

Curriculum Vitae

Torbjörn Eriksson



Namn: Torbjörn Eriksson
Titel: VD
Telefonnr.: +46 (0)703 926904
E-post: torbjorn.eriksson@urbanet.se
Född: 1959 11 20
Natonalitet: Svensk

Nyckelkvalifikationer:

Torbjörn Eriksson (TE) har arbetat inom såväl det offentliga- såväl som det privata näringslivet. Har mestadels arbetat med *produkt- och affärsutveckling, tjänste- och kvalitetsutveckling* samt *marknadsföring/analyser* inom området trafik och hållbarhet. Huvudinriktningen har under åren varit och är att utveckla tjänster och produkter som möter konsumenters/slutkundens behov.

Under åren har TE varit produktchef inom SJ, marknadschef på Svenska Lokaltrafikföreningen, affärsområdeschef på Ipsos, produktchef Nobina och fr o m 2012, VD på Urbanet AB.

Översikt Anställningar:

2012 07 och framåt	Urbanet Analys AB, VD/ konsult
2011 – 2012	Eriksson-Lindvall Förändringsstöd AB
2009 – 2011	Nobina/ Produktchef
2004 – 2009	Ipsos, fr o m 2007, Business Unit Manager/ Public Affairs (Affärsomr. chef)
1996 – 2003	Eget företag/ TEM AB
1991 – 1995	Svenska Lokaltrafik föreningen (Svensk kollektivtrafik), Marknadschef
1986 – 1991	SJ Persontrafik (HK), Marknadsanalytiker/ produktchef

Utbildning

1980-1986, Uppsala Universitet,
Studier företagsekonomi, statistik, nationalekonomi, ekonomisk historia etc.

Språk

Svenska som modersmål, läser, talar och skriver engelska mycket bra

Publikationer (utöver konsultrapporter):

- **Slutrapport, Affärsmässighet & kulturförändring**, ett delprojekt inom det nationella projektet Koll Framåt (2007), Prof. Bo Enquist, Karlstad Universitet och Torbjörn Eriksson, TEM AB
- **Smartare Kommunikation för hållbara färdmedel**, VTI rapport 596/ 2007, Sonja Forward/ Torbjörn Eriksson
- **Kollektivtrafikens marknadspotential** - hinder och möjligheter för kollektivtrafiken att öka resandet, en förstudie där problem och möjligheter för kollektivtrafikbranschen diskuteras utifrån ett organisations- och marknadsföringsperspektiv, Slutrapport VINNOVA, (2005), Eriksson/ Nergård m.fl

- **Analys av kollektivtrafikens arbete med marknadsanalyser och marknadsföring**, Kollektivtrafikkommittén, nationell utredning (SOU), Näringsdepartement (2004).
- **Kommunikation - ett viktigt verktyg för att öka gång/cykel- och kollektiva resor**, delrapport inom EU-projektet INPHORMM/ Torbjörn Eriksson, Marie Lindvall (1999)
- **"Vad är en bra Trafikhuvudman"**, (How could you define a good a PTA?), KFB-rapport 2000:4
- **Kollektivtrafikforskningens klara resultat**, KFB rapport 2000:1, Mats Börjesson/ Torbjörn Eriksson

Expert- och utbildningsuppdrag

TE anlitas regelbundet som expert och föreläsare i olika sammanhang, några exempel:

- **Återkommande föreläsningar/ seminarieledare på uppdrag av LTH / K2** uppdragsutbildningar, Lunds Universitet, Prof Bengt Holmberg och Helena Svesson K2 (2015 och framåt). Regelbundet under senaste 10 åren.
- **VTI, ett flertal gånger, senast januari 2015**, avseende dels prissättning och resvanor, dels över hur "Framtida incitament måste kopplas till produktens konkurrenskraft och förutsättningar".
- **Svensk kollektivtrafik konferenser/ kongresser**. Senast nov 2014, avseende nya resmönster och taxor "har månadskortet spelat ut sin roll".
- **SKL, utbildningsdag feb 2012**, för styrelseledamöter i landets olika regionala kollektivtrafik myndigheter, föreläsning avseende incitamentsformer och behov av en starkare kundorientering.
- **Stadsbyggnadsdagarna Nyköping**, 2013 02 07, Planerar vi kollektivtrafiken som folk egentligen vill ha den?
- **Rogaland fylkeskommune (Stavanger)**, juni 2013, "How to build a brand in Public Transport", ett Internationellt projekt EPTA - European Public Transport Authorities.

Kort om uppdrag

Åren 2013-16

har TE/ Urbanet genomfört en rad av analyser av Kollektivtrafik (stads- och regiontrafik) runt om i landet – med tyngdpunkt i de tre storstadsområden, Stor Stockholm, Skåne och Västra Götaland – på uppdrag av ett par stora operatörer i samband med upphandlingar inom buss- och järnvägstrafik.

Trafikutveckling och marknadsförutsättningar (inkl ekonomi och effektivitet)

- **Internationella Operatörer** - på uppdrag i samband med större upphandlingar har Urbanet analyserat marknadsförutsättningar, produktutveckling, gjort prognoser kopplade till kalkyler och marknads- och kvalitetsdokument.
 - Större tågupphandling, hösten 2016 - (uppdragsgivare hemlig - upphandling pågår)
 - Analys av Stockholms pendeltåg (2015), analys fokuserade även på tillgänglighet, nöjd kund index/ varumärkes utveckling
 - Analys av Stockholms innerstads-busstrafik (2014), upphandling E22, Urbanet utvecklade tillsammans med uppdragsgivare ett helt nytt linje-nät i anbudshandlingarna.
 - Analyserat stora delar av stads- och regiontrafiken med buss i Skåne (2012-2014) med fokus på stadstrafik i Malmö/ Helsingborg, Lund, samt Söderslätt
 - Analyserat Öresundståg system (2012/13)

Samt diverse marknadsanalyser med fokus på marknadsförutsättningar och framtida affärspotential kopplat till olika incitamentsmodeller -

- Borås stadstrafik (2013)
- Regionaltrafik Skaraborg/ Stadstrafik Skövde (2013)
- Region- och stadstrafik Dalarna (2013)
- Kompletterande analyser, SL kontrakt E20 block 1 +2 (2013)

Regionala Kollektivtrafik Myndigheter (RKM)

- **RKM Kalmar Länstrafik** (2013), genomlysning av all busstrafik i länet med fokus på nulägesituation (konkurrenskraft/ ekonomi) och åtgärder för resandeutveckling och kostnadseffektivitet
- **RKM Dalarna/ Dalatrafik** (2013), genomlysning av all busstrafik i länet med fokus på nulägesituation (konkurrenskraft/ ekonomi) och åtgärder för resandeutveckling och kostnadseffektivitet.
- **RKM Uppsala/UL** (2013 - 2016), Analyser med fokus på nulägesituation och marknadsförutsättningar. Vilka åtgärder krävs för att öka resandet, marknadsunderlaget, effektiviteten i trafiken effektiv?
 - Potential för nya stationer och ökat resande med tåg längs Salabana (2015), analys med fokus på vilka resandevolymer som krävs för att nya stationer med uppehåll skall byggas
 - Stadsbussarna Uppsala 2014, inkl fördjupad studie Bälinge
 - Regionala busstrafiken - de större stråken (2014)
 - AROS-stråket, Uppsala - Enköping - Västerås (2013)
 - Lokal tidsvärdestudie Uppsala stadstrafik (2013)- studie med fokus på invånarnas tidsvärde och preferenser för framtida investeringar/ åtgärder
- **RKM Hallandstrafiken**, Halmstad stadstrafik (2013) genomlysning med fokus på konkurrenskraften och potentialen att inom befintliga ramar öka resandet
- **Region Jämtland**, analys- och genomlysning av stadstrafiken Östersund och regiontrafiken i Jämtlands län (2014)
- **Luleå lokaltrafik** (2014), genomlysning av stadstrafiken Luleå Lokaltrafik, fokus på konkurrenskraft och potential att öka resandet inom befintliga ramar
- **Karlstadsbuss** (2012), genomlysning av stadsbussarnas linjenät och analys av konkurrenskraft gentemot bil

Pris och intäktsanalyser

- **Flygbussarna AB/ Transdev**, (2016) koncept test av ny produkt, Arlanda-shuttlebus, resor till/ fr Arlanda-region Stockholm
 - SP (Stated Preference)-studie med fokus på produktens pris och marknadspotential för olika segment. Analys av de olika konkurrenternas styrkor och svagheter för resor till/ fr Arlanda (Arlanda-Express, taxi, egen bil och flygbussarna) samt olika geografiska förutsättningar avseende restider/ marknadstäckning m.m.
- **RKM Kalmar länstrafik** - 2015/16, förslag till ny prisstruktur för hela länet samt koncept-test (aug 2016) genom SP-studie där pris-systemet testades på ett urval av läns-invånarna, betalningsvilja, resandevolymer m.m.
- **RKM Dalatrafik** (2016), Pris-taxeutredning med syfte att minska underskottet och öka resandet
- **RKM Värmland** (2016), genomlysning av resande och intäktsmöjligheter i hela länet
- **Karlstadsbuss** (2016), analys av intäkter och kostnader med förslag ny prisstruktur
- **RKM Västernorrland** (2013), genomlysning av hela länet med fokus på befintligt prissystem "best price" med förslag till alternativa lösningar och effekter på intäkter och resandevolymer.
- **RKM Dalatrafik** (2014) - Analys & studie av möjligheterna att öka intäkterna

Kontrakts- och avtalsfrågor

TE har stor erfarenhet av att arbeta med kontrakts-och avtalsfrågor. TE har bl.a. som Produktchef på Nobina deltagit i stora upphandlingar som inte bara handlar om produktionsvolymer utan också analyserat effekter av olika incitament. Exempelvis - nettoavtal, ersättning per påstigande, ersättning för nöjda kunder/ bonus för övergripande nöjdhet/ kvalitetsarbete kopplat till leveranssäkerhet etc.

Urbanet har genomfört studier/ projekt där TE deltagit -

- **RKM Örebro (2016)**, förstudie Örebro stadsbussar. Vilka effekter kan förväntas på resandevolym, ekonomi och effektivitet om nya former av incitament införs med ökad frihetsgrad för operatören. Samt att ersättningsnivå kan/bör förändras avseende hur ersättningen fördelas på fast- respektive rörlig.
- **Väst-telemark (2013)**, Utredning av vilka kontraktsformer som passar Fylket bäst utifrån marknadsförutsättningar och kostnadsnivåer.
- **SKYSS (2013)**, förslag till utformning av kontrakt- och ersättningsnivåer i Hordaland fylke.

Se dessutom TE/Urbanets arbete med de internationella operatörerna där analyser av resande/intäkter och förutsättningarna har kopplats hårt till kontraktets utformning.

Nobina, 2009- 2011

Nobina är Sveriges största Bussoperatörer med kontrakt runt om i landet samt även Danmark, Norge och Finland. Som produktchef på Nobina ansvarade TE för bl.a. (några exempel) –

- Trafik & marknadsbedömningar inför upphandlingar
- Effektivare och resurssnålare kollektivtrafik – trafikanalyser/ resurser
- Ökat resande & ökad kundnöjdhet i avtal/ trafikområden där resande och kvalitetsincitament var inbyggt i kontrakt mellan THM och Nobina
 - Ökad komfort ombord – rutiner för att säkerställa en positiv upplevelse av resan
 - Förarens betydelse
- Utvecklade marknadsanalys funktionen med färdiga mätverktyg för olika situationer (kvalitet/ upplevelse/ resvanor/ varumärke (reputation)
- Deltog i Nobina koncernens övergripande processarbete, ansvarade för Marknadsföringsprocessen samt deltog i Produktutvecklingsprocessen

Ipsos Sweden, 2004 – 2009

Ipsos, ett av Sveriges största marknadsundersöknings/ analys företag. Arbetet inom en global koncern med många internationella projekt och modeller/ metoder är mycket utvecklande. Under åren på Ipsos fick TE en djup inblick i och kunskap om vilka metoder och angreppssätt som kan och bör tillämpas i olika situationer och kunders utgångsläge.

- TE (tillsammans med kollega), ansvarade för två nationella undersöknings-barometrar inom kollektivtrafiken, dels den nationella kundnöjdhetsmätningen som alla s.k. RKM deltog i, dels undersökningen avseende anropsstyrd trafik (färdtjänst och sjukresor). Syftet med barometrarna var att skapa ett instrument som kontinuerligt mäter kundernas upplevelse och samtidigt var ett levande benchmarking verktyg. Mätningen genomförs (fortfarande) varje månad och fångar skiftningar i marknaden gällande beteende och attityder.
- Utöver ovan två ansvarade TE fr o m 2007 även för den s.k. landstingsbarometer som mätte svenska folkets syn på & upplevelse av sjukvården inom alla landsting.
- Som Bussiness Unit Manager (fr o m 2007) var TE ansvarig för resultatenheten Public Affairs inkl personal ansvar.
- Under åren genomfördes att antal uppdrag/ analyser gentemot såväl företag/ organisationer inom trafik som övriga organisationer med behov av att veta mer om sin marknad. Exempel på analyser/ metoder som använts/ erfarenhet av:
 - Kundnöjdhetsmätningar (via webb/ telefon/ brev/ intervjuer)
 - Resvaneundersökningar – en resvaneundersökning, skall förutom att beskriva genomförda resor, även kunna förklara varför individen valde använt färdmedel, samt uppskatta marknadspotentialen.
 - Kvalitativa undersökningar som fokusgrupper och individuella intervjuer
 - Segmenteringsstudier
 - Opinionsmätningar

- Varumärkets styrka & svagheter samt modeller för mäta och definiera lojalitet

Eget företag 1996 - 2003

Nedan några exempel på olika projekt och inriktningar som TE genomförde under perioden, gentemot kommuner och kollektivtrafik organisationer:

- **Modellortsprojekt Sundsvall**, Projektsekreterare och samt ansvarig för delprojekt "kund och marknad". KFB satsade rejält med resurser på två städer i Sverige, vars syfte var att fungera som Modellorter för framtida städer och satsningar på kollektivtrafik (Jönköping var den andra staden), 1996 – 1998.
- **Gävle kommun - Gävle Cykelstad**, konsult 1997 – 2003, designade studier, marknadsanalyser, informationssystem och tidtabeller (design/ lay-out m.m.), direktmarknadsföringsprojekt.
- **Luleå kommun, Luleå lokaltrafik AB**, 2001 - 2010, konsult fokus på Marknadsanalyser/ design av kampanjer/ utvecklad affärs- och marknadsplan/ linjenät m.m. (*Luleå kommun hade av alla kollektivtrafik i Sverige under åren, de mest nöjda kunderna i landet*)
- **Vägverket, Utveckling av strategier för cykling i Svenska städer**, (1998)
- **Vägverket – region Syd-Öst, kommunikationsplan samåkning/ bilpooler**
- **Framtagande av affärs- och marknadsplaner** innehållande seminarier med Ledningsgrupper och personal, ägare/ politiker m.m. för ett antal Länstrafikbolag/ THM runt om i landet, 2000 – 2008,
 - **LT i Norrbotten/ Kalmar LT/ Karlstadsbuss/ Jämtland**

Internationella projekt –

- **EU-project INPHORMM** (Information, publicity helping the objective to reduce motorised mobility). Europe with the aim to draw conclusions on how to build up good campaigns. The Transport studies group, University of Westminster, London, coordinated the project. 1996 – 1998,
- **EU project TAPESTRY**, Travel Awareness Publicity and Education supporting a Sustainable Transport StRategY. 2000-2003 (se publication med Sonja Forward där delar av rapporten bygger på slutsatser från projektet).

Nationella utredningar

TE har som expert deltagit i två nationella utredningar om framtidens kollektivtrafik.

- **Koll framåt**, (2006/07) Regeringen hade gett Vägverket och Banverket i uppdrag att utreda hur kollektivtrafiken kan utvecklas på ett mer kundfokuserat och kostnadseffektivt sätt. TE ansvarade tillsammans med Prof. Bo Enquist, Karlstads Universitet för delområde – affärsmässighet och ny kultur.
- **Kollektivtrafikkommittén**, (2004) Näringsdepartementet anlidade TE för en analys av hur (bra/ dåligt) kollektivtrafiken i landet THM och operatörer arbetade med
 - dels marknadsföring i ett större perspektiv d v s analyserna studerade produktutveckling, marknadsföring och försäljning, underlag i termer av analyser/ undersökningar.
 - dels i en jämförelse med andra externa kunddrivna branscher och företag