

DSB S-tog



Gratis cykelmedtagning i S-toget



Hvad har S-tog lært om cykler?

- 1) Baggrund for "Gratis Cykelmedtagning"
- 2) Målsætning
- 3) Resultater
- 4) Forhold på stationen og i toget: 1) Adfærd, 2) Nem & hurtig adgang
- 5) Produkter, service & events
- 6) Fokus i 2012
- 7) Udfordringer

I januar 2010, lancerede DSB S-tog "Gratis Cykelmedtagning". Dette betød at kunderne sparede 12 kr. per rejse de foretog med deres cykel.

Tiltaget blev diskuteret i den fælles markedsføringsgruppe, mellem de forskellige trafiksselskaber. Grundet kapacitet, var det kun S-tog, som valgte at afskaffe cykelbilletten.



Målsætning for Totalt Cykelejerskab



Formål & succes kriterier

Formål

At være kundens naturlige transportvalg til kombination med cyklen

Derfor fokuserer S-tog på at tilbyde kunderne:

- 1) Forbedringer af grundproduktet der fasciliterer bedre forhold for cyklister på stationen og i toget.
- 2) Cykelrelaterede produkter og services
- 3) Relevante cykelevents

Succes kriterier:

500.000 ekstra rejser i 2011



	Ekstra passager- indtægter	Ekstra udgifter	Netto	Antal ekstra rejser	DKK pr. ekstra rejse
	<small>DKK 1.000</small>	<small>DKK 1.000</small>	<small>DKK 1.000</small>	<small>i 1.000</small>	<small>DKK 1.000</small>
Budget 2011	11.053	-6.219	4.834	2.345	2,06
Realiseret 2010	3.992	-6.325	-2.333	1.619	-1,44

Resultater - kundeanalyser



97% af de rejsende med cykel, synes at tilbuddet er godt til meget godt

37% er begyndt at tage cyklen med, inden for det sidste halve år.

28%, at de ikke ville have rejst med S-toget hvis det ikke var gratis, og

33% svarer at de ikke ville have taget cyklen med. Tilbuddet genererer således sammenlagt

61% ekstra cykelrejser i forholdet til, hvis det ikke var gratis.

35% kombinerede før S-toget med andre transportmidler. I dag rejser 63% nu kun med S-toget.

De rejsende har ændret deres vaner og adfærd, samtidig med, at S-tog øger deres omsætning.

13% af de adspurgte i gennemsnit foretager 10,2 ekstra ture per måned uden cykel, som følge af cykeltilbuddet.

Disse resultater bekræfter S-tog i, at forfølge yderligere tiltag, der kan tiltrække endnu flere kunder til at kombinere cyklen med toget.

Resultater - antal cykler per måned 2009-11



	Omregnet til APS			Diff.	Indeks
	Regnskab 2009	Regnskab 2010	Regnskab 2011	R2011-R2010	R2011/R2010
Januar	144.687	248.725	429.188	180.463	172,6
Februar	141.835	242.710	406.820	164.109	167,6
Marts	156.393	272.406	484.831	212.425	178,0
April	186.377	502.695	624.506	121.812	124,2
Maj	197.116	526.824	705.245	178.422	133,9
Juni	193.061	490.828	639.270	148.442	130,2
Juli	183.460	392.591	540.350	147.759	137,6
August	211.255	475.238	688.507	213.268	144,9
September	230.733	557.579	830.256	272.677	148,9
Oktober	172.059	435.712	522.269	86.558	119,9
November	167.568	441.417			
December	170.533	454.804			
Året	2.155.078	5.041.530	5.871.242	1.725.933	
År til dato:	1.816.977	4.145.308	5.871.242	1.725.933	142

Svarer til ca. 8,2 cykler per 100 kunde i 2011

I 2012 regner vi med 8,6 cykler per 100 kunde

I 2013 regner vi med 9,5 cykler per 100 kunde

Forhold på stationen og i toget



1. Adfærd

- Adfærdsbudskaber på klistermærker, via højtalerudkald og film på skærmene
- Monteret cykelmarkeringer på perroner

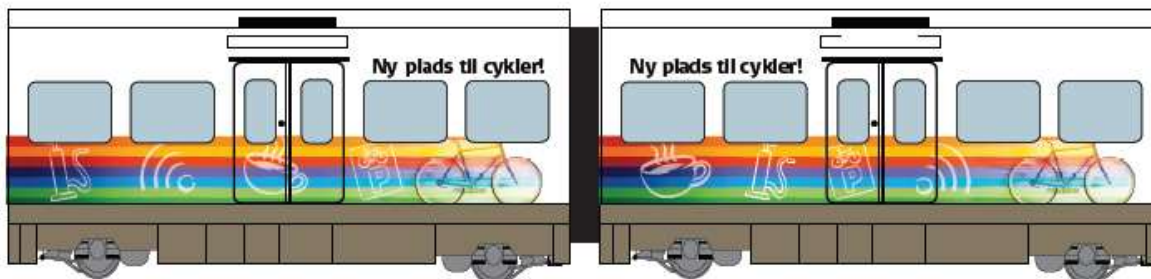


Forhold på stationen og i toget



2. Nem og hurtig adgang

- Montering af slisker på alle trapper
- Forbedring af cykelparkering på udvalgte stationer
- Cykelpumper på alle stationer
- Ombygning af de miderste kupeer til cykelrum, dermed øges kapaciteten fra 22 cykler til 46 cykler per tog





Merværdi til kunden

S-more er S-togs gratis fordelsprogram. Her får medlemmerne rabat, tilbud på oplevelser og service. I S-more er der særligt fokus på udvikling af cykelfordele til medlemmerne

- Rabat på cykelordning på stationer
- Rabat på cykler og tilbehør via JUSTbike.dk
- Gratis abonnement af Falck Cykelregister
- 20% rabat på cykelmotionsløb
- Gratis træningsarrangementer med Jens Veggerby
- S-tog samarbejde med virksomheder og institutioner, som fremmer cyklisme og kollektiv transport.

2012



I 2012 er der fokus på CYKEL NR 2

Via ...

- 1) Januarudsalg: S-more medlemmer får rabat på en cykel nr. 2 til brug mellem stationen og arbejdet
- 2) Erhvervsløsninger: cykel + serviceordning + låncykel + gratis aflåst cykelparkering
- 3) Forbedring af cykelordning
- 4) Implementering af cykelpumper

På forskellige niveauer

Trafikselskaberne

- De andre trafikselskaber har ikke kunne tilbyde gratis medtagning af cykler pga. kapacitetsmangel. Dette har skabt misforståelser blandt kunder, da de ser alle selskaber som ét - holde positiv dialog og betale for kommunikationen til kunden

Internt

- Adfærdsmæssige udfordringer, som påvirker medarbejderernes arbejdsvilkår og miljø - Oprettelse af referencegruppe

Kunderne

- Adfærdsmæssige udfordringer der påvirker andre kunders rejseoplevelse, samt medarbejderenes arbejdsvilkår og miljø – eksekvering af adfærdskampagner.
- Kunderne tror at tilbuddet gælder alle selskaber, da de opfattes som ét - kommunikation

Kapacitet

- Tilbuddet har haft så stor succes, at der ikke længere er nok plads i de to cykelrum vi har per tog – Business case er indleveret på ombygning af det midterste rum til ekstra cykelrum

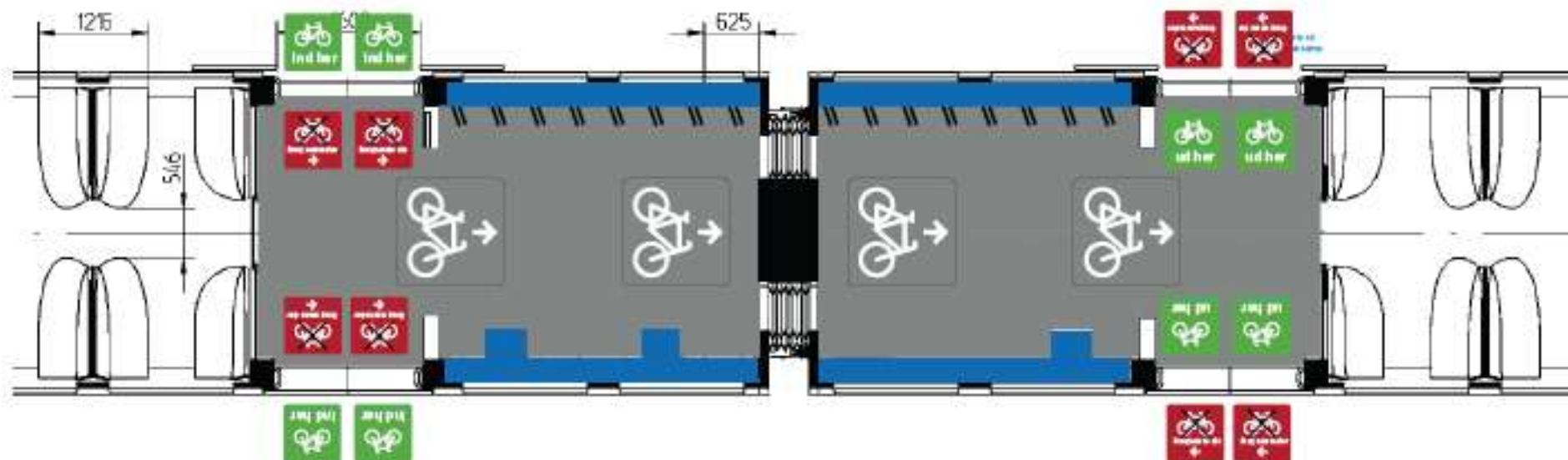
Hvordan imødekommer vi krav til kapacitet?



Hvordan imødekommer vi krav til kapacitet?



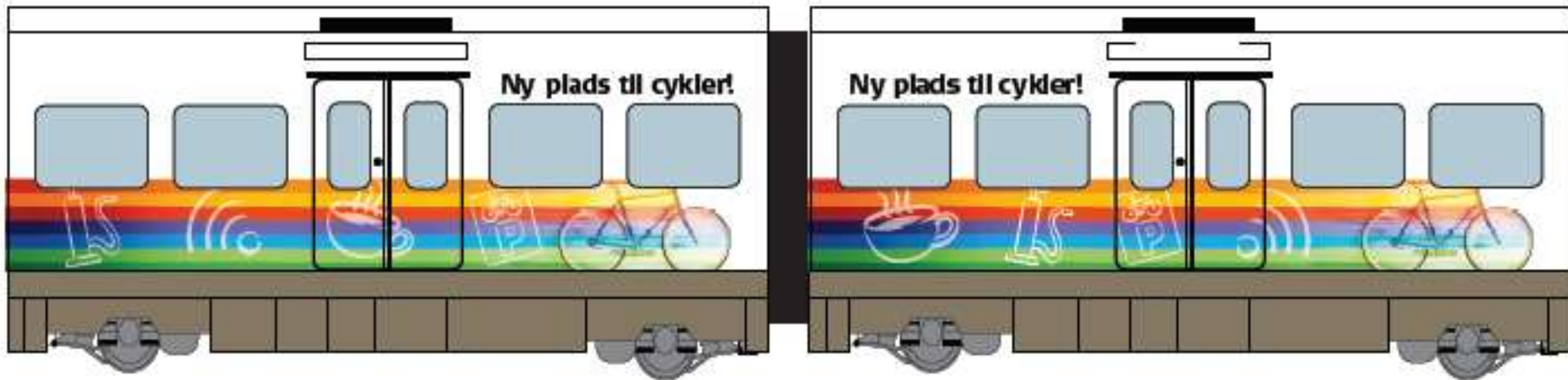
Adfærdsregulering



Hvordan imødekommer vi krav til kapacitet?



Synliggørelse af nye vogne





?