



Jernbaneverket

# Kunde- og trafikkinformasjon

The Departurum

Linje	Stasjon	Tidspunkt
1	Oslo	10:00
2	Oslo	10:15
3	Oslo	10:30
4	Oslo	10:45
5	Oslo	11:00
6	Oslo	11:15
7	Oslo	11:30
8	Oslo	11:45
9	Oslo	12:00
10	Oslo	12:15

Ankomst fjerntrafikk

Linje	Stasjon	Tidspunkt
1	Oslo	10:00
2	Oslo	10:15
3	Oslo	10:30
4	Oslo	10:45
5	Oslo	11:00
6	Oslo	11:15
7	Oslo	11:30
8	Oslo	11:45
9	Oslo	12:00
10	Oslo	12:15



Lysaker - Gardermoen... Avganger

Avgang	Forv.	Ankomst	Forv.	Via
11:07	11:10	11:59	-	-
11:12	-	11:47	-	-
11:18	-	12:03	-	-
12:02	-	12:07	-	-
12:27	-	-	-	-



## Ny jernbanedirektør

04.08.2008



*"Det er mye oppmerksomhet rundt jernbanen og det tolker jeg som et tegn på at den er av stor betydning for mange menneskers hverdag. Jeg skal gjøre mitt beste for at jernbanen skal fortsette å styrke sin stilling som et effektivt og miljøvennlig transportalternativ for folk og gods her i landet."*

# Våre kunder: Tog selskapene

## Tog selskaper 1. januar 2010:

- Jernbaneverket
- CargoLink AS
- CargoNet AS
- Flytoget AS
- Green Cargo AB
- Hector Rail AB
- Malmtrafikk AS
- NSB AS
- NSB Gjøvikbanen AS
- (Peterson Rail AB)
- Railcare Tåg AB
- SJ AB
- Tågåkeriet i Bergslagen AB
- Borregaard Industries Ltd
- AS Valdresbanen



# Våre kunder: De reisende

- 56 millioner reisende
- 51 millioner med NSB
- 5 millioner med Flytoget







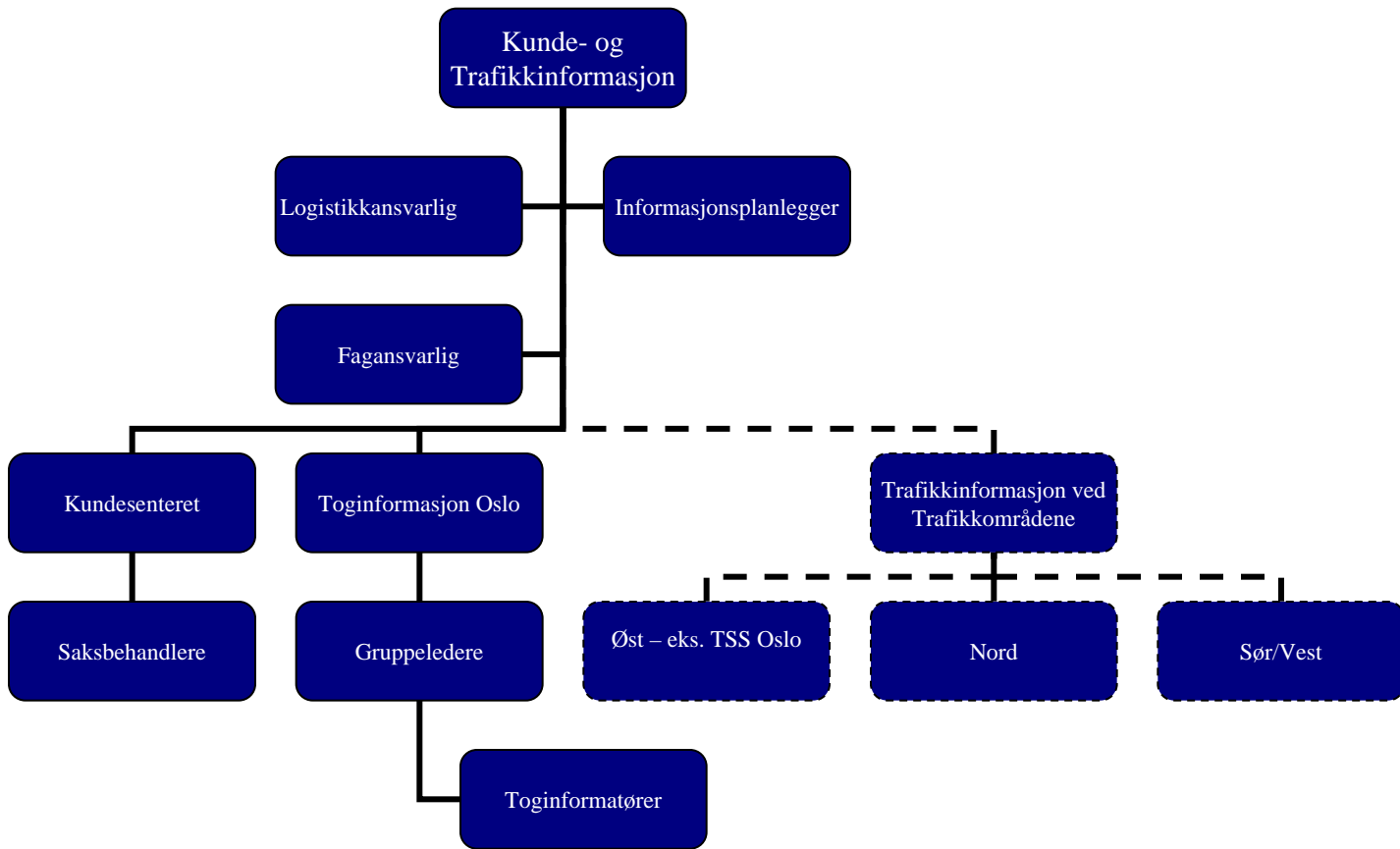
Jernbaneverket

# Våre kunder: Godstrafikk

- 3226 millioner tonn km
- Store transportører og samlastere
  - Schenker
  - Bring
  - Tollpost
  - LKAB
  - Norske skog



# Kunde- og Trafikk – ny enhet i T&M





Jernbaneverket

# Toginformasjon

- 60 toginformatorer
- Egne toginformatorer på de større sentralene med sertifisering

## Dette betyr:

- Bedre informasjon før, under og etter reisen

### Gjennom følgende medier:

- Monitorer
- Høyttalere
- Nettsider
- Mobile tjenester
- Jernbaneverkets kundesenter



# Kunde- og trafikkinformasjon 2010

45 nye stasjoner fikk monitor/anviser

119 av landets stasjoner har ved utgangen av 2010 dynamisk trafikkinformasjon.

TØ 91 stasjoner av totalt 165 = 55 %.

TN 1 stasjon av totalt 102 = 1 %.

TSV 27 stasjoner av totalt 90 = 30 %.

Totalt idriftsatt per 10.2 : 71 nye stasjoner





Jernbanelinjen

# Kundesenteret

- Kundesenteret åpnet i september 2010
- Plassert i Drammen

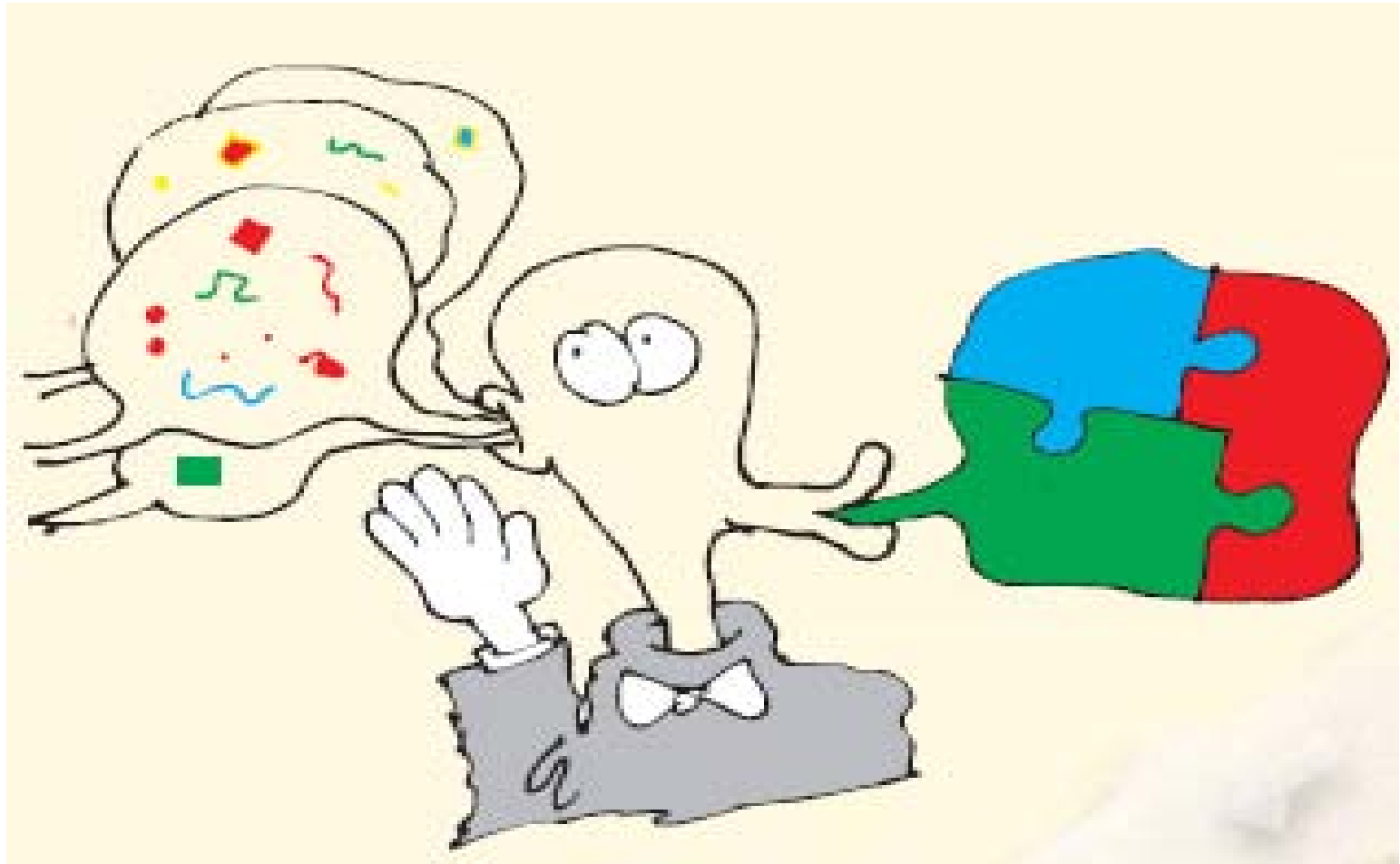
## Kundesenterets mål:

- Være Norges mest engasjerte kundesenter
- Kostnadsfritt tilbud
- Kundene skal oppleve det enkelt å komme i kontakt
- Enkelt for kunden å gi tilbakemelding
- Ett kontaktpunkt for kunden å forholde seg til

**Visjon: Mer fornøyd på skinner**



# Hva ønsker kundene?



# Hva ønsker kundene?

Informasjon om løsning, ikke bare problemet

Normal trafikk:

- *Tilgjengelig* informasjon om:
  - Er det normal togtrafikk i dag?
  - Går mitt tog som normalt?
  - Hvilket spor?
  - Jeg skal til X. Hvilket tog skal jeg ta?

Ved trafikkproblemer:

- *Konkret* informasjon om:
  - Når kommer jeg frem?
  - Hvordan?
  - Årsak og prognoser:
    - Hva er skjedd?
    - Når blir det i orden igjen?

*Kundene ønsker først og fremst god informasjon på stasjonene og i togene.*



Jernbaneverket

# Toginformasjon

Bedre informasjon før, under og etter reisen

Gjennom:

- Monitorer
- Høytalere
- Nettsider
- Mobile tjenester
- Jernbaneverkets kundesenter







# Mål og forventninger

## Kundene skal bli mer fornøyde med toginfo

- Fra dagens 58-poeng til 67 for lokaltog i normalsituasjon
- Fra dagens 74-poeng til 75 for regiontog i normalsituasjon
- **Fra dagens 30-poeng til 47 for lokaltog i avvikssituasjon**
- **Fra dagens 50-poeng til 52 for regiontog i avvikssituasjon**





# Tiltak

## Bedre infrastruktur og systemer

- Det skal utplasseres nye informasjonselementer
- Nytt evt. utbedring av PIA (PIMS)
- Informasjonsplanlegging (avvik x – 3)
- Forbedre samarbeid internt, med Bane og togselskapene for å kunne gi rask og riktig informasjon i avvikssituasjoner
- Synliggjøre kundesenter
- Øke kompetansen hos tog informatørene,
- Forbedre/utvikle rutiner og arbeidsprosesser
- Øvelser



# Viktige faktorer

- Kundefokus - fokus på leveransen
- Godt arbeidsmiljø
- Bevissthet om kulturbegrepene
- Øvelser
- Engasjerte – profesjonelle medarbeidere

# Kunde- og trafikkinformasjon 2011

Toginformatører

Kompetanse – Sertifisering og e-læring

Kundesenteret

Videreutvikle – synliggjøre – effektivisere – kundefokus

Nye stasjoner med tilgang på dynamisk informasjon.

Pri 1 (effektive stasjonsopphold)

Ferdigstille oppstartet 2010 + Asker – Gardermoen – Eidsvoll

Bytte ut alle gamle anvisere med nye – supplere med flere anvisere/monitorer (spes. Oslo S, Nationaltheatret, Skøyen og Lillestrøm)

Pri 2

Trønderbanen: Støren - Trondheim – Steinkjer

Ny teknologi for transmisjon og anviser



# Kunde- og trafikkinformasjon 2011

## Effektive stasjonsopphold (ESO)

Utnytte muligheten som ny teknologi gir til å forbedre kundetilfredsheten

- a) Atferd blant kundene som sørger for at stasjonsopphold ikke medfører forsinkelser.
- b) Kundetilfredshet gjennom profesjonell formidling av relevant trafikkinformasjon til kunden i normal og avvikssituasjoner.

Prosjektet har som målsetting å innføre bruk av sanntids informasjon om togsammensetning, vognanvisning og soneinndeling på stasjoner og holdeplasser. Prosjektet skal presentere pilot på Oslo S etter sommerstengingen 2011. Prosjektet skal også lansere ny layout for dynamisk informasjon i monitor/anvisere om trafikkavviklingen.



Jernbanelinjen



## Kundefokus





# Hvordan oppnå målene?

