

17-03-2015

KVALITETS- UDVALGSMØDE

10. marts
2015



midttrafik

ØKONOMISKE UDFORDRINGER

- Faldende dieselpris betyder ca. 30 mio. kr. mindreudgifter – det glæder bestillerne

- Godt regnskabsresultat for 2014:
 - Styr på udgifter og indtægter på alle forretningsområder

 - Mindreforbrug i Trafikselskabet på 14 mio. kr.
Sikrer, at vi kommer i mål med realtid, internet og videoudstyr i 700 busser – og et nyt køreplanssystem

ØKONOMISKE UDFORDRINGER

➤ To eksterne trusler:

- Afregning af takstsamarbejde med DSB 2012-2013 giver mindre indtægter på 20 mio. kr. for regionen – forhandling 6-3
Finansiering?
- Ny model for byrdefordeling af rejsekortet risikerer at give Midttrafik meget store merudgifter
Hvordan kræver bestillerne så det finansieret?

TO FORTÆLLINGER – DE ER BEGGE RIGTIGE

Rejsekortprojektet i Midttrafik kører godt

- Ros fra leverandører
- Udstyr virker
- Hvad med indtægterne?

TO FORTÆLLINGER – DE ER BEGGE RIGTIGE

Den landspolitiske fortælling – Rigsrevision

- 6 år forsinket – har indtil videre kostet 1.9 mia. kr.
- Langt større underskud og behov for indskud af kapital end forventet – ca. 500 mio. kr. mere
- Har ikke taget hånd om konkrete kundeproblemer
- Lav kundetilfredshed, voldsom kritik af kundecenter

Årsag: Organisering – konsensus – blokerer for effektive beslutninger

- Og nu skal Midttrafik igen betale mere – reaktion?

OPDELING I 4 TAKSTOMRÅDER GIVER PROBLEMER

- Midttrafik bestemmer prisen for bus-tog-rejser inden for et takstområde
- DSB/Arriva bestemmer prisen for bus-tog-rejser mellem takstområder
- Togoperatørernes takster er meget højere end Midttrafik
- Kunder kan ikke forstå priserne. Rejser mellem takstområder er altid dyrere
- Midttrafik har henvendt sig til transportministeren – kræver ændret lovgivning

16-03-2015

STATUS

REALTID

INTERNET

VIDEO & TÆLLING



midttrafik

REALTID, INTERNET, VIDEO I BUSSEN

- Midttrafik vil forbedre rejseoplevelsen og gøre bussen mere attraktiv
- Information omkring bussens køretid har stor betydning for kundernes tryghed og tilfredshed med busrejsen
- Midttrafik vil derfor levere realtid og trafikinformation til buskunderne i Midttrafiks område, ligesom der skal være adgang til gratis internet i alle Midttrafiks busser
- Midttrafik bliver det første trafikselskab i Danmark, som tilbyder gratis internet i alle busser

TIDSPLAN

Alle busser til/fra Viborg og Skive, X-Busser, Bybusser i Herning, Holstebro og Silkeborg (Ca. 220 busser)	Realtid – Internet	Er indført
196 bybusser i Aarhus	Realtid - Internet Nyt stopannoncering-, skilte- og zonestyringssystem	Ultimo april 2015
114 Arriva busser i Østjylland Integration af eksisterende realtidssystem	Realtid	Juni 2015
Midttrafik Øst (rest) Midttrafik Midt (rest)	Realtid - Internet (Tælle + evt. alarm/video)	August – september 2015
Midttrafik Syd	Realtid - Internet (Tælle + evt. alarm/video)	Oktober 2015
Midttrafik Vest	Realtid - Internet (Tælle + evt. alarm/video)	December 2015

UDOVER REALTID LEVERES:

- Gratis internet i alle busser
- Automatisk passagertællesystem (i 25% af busserne)
- Alarm / Videoovervågning

Er besluttet. Indføres sammen med realtid

- Stoppestedannoncering
- Køreplaninformation på stoppesteder

Kun hvis region og kommuner ønsker det

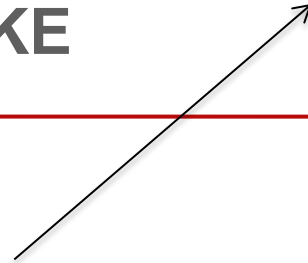


REALTID - KUNDEVENDT



- DET TEKNISKE

Back Office



Dashboard

LOGGET IND SOM: msg@Midttrafik.dk

Contractors

- Aahus - Busselskabet
- Aahus - Aahus
- Aahus - Herning Bybus
- Aahus - Holstebro Bybus
- Aahus - Silkeborg

Timetables

- Aahus Bybus
- Aahus - Viborg Bybus
- Aahus - Viborg, Regional
- Aahus - Viborg, X-bus
- De Øste Bussers Økive

Ruter

- 1 (Silkeborg Kommune)
- 1 (Holstebro Kommune)
- 1 (Aahus - Viborg, Bybus)
- 1 (Viborg Kommune)
- 10

Rejser

Pos.	Status	Enkoder	Route	Tid	Start	Tid	Stad	Forsinkelse/Text	Detaljer
1		BV00099	802	2015-02-18 17:00	Kjellerup rb.	2015-02-18 16:50	Kjellerup rb.	Algår om 23 min. 10 sek.	Show i detaljer
2		AC36096	952X	2015-02-18 12:35	Aahus rb.	2015-02-18 16:07	Ringkøbing rb.	Algår om 18 min. 10 sek.	Show i detaljer
3		A055535	915X	2015-02-18 12:25	Randers Bussterminal	2015-02-18 14:18	Aahus rb.	Algår om 6 min. 10 sek.	Show i detaljer
4		VU91962 - 2301	10	2015-02-18 15:19	Silkeborg Trafikterminal	2015-02-18 13:48	Silkeborg Trafikterminal	Algår om 2 min. 10 sek.	Show i detaljer
5		VU90256 - 2209	4	2015-02-18 12:20	Silkeborg Trafikterminal	2015-02-18 13:47	Guldbjergvej	Algår om 3 min. 10 sek.	Show i detaljer

Køreplan
Prognose



Position



FOR KUNDEN: TRAFIKINFORMATION OG REALTID VIA REJSEPLANENS PLATFORME OG ALTID ADGANG TIL INTERNETTET I BUSSEN



FOR BUSSELSKABET OG CHAUFFØREN - STØTTEVÆRKTØJ OG DRIFTSOVERBLIK

- Prognose for køreplan (realtid) er en hjælp til chaufførerne til at sikre rettidig kørsel, herunder også at undgå for tidlig kørsel
- Oplysninger i skærmen om ruteforløb, stoppesteder og tider kan afløse nuværende praksis med pap-kørelister.
- Mulighed for opsætning af hele vognløb – bussens dagsplan
- Driftspersonale hos busselskaberne kan følge egne busser på kort og driften fra kontoret
- Løsningen indeholder tekstbaseret to-vejs kommunikation mellem driftscenter og chauffør, fx kan chauffør med et tryk på skærmen give kontoret besked om uheld, bus optaget eller lign.
- Samme kilde til information indgår i samarbejdet mellem Midttrafik og busselskaberne fx om fastlæggelse af køretider og ved sagsbehandling omkring rejsegaranti

STATUS PÅ LETBANEPROJEKTET

- Anlægsarbejde på Nørrebrogade og konsekvenser for busdriften
- Operatørudbud
- Erstatningskørsel langs nærbanen
- Ny kollektiv trafikplan for Aarhusområdet
- Design og indretning af køretøjer



NØRREBROGADE FEBRUAR 2015





KOMATSU
DANFORD
061159569
TANC 430 KG
NETZ 230V 50 Hz

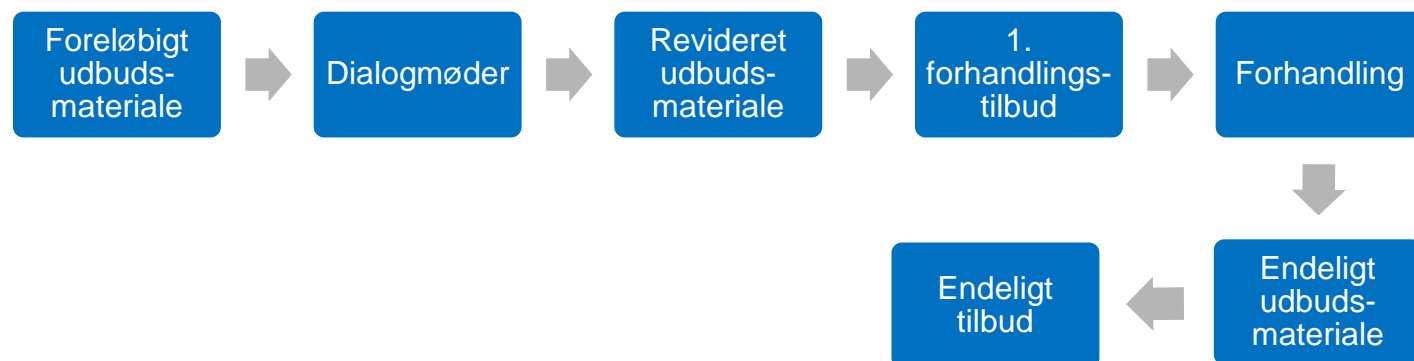
DAN TAXI
AB 99333
70 25 25 25

ANLÆGSARBEJDE PÅ NØRREBROGADE OG KONSEKVENSER FOR BUSDRIFTEN

- Anlæg af sporkasser til to letbanespor på Nørrebrogade fra Vennelyst Boulevard til Nørreport ved Mejlgade
- Busbaner inddraget til biltrafik
- Midlertidige ændringer af stoppesteder og indsnævring af vejbaner
- Mindre forsinkelser i busdriften, særligt i myldretiden
- Tidsplan
 - Februar – august: Strækningen fra Nordre Ringgade til Nørregade
 - Juni – august: Nørregade – Mejlgade
 - Juni – september: Nordre Ringgade – Hasle Ringvej/Vejlby Ringvej
 - September – december: Randersvej fra Ringvejen til Nehrus Allé
- Sidst i 2015 fortsætter anlægsarbejdet med etablering af selve transportsystemet
 - dvs. skinner, elmaster, perroner og signalanlæg



UDBUD AF TRAFIKDRIFTEN – FORHANDLET UDBUD



- Udbudsmaterialet blev udsendt i udkast/foreløbig version, og alle tilbudsgivere blev inviteret til individuelle dialogmøder med henblik på især at få deres input om eventuelle umulige og meget dyre krav til operatøren
- Efter dialogmøderne er der foretaget en revision af nogle af kravene og der blev udsendt et revideret udbudsmateriale, som lå til grund for tilbudsgivernes første forhandlingstilbud, som blev afgivet før jul
- Forhandlinger med byderne er gennemført i begyndelsen af februar 2015.
- Justeret udbudsmateriale udsendt ultimo februar 2015
- Endeligt tilbud fra byderne forventes ultimo marts 2015



BYDERE

- Arriva Letbane ApS
- Keolis SA
- Ansaldo STS S.p.A med Metroservice, Kbh. som underleverandør



NY KOLLEKTIV TRAFIKPLAN FOR AARHUSOMRÅDET

- Busomlægninger i forbindelse med letbanens idriftsættelse i 2017
- Beregninger af passagergrundlag og økonomi
- Indfasning af trafikplanen fra letbanens spæde driftsstart til den fulde implementering af letbanedriften
- Erfaringer fra den nuværende trafikplan og fra Bergen
- Parallelkørsel på Randersvej?
- Tidsplan
 - Politisk behandling af 1. forslag ultimo 2015
 - Offentlig høring primo 2016
 - Politisk behandling af endelig forslag medio 2016

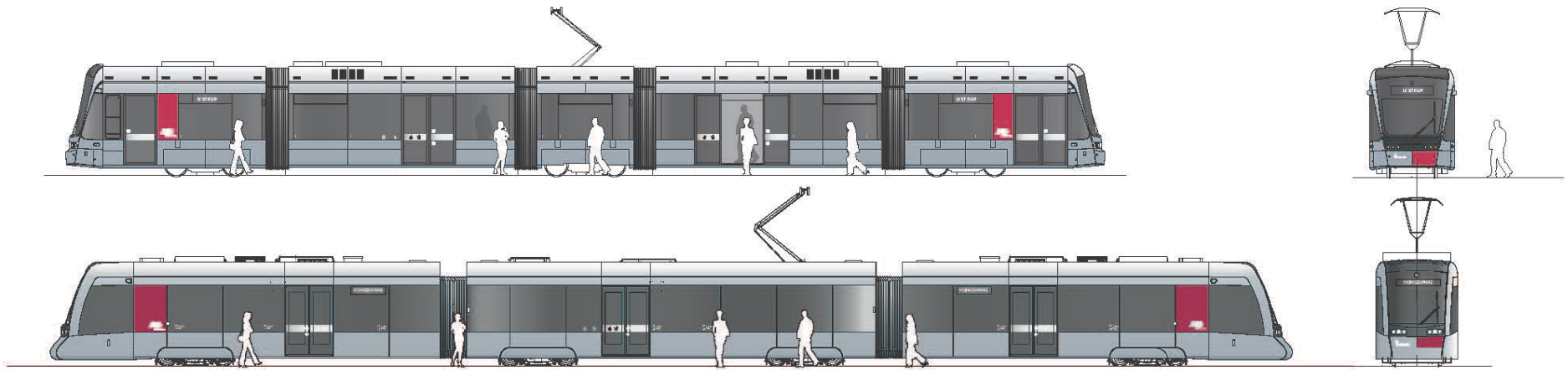


LEVERANCE AF KØRETØJER FRA STADLER

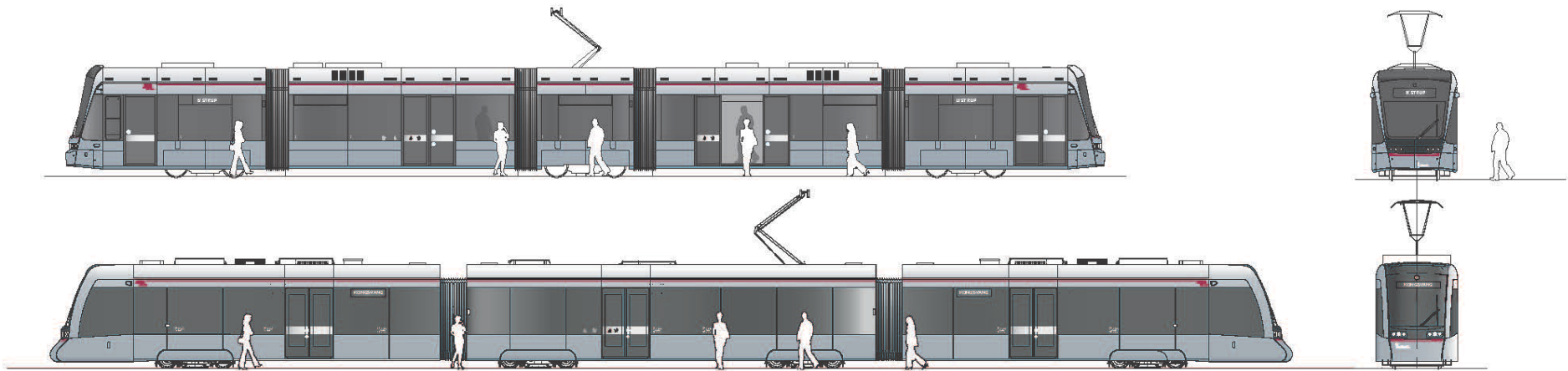
- Variobahn Tram som i Bergen til kørsel i byen og på Odderbanen, hvor den maksimale hastighed er 80 km/t. Bygges i Pankow, Berlin
- Tango (modificeret udgave af køretøj fra Lyon) til kørsel på Grenaabanen, hvor den maksimale hastighed er 100 km/t. Bygges i Schweiz



SAMME GRUNDKONCEPT – FORSKELLIGE VARIANTER



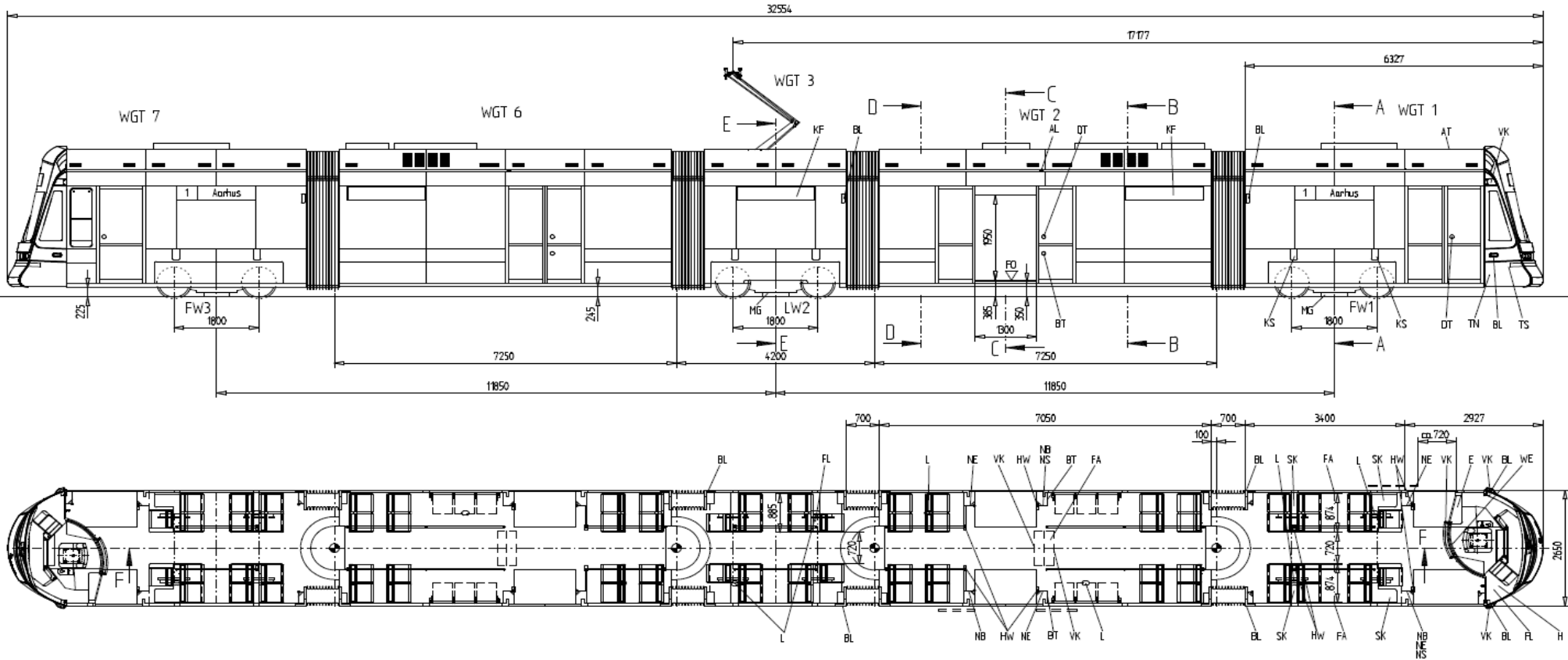
proposal - Variation 1



proposal - Variation 2

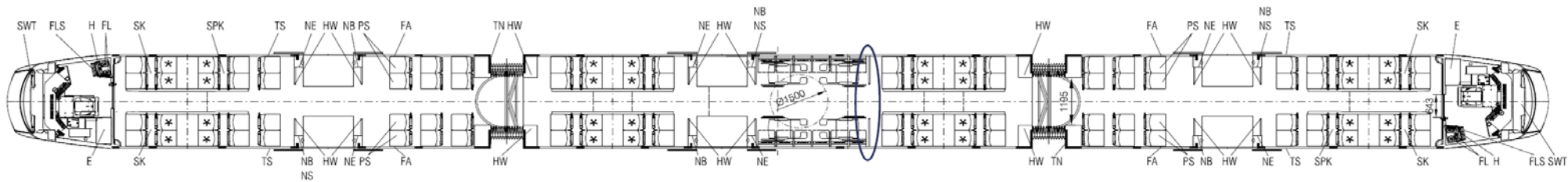
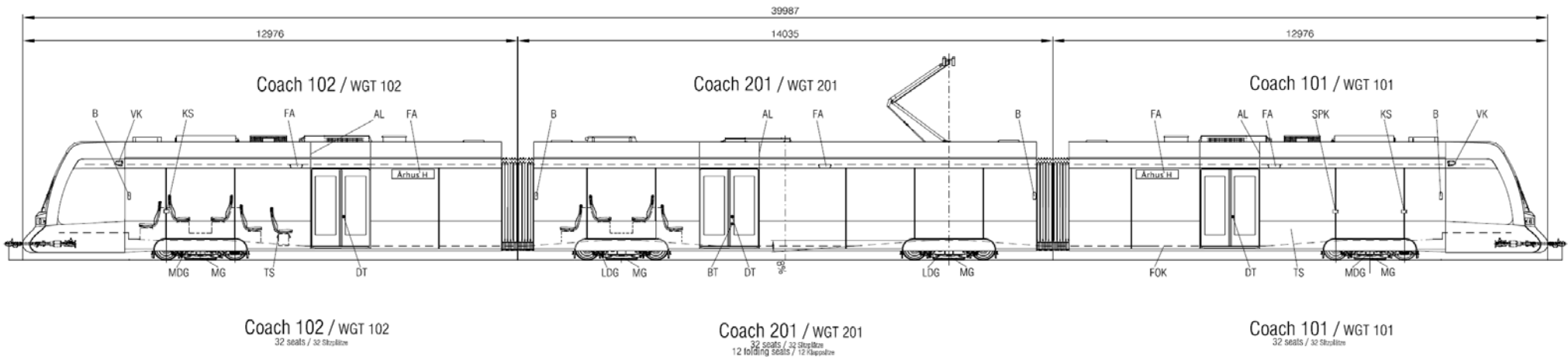


TRAMS TIL KØRSEL ODDER – AARHUS H – SKEJBY – LYSTRUP



Billede: Side- og plantegning af Tram

TRAM - TRAINS TIL KØRSEL GRENAÅ – MÅRSLET – (ODDER)



Forbrugerrådet
Tænk

Passagerpuls

- Passagerorganisation som varetager passagerens interesser og er et talerør
- Finansieres af Transportministeriet
- Organisatorisk en del af Forbrugerrådet

Passagerpulsens opgaver er blandt andet:

- Nationale brugertilfredshedsundersøgelser
- Benchmarking
- Passagerpaneler
- Passageragenter (mystery travellers)

FH 3 Udvidet kundeservice og konflikthåndtering

Midttrafik kunders syn på service i bussen

Reality/Filmklip

Kunde- og servicesituationer fra hele servicesektoren

Casedebatter med serviceorienterede løsningsforslag som output

Reality/Filmklip med forskellige løsninger og deres effekt

Kundeservice når det er svært

Reality/Filmklip med dilemma situationer

Casedebatter med serviceorienterede løsningsforslag

Konflikthåndtering og trivsel

Konflikttrappe og trivselskulturer

Diverse orienteringspunkter

PET beredskabsforøgelse

Billetter før og efter rejsekort

Midttrafiks bedste chauffør[©]

Midttrafiks bedste busselskab[©]

Erstatter 'I like' og alle tidligere bonusordninger

Midttrafiks bedste busselskab[©]

- 1 gang årligt (2. halvår)
- Epinion tilfredshedsmåling
- Målepunkter som busselskabet har indflydelse på
- Måling pr. busselskab (og ikke rute)
- Bonus til den højeste absolutte tilfredshed
- Bonussum kr. 100.000,-
- "Vinderstempel" til busselskabets busser

Midttrafiks bedste chauffør[©]

- 1 gang årligt (1. halvår)
- Kunder nominerer/kårer
- Nominering via app, sms, postkort, facebook og web
- Bonus til placeringerne 1, 2 og 3
- Bonussum hhv. kr. 10.000 og kr. 5.000
- Bonussum til primærrutens chauffører kr. 25.000
- Kåringsceremoni
- "Vinderemblem" til Midttrafiks bedste chauffør

AFSTEMNING I NOMINERING

Kunder indstiller kandidater til Midttrafiks bedste chauffør

De 3-5 chauffører som får flest nomineringer er videre i afstemningen om at blive Midttrafiks bedste chauffør

De 3-5 nominerede chauffører offentliggøres på Facebook og hjemmeside

Der kan nomineres i 5 uger

AFSTEMNING II KÅRING

Kunderne stemmer om, hvem der skal tildeles titlen som årets chauffør, blandt de 3-5 chauffører som er

Chaufføren som får flest stemmer kåres som Midttrafiks bedste chauffør

Finalisterne offentliggøres 1 uge efter nomineringen. Herefter kan kunderne stemme 2 uger.