog med flere fylkeskommuner om mulig bruk av Enturs plattform.

## ③ #SømløstSammen

Alle enkeltbilletter er tilgjengelig for salg gjennom Entur-appen

- Enkeltbilletter fra Agder kollektivtrafikk ble gjort tilgjengelige for kjøp i Entur-appen, og Entur jobber for å gjøre billetter fra flere fylkeskommuner tilgjengelige ilt. året.

## ④ #DatadrevetSammen

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

Det tverrsektorielle datasamarbeidet for samferdselssektoren ledes av Entur. Blant aktivitetene som er jobbet med i 2. kvartal, er:

- Oppstart av teknisk pilot sammen med Digitaliseringsdirektoratet for å videreutvikle felles nasjonal infrastruktur, hvor målet er å gjøre det enklere å få tilgang til og ta i bruk tilgangsstyrt data.
- Tilgjengeliggjøring av flere datasett for bruk mellom samferdselsaktørene.
- Koordinering av reiseinformasjonsflytprogrammet i jernbanesektoren, med mål om å gi de reisende presis, god og lik informasjon ved avvik.

## ⑤ #SammenErViEntur

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

- Entur har hatt en sterk økning i antall søknader på utlyste stillinger. Økningen har vært på i underkant av 40% hittil i år, målt mot samme periode i fjor.
- I andre kvartal nådde vi målet Entur hadde for året om 20 % kvinnelige ansatte i avdeling for Digitale tjenester. Vi vil fortsette å jobbe for å øke andelen.

# INNHOOLD

1. Vår virksomhet
2. Hendelser
- 3. Driftsstatus**
4. Finans
5. Nøkkeltall
6. Risikobilde
7. Fremtidsutsikter



# KUNDESERVICE

## Kundetilfredshet og svartider

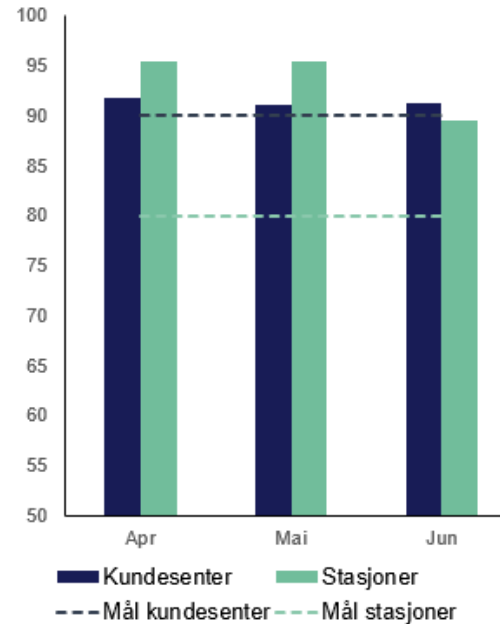
Kundetilfredshet for stasjoner og kundesenter var i andre kvartal høyere enn mål for alle måneder. For stasjoner var kundetilfredshet vesentlig høyere enn mål. Svartid på kundesenter var også som målsatt\* eller høyere for alle måneder. Over 40% av henvendelsene til kundesenter i andre kvartal ble besvart innen et halvt minutt.

## Rehabilitering av hittegodskontor

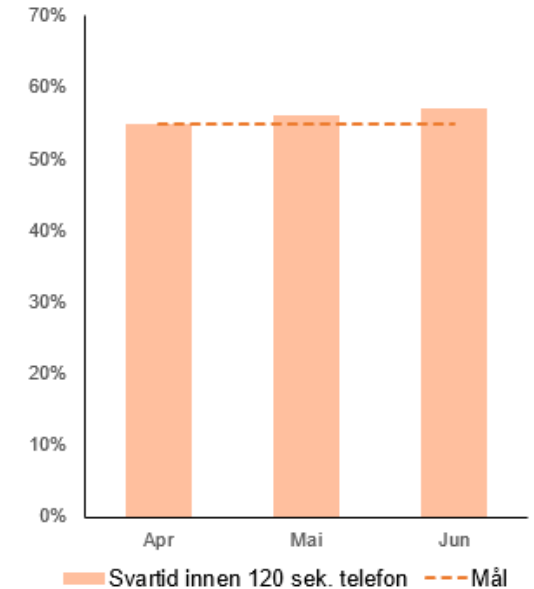
Enturs hittegodstjeneste håndterer ca. 25 000 gjenstander årlig, og de fleste av disse er innom hittegodskontoret på Oslo S. Kontoret og tilhørende lager har gjennomgått en full rehabilitering for å kunne tilby en effektiv tjeneste til kundene og et godt arbeidsmiljø for de ansatte. Som en del av prosjektet er også prosesser og rutiner gjennomgått. Blant annet er køen med antall ubehandlede saker betydelig redusert, til glede for kunder som har mistet og glemt alt fra bunader til bursdagsgaver.

\*55% besvart innen to minutter

## KUNDETILFREDSHET



## SVARTID



## ENTURS KUNDESERVICE

Entur leverer kundeservicetjenester til alle operatører som kjører på norsk jernbane. I 2022 hadde Entur ca. 1.000.000 henvendelser fordelt på kundesenteret og de fem stasjonene. Kundesenteret er lokalisert på Lillehammer/Trondheim og har ca. 80 ansatte. Stasjonene og deres 40 medarbeidere finner man i Oslo, Stavanger, Bergen, Trondheim og på Oslo Lufthavn.

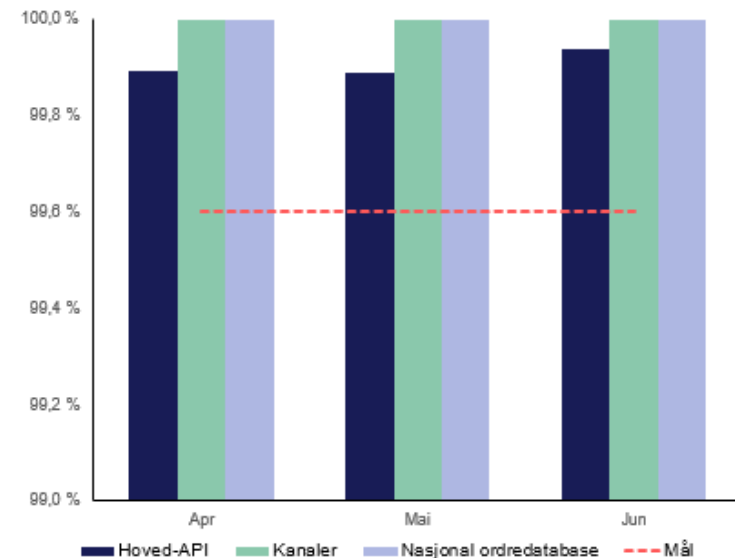
# DIGITALE TJENESTER

Oppetider for Enturs plattform var i andre kvartal godt over målsatt verdi med 99,97% mot mål på 99,6%.

Entur Digital-avdeling har i andre kvartal jobbet med å gjøre reiseopplevelsen bedre for kollektivreisende, selv når uforutsette hendelser oppstår. Dette inkluderer blant annet arbeid for å rydde i komplekse systemløsninger, automatisere avviksvarsling, effektivisere refusjoner og bistå togoperatørene med best mulig håndtering av avvik. Entur har også fått et viktig oppdrag fra Jernbanedirektoratet om å planlegge og koordinere arbeidet med implementering av målbilde for reiseinformasjonsflyt, med mål om å gi reisende nyttig og riktig informasjon til rett tid.

På produksiden har det blitt gjort viktige forbedringer for våre kunder og samarbeidspartnere, som selvbetjent bestilling av interrailbilletter på entur.no og tilgjengeliggjort RuterReis og AKT sine billetter i Entur-appen. Arbeidet med å støtte felles nasjonal database for alle reiserettigheter/billetter på tvers av kollektivaktører (ID-basert billettering) fortsetter, med Brakar og Østfold som siste tilskudd. Flere aktører er på vei over til ID-basert billettering.

## 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
6. Risikobilde
7. Fremtidsutsikter



# RESULTAT

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.

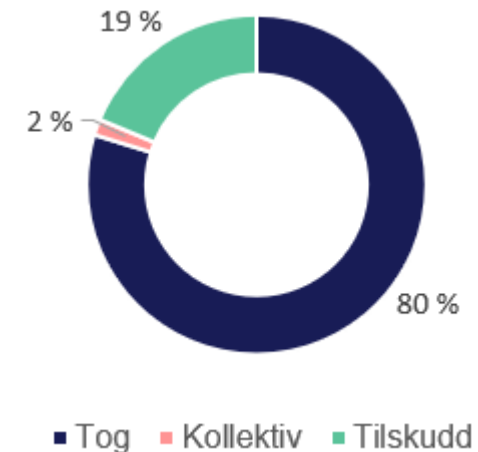
Økt lønnskostnad skyldes i hovedsak nyansettelser og høy lønnsvekst i 2022. En stor del av nyansettelsene er erstatning av eksterne konsulenter. Dette gir også utslag i lavere driftskostnader.

I første halvår kom 80% av Enturs inntekter fra avtaler med togoperatørene.

## RESULTATREGNSKAP

Alle tall i MNOK	2.Kvartal		HIÅ		Hele
	2022	2023	2022	2023	2022
Sum inntekter	146	164	294	331	593
Lønnskostnader	57	65	109	127	215
Av- og nedskrivninger	10	13	21	27	42
Andre driftskostnader	90	84	178	171	331
Sum kostnader	157	162	308	325	588
Driftsresultat før finans	-11	2	-14	6	5
Finans	-1	1	-1	2	-1
Sum Finansposter	-1	1	-1	2	-1
<b>Resultat</b>	<b>-12</b>	<b>3</b>	<b>-15</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

## FINANSIERING (HITTIL I ÅR)



# INNHOOLD

1. Vår virksomhet
2. Hendelser
3. Driftsstatus
4. Finans
- 5. Nøkkeltall**
6. Risikobilde
7. Fremtidsutsikter





# NØKKELTALL

## ANTALL BILLETTER SOLGT

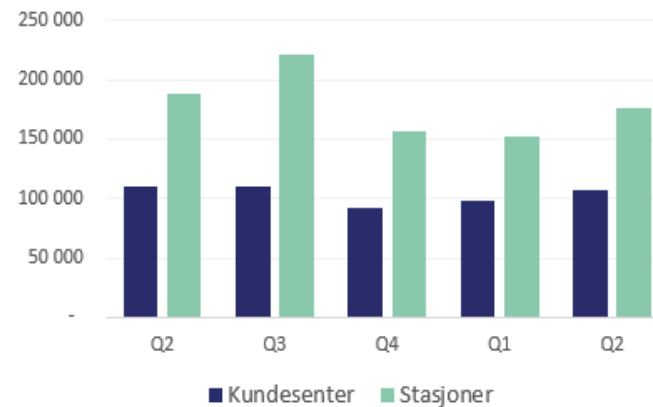
1. halvår  
2022  
10,8 mill.

1. halvår  
2023  
14,3 mill.

## KOSTNADSEFFEKTIVITET \*

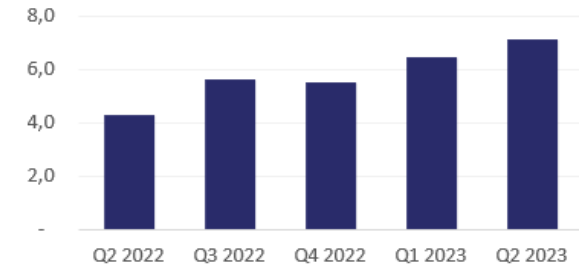
MNOK	2022	HiÅ 2023	Q2 2023
Inntekter	479	269	134
Billettomsætning	4 543	2 812	1 343
Kostnadseffektivitet	10,6 %	9,6 %	10,0 %

## HENVENDELSER KUNDESERVICE



## ENTURS WEB OG APP

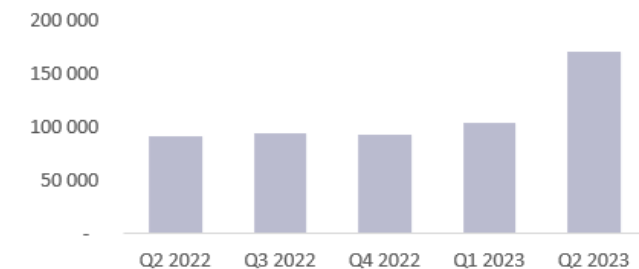
### Reisesøk (millioner)



### Solgte billetter Entur app/web



### Unike brukere app (snitt/mnd)



# INNHOOLD

1. Vår virksomhet
2. Hendelser
3. Driftsstatus
4. Finans
5. Nøkkeltall
- 6. Risikobilde**
7. Fremtidsutsikter



# RISIKOBILDE

Samlet sett vurderes risikobildet som håndterbart. Det er iverksatt tiltak for å redusere risikonivået for risiko med gjenværende, reduserbar risiko.

Entur har en risiko som er klassifisert som kritisk «*usikkerhet knyttet til pensjonsforpliktelse*». Usikkerheten i pensjonsforpliktelsen er drevet av eksterne faktorer som regulering av offentlig tjenstepensjon og økonomiske parametere som Entur ikke påvirker, og det er derfor ikke iverksatt tiltak for å redusere risikoen.

Sannsynlighet	En gang hvert år eller oftere	65 - 100 %	Svært sannsynlig				
	En gang hvert 2. år til hvert år	40 - 65 %	Sannsynlig				
En gang hvert 5. år til hvert 2. år	20 - 40 %	Mulig					
	Sjeldnere enn hvert 5. år	< 20 %	Sjelden				
Økonomi	Lavt	Moderat	Høyt	Svært høyt			
	< 5 MNOK	5 - 10 MNOK	10 - 20 MNOK	> 20 MNOK			
Omdømme	Begrenset negativ oppmerksomhet	Moderat negativ oppmerksomhet	Betydelig negativ oppmerksomhet	Sterk negativ oppmerksomhet med varig omdømmetap			
	Etterleversbrudd av eksterne lover og regler	Etterleversbrudd som resulterer i bøter eller andre sanksjoner	Etterleversbrudd som fører til sivilrettslig oppgjør mot ansatte eller virksomheten	Etterleversbrudd som fører til rettslig tiltale mot ansatte eller virksomheten			
Etterlevelse	Skader som medfører fravær < 6 måneder	Skader som medfører fravær > 6 måneder	Varig skade eller uførhet	Dødsfall			
	HMS						
Leveranseevne	Leveranse med mindre mangler	Leveranse med redusert kvalitet	Delvis leveranse	Ingen leveranse			
	Konsekvens						
Nivå	Lavt	Moderat	Høyt	Svært høyt			

## Strategisk måloppnåelse

- 1 **#BedreSammen**  
Feil i Enturs tjenester og manglende informasjon til god kundebehandling ved avvik
- 2 **#FlereSammen**  
Parallelle løsninger og manglende samarbeid i sektoren utfordrer potensiale for synergier
- 3 **#SømløstSammen**  
Nye billett-konsepter kan utfordre sømløsheten på tvers av kanaler.
- 4 **#DatadrevetSammen**  
Organisatoriske hindre for et velfungerende samarbeid om data i samferdselssektoren.

## Interne og eksterne rammebetingelser

- A **Finansielle rammer**  
Risiko knyttet til finansielle rammer, særlig knyttet til utvikling i selskapet pensjonsforpliktelse.
- B **Digital sikkerhet**  
Trusler knyttet til cyber-sikkerhet
- C **Juridisk risiko**  
Begrensninger for effektiv bruk og deling av data i sektoren.

# INNHOOLD

1. Vår virksomhet
2. Hendelser
3. Driftsstatus
4. Finans
5. Nøkkeltall
6. Risikobilde
- 7. Fremtidsutsikter**



# PRIORITERINGER FOR KOMMENDE PERIODE

## #Sammen2023

1

### #BedreSammen

Våre samarbeidspartnere er ambassadører for Entur

- Øke grad av selvbetjening på plattformen
- ID-basert billettering for flere aktører
- Effektivisere håndtering av kundehenvendelser i forbindelse med avvik

2

### #FlereSammen

Det er enklere og raskere for kollektivaktører å utnytte Enturs plattform

- Onboarding av kollektivaktører og videre dialog om samarbeid med nye aktører

3

### #SømløstSammen

Alle enkeltbilletter er tilgjengelig for salg gjennom Entur-appen

- Tilby billetter fra flere fylkeskommunale kollektivselskap
- Gjennomføre markeds kampanje for økt synlighet av Entur-appen

4

### #DatadrevetSammen

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

- Legge til rette for selvbetjent analyse på intern dataplattform
- Starte utarbeidelse av miljøkalkulator for personreiser
- Implementering av målbildet for reiseinformasjonsflyt

5

### #SammenErViEntur

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

- Videreføre og styrke systematisk arbeid med kultur og kompetanse- og lederutvikling
- Forsterke employer branding og rekruttering

# TUSEN TAKK!

Vi kommer lenger sammen