



Pejlemærker for trafikinformation i fremtiden for fjern- og regionaltog

17. Maj 2010 BaneBranchen – Fra tanke til handling

banedanmark



Pejlemærker for trafikinformation i fremtiden

Temaer

- Passagerens forventninger til trafikinformation
- Hvor står vi i dag ?
- Indsatsområder – hvad gør vi ?

Banedanmarks primære ansvar

Vi er flere om ansvaret for at give trafikinformation

De oplysninger, passageren modtager på perron og station via højttalere og skærme på fjern- og regionaltogetsstationer.

Oplysninger omfatter, hvornår toget kører, perron, vognnummer, destination og andre servicemeddelelser, der vedrører togdriften

Passagerernes forventninger til trafikinformation

Hvad er den gode oplevelse



Basis information

Hvorfor er toget forsinket ?

Hvornår er jeg fremme ?

Hvad gør jeg, hvis jeg ikke når frem til tiden ?

Sammenhæng i informationen under rejsen

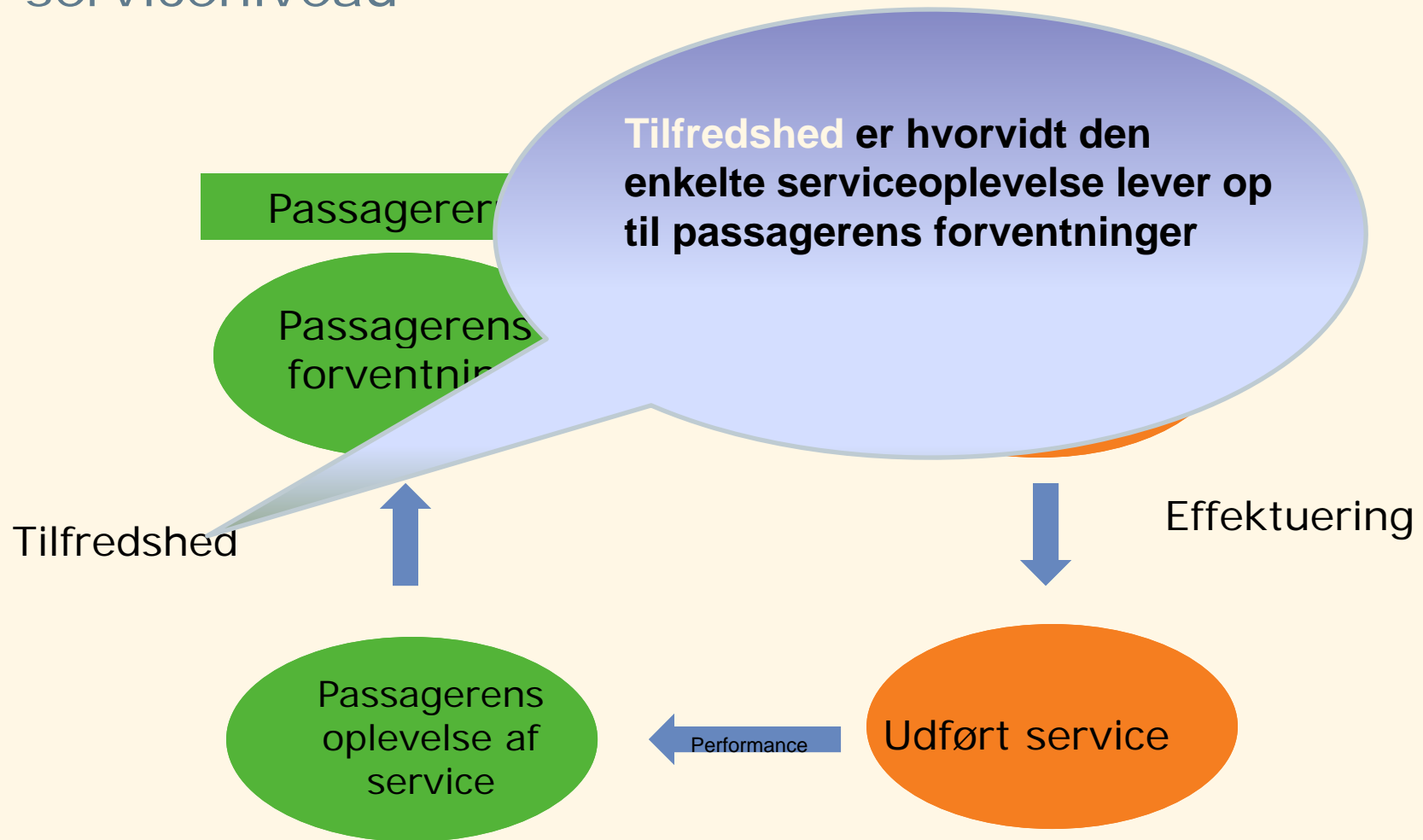
Vision for trafikinformation

Passagerernes forventninger omsat til vision

Vi vil levere

- Relevant information
- Rettidig information
- Troværdig information
- Oplyse om alternativ befording (S-tog, Metro, bus)

Passagerens forventninger omsat til serviceniveau



Hvor står vi i dag ?

Hvor står vi i dag ?

" Ved normal trafik er der ingen problemer med trafikinformation. Når der er problemer med forsinkelser eller aflysninger er det ofte meget utilfredsstillende".

Kilde: Udtalelse fra togpassagerer www.analyse.marts 2010

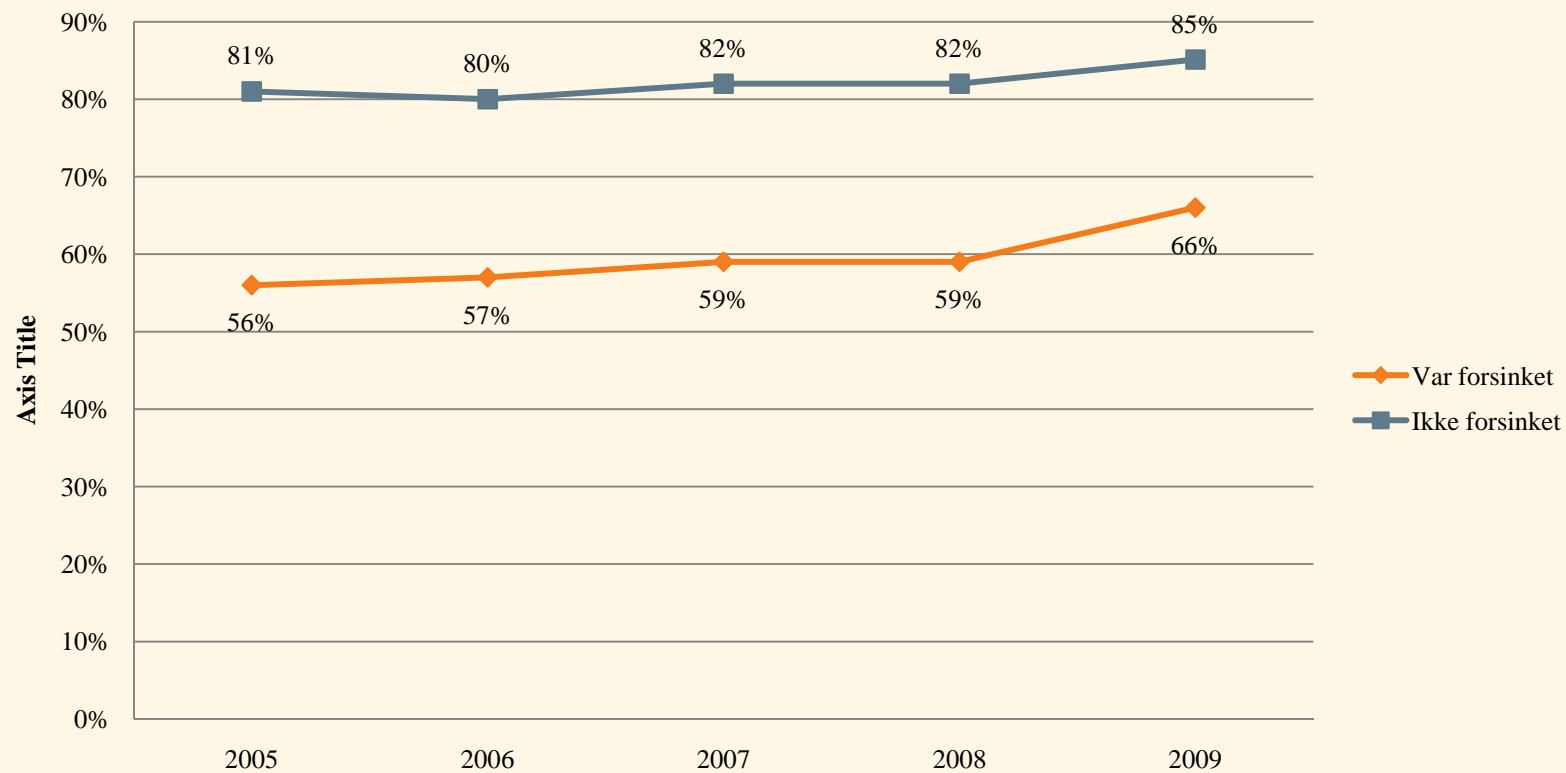
" Passageren ønsker individuel trafikinformation med løbende information om rejsen og automatisk besked om akutte ændringer. Mobilløsninger er efterspurgt af mange"

Kilde: Analyse af Effektive kanaler 2008

92 % af befolkninger ejer mobiltelefon

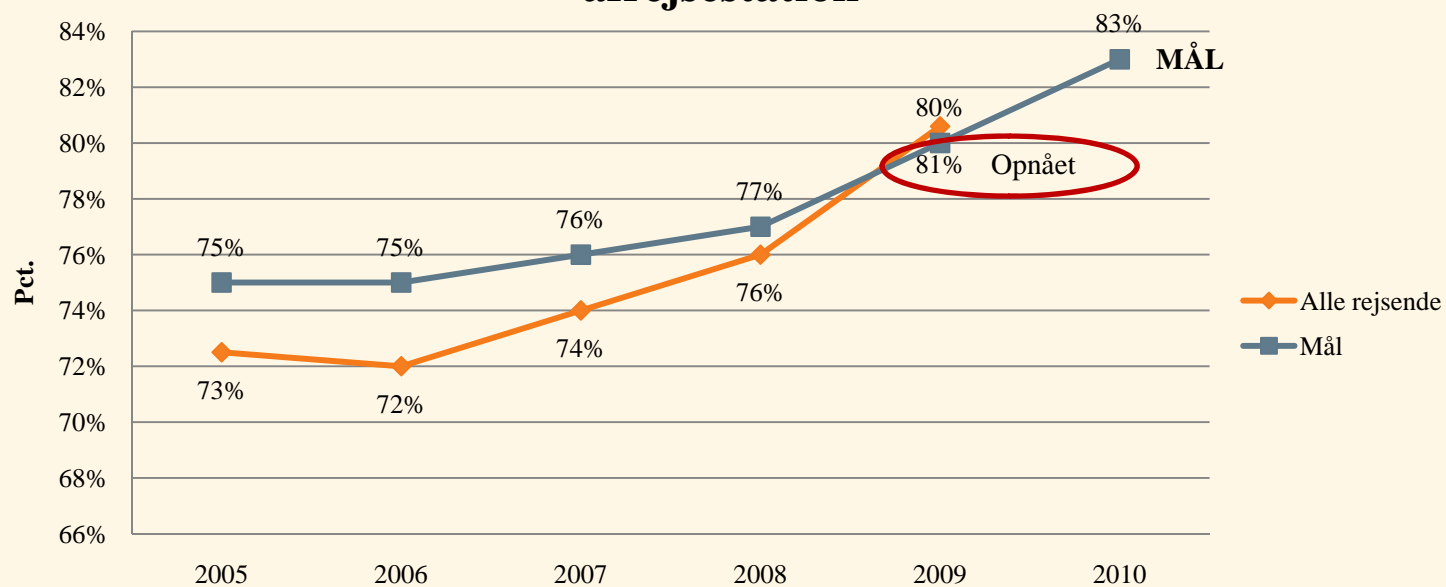
Hvor står vi i dag ?

Meget tilfreds og tilfreds med trafikinformation på afrejsestation



Hvor står vi i dag ?

Meget tilfreds og tilfreds med information på afrejsestation



Kilde. DSB's Kundebarometer.ca. 10.000 besvarelser repræsentativt fordelt på døgn og strækninger. Marts 2009 excl.. DSBFirsts strækninger

Indsatsområder - Hvad gør vi ?

Indsatser

Vi arbejder mod at:

- Forbedre datagrundlaget for trafikinformation
- Optimere arbejdsprocesser i situationer med uorden
- Videreudvikle trafikinformationskompetencerne
- Modernisere nedslidt udstyr på stationen

Forbedre datagrundlag for trafikinformation

Indsatsområder:

- **Automatiseret trafikinformation**
- **Ens information via alle medier**

Projekter:

- **Datakvalitet på tværs**
Udveksler data med trafiksekskaber og samler data på en platform
- **Ens information via alle medier**
Samler forsinkelsesdata og sender én melding ud til alle klienter og medier.
- **Signalprogram i 2021**
Datagrundlag for hele landet

Optimere arbejdsprocesser i situationer med uorden

Indsatsområder:

- **Forbedre interne arbejdsgange og arbejdsgange der omfatter trafikselskaber**

Ansvar og proces

Projekter:

- **Beslutte princip- disponerings- og trafikinformationsplaner**

Værdikæde for trafikinformation

Køreplan

Trafikstyring

Passager
information

Videreudvikle trafikinformationskompetencer

Indsatsområder:

- Sikre at medarbejderne har rette kompetencer så de kan give kunderne klar og relevant information.

Projekter:

- Rekrutteringstest
- Udvikling af uddannelsesprogram med nye kurser
- Udvikling af undervisningsmetoder
- Læring fra evaluering af hændelser

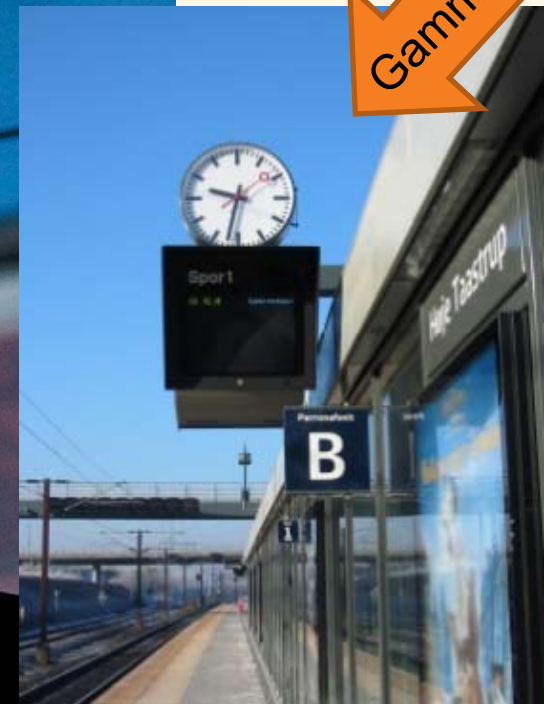
Moderniserer udstyr på stationen

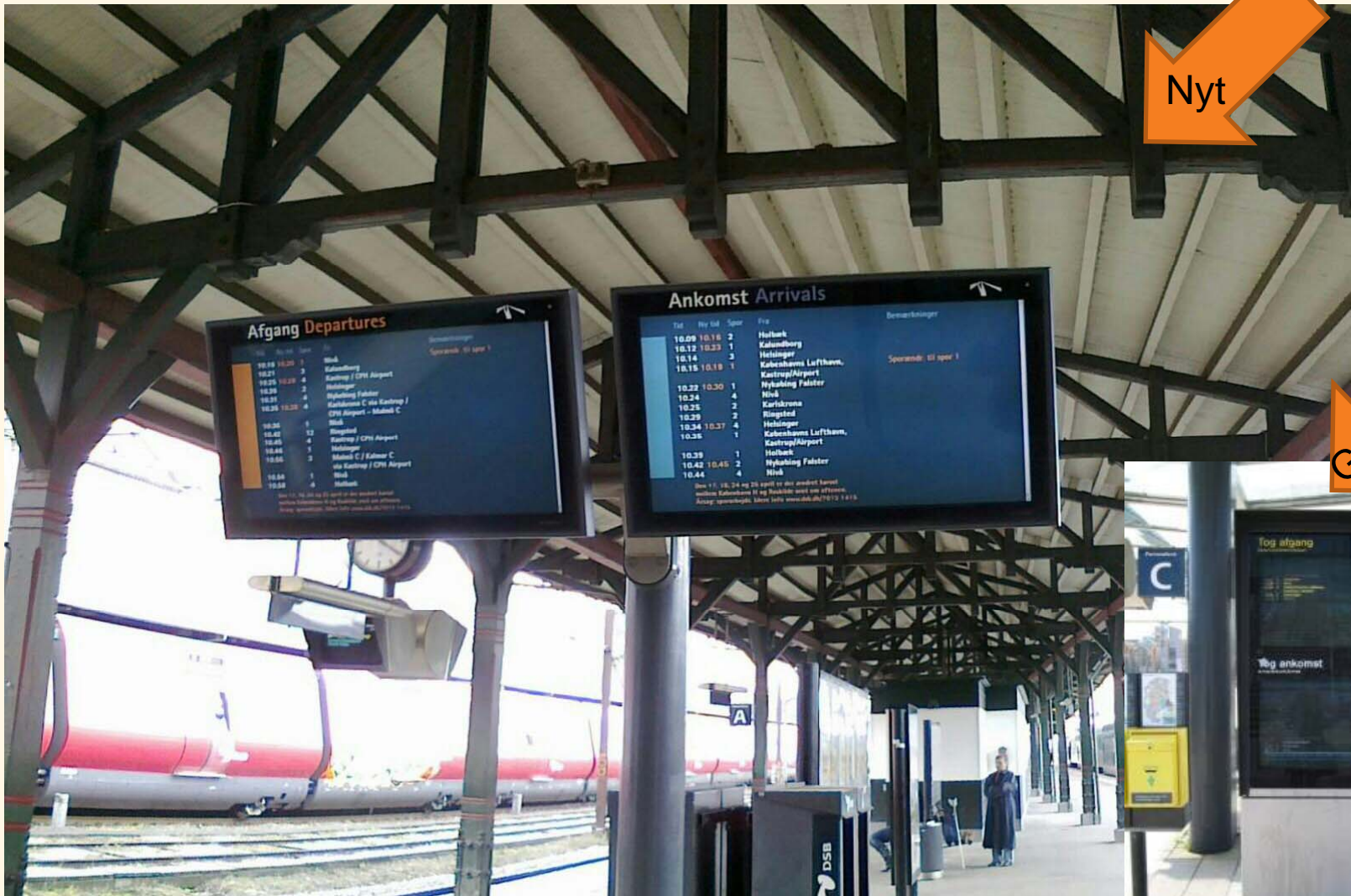
Indsatsområder:

- Udskifter og moderniserer nedslidt og teknologisk forældet udstyr på stationer for at give passageren et højere serviceniveau og for at mindske vedligehold
- Opgraderer nødlidende stationer

Projekter omfattet af trafikaftalen:

- København H: Nyt højttaleranlæg
- Udskifter nedslidte højttalere, ure, skærme
- Opgraderer 8 stationer med skærme, som ikke har skærme i dag. Supplerer Århus H med skærme
- Udvikler muligheden for at få trafikinformation på stationen til synshandicappede
- Nyt informationssystem til skærme udvikles fra 2011





Nyt

Gammelt

