



UBTR – Utvecklingsgruppen för bättre trafik- och resenärsinformation

Årssammanfattning 2021

Innehåll

- Bakgrund
- Aktiviteter 2021
- Genomförande
- Uppföljning och effekter
- Analyser, insikter och lärdomar
- Inriktning 2022



UBTR i siffror





Bakgrund

UBTR - Utvecklingsgruppen för bättre trafik- och resenärsinformation

Trafik- och resenärsinformation är sedan halvårsskiftet 2020 ett prioriterat område inom JBS. Då bildades också UBTR.

UBTR arbetar inte enbart med trafik- och resenärsinformation i stört läge men konstaterar att det är där vi har de stora utmaningarna. I normalt läge, när tågen går enligt tidtabell, är nöjdheten med resenärsinformation mycket hög.

Även godssidan är representerad i UBTR. Det innebär ett större fokus på trafikinformation och med det även störningshantering.

Resenärsinformation

Exempelvis:

- Tågnummer
- Annonserad start- och slutstation
- Planerade ankomst- och avgångstider
- Beräknad avgång och ankomst vid störning
- Beskrivning av eventuell störning som exempelvis olycka, växelfel eller annat
- Information om tåget; vagnsordning, bistro etc.

Resenär

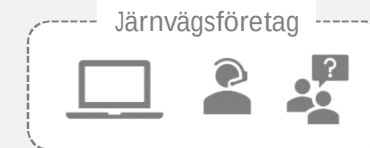


Trafikinformation

Exempelvis:

- Avgångs- och ankomsttid
- Spår
- Beskrivning av en händelse som stör trafiken
- Prognos för att åtgärda eventuellt fel
- Uppdaterad status för händelsen

Järnvägsföretag



Utvecklingsgruppen för trafik- och resenärsinformation



Organisation

Medlemmar:

Helen Andreasson, *Västtrafik*
Carina Holm, *Region Stockholm*
Tomas Gustafsson, *Trafikverket*
Cathrine Jensen, *SJ*
Carl Strandberg, *Green Cargo*
Maria Hägerdal, *Jernhusen*
Reidar Larsson, *Samtrafiken*
Kevin Brandt-Leander,
Skånetrafiken
Caroline Wahlgren, *koordinator*
Ulrica Sörman, *ledare*
Vakant, *MTR*

Gruppen har blivit stabilare under 2021. Tydligt att när alla medverkar blir vi starka.



Syfte

UBTR driver bransch-gemensamt förbättringar och utveckling av trafik- och resenärsinformation utifrån kundens behov.

Vi ska gemensamt driva trafikinformationsfrågor samt aktivt delta i och ansvara för olika arbets- och projektgrupper.

.



Uppföljning

Effektuppföljningar av genomförda åtgärder ska göras enligt överenskommet arbetssätt.

En analysgrupp analyserar resenärsundersökningen och kopplingar till gruppens arbete.



Arbetssätt

Tillfälliga grupperingar och roller för att genomföra aktiviteter. UBTR agerar styrgrupp.

Genom att bryta ner aktiviteten i gruppen säkerställs att alla har samma bild av vad som ska åstadkommas.

Arbetar data- och insiktsdrivet enligt modell för utveckling.



Mål 2021

Samtliga förbättringsaktiviteter inom UBTR under 2021 ska vara baserade på spårbar kunskap om problematiken.

Resultatet av samtliga förbättringsaktiviteter ska öka nöjdheten med våra 3 effektmål (i rätt tid, samstämmighet och användbart under 2021).



Effektmål

I rätt tid:
Informationen ska ges i så god tid att mottagaren kan agera på den.

Samstämmig:
Mottagaren ska mötas av samma budskap oavsett kanal

Användbar:
Informationen ska vara lättförståelig och ge mottagaren en möjlighet att agera.

Nöjd kund enligt ett NKI (Nöjd Kund Index) på 70 i stort trafikläge till 2025.



Ekonomi

500 000 kr tilldelades av JBS styrelse.

Ytterligare 100 000 kr kunde nyttjas pga kreditfakturerings som tillfördes 2021.

TTT (Tillsammans för Tåg i Tid) överlämnade 500 000 kronor ur sin budget till UBTR.

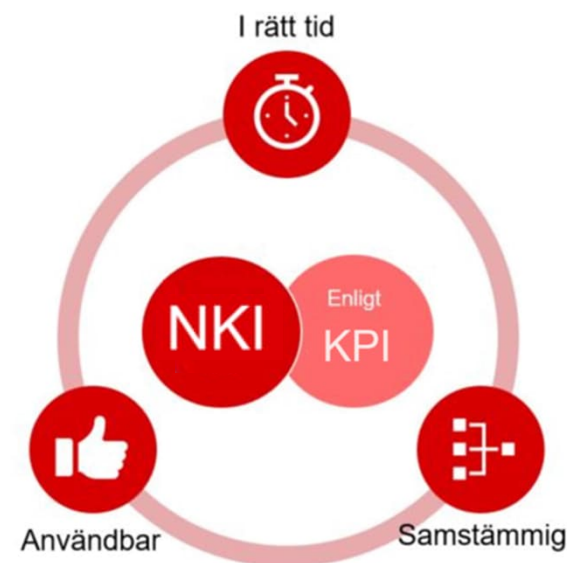
UBTR:s strategi t o m 2025

Med hjälp av insikter fattar vi smartare och snabbare beslut för utveckling samt säkerställer att vi gör rätt förändringar.

UBTR driver branschgemensamt förbättringar och utveckling av trafik- och resenärsinformation utifrån kundens behov.

Vi ska gemensamt driva trafikinformationsfrågor samt aktivt delta i och ansvara för olika arbets- och projektgrupper.

Målet är en trafik- och resenärsinformation som kommuniceras i rätt tid och upplevs som användbar och samstämmig.



Vägledande för vår strategi



Vi utvecklar med kunden i fokus och lyssnar aktivt efter behov.



Vi främjar innovation och utveckling.



Vi skapar värden genom samverkan.



Vi främjar utveckling genom digitalisering.



Med hjälp av insikter fattar vi smarta beslut om hur vi utvecklar våra tjänster.



Vi använder moderna modeller och arbetssätt.



Vi främjar samarbete kring arkitektur och systemlösningar.



Vi skapar värde genom att dela data.



Summering av arbetet under 2021

Årssammanfattning av arbetet 2021

Annonserade tågnummer

Syfte: I samband med införandet av MPK (Marknadsanpassad Planering av Kapacitet) och EU-förordningen TAP (Telematic Applications for Passenger services) tydliggörs att Trafikverket inte fördelar annonserade tågnummer. En risk finns att tåg med samma annonserade tågnummer förvirrar resenärer. Eventuella konsekvenser av detta undersöktes och förslag till lösning skulle tas fram.

Leverans: Förslag att till T23 fortsätta med fördelning av tågnummerserier som i dag i kombination med kommunikation till användarna. Till T24 kommunikation kring fritt val att välja annonserade tågnummer samt information om tekniska förutsättningar.

Nästa steg: Beslut på JBS styrelse 27 januari 2022

TILT – Tydlighet i leveransen av trafikinformation

Syfte: Fortsättning på aktiviteten i regeringsuppdraget för överenskommelser (SLA, service level agreements). Tydliggöra leveransvillkor för trafikinformation mellan Trafikverket och branschen.

Leverans: KPI:er (Key Performance Indicators) som mäts och följs upp på företagsbasis samt används som grund för förbättringsarbete. Tjänstebeskrivning som i detalj beskriver kanaler, informationsmängder etc.

Nästa steg: Implementering av uppföljningsrutiner, utveckla ytterligare KPI:er under 2022.

Nytt branschgemensamt mått och mål

Syfte: Med gemensamt mål kan branschen tillsammans arbeta riktat och fokuserat med trafikinformation till resenär. Vi kan säkerställa kontinuiteten i arbetet och underlätta dialogen inom och utanför branschen.

Leverans: Framtaget branschgemensamt mål och mått (huvudmål, kompletterande mål och effektmål), kommunikation till branschen och uppföljning av målet.

Nästa steg: Att kontinuerligt följa utvecklingen mot mål och fortsätta med åtgärder för att nå dit.

Nytt arbetssätt för analys och rapportering

Syfte: Att klargöra process för analys och rapportering av resenärsundersökningen för att omhänderta resultatet på rätt sätt samt se till att det leder till arbetet med ständiga förbättringar och ökat NKI-resultat.

Leverans: Arbetssätt för analys och rapportering är framtaget, provkört och lanserat. Branschgemensam analysgrupp är tillsatt.

Nästa steg: Ny analysledare kommer in i januari 2022, därefter kommer arbetssättet att justeras lätt vid behov.



Årssammanfattning av arbetet 2021

Kundundersökning Järnvägsföretagens trafikledningsfunktioner

Syfte: Att få uppfattning och kunskap om vad järnvägsföretagen anser om Trafikverkets trafikinformation. Att ge förslag på förbättringar.

Leverans: Analysresultat av undersökningen

Nästa steg:

- Med undersökningen som grund, initiera förslag på aktiviteter för förbättring av Trafikverkets trafikinformation samt genomföra dessa inom UBTR.
- Eventuellt utveckla en årlig återkommande "NKI-undersökning" riktad till järnvägsföretagen inom detta område.

Samstämmiga annonserade orsakskoder

Syfte: Att öka samstämmigheten i de orsaker till förseningar som annonseras till resenärer.

Leverans: Beslutade nya orsaker samt utvecklad information. Aktiviteten har lett till utvecklat språkbruk och en ökad förståelse för alla inblandades sätt att arbeta mm. Vi har dock inte nått ända fram vad gäller fler orsaker eller säkerställa att kringinformationen utvecklas.

Nästa steg: Att arbeta igenom återstående prioriterade orsakskoder samt arbeta vidare med kringinformation. Arbetet är dock inte inplanerat under 2022 pga resursbrist.

Samstämmiga utrop till ersättningsbussar

Syfte: Skapa samstämmighet kring vilka benämningar som används för hållplatsens läge när buss ersätter tåg. Inkludera hållplats i Trafikverkets annonsering.

Leverans: Under 2021 samlades uppgifter in från olika aktörer om hållplatslägen för sammanställning i databasen. Arbetet visade dock på större olikheter och otydligheter kring hållplatslägen än förväntat och många aktörer angav inte fasta hållplatser för ersättningstrafik.

Nästa steg: Slutföra insamling av data, bygga om annonseringssystem så att hållplatsuppgifter kan uppdateras löpande och inkluderas i skyltning, utrop mm.

Ny branschgemensam NKI-undersökning för resenärsnöjdhet

Syfte: En NKI-undersökning som är framtagen gemensamt inom branschen ger möjlighet att följa utvecklingen av resenärers nöjdhet med resenärsinformation. Det ger också kunskap om resenärernas behov och krav.

Leverans: NKI-undersökning vars resultat visas i en portal. Rådata till analyser.

Nästa steg:-



Andra leveranser som påverkar trafik- och resenärsinformation

Regeringsuppdrag

Trafikverket fick i november 2019 ett regeringsuppdrag, att ta fram en handlingsplan för en bättre trafikinformation. Arbetet genomfördes tillsammans med branschen med leverans i april 2020.

Handlingsplanen återfinns på Trafikverket.se: "Handlingsplan avseende åtgärder för att möjliggöra förbättrad trafikinformation i järnvägstrafiken TRV2019/130251" . Den ska slutföras under 2022.

Andra leveranser för en bättre trafikinformation under 2021

- Förbättrad design på dynamiska skyltar. Nytt tydligare utseende framtaget genom samverkan med intresseorganisationer som Synskadades riksförbund och grupper av resenärer. Driftsättning successivt på stationer i landet med inledning 2021 (TrV).
- Ersättningstrafik - mer information om hållplatser för ersättningstrafik i Järdautrop (TrV)

Påbörjat arbete med planerad leverans 2022

- Realtidspositionering på tåg (TrV)
- App för talad trafikinformation (TrV)
- Fol-projekt (Forskning och Innovation) inom ramen för riktad utlysning (TrV)
- C-Das (TTT)



Genomförande

Arbetssätt 2021

Möten



- Arbetssmöten varannan vecka
- Weekly standup varannan vecka – avhandlar snabba beslut, informationsgivning

- Dokumentation: Besluts/aktivitetslogg

Informations- delningsyta



- Externt arbetsrum i Trafikverkets miljö

Namn på gruppering



- Utvecklingsgrupp för bättre trafik- och resenärsinformation (UBTR)

Utmaningar under 2021



- Alla möten har skett digitalt- vi har bara träffats en gång, i slutet av året. Det gör det svårare att lära känna varandra och att arbeta fram en gemensam hållning. Resultatet har dock varit över förväntan - tack vare deltagarnas inställning. Gruppen har äntligen börjat agera som en grupp vilket är en förutsättning för resultat
- Pandemin har fortsatt orsakat mycket merarbete och svårigheter att bidra med pengar och resurser. Den har även medfört att både förankring och framdrift tagit längre tid.



Mål resenärsnöjdhet och resultat 2021

Branschgemensamt mål – NKI resenärsnöjdhet

Huvudmål:

Tågresenärerna ska uppleva nöjdhet med trafikinformationen vid **trafikstörning**. Målet är ett NKI på minst 70 år 2025

Kompletterande mål:

Tågresenärers nöjdhet med trafikinformationen (NKI) vid normaltrafik ska vara minst 80.

Information om effektmål (beslutas årligen av UBTR):

55% procent av tågresenärer ska år 2022 vara nöjda med trafikinformationen vid trafikstörningar när det gäller: **Informationen kom i rätt tid**

65% procent av tågresenärer ska år 2022 vara nöjda med trafikinformationen vid trafikstörningar när det gäller: **Informationen var användbar**

60% procent av tågresenärer ska år 2022 vara nöjda med trafikinformationen vid trafikstörningar när det gäller: **Informationen var samstämmig** (oavsett kanal och användare)

Effektmålen är kortsiktiga mål som årsvis trappas upp för att nå huvudmålet.

Resultat NKI och effektmål

NKI Trafikstörning

- NKI 2021: 57
- Mål: minst 70 år 2025

NKI Normalläge

- NKI 2021: 78
- Mål: minst 80

I rätt tid

- 2021: 50 procent
- Effektmål 2022: 55 procent

Användbar

- 2021: 62 procent
- Effektmål 2022: 65 procent

Samstämmig

- 2021: 57 procent
- Effektmål 2022: 60 procent

ÖVERSIKT

DEC 2020 - NOV 2021 | REFERENS: nov 2020 - okt 2021 | ANTAL SVAR: 1932

Direktresande (A-B)



Trafikläge

NORMALT

ALLA

STÖRNING

Start/Byte

Sverige

Slut

Sverige

Månad

nov 2021

Tidsperiod

År

Filter

Ingen filtrering

NKI

NORMALT TRAFIKLÄGE

78

-0.0

ALLA

67

-0.2

TRAFIKSTÖRNING

57

0.0

TRAFIKCENTRALER (NKI)

NORRKÖPING	61	+0.3
BODEN	60	-
VÄST	59	-
GÄVLE	59	+1.2
MALMÖ	57	+0.6
STOCKHOLM	57	-0.1
HALLSBERG	56	-0.7
ÅNGE	56	-0.1

INFORMATIONSKANALER

Personlig information ombord	71%	+1.3%
Mobilapp	69%	+0.2%
SMS	67%	-1.3%
Internet	65%	-3.2%
Informationsskyltar väntsal	64%	+0.7%
Informationsskyltar perrong	62%	+0.2%
Informationsskyltar ombord	61%	+0.6%
Kundtjänst/biljettförsäljning	60%	+0.8%
Högtalarutrop ombord	59%	-0.3%
Personlig information väntsal/perrong	59%	+0.8%
Högtalarutrop i väntsal/perrong	57%	+0.2%

INNAN

INFO I RÄTT TID

48% -

INFO VAR ANVÄNDBAR

60% +0.5%

INFO VAR SAMSTÄMMIG

54% -0.4%

VÄNTSAL/PERRONG

INFO I RÄTT TID

50% +0.4%

INFO VAR ANVÄNDBAR

64% +0.2%

INFO VAR SAMSTÄMMIG

57% -0.1%

OMBORD

INFO I RÄTT TID

54% -0.5%

INFO VAR ANVÄNDBAR

64% -1.2%

INFO VAR SAMSTÄMMIG

60% -0.8%

TOTALT

INFO I RÄTT TID

50% -

INFO VAR ANVÄNDBAR

62% -

INFO VAR SAMSTÄMMIG

57% -0.4%

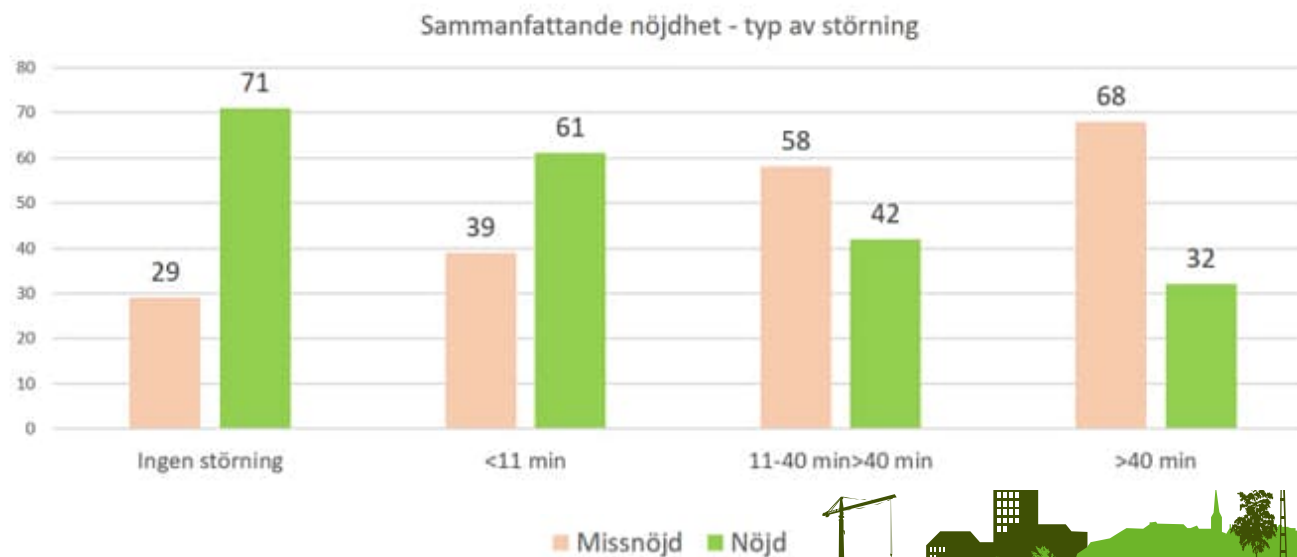
Summering av NKI-undersökningen

- Undersökningen har skett med kvantitativa enkäter, och startades i mars 2021. Sedan dess har det kommit in 3076 svar, 2037 st av dessa har varit med om en trafikstörning.
- Den första analysen (andra tertialen) gjordes i september och andra (tredje tertialen och årsanalys) gjordes i december.
- Det finns inga signifikanta skillnader resultaten, NKI och indikatorerna, varken per tertial eller helår.
- Då undersökningen är ny för året kan ingen jämförelse göras med tidigare undersökning.



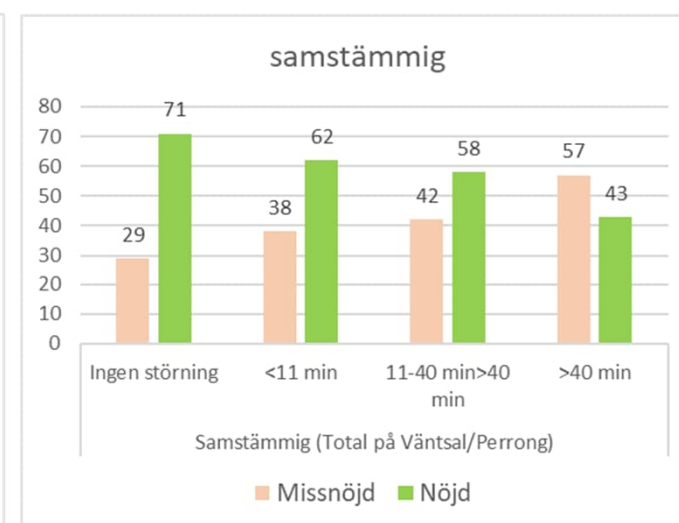
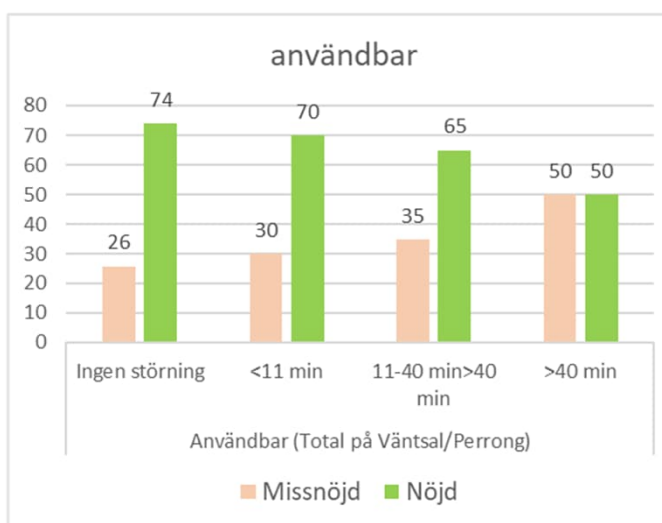
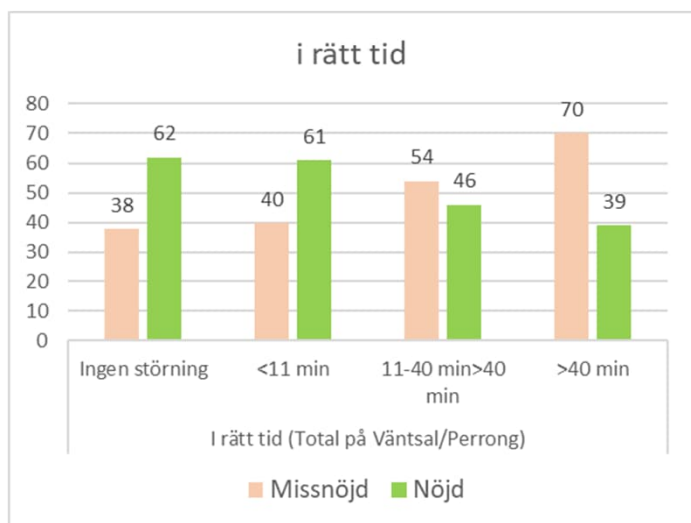
Sammanfattande nöjdhet

- På 10-gradig skala; svar 1-6 anses missnöjda, 7-10 anses nöjda.
- Trolig påverkan: desto längre störning – desto mer negativ resenär. Felaktig prognos i början samt många nya uppdateringar påverkar upplevd samstämmighet och korrekthet. Beror också på vilken typ av tågsort, pendelresa med 40 min försening påverkar oftast resenären mer än 40 min försening vid långdistansresa.



Typ av störning – nöjdhet med indikatorer

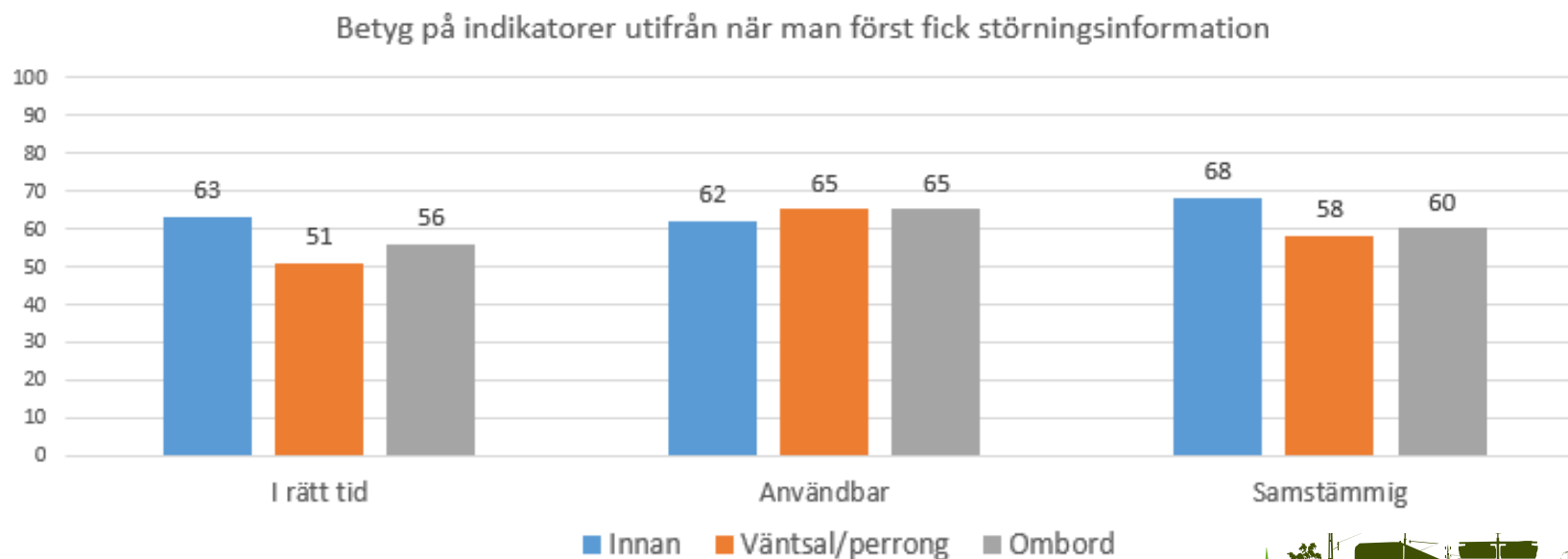
Hypotes: Längre störning leder till mer missnöjdhet med trafikinformationen. Resenären blir mer påverkad ju längre störningen är, vilket ökar negativiteten generellt.



Plats för information

Vid störning är betyg på indikatorerna i rätt tid och samstämmig högre bland den grupp som anger de fick störningsinformationen innan de påbörjade resan. När det gäller användbar är betyget något lägre i den gruppen jämfört med totalen. Det är dock inga signifikanta skillnader mellan resultaten, konfidensintervall är +/-9% för gruppen "innan" och +/- 3 % för gruppen "alla".

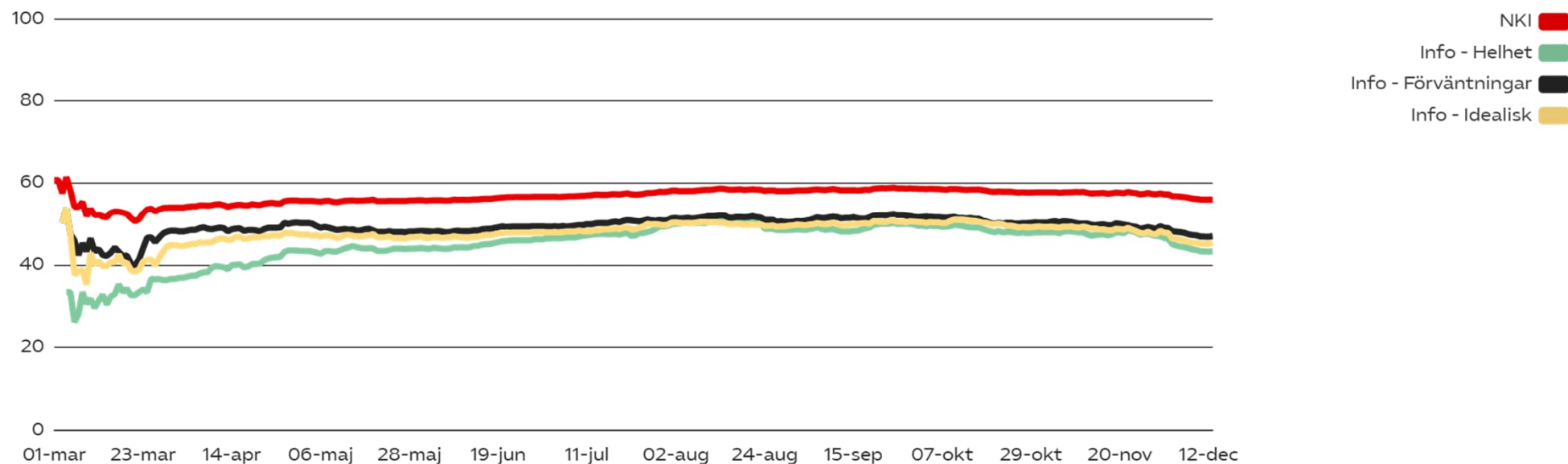
Stört läge



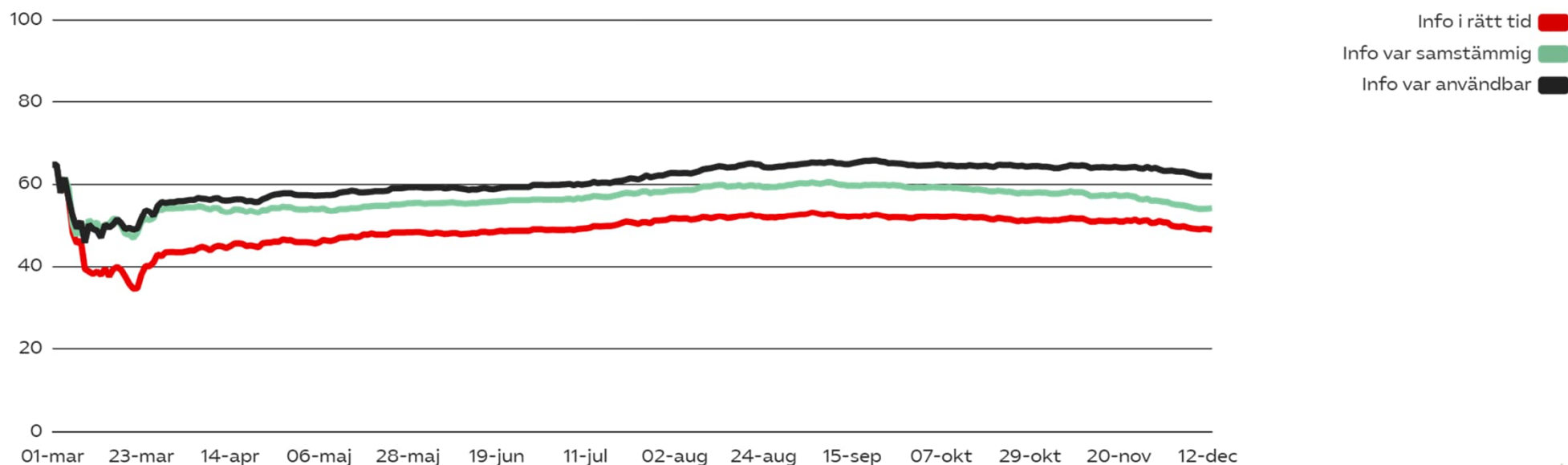
Notera: resultat för "innan" är beräknad endast på de som svarat att de fick första störningsinformationen innan de påbörjade resan. Bas =129 st. De som svarat "på väg till station" är *inte inräknade här*.



Tendens till säsongsvariationer i betyg, sannolikt beroende på risk för störning (väder etc.)



Tendens till säsongsvariationer i betyg, sannolikt beroende på risk för störning (väder etc.)





Analyser & Insikter/Lärdomar

Hypoteser från analysgruppen utifrån resenärsundersökningen

- Betyg ombord var lågt i våras – kan det berott på Covid och en mindre synlighet ombord för resenärerna? Dvs inte lika engagerad ombordpersonal?
- Betyg för SMS som kanal har dalat betänkligt, och det kan bero på liten bas som påverkat svängningarna.
- Nöjdheten i normalläge är oerhört bra, men gapet till stört läge är anmärkningsvärt. Utifrån människors upplevelser så kommer förväntningarna och kraven för varje år som går att öka vilket gör att betygen inte kommer öka i samma utsträckning. Vi måste hänga med och utvecklas i snabbare takt än förväntningarna.
- Vi måste automatisera trafikinformationen mer. Vi har en bransch som vill mycket men det är många kanaler som ska uppdateras manuellt och vi tappar i överlämningarna. Hur många kanaler ska vi informera i och hur skapar vi förutsättningarna för att hinna med det? När vi ersätter och bygger bort system så måste vi se till att hela systemet byts ut och att det fungerar. Förändringarna måste ske långsiktigt.
- Störningarna påverkar förutsättningarna som i sin tur påverkar trafikinformationen.



Hypotes: Plats för första information

När resenären är ombord är störningen mer i närtid, och branschen har haft mer tid på sig att hantera störningsmeddelandet. Det kan ha att göra med vilka informationskällor man har samt var man befinner sig. Trafikverket sköter väntsal och perrong, men innan dess är det oftast telefonappar där olika aktörer har olika grundkälla till informationen. Det kan medföra att informationen inte uppfattas som samstämmig.

Pushnotiser och realtidsinformation står oftast högst upp på resenärernas önskelista. Förutsättningarna finns i apparna, men det måste satsas pengar för att skapa möjligheter att prenumerera på information rörande en viss resa.

Om man använder samma API (Application Program Interface) som grundkälla så borde informationen bli samstämmig i utskick och på skyltar.

Även öppna svar tyder på att resenären vill få informationen skickad till sig innan hen påbörjar sin resa, istället för att aktivt behöva söka upp den.

Hypotes 1: När resenären står på stationen har hen möjlighet att välja alternativa färdvägar, men väl ombord på tåget är beslutet redan taget. Informationen är mer användbar innan resenären kliver på tåget.

Hypotes 2: Vi frågar om informationen resenären fick innan hen kom till stationen. Beroende på tågslag måste ofta resenären själv aktivt söka upp information om förseningen.



Utifrån resenärsundersökningen: Vilka åtgärder krävs för att nå ett NKI på 70 i stört läge till 2025?

1/2

- Att störningar minimeras och punktlighet avsevärt förbättras.

Kraven hos resenärerna är klart högre än det som målsätts i produktionen. Störningen i sig tenderar att påverka betyget och det kommer behöva mera resurser (deltagare och medel) och ett stort branschdeltagande för att kunna nå detta mål.

- Vi behöver se till att alla kanaler har realtidsinfo om var tågen är så att resenären kan fatta beslut så om de inte får ut information så kan realtidspositioneringen vara grunden för eventuella beslut.
- Det behövs en informationsinsats som bygger på modern teknik. Resenärerna förväntar sig att hitta informationen digitalt och inför sin resa. Trafikhuvudmännen som tillhandahåller appar måste kunna vara bättre på realtidsinformation än vad tredje part är.
- Kunden förflyttar sig mellan olika kanaler i sin resa, och då måste informationen uppdateras i samma sekund i alla kanaler och det måste göras automatiskt.
- Annonsera känd försening hela vägen och inte bara inom en trafikcentral. Trafikverket uppdaterar trafikinformationen efter vilket trafikområde och trafikcentral tåget är i, men man måste tänka hela tågets resa.



Utifrån resenärsundersökningen: Vilka åtgärder krävs för att nå ett NKI på 70 i stört läge till 2025?

2/2

- Alla aktörer föreslås ha Trafikverkets öppna API som grundkälla.
- Det behövs en bättre rutin för felanmälan för kritiska informationskanaler och incidenthantering 24/7.
- För biljettförsäljning kopplat till trafikinformation behöver man ha en kanal för att försäljning av biljetter stoppas om det är till en resa som är t.ex. inställd även i oplanerat akut läge.
- Vi ser att det som kommer att ge stor effekt är att arbeta med GPS - positionering. Branschsamarbetet behöver skapa förutsättningarna för att data ska flöda.





Inriktning 2022

Fokusområde

Varför

Hur

Ex.

Målbilden skapar riktning och sätter ambitionen. **Målen** och **mätetalen** ger förutsättning för styrning och uppföljning

Målbild



Mål & mätetal



Datakvalitet
Digitisering
Digitalisering

Informationen kommer ofta för sent eller ger inte det handlingsutrymme som efterfrågas.

Med teknik som stöd utvecklar vi processer, arbetssätt och leveranser, framför allt under trafikstörning.

Delad data och gemensam dataplattform för bättre trafik- och resenärsinformation – tillsammans med TTT

*Störnings-
information*

Under trafikstörningar ska vi vara som bäst. Ge användbar information för möjlighet att agera.

Vi arbetar med svar på frågor som: Vad behöver mottagarna för att kunna agera? Hur uttrycker vi oss?

Bättre prognoser med hjälp av bättre teknikstöd. Föreslå och genomföra förbättringar i arbetssätt

*Kvalitet i
leveransen*

Samstämmig och korrekt information ger kunderna en trygghet och tillit till järnvägen som transportmedel.

Vi säkerställer mer information i informationsflödet, bygger systematiskt lärande och sprider kunskap.

Kontinuerliga förbättringar genom mätningar, undersökningar och mätetal

*Arbetssätt och
process*

Förståelse för den gemensamma processen och för varandras förutsättningar ger bättre leveranser och utvecklade arbetssätt.

Vi ska arbeta kontinuerligt och metodiskt med att minimera ledtider, informationsbrist med mera.

Utvecklat samarbete, förbättra den gemensamma störningsprocessen.

Roadmap och aktiviteter i **backlog** tar oss till målbilden

Roadmap

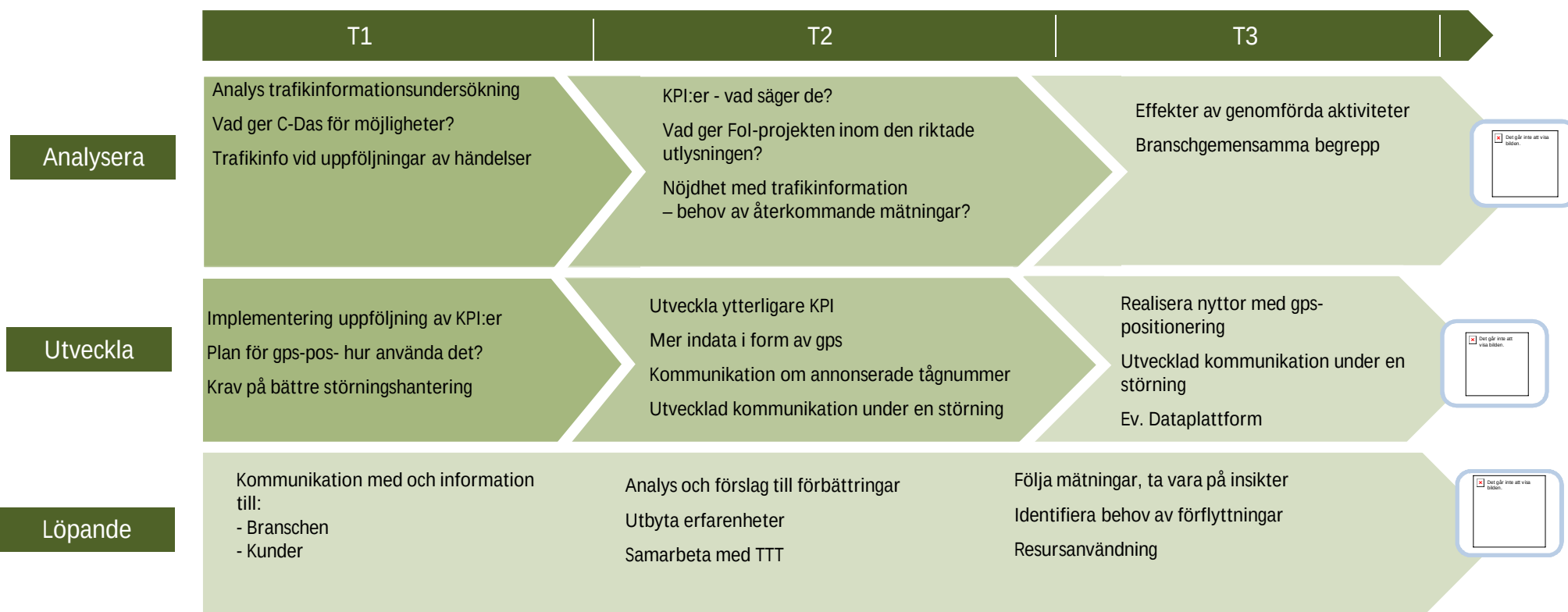


Backlog



Planering av arbete 2022

Planeringen detaljeras efterhand



2022 - Initiativ drivna av UBTR (1/3)

Kravställ på trafikinfo-uppföljning efter störning



Mål / Syfte

Syftet med arbetet är att undersöka var och på vilket sätt TRVs utvärderingsmodell är implementerad nationellt och belyser trafikinfo på ett adekvat sätt. Om inte: steg 2 ta fram en utvärderingsmodell som kan användas nationellt som har fokus på kvalitet, kanal och tidsaspekter kopplat till trafikinfo.



Leverans

Leveransen är att förfina befintliga processer och modeller, ha en implementerad modell i hela landet som används, genom en enhetlig modell och med fokus på processer höja kunden upplevelse av att de får användbar trafikinformation i rätt tid i samband med störningar.

Ta fram kravspec på händelsemailen



Mål / Syfte

- Förbättra förståelse mellan berörda parter.
- Effektivisera kommunikationen mellan parter för att säkerställa snabbhet i leverans av störningsinformation till kund.
- Förbättra tjänsteleverans, kundnöjdhet



Leverans

I samband med utarbetande av process Stört läge (2020) identifierades ett antal gap däribland otydlig information i de meddelanden som kommer via Opal ([händelsemail](#)). Syftet med uppdraget är att analysera befintlig kommunikation och leverans samt underliggande rutiner och krav på densamma samt identifiera förbättringsmöjligheter och utarbeta förslag på förändringar i samverkan med berörda funktioner.

Bättre tvåvägs-kommunikation i stört läge



Mål / Syfte

- Förbättrad samverkan mellan berörda parter.
- Effektivisera kommunikationen mellan intressenter (kan även vara system) för att säkerställa snabbhet i leverans av störningsinformation till kund.
- Förbättrad tjänsteleverans, kundnöjdhet, kundvärde



Leverans

I samband med utarbetande av process Stört läge (2020) identifierades ett antal gap däribland bristande kommunikation mellan intressenter i processen vilket resulterar i försämrad tjänsteleverans och kundvärde. Syftet med uppdraget är att analysera överlämningsrutiner i befintlig kommunikationsprocess och identifiera förbättringsmöjligheter samt utarbeta förslag på kontrollpunkter (KPI) för att säkerställa förståelse och samverkan samt snabbhet i processen.

2022 - Initiativ drivna av UBTR (2/3)

Realtidposition i trafikinfo



Mål / Syfte

Syftet med arbetet är att skapa en gemensam helhetsbild av trafik- och resenärsinformationsprocessen att utgå ifrån till kommande arbeten. Genom åtgärden kan nya insikter skapas i vad som behöver åtgärdas vilket kan bidra till högre leveransskvalitet



Leverans

Branschgemensam (inklusive TrV) helhetsbild över trafik- och resenärsinformationsprocessen. Se gapen inom och mellan de olika processerna. Identifiera antalet involverade roller och aktörer. Identifiera vilka aktiviteter i processen som är värdeadderande

Fler KPI:er och styrning (TILT)



Mål / Syfte

Syftet med arbetet är att etablera ytterligare KPI:er som anses ha stor bäring på kvaliteten på trafik- eller resenärsinformation. Fokus ligger på KPI:er som rör prognosgivning och / eller ledtider i störningsprocessen.



Leverans

Leveransen är 1-2 KPI:er som följs upp via framtagna dashboard med resp. [järnvägsföretag](#) och på övergripande nivå av TrV och UBTR.

Uppföljning av annonserade tågnr



Mål / Syfte

Syftet med arbetet är att ge [järnvägsföretagen](#) kunskap om förutsättningarna för annonserade tågnummer från T23 och framåt.



Leverans

Leveransen är kommunikationsinsatser till jf inför T23 och T24.

2022 - Initiativ drivna av UBTR (3/3)

Branschgemensamma begrepp (tillsammans med TTT)



Mål / Syfte

- Samsyn avseende begrepp och betydelse.
- Ensad användning av begrepp.
- Minskad risk för missförstånd i kommunikation i branschen och mellan parter.
- Tydlighet mot kund



Leverans

Att säkerställa att begrepp som används inom trafikinformationsområdet betyder samma sak för alla är viktigt för att undvika missförstånd. Syftet är att analysera begrepp som idag används inom trafikinformationsområdet och utarbeta förslag på modell för ensning av begrepp och termer i samverkan med berörda parter

Uppföljning och utveckling från undersökningarna



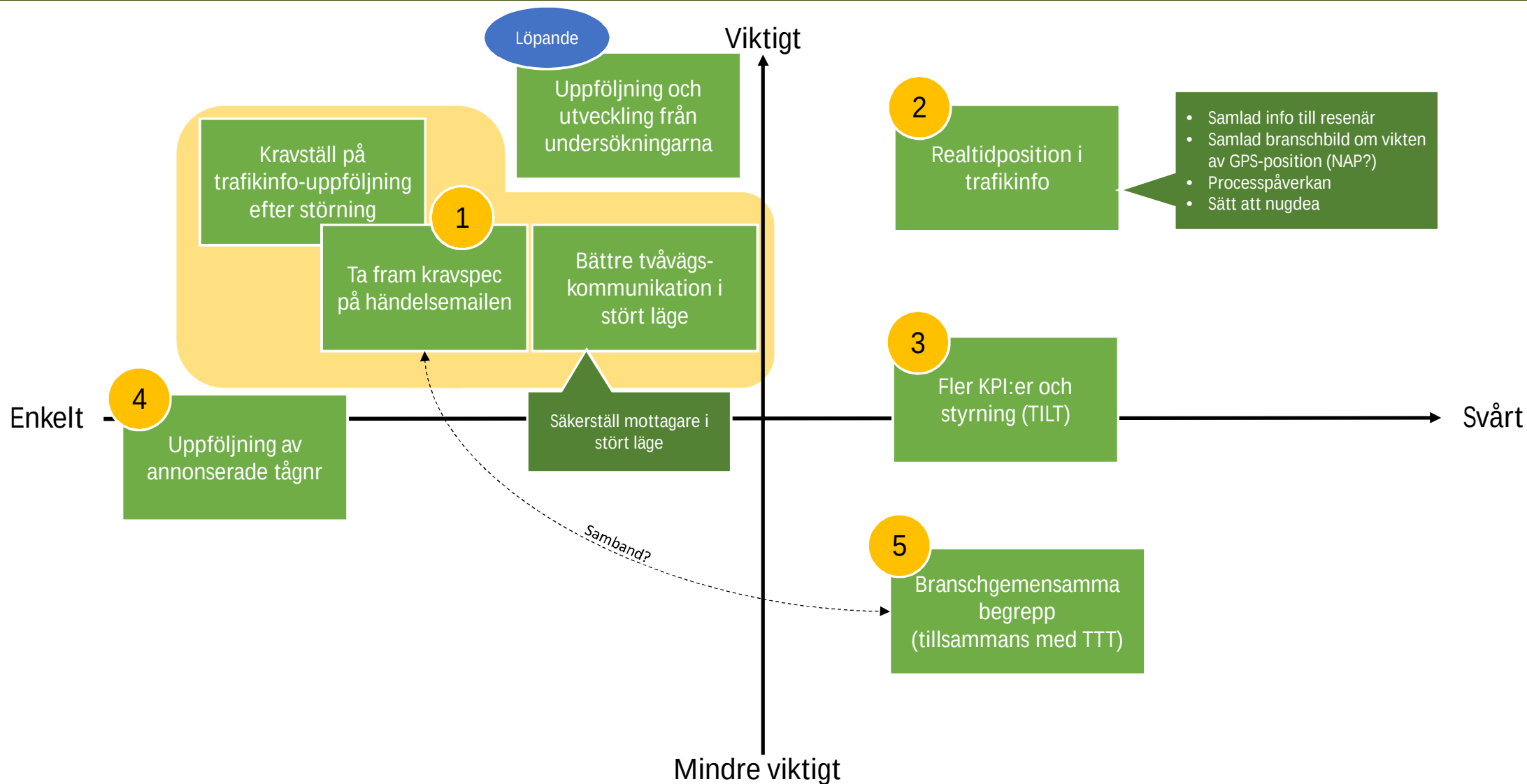
Mål / Syfte

Syftet med arbetet är att ta hand om input från undersökningar som görs mm och snabbt kunna hitta och genomföra förbättringar.



Leverans

Ett arbetssätt för att hitta snabba åtgärder på frågor eller avvikelser samt hur detta arbetssätt, denna förbättringsnurra, ska bemannas.





Mål 2022

Samtliga förbättrings-aktiviteter inom UBTR under 2022 ska vara baserade på spårbar kunskap om problematiken.

Resultatet av samtliga förbättringsaktiviteter ska öka nöjdheten med våra tre effektmål.

Nå full bemanning i UBTR

Se en positiv utveckling av NKI för resenärsnöjdhet i trafikstörning