

Förvaltning Hallandstrafiken
Verksamhetsområde Försäljning
Kristoffer Arvidsson-Thonäng
Försäljningsanalytiker

Beslutsförslag

Datum	Diarienummer
2024-01-26	DNKT230054

Driftnämnden Kollektivtrafik**Beslutsförslag, Återkoppling Kundservicebutiken i Laholm****Förslag till beslut**

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att:

- anteckna att nämnden tagit del av återkopplingen gällande förändring av fysiska försäljningskanaler i Laholm.

Sammanfattning

2023-05-31 fattade Driftnämnd Kollektivtrafik beslut om avveckling av Hallandstrafikens kundservicebutik i Laholm (§49). Förvaltningen fick då också i uppdrag att tillgodose behovet av andra fysiska försäljningskanaler i Laholm.

Kundservicebutiken avvecklades 31 december, och i samband med detta påbörjade Laholms Turistbyrå arbetet som återförsäljare av Hallandstrafikens biljetter. Även en biljettautomat har installerats som komplement.

Försäljningen hos både Turistbyrån och i biljettautomaten fungerar väl, och det har endast inkommit ett antal frågor men inga klagomål till Hallandstrafiken gällande avvecklingen av butiken. Tillgängligheten för Hallandstrafikens kunder har ökat i och med förändringen eftersom Turistbyrån har mer generösa öppettider än vad kundservicebutiken hade, samt att det nu står en biljettautomat vid bussterminalen.

Totalt beräknas förändringen innebära en besparing om 549 000 kr per år.

Bakgrund

2023-05-31 (DKNT230054, §49) fattade Driftnämnd Kollektivtrafik beslut om att avveckla Hallandstrafikens kundservicebutik i Laholm, samt ge förvaltningen i uppdrag att arbeta för att tillgodose behovet av att fysiskt kunna köpa biljetter i centrala Laholm i enlighet med Hallandstrafikens Försäljningsstrategi.

För att tillgodose behovet av försäljning av biljetter dygnet runt i Laholm installerades en biljettautomat vid Laholms bussterminal 2023-11-03. Biljettautomaten är fortsatt relativt ny och det tar tid innan nya digitala försäljningskanaler etablerar sig hos kunderna. Försäljningen har i snitt varit 1,3 biljetter per dag sedan installation, och de flesta biljetterna har giltighet inom Laholms kommun eller mellan Laholm och Halmstad stadszon.

Förutom försäljning av biljetter ger en biljettautomat ett tydligt positivt signalvärde i att lokalt stärka Hallandstrafikens varumärke. Kunderna ser en upplyst automat tillsammans med Hallandstrafikens logga, vilket förväntas ge positiva signaler.

Kundservicebutiken avvecklades den 31 december 2023. I samband med avvecklandet tog Laholms turistbyrå över som återförsäljare av Hallandstrafikens biljetter, detta från och med den 2 januari 2024. Säljarna på Laholms turistbyrå har fått gedigen utbildning i Hallandstrafikens biljettsystem och resevillkor. I snitt sålde Turistbyrån mellan 2 och 20 januari 2024 1,7 biljetter per dag. Som jämförelse sålde Hallandstrafikens kundservicebutik i Laholm i snitt under år 2023 3,5 biljetter per dag.

Konsekvensbeskrivning

I huvudsak är det kunder som inte varit digitala i sin köpprocess som tidigare besökt kundservicebutiken i Laholm. En farhåga inför avvecklingen var därför att det kunde påverka de äldre invånarna mer negativt än andra grupper i samhället. Dock kan konstateras att Laholms Turistbyrå har mer generösa öppettider än vad tidigare butik i Laholm hade. Tidigare butik var öppen tre dagar i veckan (M, O, F 8-16) medan Turistbyrån är öppen sju dagar i veckan (M-F 10.00–16.30, L-S 12.00–16.00). Därmed går det konstatera att tillgängligheten för alla typer av kunder har ökat.

För att ytterligare öka tillgängligheten i Laholm installerades en biljettautomat vid Laholms bussterminal. En biljettautomat ligger, digitalt sett, mellan appen och en fysisk butik. Biljettautomaten tycks ha mottagits väl och bör tilltala semidigitala kunder på ett positivt sätt.

Genom de kundsynpunkter och frågor Hallandstrafikens kundnära personal tar emot kan vidare fastställas att det inkommit ett antal frågor om butikens avveckling, men inga direkta klagomål.

De två nya försäljningskanalerna i Laholm har tillsammans i snitt sålt cirka 3 biljetter om dagen, vilket ligger i linje med den försäljning Hallandstrafikens butik i Laholm hade år 2023 med i snitt 3,5 biljetter per dag. De kunder som inte längre går till en fysisk försäljningskanal bör ha vänt sig till appen eller webben för köp av biljetter. Detta eftersom försäljningen av biljetter med startzon Laholm är ungefär likvärdigt i januari 2024 som i januari 2023. Det vill säga Hallandstrafiken har inte, utifrån försäljningsstatistik, förlorat några intäkter på avvecklingen den egna kundervicebutiken i Laholm. Totalt innebär den genomförda förändringen en besparing av kostnader för verksamheten.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Genom avvecklingen av butiken i Laholm förväntas Hallandstrafiken genomföra en besparing om 565 000kr (beräknat utifrån kostnader år 2022). Dock innebär återförsäljare en kostnad i provision på 4 procent per såld biljett, vilket för Turistbyrån i Laholm beräknas medföra en årlig kostnad för Hallandstrafiken på 16 000 kr.

Totalt, när besparing och kostnader adderas, beräknas Hallandstrafiken genom avvecklingen av butiken i Laholm och genomförda förändringar för att möta behovet av fysiska försäljningskanaler i Laholm genomföra en besparing om 549 000 kr per år.

Förvaltning

Andreas Almqvist
Förvaltningschef

Julia Isaksson
Försäljningschef

Styrelsens/nämndens beslut delges

Beslut delges ej.