

Trafikavdelningen
Försäljning och trafikkompetens
Försäljning och kundservice

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2013-05-08
Version

Diarienummer
TN2-2013-00491
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Ragna Forslund
08 – 686 1959
ragna.forslund@sll.se

Trafiknämnden
2013-05-21, p 25

Svar på skrivelse – Allvarliga brister i SL:s biljettsystem

Bakgrund

Vänsterpartiet har i skrivelse daterad 2013-02-05 inkommit med förslag till förbättringar i SL:s biljettsystem. Förbättringsförslaget sammanfattas nedan:

1. Läsare för bankkort installeras i tunnelbanans spärrar
2. Obligatorisk servicekurs för de som arbetar i SL:s kundservice
3. Regelbundna utbildningsdagar på SL-Center, då resenären kan registrera kundprofil med hjälp av personal
4. Tydlig information om hur Accesskort köps och fylls på anslås i tunnelbanans spärrar och på andra platser i trafiksystemet
5. Personal som kan hjälpa till med påfyllning av reskassa på accesskort finns tillgänglig vid de större stationerna
6. Utfasningen av pappersremsan skjuts på framtiden tills reskassan fungerar tillfredställande

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande 17 april 2013
Skrivelsen av (V) om allvarliga brister i SL:s biljettsystem

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att anse skrivelsen besvarad.

Förvaltningens svar och kommentarer

Nedan följer Trafikförvaltningens svar och beskrivning avseende vad som görs inom respektive förbättringsförslag.

- 1 **Läsare för bankkort installeras i tunnelbanans spärrar**
Svar: Möjligheten att installera kontokortsläsare i tunnelbanans spärrkiosker är en aktivitet som för närvarande övervägs.

Trafikavdelningen
Försäljning och trafikkompetens
Försäljning och kundservice

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2013-05-08
Version

Diarienummer
TN2-2013-00491
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

2 Obligatorisk servicekurs för de som arbetar i SL:s kundservice

Svar: För att säkerställa att samtliga medarbetare på SL Kundtjänst och SL Center uppfyller de kompetenskrav som SL erfordrar, krävs att personalen genomgår ett certifieringstest med godkänt resultat. Detta görs både i anslutning till anställning och sedan årligen. I denna certifiering ingår ett block som syftar till att verifiera personalens kompetens gällande service och bemötande.

Som anställd genomgår medarbetaren en omfattande utbildning där personalen bland annat utbildas i samtalsteknik under kundmötet. Uppföljning av varje kundmottagares prestation sker sedan vid minst tre tillfällen per månad, under hela anställningstiden, genom medlyssning och coachning. Detta görs för att ständigt höja personalens kompetens när det gäller kundbemötande.

Trafikförvaltningen utför löpande kundundersökningar för att mäta hur resenärerna upplever kundserviceentreprenörens bemötande. Resultatet av dessa mätningar visar att entreprenören uppfyller avtalat kundnöjdhetskrav.

3 Regelbundna utbildningsdagar på SL Center då resenären kan registrera kundprofil med hjälp av personal

Svar: Personalen i våra SL Center är till för att hjälpa våra resenärer med såväl biljettinköp som att tillhandahålla information om SL:s övriga erbjudanden. För att säkerställa att samtliga resenärer som söker sig till SL Center får den hjälp de efterfrågar har Trafikförvaltningen, redan i bemanningsplaneringen, tagit höjd för ett ökat antal kunder på grund av säljstoppet av förköpsremsan och introduktionen av den nya SMS-tjänsten. Alla våra resenärer är välkomna till SL Center under ordinarie öppettider för att ställa frågor och hjälp.

4 Tydlig information om hur Accesskort köps och fylls på anslås i tunnelbanans spärrar och på andra platser i trafiksystemet

Svar: Följande görs för att underlätta och förenkla för våra resenärer:

- En informativ folder på svenska och engelska som förklarar för våra resenärer hur man kan köpa och använda Reskassa. Denna folder finns att tillgå hos alla våra SL Center, i spärrarna (tunnelbana och pendeltåg), ombord på bussarna samt hos alla våra ombud och återförsäljare. Materialet är även framtaget i formatet "lättläst", anpassat för resenärer med inlärningssvårigheter. Ytterligare tillgänglighetsanpassat material i form av folder, ljudfil etc. är under framtagande.

- Sammanfattande och enkel lathund i fickformat delas ut till våra resenärer vid behov under resan, anpassad för att resenären snabbt ska kunna få den hjälp den behöver. Samma information finns även att tillgå på våra anslag ute i trafiken samt på sl.se.
- Ombord på bussen finns ytterligare en lathund i form av en dekal vid ombordstigning som ska underlätta för busschauffören och minimera risken för köbildning.
- Riktad insats gentemot Pensionärernas Riksorganisation (PRO) i Stockholm där personal åker ut och ger personliga utbildningar i hur man går över från remsa till Reskassa och andra biljetter med SL Accesskort som bärare.

Utöver ovan nämnda insatser, som vi alltid gör vid större förändringar av våra biljettsystem, informerar vi även våra resenärer löpande ute i trafiken om förändringar.

5 Personal som kan hjälpa till med påfyllning av reskassa på accesskort finns tillgänglig vid de större stationerna

Svar: MTR:s uppdrag är att finnas tillgänglig inte bara i spärkioskerna utan också i kundmiljö genom så kallade kundservicevärdar. I kundservicevärdens arbetsuppgifter ingår (precis som för spärrexpeditören) att kunna hjälpa resenärer att få både skriftlig och muntlig information om biljettutbud (inkluderat Reskassan), biljettpris och trafikinformation. De större stationerna är prioriterade av MTR på grund av de högre resenärflödena och genom detta också ett större behov att få hjälp och stöd vid t.ex. köp av Reskassa. Även spärrexpeditören skall kunna hjälpa en ovan resenär vid en SL Access-automat om inte kundservicevärd finns tillgänglig på stationen. Motsvarande roll finns också på vältrafikerade pendeltägsstationer.

Turister och sällanresenärer kan få information om vilket biljettutbud som passar för deras specifika behov och vistelse hos samtliga ombud och i spärrar i tunnelbana och pendeltåg. De kan också få hjälp på SL Center eller söka information på SL:s hemsida. SL har också samarbeten med Stockholm Visitors Board som erbjuder turistkort där SL-resor ingår i kortet. Stockholm Visitors Board säljer även de delar av SL:s sortiment, som är attraktivt för denna resenärsgrupp.

6 Utfasningen av pappersremsan skjuts på framtiden tills reskassan fungerar tillfredställande

Svar: Reskassan har redan över 600 000 användare och används vid mer än 100 000 tillfällen per dag. Prognosen visar på fortsatt uppgång. Det är förvaltningens uppfattning att reskassan har accepterats som en fullgod ersättare till förköpsremsan.

Trafikavdelningen
Försäljning och trafikkompetens
Försäljning och kundservice

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2013-05-08
Version

Diarienummer
TN2-2013-00491
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Vi kommer att ytterligare utbilda och motivera trafikpersonalen så att användandet av reskassan blir en positiv upplevelse. Samtidigt kommer vi fortsätta med att informera resenärerna om hur reskassan fungerar och används.

SL:s papperskupongsystem med tillhörande stämpel infördes som ett provisorium för 40 år sedan. Det är glädjande att vi nu kan erbjuda stockholmarna en modern och uppskattad ersättare i form av reskassan. De utvecklingsmöjligheter som finns för SL Access och reskassan är avsevärt större än för det gamla papperskupongsystemet.

Anders Lindström
Förvaltningschef

Ragna Forslund
Trafikdirektör