

## **Generelt**

### **Hvor mye koster denne omprofileringen?**

Ombyggingen av billettsalgene er først og fremst et resultat av behovet for generell modernisering og vedlikehold. Stasjonene har vært uendret siden 2006 og det var på høy tid med en oppgradering til en mer moderne og kundevennlig utforming. Entur overtok ansvar for stasjonene i januar 2017 og bruker nå omtrent 7 millioner kroner på fem betjente billettsalg, 220 automater og 185 validatorer. Mesteparten av disse pengene kan tilskrives oppgradering til tidsmessig standard og bedre kundedialog.

### **Burde man ikke bare fjernet disse automatene, alle kjøper vel billett digitalt nå?**

Selv om nordmenn er i verdenstoppen på bruk av smarttelefon, blir 20% av togbillettene solgt gjennom automater og på de fem betjente togstasjonene i Norge. For oss i Entur er det viktig å sikre at det skal være enkelt å reise kollektivt, uansett om man kjøper billett på automat eller med mobilen.

### **Dere bruker millioner på å bytte navn og klistremerker på billettautomater. Illustrerer ikke dette galskapen i Jernbanereformen?**

Vi har ansvar for billettsalg for alle togoperatører i Norge. Det er viktig at utsalgssteder og automater ikke favoriserer en aktør, og vi foretar derfor nå en omprofilering av stasjoner fra NSB til Entur. For spørsmål knyttet til den samlede gevinsten for Jernbanereformen vil vi henvise til Samferdselsdepartementet.

### **Vil kostnaden av omprofileringen føre til økte billettpriser?**

Nei. Arbeidet som gjøres nå er nødvendig vedlikehold og oppgradering og vil ikke føre til høyere billettpriser.

### **Hva synes du selv om Jernbanereformen?**

Ett av Jernbanereformens hovedformål er å skape bedre reiseopplevelser. Jeg og resten av gjengen i Entur er topp motiverte for å levere tjenester som sørger for at togproduktet blir enda mer attraktivt og at det kobles mot øvrige kollektivtilbud. Vårt mål er at det skal bli enklere å reise kollektivt overalt i Norge.

### **Hvorfor kan ikke NSB fortsette å selge egne billetter?**

NSB er ansvarlig for å selge egne billetter i digitale kanaler som App, Web og om bord i togene. Enturs rolle er å støtte opp med baksystemer som gjør det mulig å kjøpe togreiser som går mellom flere togoperatører. I tillegg sørger Entur for at de reisende kan få hjelp eller kjøpe togbilletter uavhengig av hvilken togoperatør de skal reise med på stasjoner og automater. Det blir litt som på en flyplass – du kan sjekke inn på samme automat selv om du skal reise med ulike flyselskaper.

## **Hvis NSB vinner alle anbud, hva er vitsen med Entur da?**

- Vårt oppdrag er å sørge for at de reisende kan kjøpe billetter ett og samme sted – også dersom det er andre togoperatører som kommer inn. Det er altfor tidlig å si noe om utfallet av disse anbudsrunderne. Vårt oppdrag er dessuten å koble togreisen sammen med annen kollektivtransport. Vi tror at kundene ønsker enkle løsninger for å reise kollektivt på tvers av fylkesgrenser i hele Norge uavhengig av transportmiddel.

## **Kunne ikke bare de gamle automatene stå slik de er? Omprofileringer er vel bare estetisk.**

Brorparten av billettautomatene ble satt ut i 2005 og det er på tide med en oppgradering. Dessuten er det viktig at disse ikke favoriserer en aktør når flere togoperatører kommer til.

## **Har de nye ansatte fra NSB til Entur like gode vilkår som før? Eller kanskje bedre? Skal man tro overskriftene om lederlønningene i Entur.**

Ansatte som ble overført fra NSB var gjenstand for ordinær virksomhetsoverdragelse. Det medfører at lønn og ansettelsesvilkår ble videreført i Entur og er deretter regulert gjennom regulære lønnsforhandlinger. Når det gjelder lønn til administrerende direktør, så henvises det til Enturs lederlønnsrøpinger som er gjengitt i selskapets årsrapporter.

## **Trenger Entur virkelig så mange direktører?**

Vi har den ledergruppen som må til for den oppgaven vi er tildelt, nemlig å sørge for billettsalg til tog og samtidig utvikle en nasjonal reiseplanlegger med salg av billetter for all kollektiv. Både ledere og ansatte i Entur jobber hardt og legger ned en stor innsats for å utføre samfunnsoppgaven vår.

## ***Praktisk***

### **Hva innebærer det å omprofilere en stasjon og/eller billettautomat?**

Billettsalget på stasjonene gjennomgår en vesentlig modernisering og oppgradering. Dette betyr at gamle skranker der personellet stod bak disk og kommuniserte med kundene, byttes ut med mindre og mer moderne disk der det er enklere med dialog. I tillegg innføres digitale hjelpemidler, slik som touch skjermer. Disse tror vi at de reisende skal ha stor glede av.

Automatene og validatorene vil gjennomgå en kvalitetssjekk før en enklere omprofilering i form av ny folie med Entur-profil.

### **Hvor lang tid tar omprofileringen?**

Vi startet med billettsalget i Stavanger i slutten av mai, og regner med å være ferdig i begynnelsen av oktober.

### **Hvem gjør jobben?**

Arbeidet med ombygging av billettsalgene utføres av selskapet Blendergruppen, mens det er Allkopi som sørger for omfoliering av billettautomatene.

### **Blir det vanskeligere å kjøpe billett nå, da?**

Om lag 85 % av billettsalget er allerede selvbetjent, og billettautomatene vil være tilgjengelig stort sett helt som før. Betjeningen på stasjonene vil akkurat som før være tilgjengelig før, men antall billettskranker med salg over disk vil i noen få uker i våre fem betjente billettsalg være noe redusert gjennom provisoriske løsninger i umiddelbar nærhet utenfor billettsalgene.

### **Er dette en kortsiktig eller permanent løsning?**

Endringene vi gjør nå er ment å løse behovene for kundeveiledning og salg av kollektivbilletter i flere år fremover. Når det er sagt, så er det i enhver virksomhets natur å fra tid til annet vurdere hensiktsmessig utforming av sine kundekanaler.

### **Er det andre ting enn stasjonene og/eller billettautomatene som vil endres?**

Ja, personalet vil i løpet av høsten få nye uniformer med nøytral Entur profil. Det blir riktignok nå vi skal hjelpe kunder som skal reise med en annen togoperatør enn NSB.

### **Kan man kun kjøpe togbilletter på automatene?**

I dag er det togbilletter og kollektivbilletter som inngår i takstsarbeidet med NSB som selges. Entur har som ambisjon å selge alle kollektivbilletter for hele Norge i løpet av de neste to årene. Tilbudet kommer først i de digitale kanalene, men vi vil også tilgjengelig billettene i automatene så raskt som det lar seg praktisk løse.

### **Når vil man kunne kjøpe andre typer billetter på automaten?**

Entur har som ambisjon å selge alle kollektivbilletter for hele Norge i løpet av de neste to årene. Tilbudet kommer først i de digitale kanalene, men vi vil også tilgjengelig billettene i automatene så raskt som det lar seg praktisk løse.

### **Medfører dette en større oppgradering av stasjonsområdet/billettområdet?**

Når vi nå bygger om stasjonene og endrer utseende på billettautomatene, er det tatt høyde for ambisjonen om at Entur skal kunne selge alle kollektivbilletter i løpet av nær fremtid.