

Kvikkas AS
v/ Kristoffer Fausa
Postboks 7967 Spjelkavika
6022 Ålesund
Kristoffer.fausa@kvikkas.no

Ålesund, 06.11.2016

Samferdselsdepartementet
att: Christina Christensen, Randi Hovde og Heidi Kvalvåg
Postboks 8010 Dep, 0030 Oslo
Christina.Christensen@sd.dep.no
Randi.Hovde@sd.dep.no
Heidi.Kvalvag@sd.dep.no

Oppsummering distribusjon av lørdagsaviser til abonnenter lørdag 05.11.2016 – Kvikkas.

Lørdag 05.11.2016 trådte konsesjonen tildelt Kvikkas AS av Samferdselsdepartementet i kraft og i underkant av 600 personer var involvert i distribusjonen av aviser over hele Norge. Kvikkas sier seg ikke fornøyd med oppstarten og ser at alle parter sammen må jobbe effektivt for å forbedre leveranse kvaliteten.

Oversikt:

Grunnet mangler i digital info mottatt måtte størsteparten av avisene distribueres etter manuelle lister. Oversikten under kan derfor ha avvik.

Antall aviser innmeldt (lastet opp i vår portal)	77 682
Datakvalitet (%-vis andel av innmeldte abonnenter med tilstrekkelig adresseinformasjon)	33,93 %
Leveringskvalitet Nord-Norge (manuelt anslag)	I overkant av 90 %
Leveringskvalitet Sør-Norge (manuelt anslag)	I overkant av 80 %
Total leveringskvalitet (manuelt anslag)	Ca 84 %
Leveringskvalitet ved korrekte digitale abb.lister slik at app (digital rutebok) kunne benyttes, landsgjennomsnitt	96,31 %

Logistikkoperasjon – Ressurskapasitet.

Operasjonelt var ressurskapasiteten tilfredsstillende og ekstra biler og bud var tilgjengelig ved alle våre innleveringspunkter. 14 bud vil byttes ut og vi vil bemanne noe opp i Sør-Norge. Alle var innforstått med at overraskelser ville dukke opp og at vi skulle levere de avisene vi mottok etter beste evne, selv om vi de var utenfor vårt dekningsområde. Dette skjedde i noen sentrale strøk. Vi fikk distribuert det meste ved å sette opp ekstrabiler.

Logistikkoperasjon – IKT.

Datakvaliteten på innkomne abonnementslister inkl DI var på 33,93 % (se eget vedlegg). Korrekt data sikrer treff i systemer og digital rutebok og gjør det mulig for avisbudene å distribuere etter digital rutebok. Samferdselsdepartementet har blitt informert fortløpende vedr utfordringene rundt å få inn korrekte data. Kvikkas og Norpost utarbeidet fredag kveld manuelle kjørelister til budene.

Utfordringer ved lav datakvalitet:

1. Abonnenter som ikke har en komplett gateadresse; gatenavn og husnr. Disse får man ikke treff på når man matcher mot Matrikkelen.
2. Feil adresse, det kan være feilstavet adresse, adresse som ikke eksisterer eller at det ikke er samsvar mellom adressen og postnummeret, altså at adressen ikke finnes på postnummeret som er oppført på abonnenten.

Denne type utfordringer har man vært klar over hele veien og Kvikkas har bistått avisene, og spesielt DI, slik at de har kunnet rette opp dette før første distribusjon. Dette er avgjørende for å sikre distribusjonen. Feil har blitt påpekt til DI ila helgen, og det er avtalt et separat møte med DI til uken.

Årsaker til lav leveringskvalitet.

- Avisene valgte å ikke signere kontrakt med Kvikkas før siste uke før oppstart. Dette har medført forsinkelser mtp abb.lister. Kvikkas har hele tiden vært innstilt på å distribuere for alle aktørene og operasjonelt sett var man klar for oppdraget. Bilene og budene har vært klare en god stund. Et eksempel er en avis signerte kontrakt noen dager før og uten å sende abb.liste mottok vi 500 aviser fra dem. Mesteparten ble distribuert.
- Noe usikkerhet rundt faktisk dekningsområde. Dette medførte at man mottok aviser til områder vi ikke har på eksisterende dekningsliste.
- Lav datakvalitet medførte at man ikke kunne distribuere etter digital rutebok. Kvikkas fikk beskjed i møte med DI 15.09.2016 at DI ikke ville forsyne Kvikkas med digitale lister. Kvikkas gjorde så IKT-endringer. Medio oktober fikk Kvikkas kontrabeskjed og DI kom på banen igjen. Dette samarbeidet burde vi kommet i gang med mye tidligere. (Dialogen med DI er nå effektiv og begge parter har samme endemål.) Dette medførte blant annet til at:
 - Ca 2000 abonnenter ble lagt inn 2 ganger, altså med levering av 2 aviser. Dette medførte at der ikke var nok aviser til tilsvarende antall abonnenter.
 - I filen fra DI var også noen av Medieconnect (Klassekampen, Nationen, Vårt Land, Finansavisen) sine abonnenter. Vårt system var ikke rigget for at DI også skulle sende filer for aviser de ikke distribuerte. Dette medførte at filen fra DI overskrev filen fra Medieconnect i våre system, og listene som Medieconnect lastet opp ble slettet. Dette er noe Kvikkas vil jobbe med for å rette opp til neste helg. Storparten av avisene fra Medieconnect ble distribuert siden de var navnet, men de var ikke representert verken i digital rutebok eller på manuelle lister.
- Ikke riktig antall aviser levert til de ulike innleveringspunktene.
- Avisene fra trykkeriet i Harstad ankom Innleveringspunkt i Alta kl 05:30, 1 time etter fristen. Det medførte at de rutene som skulle lengst ut på distriktet ikke kunne vente. De ble distribuert i sentrale strøk.
- Widerøe 40 min forsinket til Mo i Rana.
- 14 av våre bud gjorde ikke en god nok jobb og vil byttes ut. Samt en del nye rutiner som skulle implementeres.
- Noen utfordringer med kraftig snøfall i Sør-Norge.

Prioriteringer de neste ukene.

- Datakvalitet – Møte DI.
- Avklaring dekningsområde.
- Operasjonelle justeringer. Erstatte bud, samt forbedre rutiner internt.
- Tett dialog med trykkeriene slik at riktig antall leveres korrekt innleveringspunkt.

Kvikkas sitter igjen med en ambivalent opplevelse av første distribusjonsdag. Det er godt å være i gang med distribusjonen, mannskapet vårt har jobbet hardt, var godt forberedt og er meget positivt innstilt, samtidig som IKT-utfordringene medførte at leveringskvalitet av ypperste klasse var ugjennomførbar. Dialogen med avisene og DI er nå positiv og vi opplever at alle parter er opptatt av å jobbe effektivt og tett sammen for å sikre at alle abonnenter skal motta sine aviser.

Med vennlig hilsen,

For Kvikkas AS
Kristoffer Fausa
Markedssjef og Prosjektansvarlig Lørdagsavisene