

Stillings- og kompetenceprofil

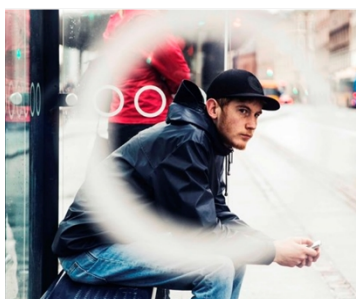


Kommerciel direktør

Kunder og Kommunikation

Trafikselskabet Movia

November 2023



Opdragsgiver

Trafikselskabet Movia

Adresse	Trafikselskabet Movia Gammel Køge Landevej 3 2500 Valby Tlf. 36 13 14 00 www.moviatrafik.dk
Stilling	Kommerciel direktør
Refererer til	Administrerende direktør
Ansættelsesforhold	Lønniveauet vil blive forhandlet efter cheftalen og personlige kompetencer Tiltrædelse: 1. marts 2024 eller snarest derefter
Yderligere oplysninger	Kan fås ved henvendelse til: Administrerende direktør, Dorthe Nøhr Pedersen Tlf.: 20 81 61 37 eller Lars Muusmann, MUUSMANN A/S Tlf. 40 76 72 27
Ansøgningsfrist	Onsdag den 10. januar 2024 kl. 23.59
Processens forløb	Der er planlagt følgende forløb for rekrutteringen, som ansøgere bedes notere, idet der ikke kan påregnes afvigelser herfra. 1. samtaler: mandag den 15. januar 2024 Test: torsdag den 18. januar 2024 2. samtaler: onsdag den 24. januar 2024

Indledning

Kollektiv transport er en del af den offentlige velfærd. De fleste af os har en holdning til kollektiv transport, og rigtig mange er meget afhængige af den for at få deres hverdag og sociale liv til at hænge sammen. I Movia arbejder vi for at sikre god og klimavenlig mobilitet overalt på Sjælland, så den kollektive transport kan være et attraktivt valg på tværs af transportformer. Man skal kunne bo og arbejde i hele den sjællandske geografi.

Movia er grundlæggende inde i en god udvikling. Virksomheden har gennem de seneste år styrket sit image og NPS-score, og styrket sit kommercielle fokus, herunder med etablering af et kommercielt område i 2020, og med fokus på fælles produktudvikling i sektoren. Den kollektive transport har generelt fået færre kunder under og efter coronanedlukningerne, men Movia har formået at fastholde 90 pct. af kunderne og har undgået meget store servicetilpasninger i forbindelse med inflation og fordyrelser af den kollektive transportservice. I de senere år er der også skabt en tydeligere brandingposition på markedet. Endelig er Movia langt med den grønne omstilling, særligt med busserne hvor 49 pct. af Movias bustrafik ultimo 2024 vil køre på el.

Movias kommercielle direktør har sagt ja til et job som administrerende direktør i Andel Energi, så derfor søger Movia efter en ny kommerciel direktør med ansvar for Kunder og Kommunikation, som kan sætte sig i spidsen for det næste ryk, så vi kan styrke serviceringen af vores kunder med klar kommunikation og stærke digitale løsninger.

Direktørens profil

Direktøren skal have en strategisk og udviklingsorienteret tilgang til opgaveløsningen, hvor visioner og målsætninger omsættes til konkrete initiativer og aktiviteter, der skaber nye resultater. Det nye direktionsmedlem skal i høj grad være samarbejds- og partnerskabsorienteret og drevet af at skabe resultater sammen med andre – og andre fagligheder. Både indadtil i virksomheden og udadtil i forhold til Movias mange interessenter.

I et strategisk perspektiv skal direktøren kunne identificere udviklingstendenser og nye muligheder på det kommercielle og kommunikationsmæssige og digitale område og omsætte det til fælles viden i virksomheden og sektoren samtidig med, at mulighederne i markedet udnyttes. Forretningsforståelsen skal derfor være tydelig, idet forretningsenhedens indsatser har stor betydning for Movias resultater.

Direktøren skal være i stand til at formidle Movias ambitioner både internt i organisationen og eksternt på en involverende måde. Direktøren skal have gode formidlingsevner og være inviterende og inkluderende i sin ledelsesstil. Direktøren forventes at udvise respekt for de mange fagligheder internt i Movia samt for de kommunale og regionale ejere.

Direktøren har det overordnede ansvar for Movias kommercielle, kommunikative og kundeorienterede aktiviteter, og for virksomhedens arbejde med at udvikle og tilpasse digitale løsninger.

Opgavebeskrivelse

Der søges en dygtig og inspirerende direktør, der formår at etablere et godt samarbejde med sine ledere. Direktøren skal kunne sætte alle kompetencer relevant i spil for at sikre stabil drift og udviklingskapacitet i forretningsenheden, og direktøren skal udstråle energi, drive og handlekraft med henblik på at sikre den strategiske og kommercielle fremdrift for alle områder. Direktøren skal praktisere en værdidrevet ledelsesstil og kunne skabe følgeskab.

Det er en særlig disciplin at skabe kommercielle resultater i en politisk kontekst. Direktøren skal kunne se og udnytte de styrker og fordele, der er i samspillet med det politiske ejerskab og sektorens mange interesser, hvor Movia er en virksomhed, som leverer samfundskritiske velfærdsydelser af meget stor betydning for over halvdelen af den danske befolkning, erhvervslivet og hele kultur- og oplevelsesindustrien.

Direktøren skal være forretnings- og serviceorienteret og naturligt sætte Movias ejere – kommuner og regioner – samt kunder i centrum for opgaveløsningen. Det er en fordel med indsigt i rammer og vilkår for opgaveløsning i en politisk styret organisation, idet opgavevaretagelsen ofte indføres i et terræn af forskelligartede interesser. Evnen til at fungere som både rådgiver og myndighed samt balancere tekniske og politiske problemstillinger er derfor vigtig.

Movia skal kapitalisere på potentielle serviceudvidelser herunder nye mobilitetsprodukter og via samarbejder, som skal udvikles og brandes, så Movia får værdi af det, og kundeloyaliteten skal styrkes yderligere. Data og kundeindsigter skal bringes i anvendelse på tværs af organisationen, i DOT, som er et samarbejde mellem DSB og Metroselskabet, og i sektoren generelt. Movia skal fortsætte den strategiske indsats på trafikinformationsområdet, så virksomheden i en bredere kontekst kan servicere kunderne med trafikinformation, særligt livebaseret og personlig trafikinformation.

I de fleste af Movias aktiviteter er IT og teknologi et afgørende element, hvor det er vigtigt at være skarpe på forretnings/kundebehov og teknologiske muligheder. En stor opgave for KOK (Kunder og Kommunikation) bliver at rejsekort og rejseplan fortsætter på et godt spor sammen med kolleger i branchen. Det er også vigtigt at få godt styr på både de digitale og de ikke digitale kunder.

IT har ansvar for samarbejdet med eksterne IT-leverandører, fx Flexdanmark og Rejsekort og Rejseplan A/S, og IT leverer administrative og faglige systemer til alle enheder i Movia. IT skal i samarbejde med øvrige forretningsenheder i Movia sikre IT – og GDPR-sikkerhed for både ansatte og kunder. Herudover har IT ansvar for arbejdet med at servicere Movia som en god arbejdsplads, så vi kan drive virksomheden sikkert og effektivt, og så medarbejdere oplever Movia som moderne og ansvarlig.

Alle har en holdning til offentlig transport, og Movia er som Danmarks største mobilitetsselskab ofte i medierne. Movia skal fastholde en stærk kommunikationsindsats – både på det strategiske, taktiske og operationelle niveau og skal kunne vedblive med at servicere pressen professionelt, for at bevare ”license to operate” i markedet.

På virksomhedsniveau får den nye direktør også en vigtig opgave i at arbejde med Movias strategi i samarbejde med den øvrige direktion. Det er direktørens opgave at være faglig sparringspartner og direkte personaleleder for forretningsenhedens tre erfarne områdechefer: Kommerciel, Kommunikation og Information samt IT.

Ansvarsområder

- Alle kundeorienterede aktiviteter; salg, service, marketing, kommunikation og digitalisering (herunder kunde-, kanal- og produktstrategier)
- Sikre innovation og udvikling af serviceoplevelser, relevante billetprodukter, salgskanaler og konceptudvikling, som balancerer det kommercielle og sociale aspekt – nu og over tid i takt med den digitale/teknologiske tilpasning og udvikling
- Sikre en effektiv og attraktiv salgs- og serviceorganisation, hvor processer og løbende udvikling forbedres blandt andet ved hjælp af indsigt i customer journeys og udnyttelse af data og teknologi
- Sikre strategisk fremdrift i formidlingen af trafikinformation, så det ikke udgør en kudekritisk barriere for brug af kollektiv transport
- Sikre kommunikations- og presseindsatsen
- Sikre at Movia kan levere IT-leverancer og IT-projekter til forretningen og øvrige samarbejdspartnere i sektoren, som der deles data med
- Bidrage til at samarbejdet med DSB, Metro og Rejsekort-Rejseplanselskabet i fællesskab udvikler attraktive mobilitetsløsninger for kunderne.
- Sikre en attraktiv forretningsenhed med stærke kompetencemiljøer – og med muligheder for medarbejdernes personlige udvikling

Faglige erfaringer og kompetencer

Den ideelle kandidat har igennem sit professionelle virke erhvervet sig følgende faglige erfaringer og kompetencer:

- Relevant akademisk baggrund
- Erfaring med strategi- og forretningsudvikling og gerne erfaring med konceptualisering, eksempelvis fra ansættelse i den private sektor
- Dokumenterede resultater med kommerciel drift, produktstyring, kunderejser – gerne inden for rejse- eller oplevelsesindustrien
- Erfaring med at udvikle og drive en datadrevet salgs- og serviceorganisation
- Solid ledelseserfaring og evne til at skabe følgeskab gennem motivation, inspiration og inkluderende ledelse, herunder ledelse af ledere og/eller ledelse i netværk
- Gerne erfaring fra bestyrelsesarbejde
- Kommunikationserfaring – gerne operationel erfaring med pressehåndtering
- Forretningsorienteret med sans for at tiltrække digitale kunder på kort og langt sigt i et transportmarked under stor forandring
- Indblik i arbejdet med intern kommunikation og brobygning på en stor arbejdsplads, der rummer mange forskellige faggrupper
- Det vil være en fordel, hvis direktøren også har erfaring med ”talsmandsrollen” og kan lide at have dialog med pressen
- Organisatorisk overblik og god forståelse for at arbejde i en politisk ledet virksomhed

Personlige kompetencer

- Være dygtig til ledelse, herunder at lede på tværs og tænke én organisation samt kunne indgå i en direktion og ledergruppe på en konstruktiv måde

- Kunne skabe følgeskab, klarhed og fællesskab om den strategiske linje
- Åben, delegerende og dialogbaseret ledelsesstil
- Uformel ledelsesstil med god personlig gennemslagskraft og forstår at udvikle en forretnings- og salgsorienteret kultur
- God til relationer og netværk og lægger vægt på samarbejde
- Gode samarbejdsevner, stærk skriftlig og mundtlig formuleringsevne
- Deler succeser – internt i Movia og udadtil i sektoren
- Vant til at navigere i en politisk styret organisation og har solid administrativ, politisk og strategisk forståelse

Om Movia

Movia er Danmarks største mobilitetsselskab med en samlet økonomi på knap 5 mia. kroner om året, heraf ca. 2 mia. kr. i indtægter. Vi servicerer godt 210 mio. kunder hvert år i vores busser, lokaltog og flextrafik. Movias mobilitetsaktiviteter dækker hele Sjælland og øerne, hvor knap 80 pct. af den kollektive transport i Danmark afvikles. Movia ejer 75 pct. af Lokaltog A/S, som står for al lokalbanetrafik på Sjælland og er Danmarks næststørste jernbaneoperatør.

Movia ejer 30 pct. af Rejsekort og Rejseplan A/S og tager aktivt ejerskab til selskabet og den kommende strategi med at udvikle en national Mobility As A Service App (MaaS) til planlagt introduktion i markedet fra 2024. Den første landsdækkende rejsekort- og rejseplanejede app er lanceret i august 2023. Movia er også en aktiv del af DOT – Din Offentlige Transport, som er et lovpligtigt kundevendt salgs-, markedsførings-, køreplans- og trafikinformationssamarbejde, som drives af Movia, DSB og Metroselskabet i forening. DOT dækker hele Sjælland og øerne. Movia ejer derudover 33 pct. af FlexDanmark sammen med de øvrige fire regionale trafikselskaber i Danmark. FlexDanmark leverer den nødvendige IT-infrastruktur til planlægning af al demand-responsive mobilitet i Danmark.

Det er de 45 kommuner og 2 regioner på Sjælland og øerne, som bestiller og betaler den offentligt finansierede bus-, lokaltog- og flextrafikdrift på Sjælland. Samarbejde med kommuner og regioner, og rådgivning af vores ejere, er derfor fundamentalt i tilrettelæggelsen af den kollektive transport og udgør en væsentlig del af Movias kerneydelse. Det mobilitetsserviceniveau, som aftales med kommuner og regioner, udbyder Movia til private operatører.

Movia er derfor både et indkøbs-, udviklings- og koordinationsfællesskab.

Movia ejes af de 45 kommuner og de to regioner på Sjælland. Movias bestyrelse består af 9 medlemmer – primært borgmestre. Formandskabet består af borgmester i Hillerød, Kirsten Jensen, som er bestyrelsesformand og borgmester Gert Sørensen fra Sorø Kommune, som er næstformand.

Movia blev etableret 1. januar 2007 som et fælleskommunalt selskab som led i Kommunalreformen og er reguleret gennem ”Lov om trafikselskaber i Danmark”.

Movias mission er at *”Vi leverer sammenhængende transportløsninger, der bidrager til mobilitet og udvikling i hele det sjællandske område”*.

Vores vision er at *”Vi samarbejder for at gøre offentlig transport til et attraktivt valg på tværs af transportformer”*.

Movia beskæftiger ca. 425 årsværk. Hovedsædet er i Valby i København, og der er lokalt kontor i Herlev.

Strategi & mobilitetsplan

Movias strategi for 2023-2025 udmønter sig i tre retninger:

- Movia udvikler mobilitet overalt på Sjælland
- Movia skaber sammenhæng for alle
- Movia prioriterer bæredygtighed og innovation

Movia besluttede i 2020 en fælles mobilitetsplan med de 45 kommuner og 2 regioner i vores område. Mobilitetsplanen, som kan læses i sin helhed på vores hjemmeside, er kommunernes og regionernes aftale med hinanden om hvilke aktiviteter, der skal prioriteres i udviklingen af den kollektive mobilitet de kommende år. Planen sætter retning for Movias mobilitetsarbejde og skal understøtte arbejdet med at skabe en konkurrencedygtig kollektiv transport, vinde kunder efter coronakrisen og genetablere indtægtsstrømmene.

Den kollektive transport er udviklet de senere år med mere metro, udbygning af banenettet og nye mobilitetsløsninger som plustur mv. For at kunderne kan få værdi af den udvidede service, skal de skifte mere mellem flere transportformer undervejs på rejsen, f.eks. bus og metro eller tog og lokaltog. Servicen skal hænge sammen, så udover at sørge for gode skift er der også forventninger hos kunder, borgere og politikere om, at Movia kan lykkes med at skabe sammenhæng mellem den traditionelle kollektive transport og andre mobilitetsformer med alt fra flextrafik, samkørselsordninger, cykler og gående. Der sker også en udvikling af nye tekniske muligheder for at få skabt bedre sammenhæng i mobilitetsudbuddet. Udviklingen af en national MaaS-løsning i regi af Rejsekort-Rejseplan A/S er et særligt fokusområde. Endelig er der et behov for at skabe god sammenhæng i de politiske beslutninger, der træffes på tværs af kommuner, regioner og staten.

Det kræver gode data, god dialog og vilje til at samarbejde på tværs af myndigheder. Movia skal følge med udviklingen og arbejde i retning af, at kollektiv transport er mere end en bus eller et lokaltog i rute. Der skal fokuseres på sammenhængende mobilitet, der kan øge værdien af den kollektive transport, som kommuner og regioner beslutter for borgerne og virksomhederne på Sjælland.

Aktuelt arbejdes der med en opdatering af mobilitetsplanen, hvor der bl.a. er fokus på strategier for kundevækst. Den ny plan planlægges at være i høring i kommuner og regioner i første halvår af 2024.

Organisation og ledelse

Movia ledes af en bestyrelse, udpeget af de 45 kommuner og 2 regioner på Sjælland. Bestyrelsen består af ni medlemmer: To medlemmer fra regionerne – en fra Region Hovedstaden og en fra Region Sjælland. Den kommune, der yder det største tilskud til trafikselskabets finansiering, har ret til en plads i bestyrelsen. For Movia er det Københavns Kommune. De øvrige 44 kommuner i Movias område udpeger de resterende seks medlemmer. Bestyrelsen nykonstitueres efter kommunal- og regionsvalg. Movias bestyrelse er valgt for perioden 2022-2025 og består af:

- Kirsten Jensen, bestyrelsesformand og borgmester i Hillerød Kommune (A)
- Gert Jørgensen, næstformand og borgmester i Sorø Kommune (C)
- Yildiz Akdogan, borgerrepræsentant i Københavns Kommune (A)

- Kenneth Gøtterup, borgmester i Dragør Kommune (C)
- Bent Hansen, borgmester i Gribskov Kommune (V)
- Simon Hansen, borgmester i Guldborgsund Kommune (A)
- Erik Lund, Region Hovedstaden (C)
- Felex Pedersen, Region Sjælland (A)
- Ole Vive, borgmester i Faxe Kommune (V)

Direktionen består af administrerende direktør, Dorthe Nøhr Pedersen, plandirektør, Per Gellert, ressourcendirektør, Eskil Thuesen samt den kommercielle direktør.

Den samlede ledelse består af den administrerende direktør, de tre direktører og 13 områdechefer. Direktionen sætter de strategiske mål og sigtelinjer for Movia, og områdecheferne leder det daglige operative arbejde.

Organisering

Movias organisation består af tre forretningsenheder:

- Forretningsenheden Kunder og Kommunikation (KOK). Formålet med KOK er at sikre udvikling af Movias kommercielle aktiviteter internt og eksternt, skabe kundeventd udvikling af salgskanaler og trafikinformation og styrke sammenhæng og Movias brand gennem markedsføring og kommunikation til bestyrelse, ejere, kunder, medarbejdere, samarbejdspartnere og presse. Forretningsenheden består af tre områder med hver sin områdechef, som refererer til den kommercielle direktør. Området Kommerciel varetager virksomhedens kommercielle aktiviteter, kundecenteraktiviteter og salg, herunder betjente salgssteder. Kommerciel har den primære kontakt til Rejsekort og Rejseplan. Herudover er kundeanalyse og kundeindsigter, samt design og markedsføring tilknyttet området Kommerciel. Området Kommunikation og Information varetager blandt andet Movias eksterne kommunikation og pressehåndtering. Herudover varetager området udviklingen af Movias trafikinformation, både analog og digital information, test af ny teknologi til liveopdateret trafikinformationsbetjening. Området IT varetager drift og udvikling af IT-systemer, der understøtter driften i bus, bane og flextrafik, kunderettede IT-systemer og hele den interne drift af kontorsystemer og IT-sikkerhed. Den kommercielle direktør har det overordnede ansvar for DOT-samarbejdet samt Rejsekort-Rejseplan A/S, herunder ved bestyrelsesdeltagelse.
- Forretningsenheden Trafik og Planlægning (TOP) dækker Movias operationelle arbejde i form af planlægningsopgaver, herunder rådgivning, udvikling af mobilitetsydelser, udbud og styring af operatørkontrakter, køreplanlægning samt udvikling og drift af Movias kørselsordninger i flextrafikken. Formålet med TOP er at skabe sammenhæng mellem ejernes behov for planlægning af kollektiv transport og operatørmarkedernes effektivitet.
- Forretningsenheden Ressourcer og Drift (ROD) dækker Movias drifts- og koncernstyringsopgaver, herunder ressourcestyring og udvikling af Movias virksomhed. ROD omfatter Økonomi, Drift og HR. Formålet med ROD er at løse drifts- og koncernopgaver med høj grad af standardisering og effektivitet. RODs opgaveportefølje skal løbende markedsafprøves. Herudover er området Direktionssekretariatet tilknyttet ROD. Direktionssekretariatet varetager bestyrelses- og direktionsbetjening, opfølgning på forretningsplan, jura, strategisk indkøb, ledelsesbetjening

Movia er organiseret i en forretningsstruktur, der afspejler, at mange opgaver og ressourcer går på tværs. Movias integrator-rolle skal føre til mere tværgående samarbejde i takt med udviklingen i omverdenens forventninger til opgaveløsningen i Movia. I forretningsstrukturen kan opgaver og ressourcer efterspørges og anvendes mere dynamisk mellem områderne.

Organisationsdiagram for Movia kan ses her: [Organisationsdiagram](#)

Movias ledelsesgrundlag kan ses her: [Ledelsesgrundlag](#)

Andet

Kandidater til stillingen skal være indstillet på at gennemføre en omfattende ledelsestest hos MUUSMANN.