

Verdiskapning gjennom billettkontroll

6. november 2019

Ruter og Sporveien deler visjon til det beste for kollektivtrafikken



Sporveiens samfunnsoppdrag

BEDRE LUFT OG
MINDRE KLIMAUTSLIPP

SPORVEIEN:
3 812 ansatte
4 952 mill. kr i omsetning
275 mill. reisende

FAKTA:

TRIKKEN:

6 linjer
72 trikker
2 baser

T-BANEN:

5 linjer
115 togsett
2 baser

UNIBUSS:

Rute- og turbuss
Ekspress- og flyplassbuss

INFRASTRUKTUR OG PROSJEKTER

Skinner, stasjoner, bygg,
tuneller, eiendom, signal-
og sikringsystemer

OSLO KOMMUNE
EIER SPORVEIEN

OSLO VOGNSELSKAP LEIER UT
VOGNER TIL OG KJØPER
VEDLIKEHOLD FRA SPORVEIEN

RUTER BESTILLER KOLLEKTIV-
TRAFIKK FRA SPORVEIEN

RESULTATER:

TRIKKEN:

51 mill. reiser
4,8 mill. vognkm.
97 % kundetilfredshet

T-BANEN:

122 mill. reiser
9,2 mill. togkm.
98 % kundetilfredshet

UNIBUSS:

102 mill. reiser
42,2 mill. busskm.
98 % kundetilfredshet

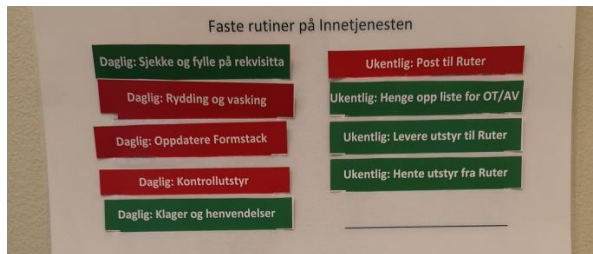
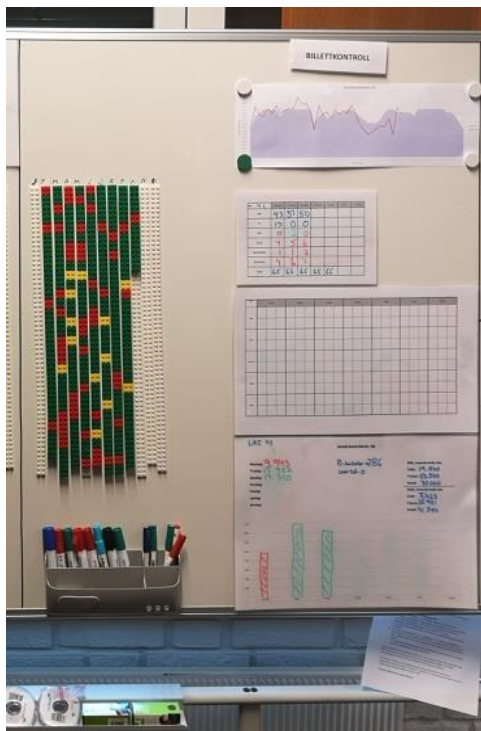
INFRASTRUKTUR OG PROSJEKTER

Oppgradering og
modernisering.
Bevaring av verdier.

Billettkontroll som en naturlig del av kundeferden



Verktøy som hjelper oss å sikre kvalitet i hver kontroll



Gemba walk – så godt vi klarer her og nå

Stikkord for scenarie

- Kunde kommer løpende inn med paraply og samtale på telefon og forteller om at akkurat rakk trikken
- Setter seg ned og puster ut, ser på telefon
- Billettkontrollen tar kontakt med kunde, som ikke har billett
- Kontrollør vil utstede gebyr, kunde motsetter seg pga hadde til hensikt å kjøpe, kjøper alltid, er ikke en sniker, regner, mobil ødelagt
- Kontrollør viser forståelse, men presiserer at billett må kjøpes før ombordstigning
- Kunde vil betale senere, oppgir falsk navn og blir sur
- Bytte av kontrollør etter kunde reiser seg, opplyser om klagemulighet og ringer inn for å verifisere personalia
- Kunde mottar gebyr, har glemt å gå av på rett sted og beskylder kontrollør for å ha heftet – men blir litt mer fornøyd etter god veiledning
- Kunde går av, opp med paraply, kontrollørene henvender seg til publikum og spør om de har opplevd noe lignende

Hvilken kundeverdi skaper vi gjennom billettkontroll?

