



# Kvartalsrapport

3. Kvartal 2023

# INNHOOLD

## 1. Vår virksomhet

2. Hendelser

3. Driftsstatus

4. Finans

5. Nøkkeltall

6. Risikobilde

7. Fremtidsutsikter



# 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

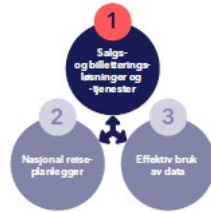
Staten har et mål om bærekraftig og mest mulig effektiv oppnåelse av sektorpolitiske mål. Bakgrunn og mål for eierskapet i Entur er definert i eierskapsmeldingen<sup>5</sup>:

- 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



# UTVALGTE HØYDEPUNKTER FRA KVARTALET

## Kundehåndtering i forbindelse med «Hans»

Entur håndterer henvendelser på vegne av alle tre togselskapene, Vy, SJ og Go-Ahead, og opplever en betydelig økning i henvendelser fra reisende som følge av ekstremværet. Antall henvendelser har på det mest hektiske vært sju ganger så mange som det normalt er.

Enturs kundeservice ønsker å hjelpe alle som tar kontakt så raskt som mulig, og har i høst hentet inn ekstra bemanning for å håndtere den økte pågangen. Kundeservice har jobbet tett med togselskapene for å gi best mulig informasjon til de reisende.

I løpet av de første to ukene i august var volumet syv ganger høyere. Dette er en merkbar endring, selv for en serviceorganisasjon som er vant til høyt trykk.

– Vår hovedprioritet er å bistå reisende med veiledning, rask saksbehandling og kundeorienterte løsninger, slik at de imøtekommer sine behov på en måte som oppleves enkel og sømløs. Ved slike ekstraordinære hendelser oppstår det et betydelig informasjonsbehov hos de reisende, og her har Bane NOR, togoperatørene og Entur jobbet sammen, sier Siv Stafsnes-Gregersen, direktør for Kundeservice i Entur.



I perioden har Entur utviklet bedre støtte for automatisk varsling til reisende når endringer på reisen fører til nye plasser, noe som øker forutsigbarheten og bedrer kundeopplevelsen ved endringer.



# UTVALGTE HØYDEPUNKTER FRA KVARTALET



Det tverrsektorielle datasamarbeidet er et samarbeid mellom Avinor, Kystverket, Nye Veier, Statens vegvesen, Jernbanedirektoratet, Bane Nor og Entur for økt deling og utnyttelse av data i samferdselssektoren. Samarbeidet koordineres av Entur.

## Ny løsning for beregning av CO2e-utslipp

Transport står for en vesentlig del av klimautslippet i verden, og kollektivtransport er en del av løsningen. Entur har i tredje kvartal inngått avtale med SINTEF om løsning for beregning av CO2e-utslipp fra kollektivreiser. Denne vil både kunne gi den reisende informasjon om hvor mye utslipp de ulike reisealternativene gir, og i tillegg kunne samle inn data om faktisk utslipp for kollektivreiser gjennomført, så kan vi også gi utslipp på planlagte reiser. Det vil gi de reisende mulighet til å ta mer informerte valg, og samtidig gi kollektivselskaper innsikt til å kunne tilpasse sine produkter og tjenester i tråd med stadig økte forventninger til bærekraftige reiser.

Satsningen vil kunne styrke Enturs unike posisjon som nasjonal reiseplanlegger gjennom å kunne tilby alle aktørene sammenlignbare miljødata.

Prosjektet er også et av de første reelle verdistrømmene som realiseres gjennom *Det tverrsektorielle datasamarbeidet*, som potensielt kan føre til at også godstransport kan få en tilsvarende løsning i fremtiden.

# HØYDEPUNKTER FRA KVARTALET

## Enturs avdeling for *Partnersuksess* er etablert

Entur er til for kundene våre, og nå har vi etablert en egen avdeling for Partnersuksess. Endringen består i å samle flere av de mest kunderettede rollene og teamene i Entur i én avdeling. Dette er for å sikre at vi i samarbeid med togoperatører, kollektivselskaper og øvrige partnere får mest mulig verdi av Enturs tjenester og løsninger. Etableringen er en viktig del av arbeidet med å bygge et Entur som er rigget for å samle Kollektiv-Norge ett sted.



# UTVALGTE HENDELSER INNEN STRATEGISKE SATSINGSOMRÅDER 2023

## ① #BedreSammen

### Våre samarbeidspartnere er ambassadører for Entur

- Entur fortsetter arbeidet med ID-basert billettering, fremtidens billetteringsplattform. I tredje kvartal er største delen av AtBs og Nordlands produktportefølje klargjort for selvbetjent endring av produkter som billetteres ID-basert ved salg gjennom Enturs slagsplattform.

## 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. I 3.kvartal signerte Kolumbus og Troms avtale for å bli med i Offentlig mobilitetssamarbeid (OMS). Flere parter som samarbeider om felles digital bidrar til færre parallelle løsninger og økt verdi for ressursene som brukes i sektoren.

## ③ #SømløstSammen

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

- Enkeltbilletter fra Kolumbus ble gjort tilgjengelige for kjøp i Entur-appen, og Entur jobber for å gjøre billetter fra flere fylkeskommuner tilgjengelige ilt. året.
- Entur-appen blir stadig mer kjent. Kjennskapsmåling i 3.kvartal viser økt kjennskap med 12pp sammenliknet med i fjor.

## ④ #DatadrevetSammen

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

- Forbedring for automatisk kategorisering av kundehenvendelser, noe som fører til raskere håndtering av refusjoner og innsikt.
- Det tverrsektorielle datasamarbeidet for samferdselssektoren ledes av Entur. Blant aktivitetene som er jobbet med i 3. kvartal, er:
  - Teknisk pilot sammen med Digitaliseringsdirektoratet for å videreutvikle felles nasjonal infrastruktur for deling av 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.
  - Etableringsfase for miljøkalkulator for personreiser er ferdigstilt.

## ⑤ #SammenErViEntur

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

- Resultater fra medarbeiderundersøkelse i 3.kvartal viste svært positive resultater, med forbedring eller flat utvikling sammenliknet med i fjor. Blant annet var det høy score på ansattes engasjement og opplevd kompetanseutvikling.
- Den positive trenden med økning i antall søkere til utlyste stillinger i Entur fortsetter.

# INNHOOLD

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



# KUNDESERVICE

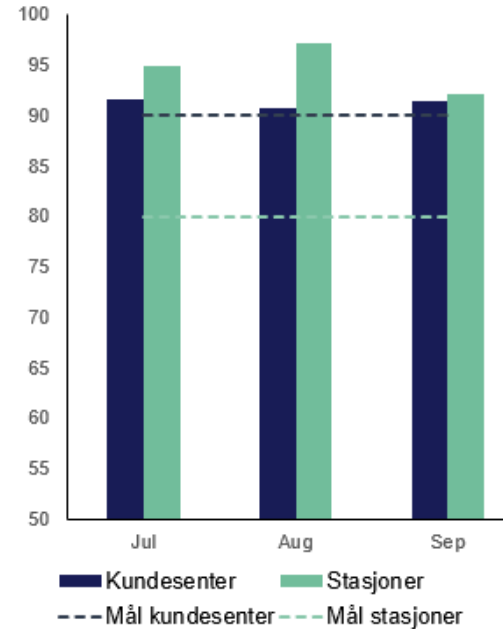
## Kundetilfredshet og svartider

Kundetilfredshet for stasjoner og kundesenter var i tredje kvartal høyere enn mål for alle måneder.

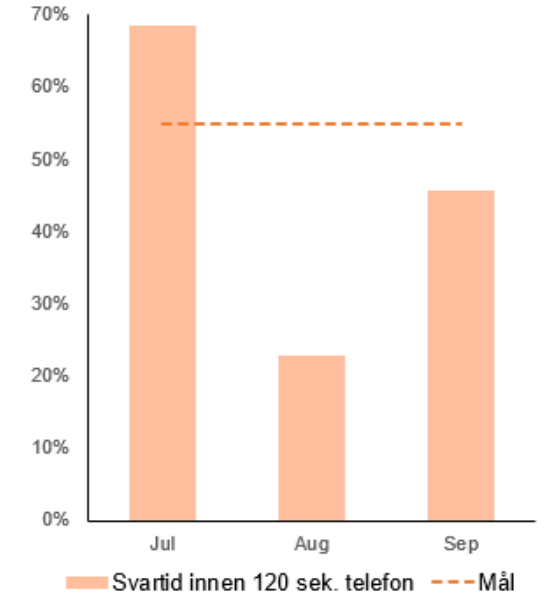
Særlig høy tilfredshet ser vi under uværet Hans, der tett samarbeid med togoperatørene og Bane NOR sikret raske kundeorienterte avklaringer og gode kundeopplevelser tross de uheldige omstendighetene.

Svartider var i tredje kvartal preget av betydelig økning i pågang grunnet ekstremværet "Hans", og antallet refusjonssaker var mangedoblet gjennom hele perioden, med totalt 40.000 saker innsendt. Både august og september var betydelig preget av uværet, og ved utgangen av kvartalet var det fortsatt ingen avklaring for når Dovrebanen vil kunne kjøre hele strekningen.

## 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.

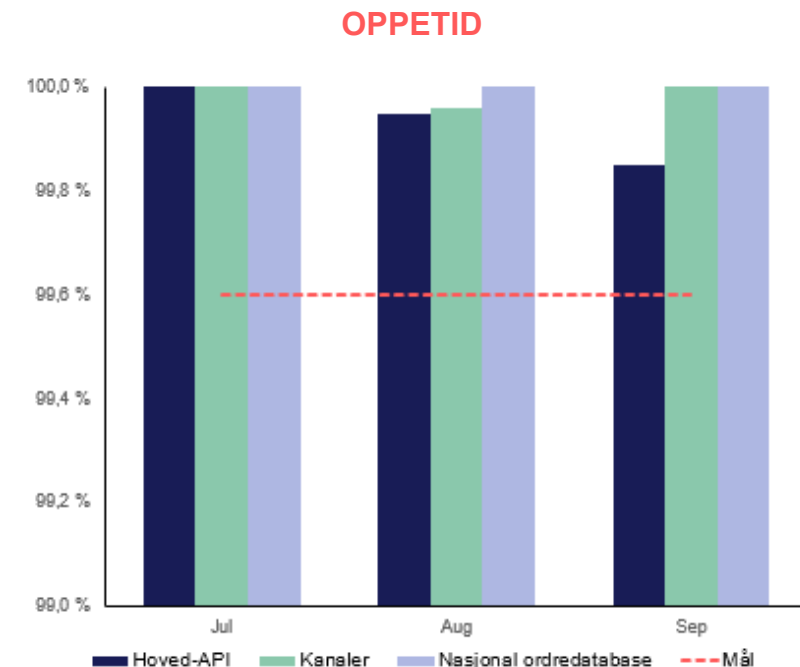
# DIGITALE TJENESTER

Entur opplever stadig økende bruk av våre tjenester. Samtidig utvikles og videreutvikles nye. Her er noen utvalgte aktiviteter fra tredje kvartal:

- Selvbetjent booking av interrail-billetter i Norge på [entur.no](https://entur.no)
- Sommerstudentene i avdelingen har videreutviklet den stadig mer populære [Tavla](#) og jobbet med maskinlæring for automatisering av e-posthåndtering på Enturs kundesenter
- Arbeid med automatisert varsling til reisende ved avvik og gjenreservering
- Utvidet støtte for personlig prising og dynamiske prismodeller
- Onboarding av Fram – kollektivtilbudet til Møre og Romsdal fylkeskommune – på Enturs plattform
- Demo av live datakvalitetsrapport for sanntidsdata for bedre utnyttelse av maskinlæring og prediksjon for kollektivselskap

h

Oppetider for Enturs plattform var i andre kvartal på **99,97%** mot mål på **99,6%**.



## 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.

# INNHOLD

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



# RESULTAT

Inntektene har økt sammenlignet med fjoråret. Dette kommer i hovedsak fra økning i formidlingshonorar fra togoperatørene og offentlig tilskudd, samt økt kostnadsdekning fra offentlig-offentlig samarbeid med fylkeskommuner.

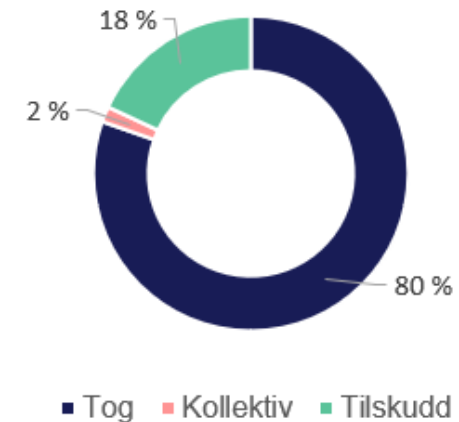
Økning i lønnskostnad skyldes i hovedsak nyansettelser og høy lønnsvekst i 2023.

80% av Enturs inntekter kommer fra avtaler med togoperatørene.

## RESULTATREGNSKAP

Alle tall i MNOK	3.kvartal		Hittil		Hele
	2023	2022	2023	2022	2022
Sum inntekter	163	146	494	440	593
Lønnskostnader	60	48	186	157	215
Av- og nedskrivninger	14	11	41	31	43
Andre driftskostnader	83	78	254	256	331
Sum kostnader	156	137	481	445	589
Driftsresultat før finans	7	9	13	(5)	5
Finans	1	0	3	(1)	(1)
Sum Finansposter	1	0	3	(1)	(1)
<b>Resultat</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>(6)</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

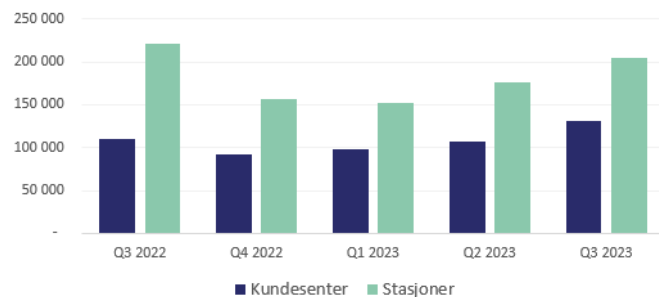


## KOSTNADSEFFEKTIVITET \*

MNOK	Hele 2022	HiÅ 2023	Q3 2023
Inntekter	479	405	136
Billettomsætning	4 543	4 197	1 385
Kostnadseffektivitet	10,6 %	9,6 %	9,8 %

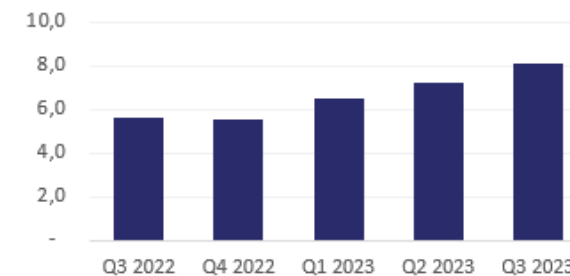
\*ekskludert off. tilskudd

## HENVENDELSER KUNDESERVICE

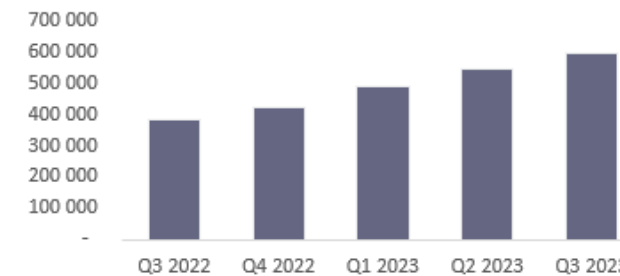


## ENTURS WEB OG APP

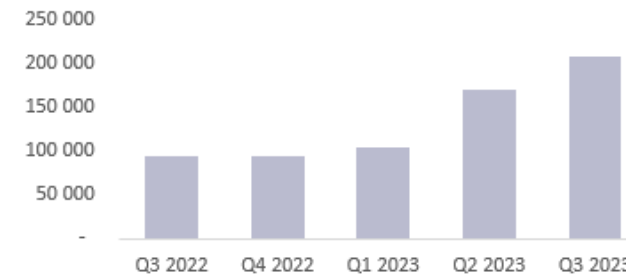
### Reisesøk (millioner)



### 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

Det er iverksatt tiltak for å redusere risikonivået for risiki med gjenværende, reduserbar risiko. Entur har vurdert risiko knyttet til finansielle rammer som kritisk. Dette inkluderer risiko knyttet til utvikling i selskapets pensjonsforpliktelser. Denne risikoen anses som ikke-reduserbar.

Sannsynlighet	En gang hvert år eller oftere	65 - 100 %	Svært sannsynlig				
	En gang hvert 2. år til hvert år	40 - 65 %	Sannsynlig	(B)	(1)		(A)
	En gang hvert 5. år til hvert 2. år	20 - 40 %	Mulig		(3)	(4)	(2)
	Sjeldnere enn hvert 5. år	< 20 %	Sjelden	(C)			
				Lavt	Moderat	Høyt	Svært høyt
Økonomi				< 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
Etterlevelse				Etterlevelsbrudd av eksterne lover og regler	Etterlevelsbrudd som resulterer i bøter eller andre sanksjoner	Etterlevelsbrudd som fører til sivilrettslig oppgjør mot ansatte eller virksomheten	Etterlevelsbrudd som fører til rettslig tiltale mot ansatte eller virksomheten
HMS				Skader som medfører fravær < 6 måneder	Skader som medfører fravær > 6 måneder	Varig skade eller uferhet	Dødsfall
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 plattform påvirker oppetid/stabilitet  
Manglende informasjon til god kundebehandling ved avvik.
- 2 **#FlereSammen**  
Parallele løsninger og manglende samarbeid i sektoren  
utfordrer potensiale for synergier.
- 3 **#SømløstSammen**  
Nye billettkonsepter 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 selskapets 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

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
- implementere første versjon 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