



Markedsplan 2019

GRENLAND

TELEMARK (fra 1.7.2019)

Innledning

Siden vi startet oppbyggingen av merkevaren Farte i Grenland har kjennskapen til de gule bussene, nettsiden og tilhørende produkter som app og reiseplanlegger økt betydelig, og skapt grunnlaget for en solid og bærekraftig merkevare.

I denne perioden er det også utarbeidet en «bank» av merkevareelementer, annonsemaler (digitalt, papir og lyd), plakater, give-aways, bilder med mer.

Styrking av merkevaren kan skape vekst på flere måter. Ved å gjøre merkevaren mer attraktiv og tilgjengelig, vil vi både få økt omsetning hos eksisterende brukere og tiltrekke oss nye. Eksempler på dette er:

- Et stadig bedre rutetilbud i Grenland
- Økt tilgjengelighet gjennom utvikling av app også for periodebillett og reisepenger
- Bedre kundeopplevelser gjennom gitte standarder og et målesystem som fanger opp tilbakemeldinger fra ansatte og passasjerer

I 2019 vil vi prioritere å bygge videre på den merkevaren vi har utarbeidet. Befolkningen i Grenland og Telemark skal løpende påminnes busstilbudet gjennom hyppig og gjentagende annonsering. De skal oppleve attraktive tilleggstenester gjennom kampanjer og sosialt engasjement fra både en ansvarlig og engasjert oppdragsgiver og et aktivt og fremtidsrettet busselskap.



MARKEDSFØRING 2018 KAN OPPSUMMERES MED:

1. Fortsatt passasjervekst
2. Økt kundetilfredshet
3. Høyt aktivitetsnivå
4. Godt samarbeid



1: Passasjervekst

Et sentralt mål er at kollektivandelen skal øke fra fire prosent i 2016 prosent til åtte prosent på ti år. Det betyr om lag 200.000 nye passasjerer årlig. Kollektivtransporten skal ta 75 prosent av den forventede transportveksten frem mot 2025.

Trafikkveksten for kollektivtransport med buss i Grenland var i 2018 på 2,5 prosent, som utgjorde 118.206 flere reiser enn i 2017. Totalt ble det utført 4.794.787 reiser med buss i 2018. Dette er noe svakere utvikling enn estimert, og det vil være et prioritert mål i 2019 å øke reiseantallet for å realisere langtidsmålet om en dobling av kollektivandelen.

2: Økt kundetilfredshet

Sjåførens serviceinnstilling	+ 1,1* (Total score 2018: 92,3 prosent)
Sjåførenskjørestil	+ 3,0* (Total score 2018: 92,7 prosent)
Renhold på bussen	+ 9,0* (Total score 2018: 78,6 prosent)
Kundens totalopplevelse	+ 0,6* (Total score 2018: 92,6 prosent)

**Ombordundersøkelse 2018 vs. 2017, score i prosent utgjør andel som er tilfreds eller svært tilfreds med måleparameter.*



3: Gjennomførte markedsaktiviteter

Q1, med fokus på:

- Utvidet rutetilbud
- Lave priser
- Buss i helgene

Q2, med fokus på:

- Påskekampanje
- Mai-dager
- Buss i helgene

Q3, med fokus på:

- Arrangementsommer
- Studenter
- Kinodag
- Trafikkavvikling

Q4, med fokus på:

- Sykkelslutt
- Nytt rutetilbud fra nyttår
- Natteravner / Trygt hjem
- Juleannonser

4: Samarbeid

Markedsføring av busstilbudet i Grenland utøves i et tett og konstruktivt samarbeid mellom Nettbuss, Telemark fylkeskommune og Bypakke Grenland. Det gjennomføres jevnlig markeds møter mellom partene, hvor både utførte aktiviteter gjennomgås og fremtidige aktiviteter diskuteres. Et viktig element i dette trepartssamarbeidet er å enten gjennomføre felles aktiviteter eller synkronisere aktiviteter som partene gjennomfører.

I 2018 ble det gjennomført fem markeds møter i tillegg til løpende kontakt om aktiviteter, kampanjer og andre tiltak for å markedsføre kollektivreiser i regionen. Markedsføring av busstilbudet er også tema i driftsmøter mellom partene.

Sjåførene i Nettbuss har en viktig rolle i gjennomføringen av markedsaktivitetene i Grenland. De er kollektivtransportens ansikt utad, og er en viktig faktor i å realisere målene om en høy score på kundetilfredshet. Dette er et ansvar sjåførene er meget bevisst og de trener med stor iver på å bli enda bedre. Farte har gjennomført servicekurs i 2016 og 2018 og vi vil fortsette med det i 2019.



Sjåførene har også bistått internt i Nettbuss med en egen gruppe som deltar aktivt i ulike markedsaktiviteter, noe som gir gode effekter. I 2018 har dette bl.a. omfattet Fartes kinodag, studentuke, Barnas Dag, sykkel-service, deltakelse på stands m.m.

Sjåførene vil også få en aktiv rolle i 2019.

Eksempler på sjåførenes deltakelse i markedsaktiviteter:



Stand, utdeling av diverse materiell på utvalgte steder i Porsgrunn og Skien



Utdeling av diverse synlighetseffekter til skoleklasser



Fartes store kinodag

Reisen fortsetter i 2019



Nettbuss pluss

Markedsarbeidet i Grenland gir store synergier til resten av Telemark

F.o.m. 01.07.2019 vil alle busser i Telemark være gule og gå inn under Farte sin felles profil. Dermed vil markedsføringen av Farte også bli en markedsføring av det samlede busstilbudet i fylket.

Rammebetingelser 2019

Tilgang til bil for befolkningen i Grenland har økt siden 2009 og til dags dato. Førerkortandelen har gått opp til 93 prosent i den voksne befolkningen. 44 prosent av befolkningen bor i en husholdning med én bil, 40 prosent i en husholdning med to biler og ni prosent bor i en husholdning med mer enn to biler. 81 prosent har tilgang til gratis parkering hos arbeidsgiver. Kun en prosent oppgir at de ikke har noen parkeringsmuligheter ved arbeidsplassen.

Det er god tilgang til kollektivtransport i bybåndet. 64 prosent av befolkningen bor under 500 meter fra en holdeplass. Andelen som bor mellom 500 meter og 1 km fra en holdeplass er 21 prosent. 43 prosent av befolkningen har et kollektivtilbud som går minst 4 ganger i timen på dagtid.

Det er lavere bilandel i sentrum enn i resten av bybåndet. Bilreiser utgjør over 85 prosent av transportarbeidet målt i kilometer.

En gjennomsnittsreise i Grenland er 11,8 km lang. 37 prosent av alle reiser er under tre kilometer. Regner man median i stedet for gjennomsnitt, er halvparten av alle reiser kortere enn 4 km. 27 prosent av reisene er handels-/servicereiser.

Trafikanter på vegnettet i Grenland opplever framkommelighetsutfordringer i korte tidsrom i morgen -og ettermiddags-rusht. Bussen blir stående i den samme køen som resten av biltrafikken, dette fører til at også kollektivtrafikken får redusert framkommelighet i rushtid. Det er gjennomført forbedringer i buss-systemet, med høyfrekvente metrolinjer og supplerende pendellinjer med lavere frekvens. Dette sammen med subsidiert billettpris har medført en vesentlig økning i antall bussreiser.

Til tross for store forbedringer i buss-systemet, er det behov for flere tiltak for å øke kollektivandelen. Dette gjelder både på fremkommelighetssiden og tilbudssiden.

Vårt hovedfokus vil derfor være stadig forbedring. For mange skal vi endre godt innarbeidede reisevaner, og her er det fortsatt potensial innen service, komfort, punktlighet og klagehåndtering.

I 2019 vil vi etablere et nytt måleprogram som kommer i tillegg til planlagte omdømmeundersøkelser, og gir oss løpende og mer presise tilbakemeldinger fra passasjerene. Programmet vil bli brukt for å måle passasjerenes kunnskap om, og opplevelse av busstilbudet; som frekvens, pris, fleksibilitet og komfort. Vi kan få mer direkte indikasjoner på hvor attraktivt busstilbudet er sammenliknet med andre alternativ, hva som er busstilbudet styrker og svakheter og vi kan avdekke hvor potensialet for videre passasjervekst er størst og hvilke sider ved tilbudet som ikke er godt nok kommunisert.

Målingene vil bli brukt som grunnlag for å gjøre markedskommunikasjonen mer effektiv og for å vurdere ytterligere tilpasning og forbedring av tilbudet. Målingene beskrives nærmere på side 23.

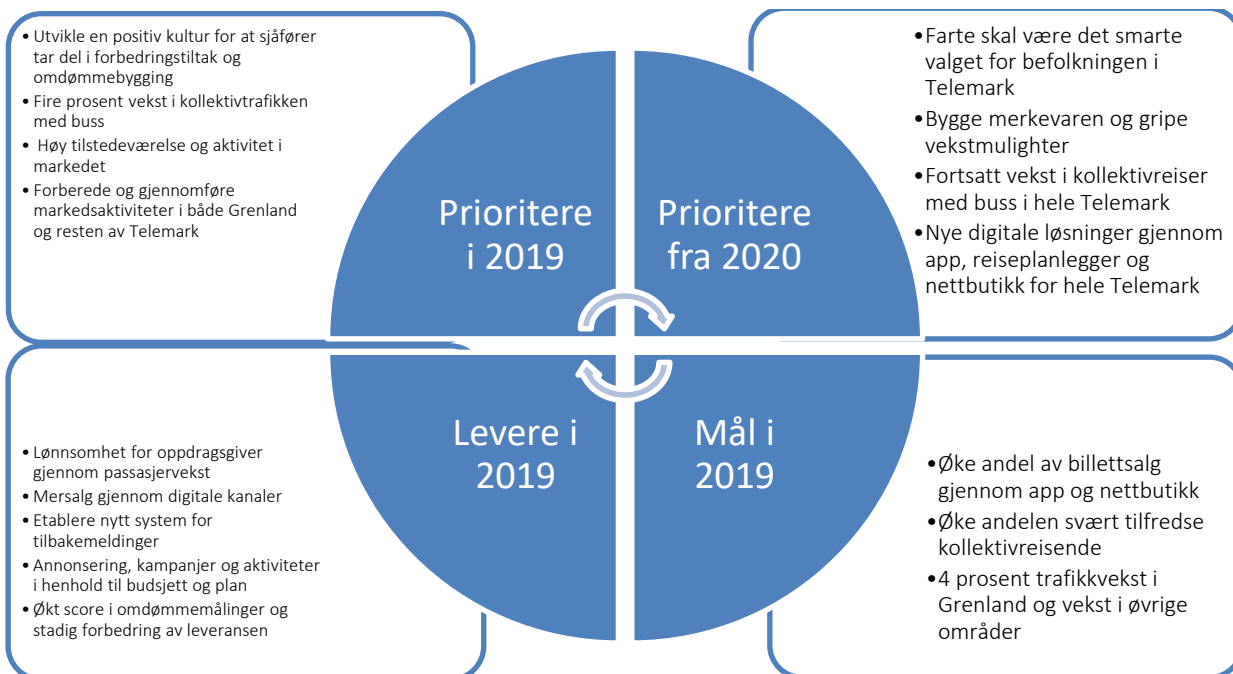


Overordnede mål 2019

- Det langsiktige målet står fast, en **dobling** av kollektivandelen i Grenland i avtaleperioden
- Passasjervekst i bussreiser på **fire prosent** i Grenland, og en vekst i bussreiser i øvrige områder i Telemark
- Fortsatt lave takster
- Økt ruteproduksjon i områder med potensiale for vekst
- Fortsatt god omdømmeutvikling i gitte parametere (service, kjørestil, renhold og totalopplevelse)
- Høy kjennskap til rutetilbud, priser, betalingsmuligheter, nettside og reiseplanlegger
- Etablere merkevaren Farte i resten av Telemark



Målbilde 2019



Passasjermål Grenland 2019

Utgangspunkt avtale 2016:	3.800.000 reiser
Faktisk 2016:	4.220.443 reiser
Faktisk 2017:	4.670.167 reiser
Pr. oktober 2017:	3.797.976 reiser
Pr. oktober 2018:	3.909.629 reiser
Faktisk 2018:	4.794.787 reiser
Mål 2019:	4.990.000 reiser (~ 4 prosent økning)

Våre viktigste målgrupper

De overordnede målene med et velfungerende kollektivsystem er å redusere klimagassutslipp og skape en effektiv og praktisk transport for folk flest. Vi ønsker i første rekke å redusere bruken av privatbil i den daglige transporten til/fra jobb og skole. Det er her miljøgevinsten er størst og det er disse passasjerene som har størst økonomisk gevinst ved å skifte fra bil til buss. Derfor blir disse prioritert.

Voksne/ung voksen (20 – 66 år)

Denne gruppen utgjør i dag ca. 45 prosent av våre passasjerer. De er samtidig den gruppen som kjører mest bil til daglig, og vil derfor være vår viktigste målgruppe. Vi vil særlig rette oss mot de som har et godt tilrettelagt kollektivtilbud, men som til daglig likevel bruker bil.

Vi vil søke å nå disse gjennom direkte kontakt og påvirkning der dette er mulig og forsvarlig via stands, uadressert reklame, kanaler i nærmiljøet og via programmatisk annonsering og sosiale media. Gruppen er også viktig for kjøp av periodebillett, som bygger lojalitet og gode reisevaner over tid. I 2018 kjøpte de ca. 40.000 periodebilletter.

Ungdom/Studenter (+ 18 år)

Denne målgruppen utgjør ca. 16 prosent av de reisende, og er prioritert i kraft av stort volum, høy miljøbevissthet og de fordeler de har med ekstra rimelige bussbilletter. Om de ikke nødvendigvis er bilister som et alternativ til bussen, så er de både fremtidens trafikanter og medier. Aktivt til stede på sosiale plattformer og oppvokst med at de lett kan ta del i samfunnsdebatten og ha innflytelse. I 2018 kjøpte de ca. 18.000 periodebilletter.



Går du på skole i Grenland, så kommer du deg fram
Både enkelt og billig.
Kun 300 kroner i måneden med periodebillett.

farte.no
De smarte kjører gult

TELEMARK
fylkeskommune

Tilbudet i Grenland finansieres i samarbeid med partene i Bypakke Grenland. Telemark fylkeskommune er stolt eier av farte.no og sørger for kollektivtilbudet i hele fylket.

bypakke
GRENLAND

Økonomi, miljøbevissthet og godt tilbud vil være sentrale elementer i vår satsning mot valgte primærmålgrupper.

Kommunikasjonsstrategi 2019

Vi fortsetter å bygge vår kommunikasjon med fokus på billige reisetilbud, miljøvennlig transport og et ytterligere forsterket rutetilbud under fellesparaplyen «De smarte kjører gult».

Hovedargumenter bygges rundt at det er lønnsomt å ta bussen og at Grenland har blant landets laveste busspriser. Busstransport *er* bra for miljøet, og fremkommeligheten i Grenland. Rutetilbudet *er* godt, bussene går ofte (nå også i helgene) og det *er* sosialt og komfortabelt, med fokus på kundetilfredshet.

Vi vil ha en kontinuerlig tilstedeværelse i markedet, med basis i nevnte hovedbudskap.



Kommunikasjonskanaler

Kommunikasjon med markedet utføres i en rekke mediekanaler. Siden oppstarten av ny kontrakt i juni 2016 har Nettbuss benyttet en miks av tradisjonelle kanaler som papiraviser, nettaviser, reklamefilm på kino, events, lokalradio og reklame på busser.

Programmatisk (målgrupperettede) annonser i de digitale utgavene av de sentrale avisene i regionen (TAog Varden) vil fortsatt være mye brukt kanal. Både på nett og papir gir disse en bred dekning i store deler av fylket.

Erfaringene fra 2018 med bruk av Radio Grenland er gode, og vil bli videreført som en kanal for kommunikasjon mot bilførere og studenter.

I 2018 økte vi bruken av sosiale medier og nettsiden (farte.no) som kommunikasjons- og påvirkningskanal. Vi vil også i 2019 øke innsatsen i sosiale medier og på nettsiden. Den største økningen vil komme på Fartes Facebook-side. Dette er dels fordi denne kanalen vokser i vår primære målgruppe, vi når mange med små markedsmidler og vi kan skreddersy budskapet til ulike markedssegmenter og målgrupper.

Siden oppstart av ny kontrakt i Grenland i 2016 har vi diskutert organiseringen av Facebook-publisering. Vår innstilling er at vi overlater større del av innholdsproduksjonen til vår samarbeidspartner på kommunikasjon og samtidig får utarbeidet rene kampanjer for Facebook. Da kan annonsene styres i forhold til målgrupper, respons og aktualitet, noe som vil være langt mer kostnadseffektiv enn annonsering i tradisjonelle media.

Det forutsetter at vår samarbeidspartner får administrasjonsrettigheter til Facebook-siden for å kunne følge og analysere trafikken, fremme og styre innleggene. Dette er den vanlige måten å administrere Facebook-kampanjer på, og alt som publiseres og skal selvsagt godkjennes av oppdragsgiver.

Events, plakatering i bussene, på holdeplasser og bymøbler har vært sporadisk brukt, og vil bli mer benyttet i 2019. Mediebruk og kanalvalg vil bli gjenstand for en ny vurdering og noen justeringer når vi skal dekke hele fylket etter 01.07.2019.



Videreførte tema 2019



Reisekort
farte.no

De gule bussene er landets billigste

farte.no

De korte, smarte turene tar du med de gule bussene

farte.no

Billige billetter, fremkommelighet og transport til større arrangement har vært gjengangere i markedsføringen av busstilbudet i Grenland.

I 2019 vil vi fortsatt sette fokus på lave takster og de økonomiske fordelene med å velge buss foran bil. Ettersom en periodebillett gir mulighet for ubegrenset bruk, vil vi ha dette som gjennomgående tema hele året. Vårt mål er ikke nødvendigvis at alle reiser skal utføres med buss, men at det skal være et reelt alternativ til eksempelvis bil nummer to.

Det har vært og vil fortsatt være trafikale utfordringer i Grenland. Vi vil videreføre vårt fokus på at bussen kan bidra til mindre kø på veiene.

Det blir fortsatt kø




Men det hjelper om du kan ta en for laget

farte.no

Det er ikke vi som lager køen
- det er alle bilene foran oss




farte.no

I 2018 er det etablert et tett samarbeid med mange arrangører av festivaler og andre større arrangement. Vi vil videreføre dette samarbeidet i 2019, og markedsføre bussen som et preferert transportmiddel.



8-9 JUNI 2018
ROCK METAL FESTIVAL
KJØR GULT

Kjør gult til Skien live i helga. Og nattbussen hjem.



farte.no



Kjør gult til Rådhusplassen i helga. Og nattbussen hjem.



farte.no



Buss til Wrightegaarden går hver halvtime. Og nattbussen kjører hjem.

RTI ogret til Skien og Wrightegaarden og Skien til Gullspang. Nattbussen i helga går kl. 19.00 og kl. 00.15. Kjør gult. I løpet av perioden kan du også kjøpe billett på farte.no eller på busstasjonen eller på BBS.



farte.no



Nazareth

Du vet du kan kjøre gratis til og fra Porsgrunnfestivalen i helga?

Har du periodebillett, så har du allerede betalt for å bruke bussen så ofte du vil. Også nattbussen.

farte.no

Kampanjer 2019

Første kvartal vil preges av noen sentrale tema rettet mot den primære målgruppen voksne/ung voksen og en egen kampanje rettet mot studenter.

Den første delen er bl.a. rettet mot områder som har fått et forbedret busstilbud etter 01.01. 2019, som for eksempel Siljan, og passasjerer med Metrobussene.

Nå er det enda enklere å la bilen stå

Alle metrobussene har fått flere avganger

M1, M2 og M3 har nå flere avganger på kvelden og starter tidligere på lørdager.
M2 og M3 har også fått flere avganger i rushtiden

Se de nye rutene [HER](#) >>



farte.no
De smarte kjører gult

TELEMARK
fylkeskommune

Tilbudet i Grenland finansieres i samarbeid med partene i Bypakke Grenland. Telemark fylkeskommune er stolt eier av farte.no og sørger for kollektivtilbudet i hele fylket.

bypakke
GRENLAND

Studenter i Grenland sparer både miljøet og penger

Halvparten av de gule bussene går på miljøvennlig biogass.
Med dem kan du reise så mye du vil for 10 kroner dagen, ja natta med.

Se mer om studenttilbudet [her](#) >>



farte.no
De smarte kjører gult

Samme lave pris
- også i 2019

TELEMARK
fylkeskommune

Tilbudet i Grenland finansieres i samarbeid med partene i Bypakke Grenland. Telemark fylkeskommune er stolt eier av farte.no og sørger for kollektivtilbudet i hele fylket.

bypakke
GRENLAND

Nå går bussen langt oftere fra der du bor til dit du skal

Sjekk din buss [HER](#)



farte.no
De smarte kjører gult

TELEMARK
fylkeskommune

Tilbudet i Grenland finansieres i samarbeid med partene i Bypakke Grenland. Telemark fylkeskommune er stolt eier av farte.no og sørger for kollektivtilbudet i hele fylket.

bypakke
GRENLAND



Periodebilletten er like billig som før og bussen går oftere

Sjekk din buss [HER](#)

farte.no
De smarte kjører gult

TELEMARK
fylkeskommune

Tilbudet i Grenland finansieres i samarbeid med partene i Bypakke Grenland. Telemark fylkeskommune er stolt eier av farte.no og sørger for kollektivtilbudet i hele fylket.

bypakke
GRENLAND

Andre kvartal vil ha

- Påskekampanje på linje med kampanje i 2018 som fikk svært god mottakelse



- Forhåndsinformasjon om nye kontrakter fra 01.07.2019
- Presentasjon og innsalg av farte som merkevare ovenfor ansatte i de selskaper som overtas og eksisterende passasjerer
- Tiltak som skaper forventning til de "nye bussrutene"
- Samarbeid med arrangører og lokale festivaler og andre begivenheter som skaper trafikkgrunnlag. Dette er aktiviteter som særlig retter seg mot den sekundære målgruppen ungdom/studentere.

De smarte kjører gult.

Kom trygg hjem

Nattbussen PORSGRUNN

Kjør ditt for at alle skal få en trykkelig tur :)

TELEMARK fylkeskommune

Tilbudet i Grenland (Innganger) samarbeider med partnere i Østlandet, Telemark, Vestfold og Agder for å tilby et av farte.no og sørger for kollektivbudet i hele fylket.

bypakke GRØNLAND

Avgangstider fra Porsgrunn natt til lørdag og natt til søndag

Fra Porsgrunn terminal	M1N	Fra Porsgrunn terminal	M2N
TIL LANGESUND	kl. 00.25, 01.25 og 02.25	TIL GAMLEGRENSA	kl. 23.49, 00.49 og 01.49
Fra Down Town 4 min. senere		Fra Down Town 7 min. senere	
Kjøres til Øyestad, Skrapakke, Skjelvik terminal, Henstad, Stathelle, Sunnby og Langesund torv.		Kjøres til Tollnes, Kjørbekkvegen, Rådhusplassen, Skien terminal, Liegata, Stevneplassen og Falkum.	
Fra Down Town	M1N	Fra Down Town	M3N
TIL GULSETSENTERET	kl. 23.47, 00.47 og 01.47	TIL SKJELSVIK TERMINAL	kl. 00.12, 01.12 og 02.12
Fra Porsgrunn terminal 8 min. senere		Fra Porsgrunn terminal 5 min. senere	
Kjøres til Borgestad, Bøle, Rådhusplassen, Skien terminal, Myren, Gulsetringen til Gulsetsenet.		Kjøres til Bårnåsen, Sykehuset Porsgrunn, Flåtten, Flintvegen og Skjelvik terminal.	
Fra Down Town	M2N	Fra Porsgrunn terminal	M3N
TIL SKJELSVIK TERMINAL	kl. 23.57, 00.57 og 01.57	TIL SKIEN STASJON	kl. 23.55, 00.55 og 01.55
Fra Porsgrunn terminal 5 min. senere		Fra Down Town 7 min. senere	
Kjøres til Myrene skole, Tveten, Brattås og Skjelvik terminal.		Kjøres til Kongerødvegen, Kjøvetoppet, Kjørbekk, Sykehuset Skien, Rådhusplassen, Skien terminal og Skien stasjon.	

Farte støtter natteravnene

- Fortsatt samarbeid med Natteravnene i Porsgrunn og Skien, som kan fungere både som servicepunkter og ambassadører for kollektivtransport i helgene.

Tredje kvartal vil ha fokus på Fartes rolle som kollektivselskap for hele Telemark. Vi vil skape forventninger til det nye busstilbudet og sørge for at disse blir innfridd slik at vi kan snu den negative utviklingen i fylket utenfor Grenland. Påvirkningsarbeidet vil bestå av to hovedstrategier for de nye konsesjonene:

1. Spre kunnskap om det nye rutetilbudet og Fartes prissystem.
2. Bruke omleggingen til å motivere flere til å velge kollektivt.

Nettsiden farte.no og tilhørende nettbutikk vil få en sentral rolle for å spre kunnskap til nye brukere. Vi må lære et nytt publikum hvordan prisstrukturen, nettbutikken, reisekort og app'er fungerer. Dette vil være aktuelt for alle brukergrupper, fra barn til seniorer.

**Prøv den nye bussen
– til halv pris**

Les mer på farte.no >>

farte.no
De smarte kjører gult

TELEMARK
fylkeskommune

Tilbudet i Grenland finansieres i samarbeid med partene i Bypakke Grenland. Telemark fylkeskommune er stolt eier av farte.no og sørger for kollektivtilbudet i hele fylket.

bypakke
GRENLAND

**Fra 1. juli får du kjøre
gult, kjapt og billig**

Les mer på farte.no >>

farte.no
De smarte kjører gult

TELEMARK
fylkeskommune

Tilbudet i Grenland finansieres i samarbeid med partene i Bypakke Grenland. Telemark fylkeskommune er stolt eier av farte.no og sørger for kollektivtilbudet i hele fylket.

bypakke
GRENLAND

Motivasjonen for å flere til å reise kollektivt, vil sette fokus på

- Reduserte priser ved innføring av sonetakster
- Bedre forbindelser mellom de største tettstedene i fylket
- Bedre funksjonalitet med app og reisekort

Innføringen av et felles busstilbud for hele fylket, kan også bli en inngang til å innføre sanntidsmåling på alle ruter som viser om bussen er i rute til en hver tid. Noe som vil øke de praktiske fordelene ved å reise kollektivt.

Tredje kvartal betyr også nye studenter ved UNS og de videregående skolene i Telemark. Disse skal bli kjent med rutetilbud, priser og de særlige fordeler som gjelder studenter. Med utgangspunkt i kampanjen fra høsten 2018, vil vi bygge en kampanje som legger større vekt på bruk av sosiale medier som bl.a. Facebook.



Som student i Grenland, kjører du buss for bare 10 kroner dagen.

Se mer om studenttilbudet her >>  **farte.no**



Med landets billigste studentbillett, så har du allerede betalt nattbussen.

Som student, reiser du så mye du vil for 300 kroner måneden. Også med nattbussen.

Se mer om studenttilbudet her >>  **farte.no**

Vi vil videre

-Fortsette fokuset på festivalsesong

-Se på aktuelle kampanjer som kan knyttes opp mot Europeisk mobilitetsuke

Fjerde kvartal vil ha fokus på å forsterke det grunnlaget vi har lagt for økt passasjervekst med et samordnet buss-tilbud for hele Telemark.

Hovedaktiviteten vil derfor være kommunikasjon om rutetilbudet, funksjonaliteten og prisfordelene ved busstilbudet for hele Telemark. Her vil det nye målesystemet (side 23) gi premisene for det eksakte innholdet i denne kommunikasjonen.

Sesongskiftet fra høst til vinter innebærer også en overgang til nye reisevaner for mange syklister og fotgjengere. Fjorårets sykkelaksjon var den spede begynnelsen og vi vil også i 2019 legge til rette for at mange er kjent med, og velger, busstilbudet framfor privatbilen når sykkelen eller joggeskoene settes inn for vinteren.

Gratis sykkelservice på lørdag

Skien 27.10 på Handelstorget kl. 11.00 – 15.00
Porsgrunn 27.10 på Rådhusplassen kl. 11.00 – 15.00

Her får du kontrollert sykkelen din og forberedt vinteren – helt gratis.
Vi smører, sjekker og justerer bremses, gir og dekk. Tar du med piggdekk, så legger vi gjerne om for deg, – også det er helt gratis.

Velkommen! 

 **TELEMARK**
fylkeskommune

Tilbudet i Grenland finansieres i samarbeid med partene i Bypakke Grenland. Telemark fylkeskommune er stolt eier av farte.no og sørger for kollektivtilbudet i hele fylket.

 **bypakke**
GRENLAND



Desember vil, som tidligere, være preget av kommunikasjon om eventuelt nye ruter og andre endringer fra nyttår 2020.

Samarbeidet med Natteravnene vil fortsatt inn i julebordsesongen.



Kampanjer vil bli støttet med løpende markedsføring.



 **17. mai**
kjører vi lørdagsruter
med endringer

Vi tilpasser trafikken til arrangementene
og lar tog gå foran buss. Se endringene [HER](#)

 **farte.no**



På byen i helga?
Kjør enkelt, billig og gult

Mange ruter har nå ekstra avganger på lørdag, også pendelrutene.
Nyt helga og se de nye avgangstidene [HER](#)

 **farte.no**



**Med landets billigste studentbillett,
så har du allerede betalt nattbussen.**

Som student, reiser du så mye du vil for 300 kroner måneden.
Også med nattbussen.

Se mer om studenttilbudet [her >>](#)

 **farte.no**



**Grenlands største
spareklubb
har fått flere avganger
og like lave priser**

Flere busser som går på miljøvennlig
biogass, flere avganger og nye ruter.
Og fortsatt får Grenland noen
av landets billigste bussreiser,
kun kr 400* i måneden.

*periodebilletten varer i 30 dager.
For barn, ungdom, studenter
og hanner er prisen kr 300.

 **farte.no**



**Nå går det enda
flere gule busser.**

Godt for miljøet og smart
for deg som vil raskt fram

Vi har fått flere gule busser
og langt flere avganger.
Ekstra avganger i rushtiden og
40 ekstra avganger på lørdag.
Og fortsatt koster det
bare kr 400* i måneden.

*periodebilletten varer i 30 dager.
For barn, ungdom, studenter
og hanner er prisen kr 300.

 **farte.no**




Studenter i Grenland sparer både miljøet og penger
Halvparten av de gule bussene går på miljøvennlig biogass.
Med dem kan du reise så mye du vil for 10 kroner dagen, ja natta med.


Se mer om studenttilbudet [her >>](#)

 **farte.no**



Den trygge reisen gir færre biler på veien 



Den smarte reisen har du på mobilen din 



Den lønnsomme reisen er ofte også den raskeste 
Se video du sparer >>



Den smarte reisen er mye billigere enn å kjøre bil 
Se hva du sparer >>



Den lønnsomme reisen koster 10 ganger mindre enn bilen 
Se hva du sparer >>



Den miljøvennlige reisen starter med dette kortet

Slik kan du bidra >> 

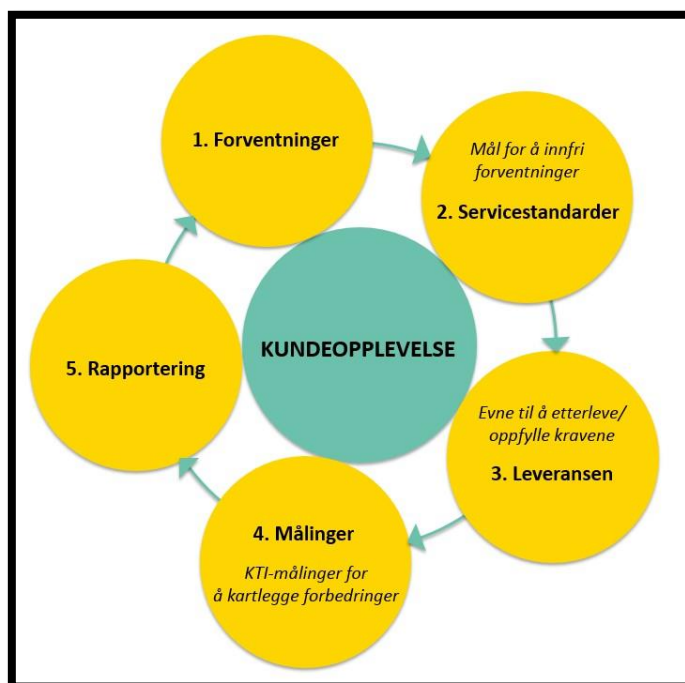
Vi vil bli enda bedre i 2019

Parallelt med målinger av passasjerenes kunnskap og motivasjon, vil vi ha nytte av å innføre responsmålinger på digitale annonser. Dette gjelder så vel programmatisk annonser som annonser på Facebook og klikk på farte.no (når det er relevant)

Dette vil danne grunnlag for en optimalisering av budskapet mot ulike målgrupper (bosted, alder, kjønn etc.) og vil forutsette administrator-tilgang for Fartes Facebook-sider som nevnt på side 12.

Med nye måleverktøy kan vi perfektionere vår markedsinnsats tilpasset kontinuerlige tilbakemeldinger fra bussbrukere etter følgende modell:

1. Vi avstemmer forventninger vi skaper hos publikum fra reklame, informasjon og kommunikasjon
2. Vi kan løpende se om gitte servicestandarder etterlevs
3. Vi tilpasser vår leveranse i henhold til passasjerenes tilbakemelding
4. Målinger gjennomføres løpende
5. Rapportering utarbeides med forbedringsforslag



Ved å gjenta prosessen vil vi finne ut hva som fungerer, og slutte med det som ikke fungerer.

Hva gjør vi med resten av Telemark?

I 2019 skal vi også markedsføre bussene i resten av Telemark. Gjennom et samlet markedsbudsjett basert på utførte reiser i Grenland og vedtatt markedsmiddelbruk i nye kontrakter skal vi være offensive og synlige i hele Telemark med merkevaren Farte.

Oppstart av nye kontrakter er 1.7.2019. Vi vil imidlertid starte i forkant med å bygge oppmerksomhet rundt nye kontrakter.

Erfaringer fra oppstarten i Grenland i 2016 viser at bedre bussmateriell og et revitalisert tilbud gir god effekt i markedet. Det handler mye om å plassere bussen som et attraktivt og relevant alternativ til bilen. Et grunnprinsipp for å lykkes med dette er at befolkningen faktisk vet at bussen er tilgjengelig og når den går. Derfor vil vi legge mye innsats i å fremme farte.no som primærkanal for informasjon om busstilbudet og takster.

Organisering av markedsarbeidet

I utgangspunktet vil ansvaret for markedsføringen være tillagt av en sentral ressurs i Nettbuss. I tillegg vil vi ha et tett samarbeid med områdesjefer i de respektive kontraktene, og ekstern bistand fra markedsbyrå.

Sjåførene er vårt ansikt utad, og vår primære kundebehandler. De har stor påvirkning på passasjerenes opplevelse av busstilbudet, og er en medvirkende faktor for at bussen skal være et reelt alternativ.

Nettbuss har ikke kompetanse og ressurser til å utarbeide nødvendig materiale (herunder ferdige trykklare annonser etc.) i egen regi, og vil også i 2019 videreføre samarbeidet med eksternt byrå for den tekniske og grafiske utformingen av annonser, kampanje- og markedsmateriell.

Premisser for markedsarbeidet

Grunnlag for markedsføring av busstilbudet i Grenland er en årlig markedsplan, utarbeidet av Nettbuss og med godkjenning av oppdragsgiver.

- All markedsføring skal utøves med grunnlag i oppdragsgivers visuelle profil (farte.no)
- Utøver skal utarbeide alt markedsmateriell
- Utøver skal forestå alt mediekjøp, og gjennomføre aktiviteter

Det er opprettet en egen markedsgruppe bestående av oppdragsgiver, Bypakke Grenland og utøver som har som formål å diskutere og koordinere markedsføring av busstilbudet i Grenlandskontrakten. Vi forutsetter at denne gruppen også vil omfatte de nye kontraktene. Nettbuss vil videre sørge for at lokale ressurser i kontraktområdene involveres i markedsarbeidet, og deltar etter behov i markedsgruppen.

Markedsplan for kommende år skal fremlegges av utøver senest 14. november hvert år i kontraktsperioden og godkjennes av oppdragsgiver. Utgangspunkt for markedsbudsjett er passasjerstatistikk for foregående år, hvor det skal benyttes kr. 1,- per passasjer fra forrige år i markedsføring.

Utgangspunkt markedsmiddelbruk i 2019:

- Rutepakke 1 – minimum kr 45.000 eksklusiv merverdiavgift
- Rutepakke 2 – minimum kr 108.516 eksklusiv merverdiavgift
- Rutepakke 3 – minimum kr 35.462 eksklusiv merverdiavgift
- Rutepakke 4 – minimum kr 67.659 eksklusiv merverdiavgift

Markedsmidlene for den enkelte rutepakke er relativt beskjedne, og markedsføringen vil derfor i hovedsak bli basert på synergieffekter fra markedsarbeidet i Grenland.

Flere av mediekanalene som benyttes i Grenlandsområdet har god dekning i resten av fylket, slik at markedsbudsjettene i de ulike rutepakkene hovedsakelig kan gå til lokale og svært målrettede tiltak. De profilerende, overbyggende tiltak blir dermed ivaretatt av profilarbeidet for Grenland.

Fra 2020 og ut kontraktperioden legges de faktiske antall reiser i det foregående år til grunn for det årlige markedsbudsjettet.

Passasjerutvikling Telemark

Passasjerstatistikk for Telemark (eks. Grenland) viser så langt i 2018 at det med unntak av Vest-Telemark er en nedadgående passasjerutvikling. Per oktober 2018 står busstransporten i resten av Telemark for kun 22,5 prosent av totalen i fylket.

Passasjerrapport Telemark					TELEMARK fylkeskommune			
Oktober 2018 - pr. 12. november 2018								
Kommune/region	Denne måned				Hittil i år			
	2018	2017	Endring	Endring %	2018	2017	Endring	Endring %
Skien	248 105	224 661	23 444	10,4 %	2 092 168	1 986 741	105 427	5,3 %
Porsgrunn	173 101	161 345	11 756	7,3 %	1 493 791	1 471 902	21 889	1,5 %
Bamble	40 393	40 742	-349	-0,9 %	367 048	371 879	-4 831	-1,3 %
Siljan	5 438	5 446	-8	-0,1 %	44 602	48 295	-3 693	-7,6 %
Sum Grenland	467 037	432 194	34 843	8,1 %	3 997 609	3 878 817	118 792	3,1 %
Kragerø	31 890	29 221	2 669	9,1 %	367 537	366 062	1 475	0,4 %
Drangedal	8 159	8 227	-68	-0,8 %	68 157	70 157	-2 000	-2,9 %
Sum Vestmar	40 049	37 448	2 601	6,9 %	435 694	436 219	-525	-0,1 %
Notodden	18 981	18 451	530	2,9 %	162 924	169 881	-6 957	-4,1 %
Tinn	12 429	12 031	398	3,3 %	106 376	114 787	-8 411	-7,3 %
Hjartdal	2 205	2 342	-137	-5,8 %	20 490	19 543	947	4,8 %
Sum Aust-Telemark	33 615	32 824	791	2,4 %	289 790	304 211	-14 421	-4,7 %
Bø	8 117	8 008	109	1,4 %	72 777	70 576	2 201	3,1 %
Nome	12 730	11 910	820	6,9 %	104 958	107 652	-2 694	-2,5 %
Sauherad	8 466	8 338	128	1,5 %	69 145	73 822	-4 677	-6,3 %
Sum Midt-Telemark	29 313	28 256	1 057	3,7 %	246 880	252 050	-5 170	-2,1 %
Fyresdal	1 954	1 666	288	17,3 %	15 350	14 254	1 096	7,7 %
Tokke	4 613	4 113	500	12,2 %	37 786	37 714	72	0,2 %
Seljord	3 241	2 885	356	12,3 %	26 729	24 747	1 982	8,0 %
Nissedal	1 854	1 582	272	17,2 %	14 670	13 365	1 305	9,8 %
Kviteseid	3 880	4 349	-469	-10,8 %	36 208	39 570	-3 362	-8,5 %
Vinje	6 683	5 847	836	14,3 %	53 030	53 922	-892	-1,7 %
Sum Vest-Telemark	22 225	20 442	1 783	8,7 %	183 773	183 572	201	0,1 %
Totalt Telemark	592 239	551 164	41 075	7,5 %	5 153 746	5 054 869	98 877	2,0 %

Primærfokus i 2019 vil bli å snu den negative utviklingen, og skape vekst gjennom offensiv markedsføring og gode kundeopplevelser.



Tar du bussen hjem fra tannlegen, så kan du smile ekstra bredt.

Farte har fått flere avganger og har fortsatt landets billigste periodebillett.

farte.no
De smarte kjører gult

Tilbudet i Grenland finansieres i samarbeid med partene i Bypakke Grenland. Telemark fylkeskommune er stolt eier av farte.no og sørger for kollektivtilbudet i hele fylket.

TELEMARK fylkeskommune

bypakke GRØNLAND

Før oppstart av nye kontrakter 1.7.2019

Nettbuss vil i utgangspunktet benytte samme metodikk for nye kontrakter i Telemark som ved oppstart av ny kontrakt i Grenland i 2016.

Dette innebærer å starte intern motivasjon og skape forventning i markedet før den generelle markedsføringen av det nye busstilbudet. Dette gjøres i god tid før oppstart. Etter oppstart vil vi i stor grad dra vekslers på det materiellet som er, og blir, utviklet i forbindelse med kontrakten for Grenland.



Reisekort
farte.no

Fra 1. juli blir dette trumfkortet for deg som reiser i Telemark

Les mer på farte.no >>

farte.no
De smarte kjører gult

TELEMARK fylkeskommune

Tilbudet i Grenland finansieres i samarbeid med partene i Bypakke Grenland. Telemark fylkeskommune er stolt eier av farte.no og sørger for kollektivtilbudet i hele fylket.

bypakke GRENLAND



Vil du vite mer om busstilbudet i Grenland?
Besøk vår stand og se den nye bussen.

Dette skjer

- Halv pris på periodekort (kun 2000 sek. per sesong)
- Servising og giveaways
- Presentasjon av ny buss

Hvor og når

- Fredag 24. Jun 18:00, Brønnøstet i Bamble
- Lørdag 25. Jun 18:00, Frakkstorgel i Dronningmønstet
- Søndag 25. Jun 18:00, Marvik i Tvedestrand

TELEMARK fylkeskommune

farte.no

Sjåførene er en viktig premissgiver for både en vellykket oppstart av nye kontrakter, og ikke minst at passasjerene får en god opplevelse med sin bussreise. Nettbuss vil derfor gjennomføre et eget kurs for sjåførene i forkant av oppstart.



Vi legger listen høyt for både ledere og sjåførene og vil ha en felles retningsgivende servicestandard.

Ledere og andre som har ansvar for oppfølging av sjåfører utarbeider en servicestandard som forsterker den adferden som gir gode kundeopplevelser og korrigerer adferd som virker negativt på passasjerene. Grunnlaget er ledernes erfaringer, kundeundersøkelser og andre tilbakemeldinger fra kunder som gir innsikt i kundens opplevelse.

Det gis opplæring i servicestandarden i egne servicekurs for sjåførene. Kursene gir sjåførene anledning til å diskutere typiske situasjoner fra hverdagen som er kritiske for kundeopplevelsen. Gjennom diskusjoner og erfaringsutveksling kommer sjåførene fram til riktig bruk av servicestandarden.

Ledere og andre ansvarlige følger opp sjåførene i ettertid, slik at servicestandarden blir etterlevd. Lederne gis ved behov opplæring i tilbakemeldingsteknikk og motivasjon.

Forventninger fra Telemark fylkeskommune

Nettbuss har registrert ønsker fra oppdragsgiver om å ha et særskilt fokus på følgende områder:

1. **Markedsføring av nettbutikk** for å vise den enkle måten å fylle på periodebillett eller reisepenger for barn og ungdom i husstanden. Målgruppe skal være foresatte.
 - Nettbuss vil utarbeide egen kampanje for dette tiltaket
2. **Innføring av app som betalingsmåte for enkeltbillett** også utenfor region Grenland fra 1.7.2019
 - Dette er et tiltak som Telemark fylkeskommune må beslutte og etablere en teknisk løsning for
 - Nettbuss vil bistå med markedsføring av app-løsning hvis det blir etablert
3. **Sanntidsvisning av lokalruter i Vest-Telemark** fra 1.7.2019 for at bl.a. skoleelever kan ha full kontroll om eksempelvis skolebussen er i rute
 - Dette er et tiltak som Telemark fylkeskommune må beslutte og etablere en teknisk løsning for
 - Nettbuss vil bistå med markedsføring av sanntidsløsning hvis det blir etablert
4. **Markedsføring av reduserte priser** (eksempelvis via app) ved innføring av sonetakster i Vest-Telemark fra 1.7.2019

- Nettbuss vil utarbeide og gjennomføre annonsering og kampanjer ut fra vedtatte beslutninger i Telemark fylkeskommune
- 5. **Økt fokus på honnørsegmentet** i Telemark
 - Nettbuss vil utarbeide og gjennomføre egne kampanjer for denne målgruppen, blant annet ved å gjenbruke markedsmateriell som er benyttet i Grenland
- 6. **Stand ved studiestart** på Notodden og i Bø
 - Nettbuss har tidligere gjennomført tilsvarende aktiviteter i Grenland, som kan gjenbrukes i denne sammenheng
- 7. **Tilbakemeldinger og innspill** om kollektivtilbudet med buss i Telemark må rettes til og håndteres av riktig mottaker
 - Nettbuss har etablert et sentralt kundesenter som mottar både direkte og elektroniske henvendelser. Kundesenteret vil i første linje registrere og behandle alle henvendelser og eventuelt videreformidle disse til rette instans enten i fylkeskommunen eller lokale Nettbuss-avdelinger i Telemark. Kundesenteret benytter en felles portal for denne typen henvendelser, som sikrer henvendelser blir behandlet og fulgt opp.
 - Nettbuss har i tillegg lokal tilstedeværelse på mange lokasjoner i Telemark. Den lokale ledelsen vil ha et ekstra fokus på å følge opp tilbakemeldinger og innspill som Nettbuss har ansvar for.

Nettbuss understreker at arbeidet med markedsaktiviteter vil bli iverksatt før oppstart av nye kontrakter fra 1.7.2019. Samme modell ble benyttet i fm oppstart av kontrakt i Grenland fra 28.6.2016, og mye av aktivitetene som ble utført i 2016 kan gjenbrukes i de nye kontraktene.

Nettbuss har i det nedenstående skissert **noen forslag og eksempler** på markedsaktiviteter før og etter oppstart av nye kontrakter i Telemark.

Detaljerte aktiviteter og planer vil bli utarbeidet og gjennomgått med oppdragsgiver i etablerte markedsgruppemøter og gjennom løpende kontakt mellom partene.

Eksempler på markedsaktiviteter Telemark

Eksempel 1: Samarbeid lokale arrangement
(Notodden Bluesfestival/Notodden fotball)



farte.no De smarte kjører gult

1 år blir turen til blues gul

**NOTODDEN
BLUES
FESTIVAL**
2. - 5. AUGUST 2018

I bluesens verden er ikke yellow noe man skryter av

Men for å komme seg raskt, trygt, enkelt og billig til den blå, blå verden, lønner det seg å satse gult. Da kommer du like trygt hjem igjen, også.

Se mer på farte.no



Eksempel 2: Annonser i forskjellige formater i fm oppstart

**Jo mer du reiser i Telemark,
jo mer sparer du**

Nå som Telemark har blitt det gule bussfylket, kan du bruke periodebilletten fra Farte på alle bussrutene. Det koster så lite at du kan vurdere å leie ut bilen.
Se hva du sparer på å bruke bussen på farte.no

farte.no

**Jo mer du reiser i Telemark,
jo mer sparer du**

Nå som Telemark har blitt det gule bussfylket, kan du bruke periodebilletten fra Farte på alle bussrutene. Det koster så lite at du kan vurdere å leie ut bilen.
Se hva du sparer på å bruke bussen på farte.no

farte.no

Snart starter Telemarks største spareklubb

Nå som Telemark har blitt det gule bussfylket, kan du bruke periodebilletten fra Farte på alle bussrutene. Det koster så lite at du kan vurdere å leie ut bilen.

Se hva du sparer på å bruke bussen på farte.no >>

farte.no
De smarte kjører gult

TELEMARK
fylkeskommune

Tilbudet i Grenland finansieres i samarbeid med partene i Bypakke Grenland. Telemark fylkeskommune er stolt eier av farte.no og sørger for kollektivtilbudet i hele fylket.

bypakke
GRENLAND

Nå kjører du gult, kjapt og billig

Nå som Telemark har blitt det gule bussfylket, kan du bruke periodebilletten fra Farte på alle bussrutene. Det koster så lite at du kan vurdere å leie ut bilen.

Se hva du sparer på å bruke bussen på farte.no >>

farte.no
De smarte kjører gult

TELEMARK
fylkeskommune

Tilbudet i Grenland finansieres i samarbeid med partene i Bypakke Grenland. Telemark fylkeskommune er stolt eier av farte.no og sørger for kollektivtilbudet i hele fylket.

bypakke
GRENLAND

Aktivitetsplaner 2019

Markedsplan for 2019 gir overordnede føringer for markedsarbeidet i 2019. Basert på dette vil det bli utarbeidet konkrete aktivitetsplaner for hvert kvartal.

De spesifiserte aktivitetene presenteres i markedsgruppemøte, og koordineres med andre aktiviteter som er planlagt og gjennomføres i regi av Telemark fylkeskommune og øvrige samarbeidspartnere. I Grenland vil det være et spesielt fokus på å koordinere aktivitetene med Bypakke Grenland, og i resten av Telemark kan det være aktuelt med et samarbeid med kommuner, næringsliv og andre transportaktører.

Det vil i første markedsgruppe i 2019 bli presentert konkrete aktivitetsplaner i Grenland for første kvartal 2019. Tilsvarende prosess vil bli gjennomført før hvert kvartal i resten av 2019.

Forslag til aktiviteter knyttet til oppstarten av nye kontrakter i Telemark vil bli løpende fremlagt for oppdragsgiver.