

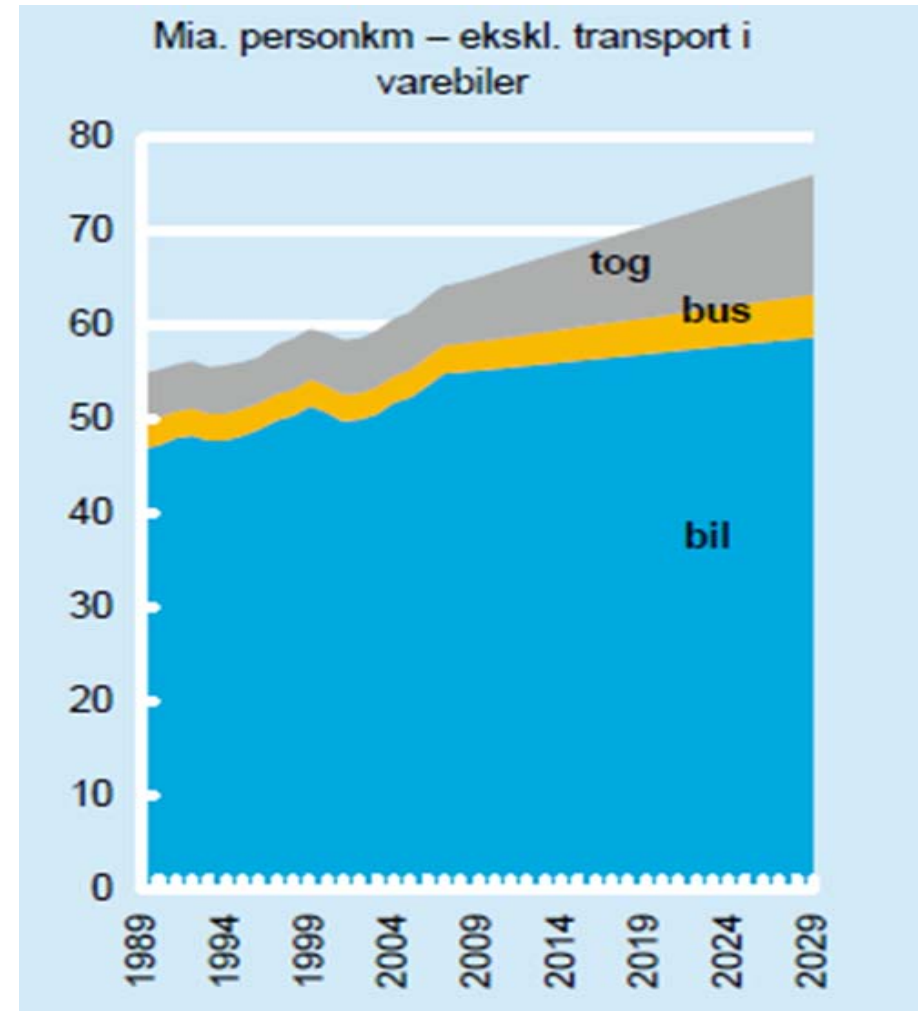
Konference om jernbanestrategien

Den 31. maj 2010
v./Søren Eriksen, adm. Direktør DSB



Overordnet mål

- En jernbane i vækst
- Flere kunder til toget



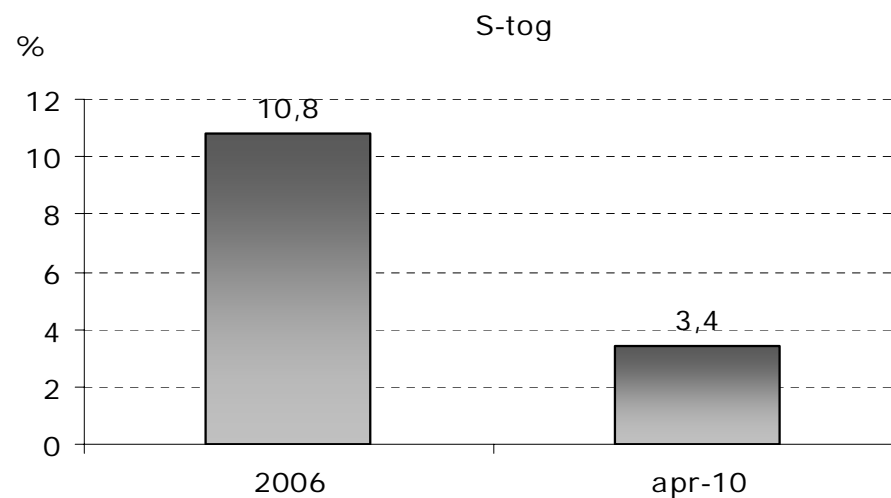
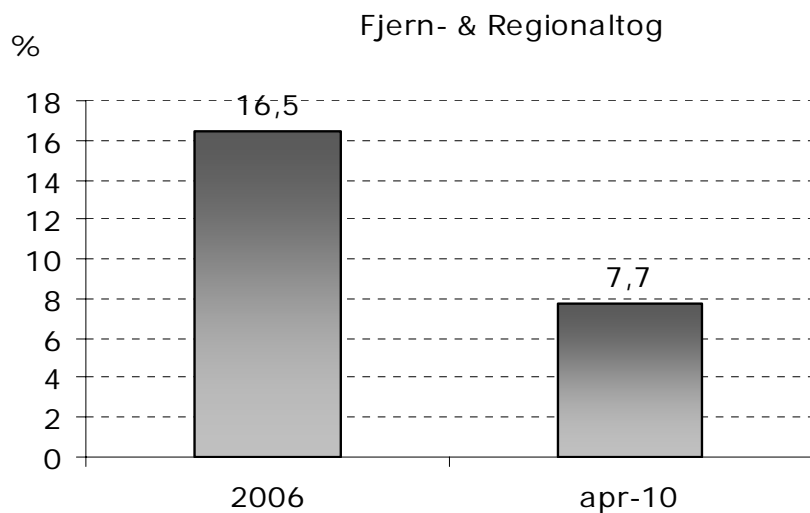
Sporskifte2010

- Flere kunder end nogensinde:
167 mio. rejsende i DK
- Højeste rettidighed i mange år



Højeste rettidighed i mange år

Forsinkelser



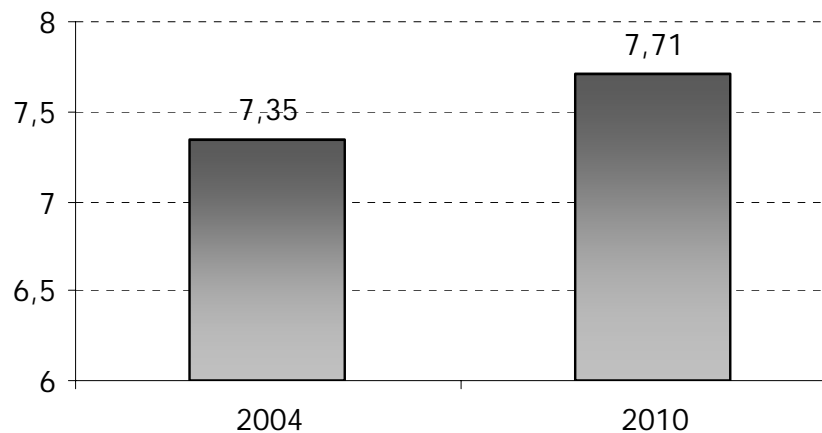
Sporskifte2010

- Flere kunder end nogensinde: 167 mio. rejsende i DK
- Højeste rettidighed nogensinde
- Flere nye produkter end nogensinde før
- Stigende kundetilfredshed og omdømme

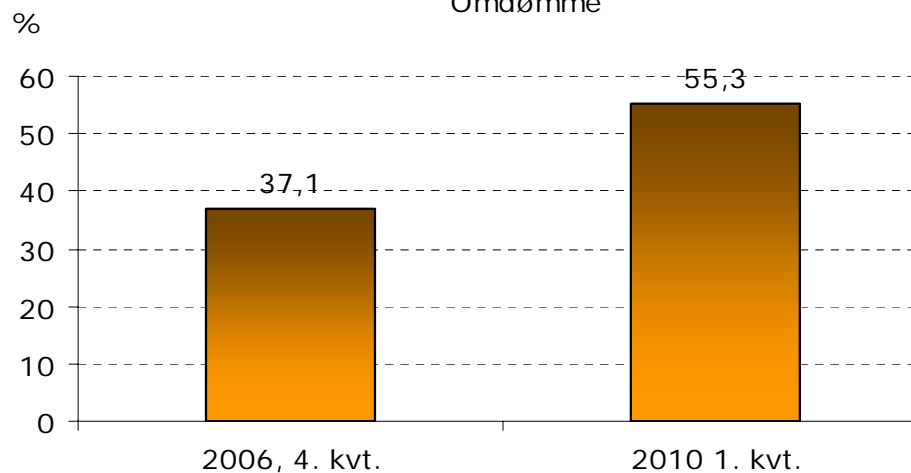


Kundetilfredshed og omdømme

Kundetilfredshed



Omdømme



Sporskifte2010

- Flere kunder end nogensinde: 167 mio. rejsende i DK
- Højeste rettidighed nogensinde
- Flere nye produkter end nogensinde før
- Stigende kundetilfredshed og omdømme

➔ DSB er på sporet



Hvad er vigtigst for kunderne?

- o Tog til tiden
- o Trafikinformation
- o Sammenhæng
- o Pris



Tog til tiden

- Har vist retningen – men vi kan blive bedre
 - Præcisionsstrategi
 - halvering af antallet af sekunder vores kunder er forsinkede
 - Koordination mellem aktører:
 - Fælles fokus på præcision
 - som den opleves af kunden
 - Kundeansvar og overblik
- ➔ Kunderne er ligeglade med hvad der står på toget – bare det kommer til tiden



Trafikinformation

- Barrierer er brudt ned!
- De bedste folk fra Banedanmark og DSB er sat sammen
- Samlet investering på 40 mio. kr. til bedre information til vores kunder
- Konkrete indsatsområder:
 - Data skal være valide og ensartede
 - Kunderne skal have information, der er fremadrettet og brugbar
 - Skærme og informationstavler



➡ DSB har grebet bolden

Sammenhæng



Sammenhæng

Kunderne vil gerne have en samlet rejseoplevelse

- Ensartet vs dynamik/segmentering
- Det skal være nemt og enkelt for kunden at få information og hjælp

➔ Mange aktører = mindre sammenhæng



Prisniveau i den kollektive trafik

- Lavere omkostninger:
 - Effektiv drift - stordriftsfordele
 - Kommerciel orientering:
 - Kundeansvar – tiltrækning af flere kunder
- ➔ Opsplitning og udbud kan koste fordele for kunderne



Spørgsmål?

