



midttrafik

Et godt regnskabsresultat for 2010

Bustrafik

- Merindtægter på 59 mio. kr. svarende til 9% fremgang
- Mindreudgifter på 7,8 mio. kr.



midttrafik

Handicapkørsel

- Mindreforbrug på 5,9 mio. kr.
- Faldende turpris bl.a. på grund af bedre koordinering

Midtjyske Jernbaner

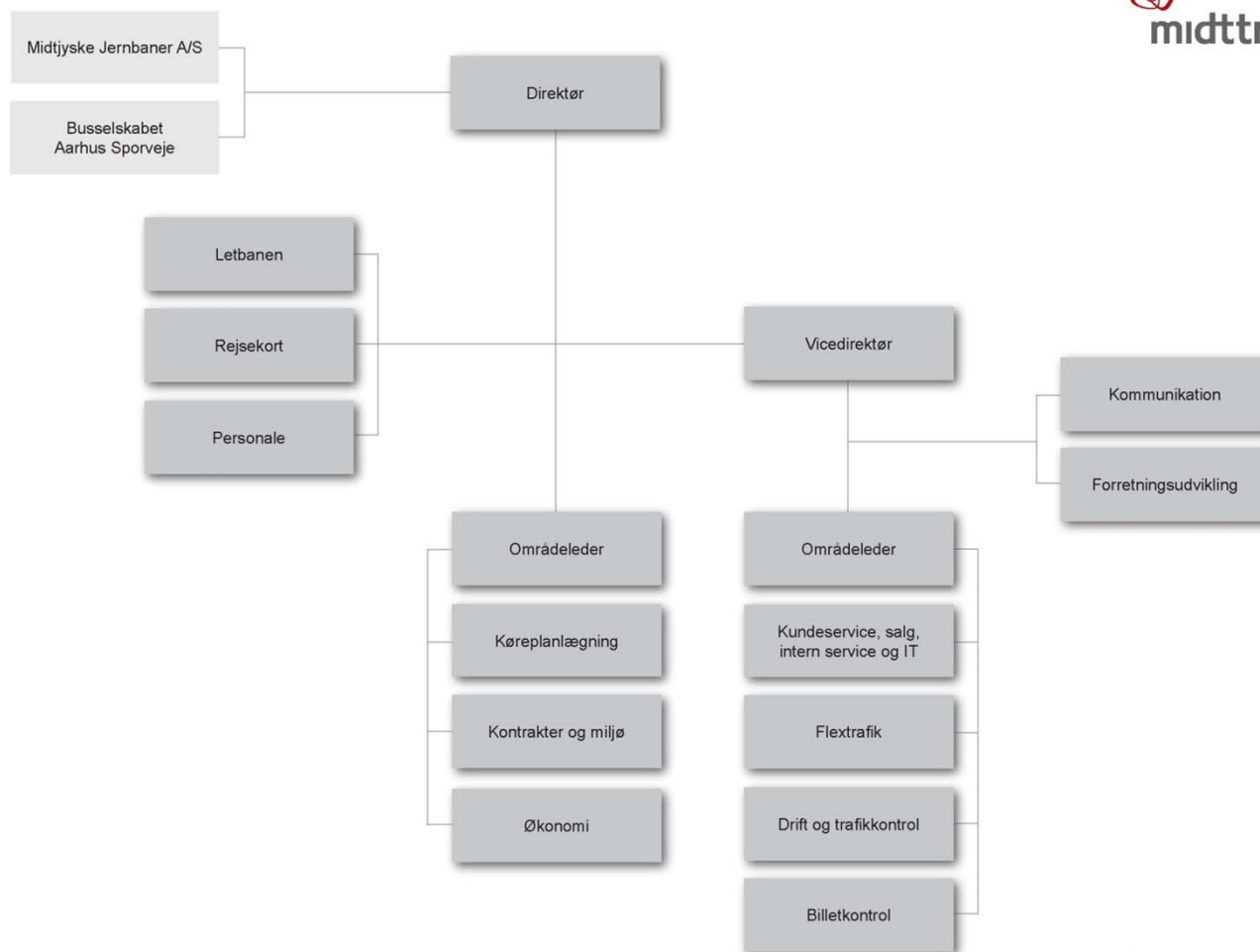
- Merforbrug på 1,6 mio. kr.

Ny organisation for 3 år

- 2 områdeledere der skal inspirere til helhedsorienteret tværgående løsninger af opgaver i og på tværs af områderne
- 1 forretningsudvikler der kan hjælpe med at styre og afslutte projekter
- 1 leverandøransvarlig der kan følge op i hele organisationen på, at busselskaberne får lettere ved at give god service til kunderne



midttrafik



Ny organisation for 3 år

Organisationsændring er ikke nok i sig selv:

- Klare mål, benhård prioritering og opfølgning
- Systematisk kundeorientering
- Opbygning af stærke relationer med interessenter
- Udvikling af vores kompetencer



midttrafik

Større køreplanprojekter som træder i kraft til sommer

- Regionale besparelser
 - Aarhus
 - Herning
 - Horsens
 - Silkeborg
-



Næste år?

- Kan vi gøre noget for at blive bedre til at inddrage busselskaber og chauffører?
 - September – oktober: Møder med alle busselskaber
 - Januar: Minutjusteringer
 - April: Korrektur
-

GODTUR!



FLY HIGH

Status

1000 chauffører har gennemført uddannelsen

Den generelle tilfredshed er 98 %

Nye kurser i efteråret

2 lederkurser

GOD TUR!

Status

7 busselskaber med i bonusrunden

Efter 3 uger 2500 kundehenvendelser

GOD TUR!

FØR MÅLING

KICK OFF MØDE

BONUSRUNDE

EFTER MÅLING

BONUS

KICK OFF MØDE



Information

- Højtalerinformation ved uventede hændelser
- Stoppestedsannoncering
- Korrespondanceoplysninger



Service

- Helt ind til kantstenen
- Hilsen ved ind- og/eller udstigning
- Korrekt uniformering
- Billigste billet



Kørsel

- Tage hensyn til fru Jensen
- Glidende kørsel
- Smil til bilister

GOD TUR!

Baseret på 2067 sms'er

Top 5 over hvad er vigtigst for en god tur (uge 13)



Smil



Tryghed



Hjælpsomhed



Dygtig



Til tiden

GODTUR!

Roser til chaufførerne

Her kan du se kundernes kommentarer sendt via hjemmesiden »Godtur.nu

Rute/linje	Kommentar
10	Jeg tror det var den 27/3, og så var det den allerførste morgen bus søndag morgen. Jeg og en kammerat havde været i byen, da vi kommer ind i bussen "nr 10" spørger jeg den rare chauffør, om hvor lang tid det tager at komme til Mårslet. Han svarer, at det er forskelligt. Så siger jeg, at jeg skal af ved Rema 1000, her siger chaufføren, at det tager ca. 10 min.,. så sagde jeg, at jeg ville sætte vækkeur til. Da vi kommer til Rema i Mårslet sover jeg uheldigvis stadig, men den rare chauffør vækkede mig. Det blev vi rigtig glade for. Vi kan desværre ikke hans navn, men han var sku top nice.
73	Hej Martin. Her en lille hilsen. Tusind tak for den venlige og søde måde, som du modtager dine passagere på. Det er altid en fornøjelse, at køre med dig. Kærlig hilsen Dorte Aaquist
56	Kære chauffør! Som de allersidste i bussen skulle min kæreste og jeg af i Studstrup lørdag sidst på eftermiddagen. Tak for smilet, den søde hilsen og for ønsket om en god weekend - og for vinket, da vi var nået over på den anden side af vejen. Hvor er det

GODTUR!

Alle målinger ses på
midttrafik.dk/flyhigh

FØR måling

I uge 10 kører der måling i busserne på rute 114.

Bonusrunden

Kører fra uge 13 og ca. 12 uger frem.

EFTER måling

I uge 24 eller 25 kører der måling i busserne på rute 114.

Resultat af målinger

FØR måling

Hold		Chaufførens kørsel	Chaufførens information	Chaufførens venlighed
1	Meget tilfreds/tilfreds	93%	75%	94*
	Utilfreds/meget utilfreds	6%	16%	5%*
	Ved ikke	1%	9%	2%*

* Da der er rundet op, kan en sammentælling give over 100%

GOD TUR!

MIDTTRAFIKS BEDSTE CHAUFFØR

GOD TUR!

SIG DET MED STJERNER!

ROS DIN CHAUFFØR, NÅR HAN
GIVER DIG EN GOD TUR

DU KAN ENTEN STEMME PÅ CHAUFFØRENS NAVN ELLER PÅ
BUSSENS RUTENUMMER.

CHAUFFØRENS NAVN FINDER DU PÅ DIPLOMET HER I BUSSEN
– ELLER VED AT SPØRGE HAM.



FLY HIGH

Overvejelser i Midttrafik

Kundetilfredshed som tildelingskriterie eller incitamentskontrakt?

Medarbejderfokus som krav i udbudsmateriale?

Krav om mere uddannelse i kontrakterne?

Mere ansvar til busselskaberne?

Mere leverandørpleje?

Større indflydelse til kunderne?

Ægte kundeorienteret?

GODTUR!

VIL DU VIDE MERE..?

The image shows two overlapping screenshots of the Godtur! website. The left screenshot displays the 'midttrafik.dk/flyhigh' page, featuring a navigation menu with options like 'FORSIDE', 'KØREPLANER', and 'PRISER & BILLETTER'. Below the menu, there are two main content blocks: 'FlyHigh' and 'BONUSRUNDEN'. The 'FlyHigh' block includes a photo of a pilot and text about a pilot training course. The 'BONUSRUNDEN' block features a photo of a bus driver and text about a bonus round for bus drivers. The right screenshot shows the 'godtur.nu' page, which has a large yellow and white cloud graphic. Inside the cloud, there's a grid of 12 icons representing different 'good things' like Karma, Hjælp, Miljøbevidst, Smil, NICE, Sød, Dygtig, Til tiden, Humør, Omsorg, Pause, Information, and Tryghed. Below the cloud, there are three sections: 'ROS DIN CHAUFFØR', 'DESIGN DIT EGET IKON', and 'HVAD ER GOD TUR?'. The footer of the website includes the copyright notice '© midttrafik' and the address 'Søren Nymarks Vej 3 · 8270 Højbjerg'.