

Servicereisen

31.05.2016



Bakgrunn for arbeidet

- 20.01.15. Strategiforum ønsket at vi i felleskap skulle jobbe med bedre kundeopplevelse.
- Kundene har vi og eier vi i felleskap, vi ønsker at kundetilfredsheten også i fremtiden skal være høy og vi jobber mot å bli det naturlige førstevalget. Alle som møter kundene våre skal bli møtt med god service fra alle – alltid.
- En gruppe med deltakere fra hvert selskap har høsten 2015 jobbet ut et rammeverk og det er konkludert med et **Serviceløfte** og utvidet gruppe har i vår utarbeidet en **Servicereise**



SERVICEREISE

En servicereise er et program for å heve servicenivået i arbeidet mot å bli det naturlige førstevalget.



Hvem er programmet rettet mot: FØRSTELINJE

Menneskene	Teknologien/system	Fysiske steder
T-bane førere	RuterBillett	Holdeplasser
Trikke førere	SIS	
Buss førere	RuterReise	
Billettkontroll		
Kundebehandlere skriftlig		
Kundebehandlere servicepunkt / kundesenter		
Bussterminal ansatte		
Forhandlere kommisjonære		

nettbuss

UNIBUSS

NORGESBUSS

Nobina

NORLEDE

Konsentra #

OSLO
TIDSBESPARING AS

sporveien
T-banen

sporveien
trikken

sporveien

Ruter #

Hva skal vi tilby kunden til hvilken verdi?

Vårt serviceløfte

Enkelt

Enkelt skal kjennetegne det systematiske og effektive.

Verdi for kunden: Kunden skal i første møte med oss få god hjelp til å gjennomføre en enkel og effektiv reise



Vennlig

Vennlig skal kjennetegne det emosjonelle

Verdi for kunden: Kunden skal i møte med oss føle seg sett, bli lyttet til og få en god opplevelse gjennom hele reisen



NORLEDE

Konsentra #



OSLO



sporveien



sporveien



sporveien



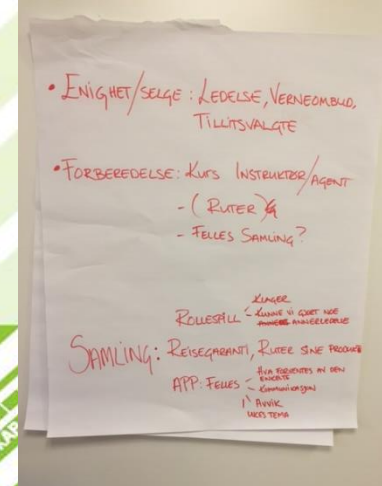
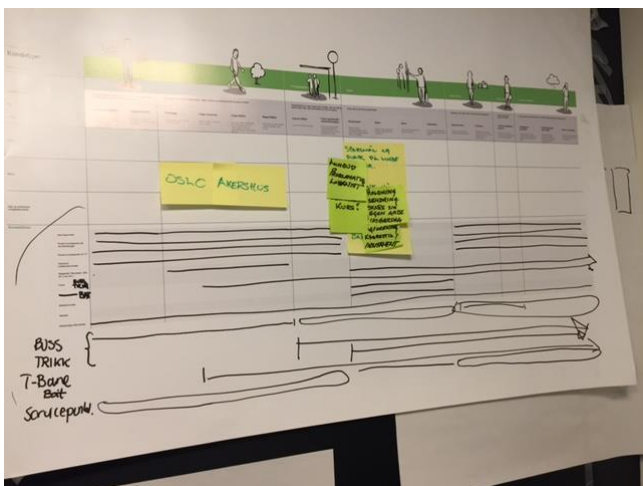
sporveien
T-banen

sporveien
trikken

sporveien

Ruter#

Utviklingsprosess



• ENIGHET/SELGE: LEDELSE, VERNEOMBUD, TILLITSVALGTE

• FORBEREDELSE: KURS INSTRUKTOR/AGENT
- (RUTER) &
- FELLES SAMLING?

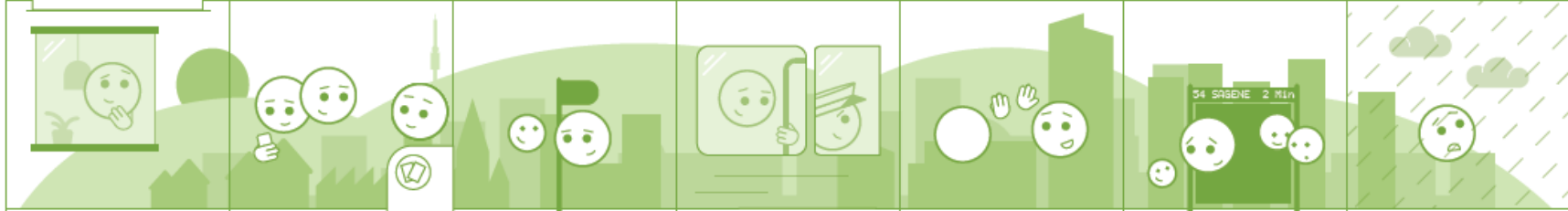
REKLESTILL
SAMLING: REISEGJENNTI, RUTER SINE PRODUKTER
APP: FELLES
APP: FELLES

Konsentra #
OSLO
TILBESØK

veien
Ruter #

Servicereisen, med basis i...

Kundeferd



Overordnede faser	Vurdere	Forberede	På stoppested	Reise	Etter reisen	Neste reise	Uventet hendelse
Steg Aktivitet	<p>Vurdere kollektivt Foretar en vurdering av kollektivt opp i mot andre transportmuligheter. Frøleyens, nærhet og pris er viktige faktorer.</p> <p>Velge kollektivt Beslutter at kollektivt dekker behovet for en eller flere reiser.</p>	<p>Løse av billett Løse av billett på kortleser.</p> <p>Vente og bekrefte reiseinformasjon Tiden på stoppestedet, søke bekreftelse på reiseinformasjon, bruke fasilitetene, vente.</p>	<p>Planlegg Planlegger reise til og fra en destinasjon.</p> <p>Velge røds rute Avgjør hvilken reiserute som er best.</p> <p>Velge billett Vurderer hvilken billetttype (og billettbarer) som er mest aktuell. Pris og reiseområder er ofte viktige faktorer.</p> <p>Kjøpe billett Registrere, fornye, kjøpe, aktivere billetten eller kortet.</p>	<p>Gå om bord Stige om bord i transportmiddelet. Ved ombestemtning få billetten lest av hos sjåfer.</p> <p>Reise Faktisk reise og benytte tjeneste. Sitte eller stå underveis.</p> <p>Bytte Gjennomføre bytte fra en linje til en annen.</p> <p>Ankomme Gå av transportmiddelet på stoppested, gå videre eller vente.</p>	<p>Komme frem Reise fra stoppested til endelig bestemmelsested.</p> <p>Evaluerer Reflektere rundt reisen etter ankomst sett i lys av tidligere reiser og forventninger.</p>	<p>Vurdere kollektivt på nytt Vurdere hvis, når og hvordan og med hvem man skal reise neste gang.</p>	<p>Oppdage et problem Bli oppmerksom på at problem som har effekt på nåværende eller fremtidig reise.</p> <p>Få informasjon eller hjelp Spørre etter/motta informasjon og/eller assistance til å utbedre konsekvensene av hendelsen.</p> <p>Finne en løsning Anerkjenn konsekvensene og fikse problemene som har oppstått.</p>
Her er vi							
Hit skal vi							
Hvordan komme oss dit?							
Ansvar							

Hva skal vi tilby kunden til hvilken verdi?

Vårt serviceløfte

Enkelt
Enkelt skal kunden oppleve til opplysning og effektivitet.

Vennlig
Vennlig skal kunden oppleve til opplysning og effektivitet.

Tryk
Tryk skal kunden oppleve til opplysning og effektivitet.

Ansvar
Ansvar skal kunden oppleve til opplysning og effektivitet.

Uventet hendelse
Uventet hendelse skal kunden oppleve til opplysning og effektivitet.



Overordnede prinsipper for programmet

Servicereisen får førstelinje til å tenke kundeorientering i driften.

Felles utarbeidelse og utvikling av Servicereisen

Utarbeidelse gjøres i felleskap på tvers av driftsarter.

Gi serviceløftet

Fokus på enkelt og vennlig.

Fokus på kundeferden

Jobbe med kundeferden og oppnå en lokal kundeorientering.

Målinger

Overordnet KPI for total leveranse.

Lokal evaluering av lokale mål.

Speile serviceløfte

Gi førstelinje verktøy og informasjon slik at de kan utføre god service ovenfor kundene.

nettbuss

UNIBUSS

NORGESBUSS

Nobina

NORLEDE

Konsentra #

OSLO
TIDSELSKAP AS

sporveien
T-banen

sporveien
trikken

Ruter #

Servicereisen – langsiktig arbeid i felleskap

Fora: Brukerforum

1. **Iverksetter** programmet der det er ønskelig. Hver og en dedikerer personer som skal være coach lokalt.

2. Coach / Veiledning

Prinsipp = Train-The-Trainer.

Det kan gis coach/veiledning til utvikling og gjennomføring av T-T-T for de ulike driftsartene. T-T-T er kort forklart overføring av pedagogisk ansvar til ambassadører/intern coacher – og gjøre dem i stand til å kjøre samlinger med lokalt ansatte.

3. **Gjennomføres** av intern coach / veileder lokalt.

4. **Erfaringsutveksling**. Ved hjelp av evalueringskriterier og målinger (KPI) kan programmet justeres ved behov. Serviceinnstilling, punktlighet, renhold, kjørestil, happy or not, statistikk på kundehenvendelser.

5. **Korrigerer og utvikler** programmet.

Servicereisen er et program som får førstelinje til å tenke kundeorientering i driften.

Felles utarbeidelse og utvikling av Servicereisen

Utarbeidelse gjøres i felleskap på tvers av driftsarter.

Gi serviceløftet

Fokus på enkelt og vennlig.

Fokus på kundereisen

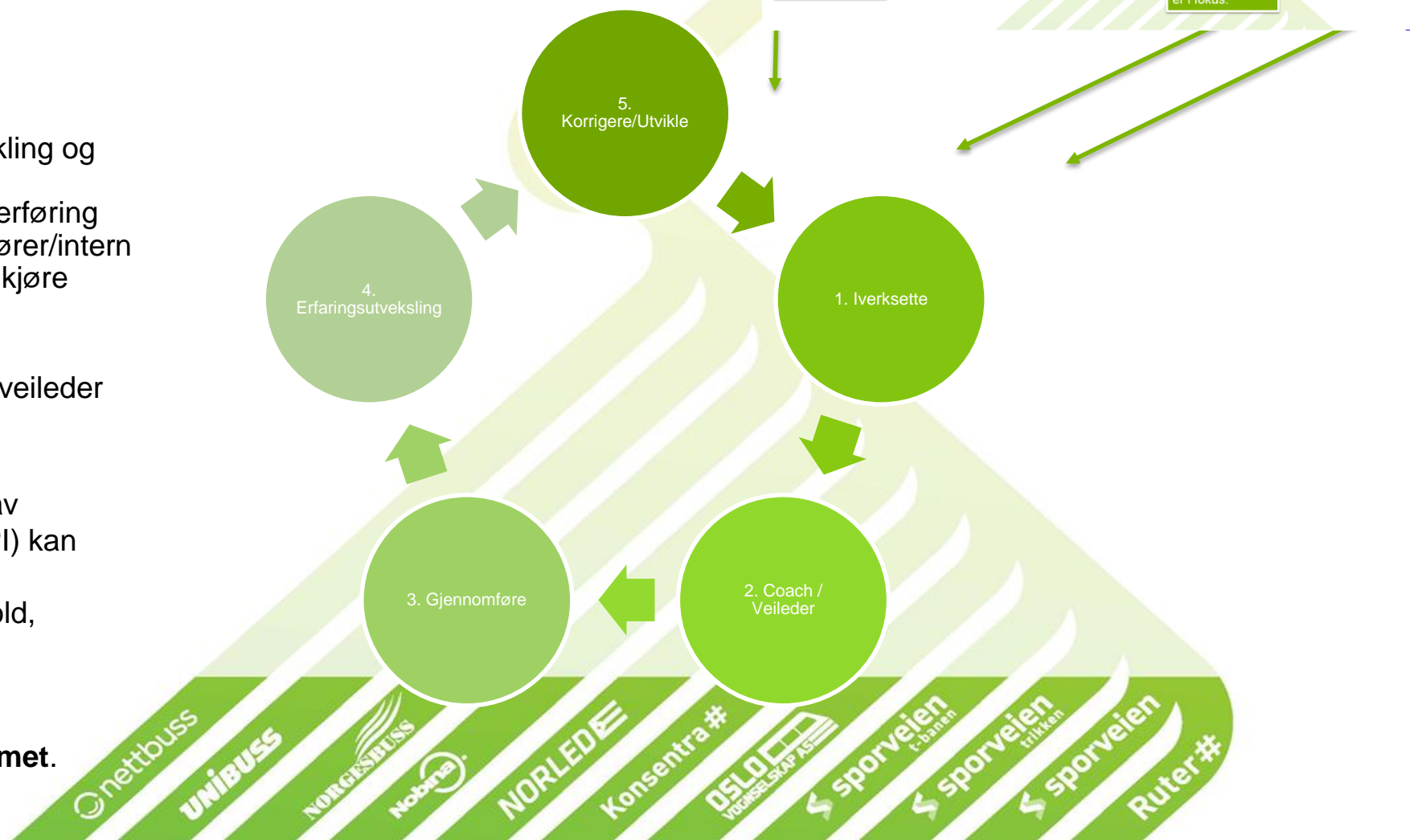
Jobbe med kundereisen og oppnå en lokal kundeorientering.

Målinger

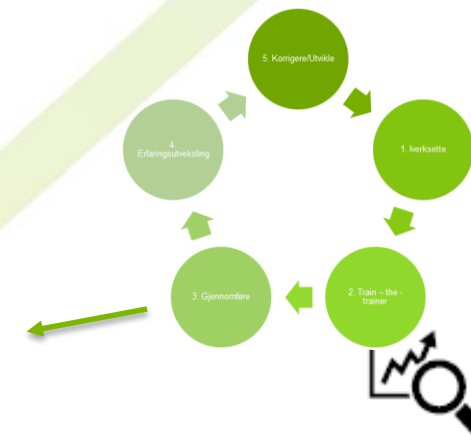
KPI for overordnet leveranse, lokal forankring for å evaluere prosessene og se til at kundene er i fokus.

Speile serviceløfte

Gi førstelinje verktøy og informasjon slik at de kan utføre god service ovenfor kundene.



Servicereisens ulike faser - Lokalt



Enighet

Coach / veileder trenger forankring av programmet og eierskap hos lokal ledelse.

Forberede:

Coach / veileder utarbeider en plan med lokal ledelse og ansvarlige for gjennomføring av programmet.

Train – the – trainer
(opplæring)

Samling:

Trene og forankre serviceløftet lokalt ved hjelp av kundeferden og andre verktøy.



Motivere:

Oppmuntre til en løpende dialog om måloppnåelse og endringer.

Er det mulighet til forbedringer må det rapporteres på.

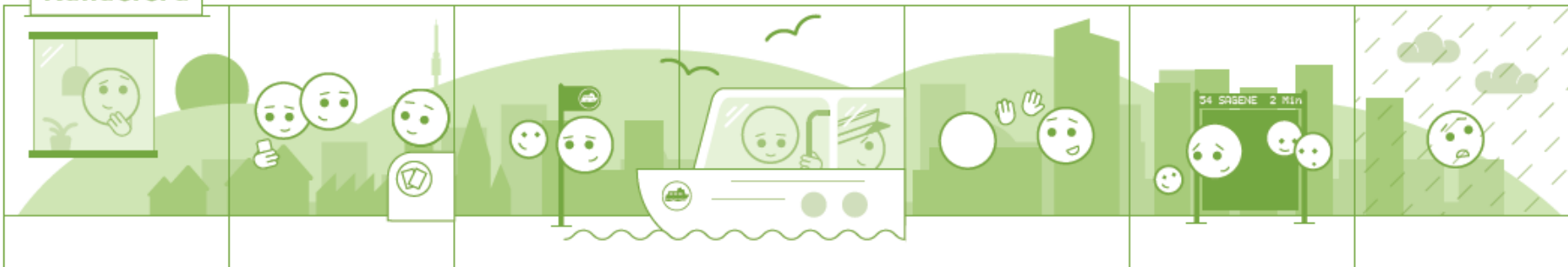
Evaluere:

Resultater, hvordan leverer vi på serviceløftet. Hva sier kundene? Hva sier de ansatte? Vi sammenlikner oss med hverandre.

Verktøykasse for implementering

Fase	Innhold	Dokumenter	Format	Målsetting
Enighet / Selge	Innsalg	Generell presentasjon	ppt.	Selge inn programmet til ledere
		Lokal presentasjon	ppt.	Selge inn til superbruker
Forberede	Dagens kvalitetsnivå lokalt	Innhenting av tall fra flåtestyringsdokumenter, happy og not, andre kvalitetsmålinger MIS	xls.	For eksempel finne eksempler på forbilder og er dårlige. Se det opp mot servicereisen. Kunnskap om leveransen og fornøyde kunder.
	Coaching av instruktører	Train the trainer		Gode og trygge instruktører
Samling	Innsalg til dagens samling, inkl. funn fra kundeferden. Selvbetjente kunder – gi de veiledning.	Generell presentasjon	ppt.	Få de inspirert og motivert
	Servicereisen	Kundeferden tilpasset din driftsart	pdf.	Beskrive her er vi, hit skal vi og hvordan gjør vi det?
		Serviceløftet	pdf.	Hvilken verdi har det for kunden?
	Innsikt om kollektivtrafikk	Film felles visjon	mow.	Gi innsikt i hvor viktig førstelinde er.
	Rollespill	Kjøreplan	pdf.	Bruke klager som diskusjon. Kunne vi gjort noe annerledes i kundeferden.
	Reisegaranti	Reisegaranti	pdf.	Informasjon og forfriskning
	Etablere mål	Etablere mål	xls.	Grunnlag for her er vi, hit skal vi og hvordan gjør vi det?
Motivere	Belønning	Kino billett?		Gi god motivasjon til å oppnå mål. Bli sett.
Evaluerer	Årlig evaluering	Evalueringskjema	xls.	Fungerer prosessen og verktøyene. Tilfreds med resultater?
	Lokalt mål på servicereisen	Lokalt mål på servicereisen	xls.	Sørge for oppfølging av det man har blitt enige om i samlingsfasen

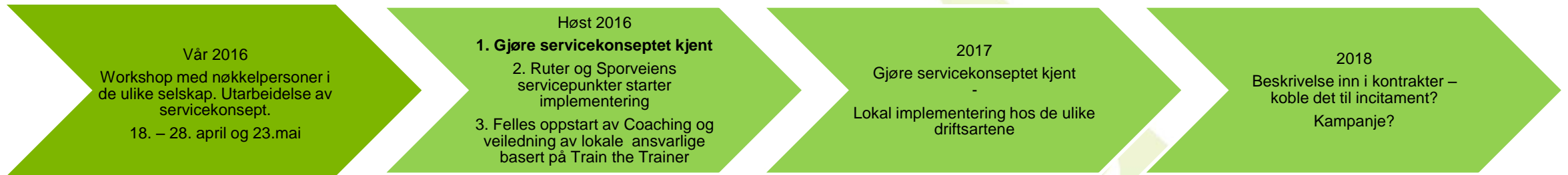
Kundeferd



Overordende faser	Vurdere	Forberede	På stoppested	Reise	Etter reisen	Neste reise	Uventet hendelse
Steg Aktivitet	<p>Vurdere kollektivt Foretar en vurdering av kollektivt opp i mot andre transportmuligheter. Frøvens, nærhet og pris er viktige faktorer.</p> <p>Velge kollektivt Beslutter at kollektivt dekker behovet for en eller flere reiser.</p>	<p>Leser av billett Leser av billett på kortleser.</p> <p>Vente og bekrefte reiseinformasjon Tiden på stoppestedet, søke bekreftelse på reiseinformasjon, bruke fasilitetene, vente.</p>	<p>Planlegg Planlegger reise til og fra en destinasjon.</p> <p>Velger rødsorute Avgjør hvilken reiserute som er best.</p> <p>Velger billett Vurderer hvilken billetttype (og billettbarer) som er mest aktuell. Pris og reiseomster er ofte viktige faktorer.</p> <p>Kjøper billett Registrerer, fornyer, kjøper, aktiverer billetten eller kortet.</p>	<p>Gå om bord Stige om bord i transportmiddelet. Ved ombordstigning få billetten lest av hos sjåfør.</p> <p>Reise Faktisk reise og benytte tjeneste. Sitte eller stå underveis.</p> <p>Bytte Gjennomføre bytte fra en linje til en annen.</p> <p>Ankomme Gå av transportmiddel på stoppested, gå videre eller vente.</p>	<p>Komme fram Reise fra stoppested til endelig bestemmelsested.</p> <p>Evaluere Reflektere rundt reisen etter ankomst sett i lys av tidligere reiser og forventninger.</p>	<p>Vurderer kollektivt på nytt Vurderer hvis, når og hvordan og med hvem man skal reise neste gang.</p>	<p>Oppdager et problem Blir oppmerksom på et problem som har effekt på nåværende eller fremtidig reise.</p> <p>På informasjon eller hjelp Spørre etter/motta informasjon og/eller assistanse til å utbedre konsekvensene av hendelsen.</p> <p>Får en løsning Anerkjenner konsekvensene og fikse problemene som har oppstått.</p>
Her er vi							
Hit skal vi							
Hvordan komme oss dit?							
Ansvar							

Videre prosess for programmet

3.april – 2.juni



2.6 Strategiforum

nettbuss

UNIBUSS

NORGESBUSS

Nobina

NORLEDE

Konsentra #

OSLO
TIDSBUSSELSKAP AS

sporveien
T-banen

sporveien
trikken

sporveien

Ruter #