

Til de tekniske chefer og trafikbestillere

Dokumentnummer
561847
Dato
29 11 2018
Sagsbehandler:
PEJ
Direkte: +45 36 13 18 28

CVR nr: 29 89 65 69
EAN nr: 5798000016798

Forenkling af informationen på stoppesteder

Movia har gennem en årrække arbejdet med at udvikle digitale løsninger inden for information og billetløsninger, fordi det bidrager til bedre passagerløsninger og effektivisering af driften. Digitalisering er et generelt indsatsområde for kommuner, regioner og statslige myndigheder, og Movia følger dette spor.

En stor milepæl i digitaliseringen af informationen til kunderne var fjernelsen af de trykte køreplaner i busserne i september 2014. Det skete, fordi køreplaner på en hjemmeside kan opdateres, hvis der sker ændringer, og fordi midlerne anvendt på tryk og distribution i stedet kunne bruges på udvikling og forbedring af de digitale løsninger.

Det har gennem årene ført til udvikling af businformationen på hjemmeside og i apps, på digitale skærme i busser, på stoppesteder og terminaler, samt nye funktionaliteter i Rejseplanen (f.eks. "Følg rejse", der er en videreudvikling af det tidligere MitMovia).

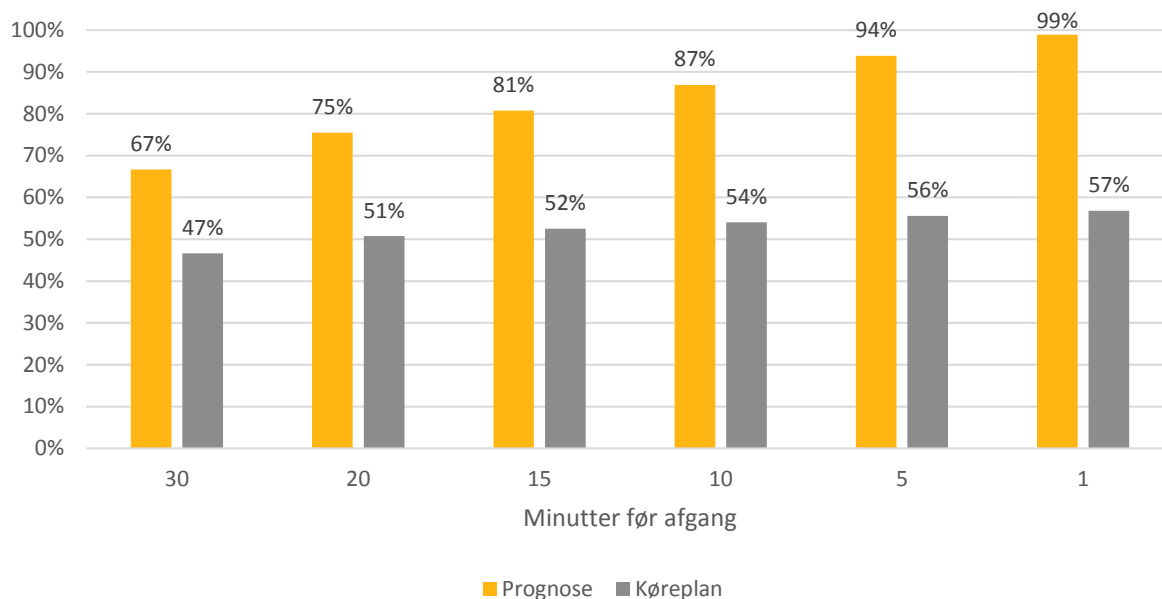
Senest har Movia etableret realtid i alle busser, hvilket betyder, at der er live-opdaterede informationer på alle de digitale tjenester, Movia tilbyder kunderne. Derfor tager vi nu næste skridt og forenkler informationen på stoppestederne.

Forenklingen indebærer, at de trykte opslag på stoppestederne ikke længere viser afgangstider. I stedet gives vejledning til, at kunderne selv kan søge liveopdateret information på mobiltelefon, samt information om linjenummer, destination, zone- og stoppestednummer. Eksempler på den nye information på stoppestederne er vedlagt i bilag. Samtidig fjernes zonekort og de resterende oversigtskort fra læskærmene.

Vi ved fra kundeundersøgelser, at pålidelig og brugbar information om køreplaner, og om hvornår busser og tog faktisk kører, er centralt for kunderne. Med live-opdateret information på countdown skærme, SMS 1250, DOTs hjemmeside og Rejseplanens app bliver denne information endnu bedre.

Jo tættere vi kommer på visning af den faktiske afgangstid, jo bedre bliver den live-opdaterede information sammenlignet med den trykte information. Det fremgår af nedenstående figur.

Figur 1: Andel af præcise afgangstider



Movias undersøgelse viser, at ca. 70 pct. af passagerne aldrig eller kun i sjældne tilfælde bruger stoppestedstavlen eller zonekortet, og tallet er ca. 60 pct., når det drejer sig om oversigtskortet. Selv på stoppesteder uden digital information er det under halvdelen af passagererne, der engang imellem eller ofte bruger stoppestedstavlen.

Samtidig vokser brugen af digitale kanaler, som for eksempel Rejseplanen, og tilliden til informations troværdig er også stigende. Epinions undersøgelse fra september 2017 viser, at passagererne anser information på elektroniske skærme, nedtællingsmoduler og internet via mobil / tablet for at være mere pålidelig end information på de fysiske køreplaner ved stoppestedet.

Køreplanerne forsvinder ikke – de er stadigvæk at finde online på DOTs hjemmeside. Og kunder uden smartphone og ikke-digitalt stærke kunder har fortsat mulighed for at få oplysninger om, hvornår busen kører, ved at kontakte DOTs kundeservice pr. telefon. Ligesom det vil være muligt at få tilsendt en køreplan.

Movia ved, at der kan være en generel bekymring for, om der over alt er tilstrækkelig god mobildækning til, at kunderne selv kan hente den live-opdaterede information om busserne. Movia har derfor undersøgt, om der kunne være udfald i modtagelsen af realtid fra busserne og her fundet 48 stoppesteder (ud af 14.500), hvor der kunne være tvivl. På disse stoppesteder er der derfor foretaget praktiske test med tre forskellige teleudbydere, og på alle stoppesteder var det muligt at sende og modtage SMS samt ringe til DOTs kundecenter.

Selvom der ikke er mange kunder, der bruger den nuværende information på stoppestederne, kan foranklingen give kritik. Derfor gennemfører Movia en informationskampagne bestående af:

- Pressemeddelelse,
- Information på DOTs hjemmeside med videoguides til de digitale løsninger mv. (dinoffentlige-transport.dk/stoppested),
- Informationstavler på stoppesteder med vejledning til at bruge de digitale løsninger (vedlagt),
- Information i alle busser, herunder spots på skærme om de digitale løsninger, samt
- Visitkort (også med vejledning til digitale løsninger) til uddeling af chauffører

Herudover er vores kundecenter klædt godt på til at besvare spørgsmål og hjælpe de kunder, der ikke er erfarne, digitale brugere.


Det vil være muligt for kommunen på udvalgte, lokale buslinjer at sætte supplerende informationsmateriale op i en overgangsperiode på op til ca. 2 år. Materialet skal produceres, sættes op og opdateres af kommunerne selv. Men Movia er naturligvis behjælpelig med rådgivning om, hvordan dette kunne gøres på jeres lokale buslinjer. Tag fat i mig, hvis I ønsker et sådant møde.

Venlig hilsen


Torsten Rasmussen
Rådgivningschef

Bilag: Ny information på stoppestedet




Figur 1. Eksempel på ny linjetavle med linjenummer, slutdestination og evt vigtigste stoppesteder på ruten.

 Trafikinfo

354




Holte St. -
Nivå St. (ved centret)

DOT Din Offentlige Transport

Figur 2. Eksempel på ny infotavle med stoppestednavn, zonenummer, stoppestedsnr. Og som vejledning på selv at finde opdateret realtidinformation på mobilen.

 Trafikinfo

Hørsholm Midtpunkt

Zone 70, stoppested nr. 6033

Hvornår kommer bussen?
Få besked på din mobiltelefon om, hvornår næste bus kører. Send SMS til 1250 og få en SMS med bussens næste afgangstider. SMS "S 6033" til 1250.

Se hvornår bussen kommer til stoppestedet på dinofentligetransport.dk/stoppested eller få besked om ændringer i Rejseplanens app.

Find den rigtige billet for dig
I DOTs app kan du købe en mobilbillet. Du kan også købe din billet på SMS. Send SMS til 1415 med startzone, antal zoner og billetttype (f.eks. "1 2 v" for en 2-zoner voksenbillet fra zone 1). Se Startzonen for dit stoppested øverst på tavlen. På dinofentligetransport.dk finder du et kort, hvor du kan se hvor mange zoner, du skal købe billet til. Her kan du også tjekke hvilken billetttype, der passer bedst til din rejse. Du skal købe din billet, inden du stiger på bussen.

Er bussen mere end 20 minutter forsinket?
Få refunderet dine udgifter til en taxa. Under "Rejsegaranti" på dinofentligetransport.dk kan du læse mere.

DOT Kundeservice 70 15 70 00

When will the bus arrive?
Send a SMS to 1250 and receive a SMS with the next departures from your stop. Text "S 6033" to 1250. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish.

You can view the timetable on dinofentligetransport.dk/stoppested. If you wish to plan or follow your journey, you can use the Rejseplanen app.


Find and purchase the right ticket
You can purchase mobile tickets using DOT's app. You can also purchase mobile tickets by




text message and pay via your mobile phone bill. Send a text to 1415 with your start zone, number of zones and type of ticket (e.g. "1 2 v" for a 2 zone adult ticket from zone 1). On dinofentligetransport.dk, you can find a map, where you can view the number of zones required for your journey. This service is only possible if your mobile phone provider is Danish. Find out more about tickets on dinofentligetransport.dk. Make sure you have your ticket before getting on the bus.

Is your bus more than 20 minutes late?
Then you are entitled to a refund of your taxi fare. Find out more on dinofentligetransport.dk under "Rejsegaranti".

DOT customer service +45 70 15 70 00

Du betaler almindelig dataafgift ved download af app'en. Mobilbillet App er gratis. SMS koster alm. SMS takst.

09.12.18 

DOT Din Offentlige Transport