

## Organiseringen af den kollektive trafik i hovedstadsområdet

DSB Fjern & Regional, DSB First og DSB S-togs bidrag

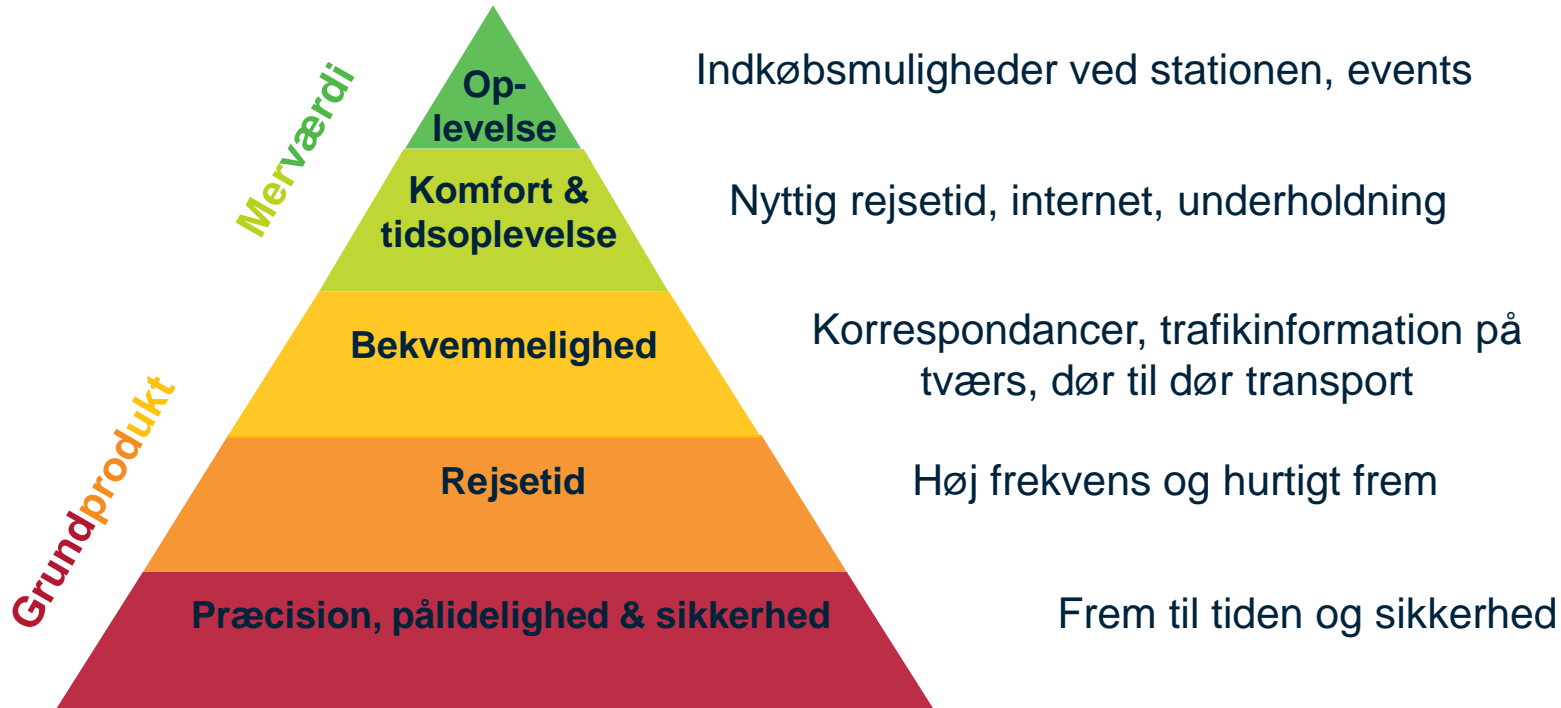
v/ Gert Frost, adm. direktør, DSB S-tog



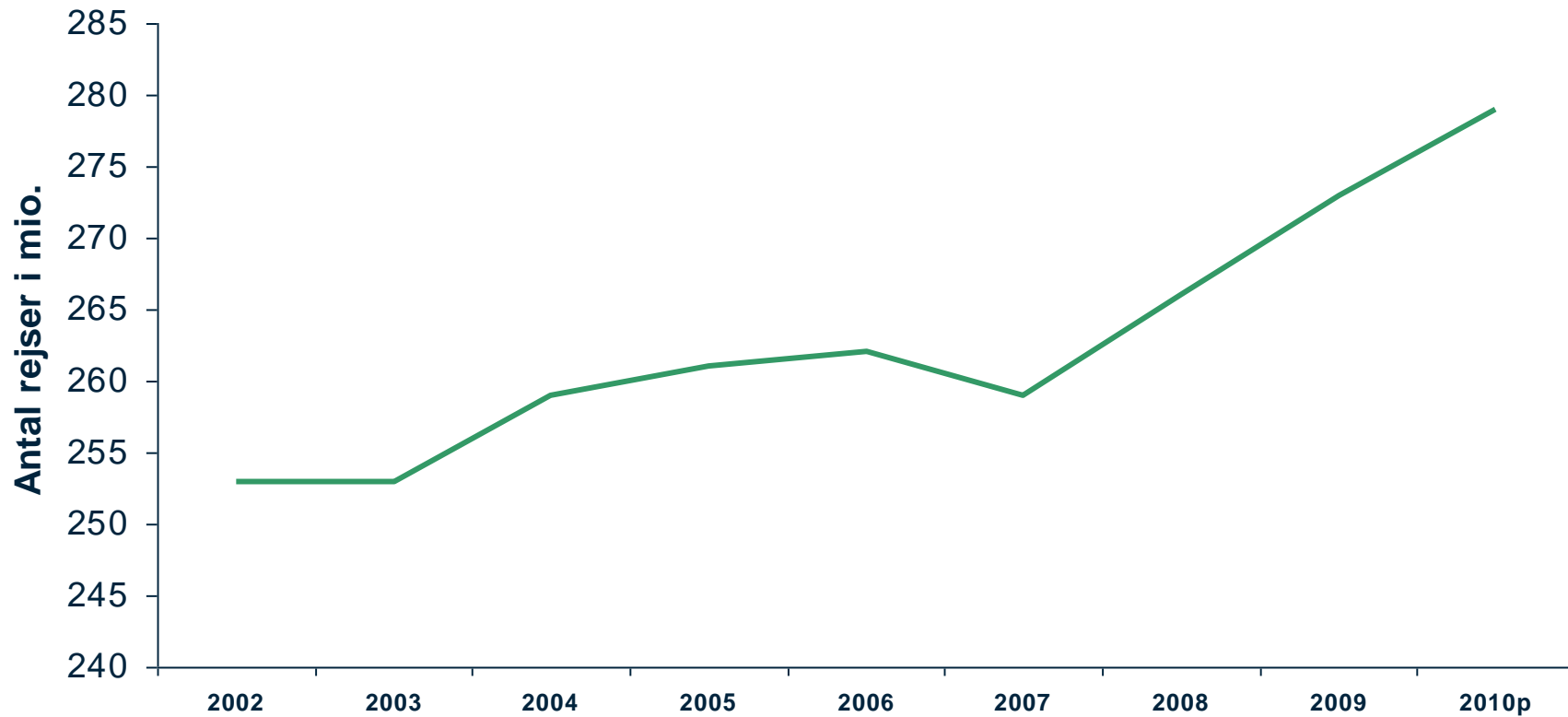
# Udgangspunkt!

Den kollektive trafik skal styres og organiseres på en måde, der fremmer målet om at tiltrække flest mulige tilfredse passagerer.

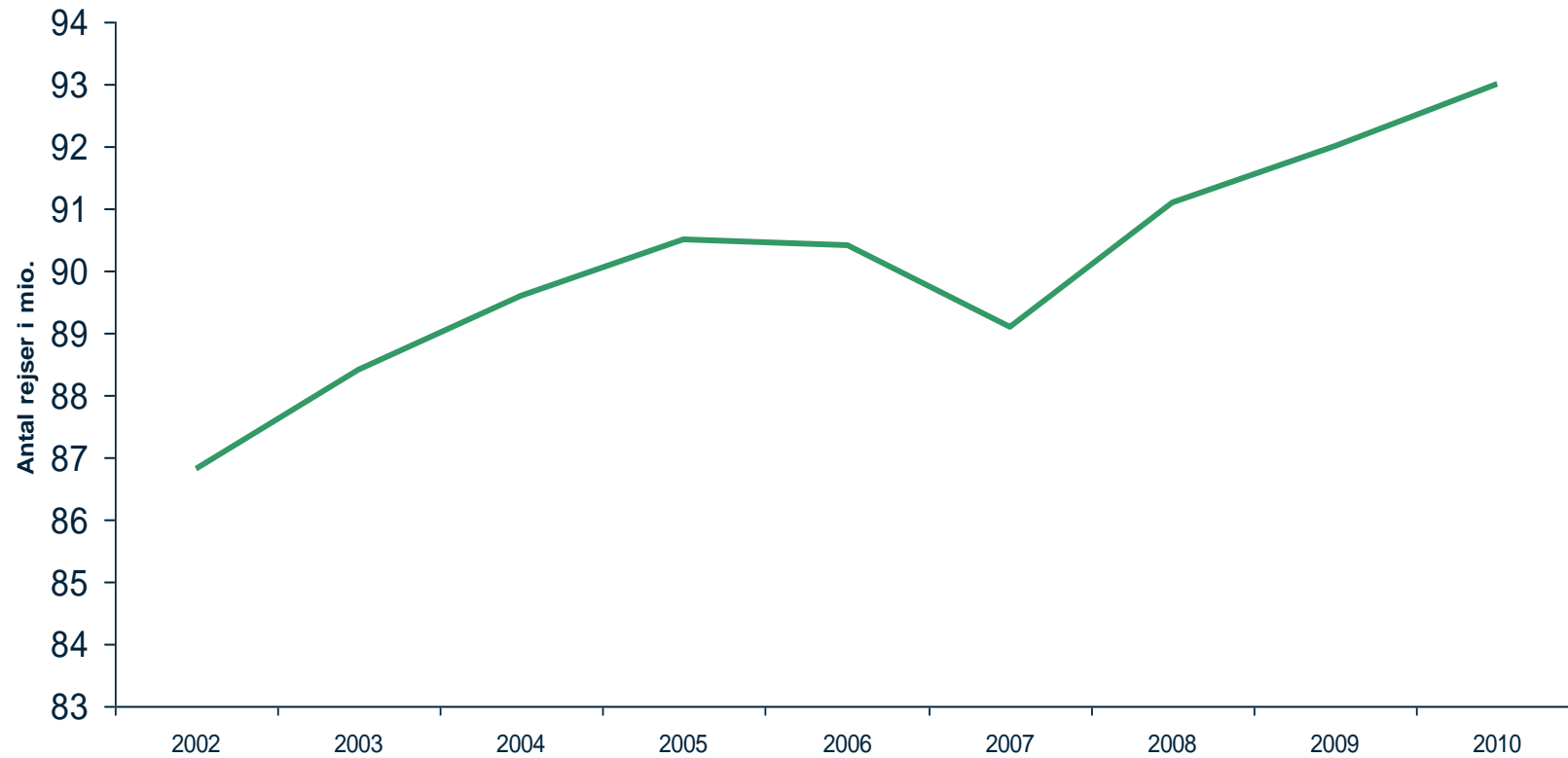
# Hvad skaber kundevækst og øger kundetilfredsheden i den kollektive transport?



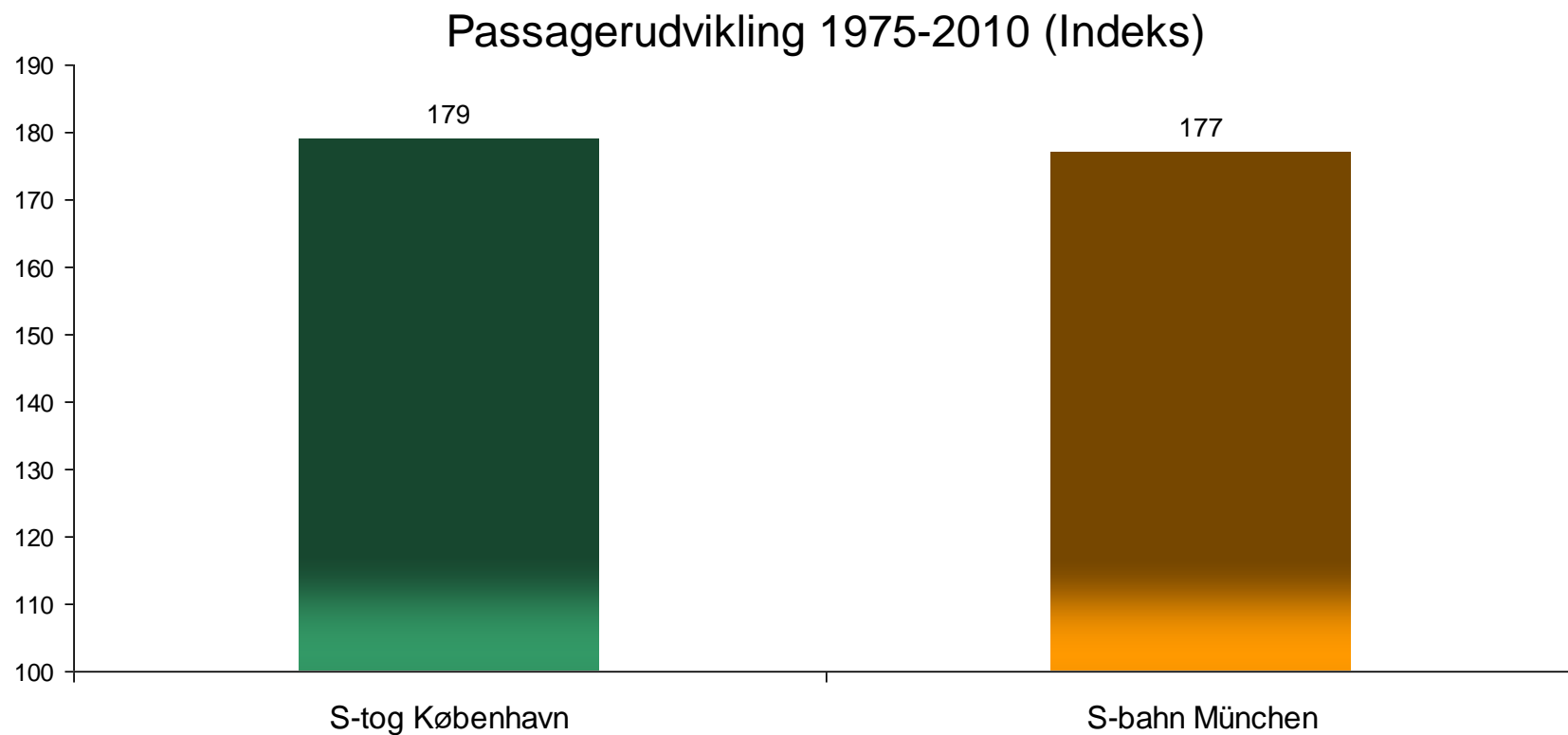
# Med den nuværende organisering har der været en stigning i kundevæksten siden 2002



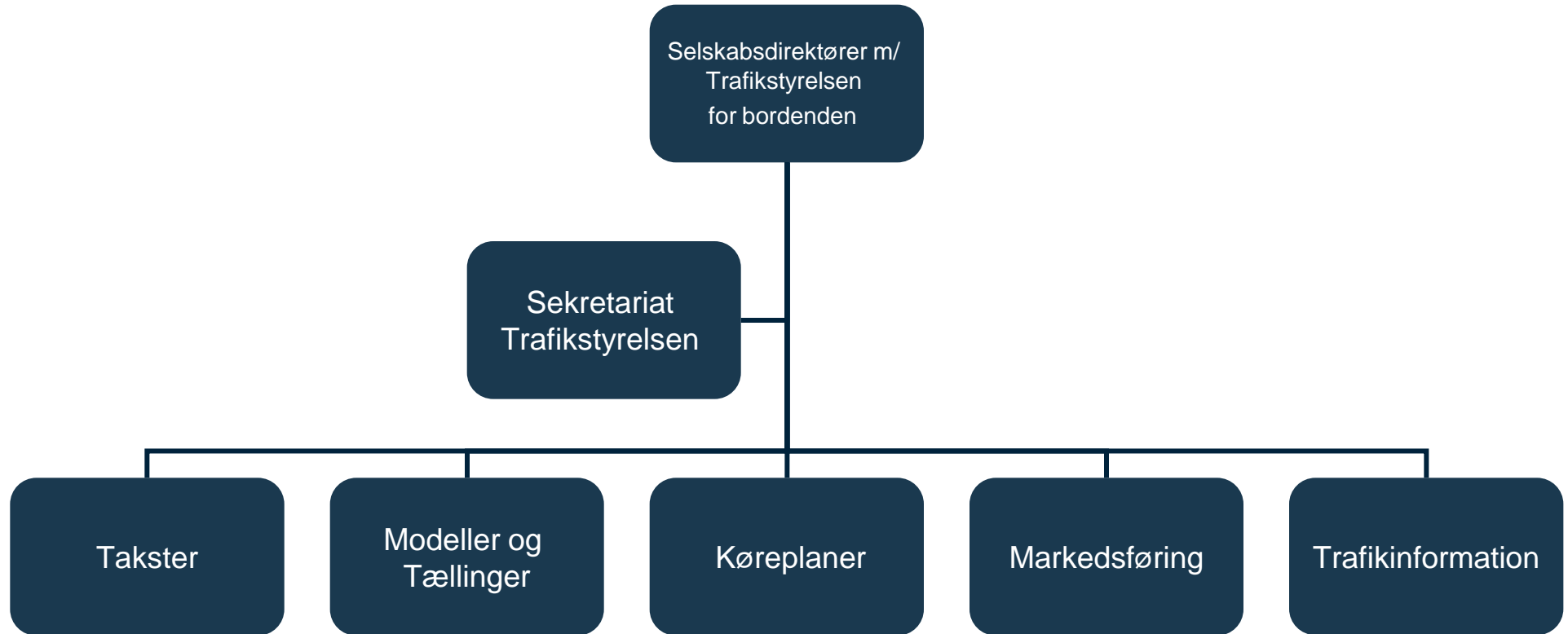
# DSB S-tog har også understøttet kundevæksten



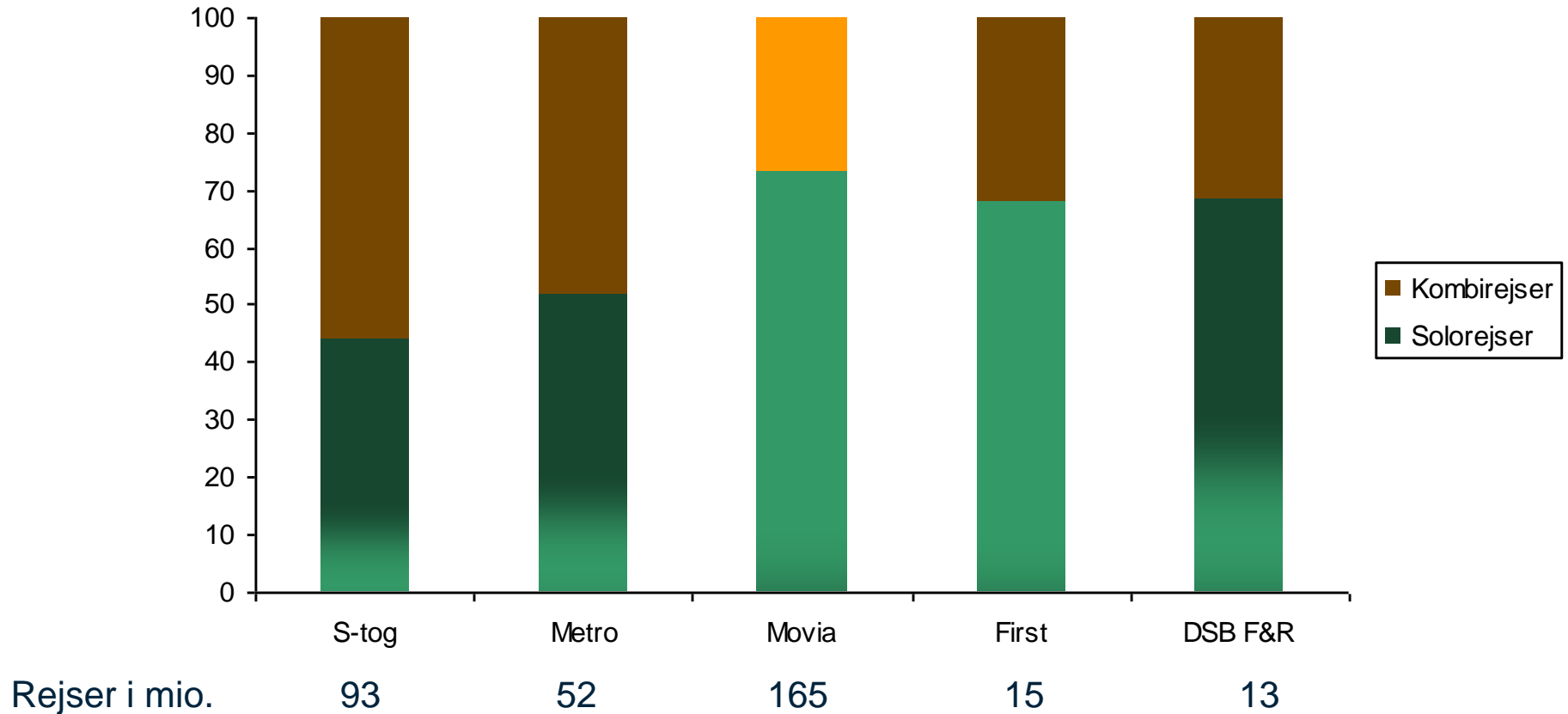
# Endda med vækstrater som er på niveau med S-bahn i München



# Organiseringen understøtter et velfungerende grundprodukt



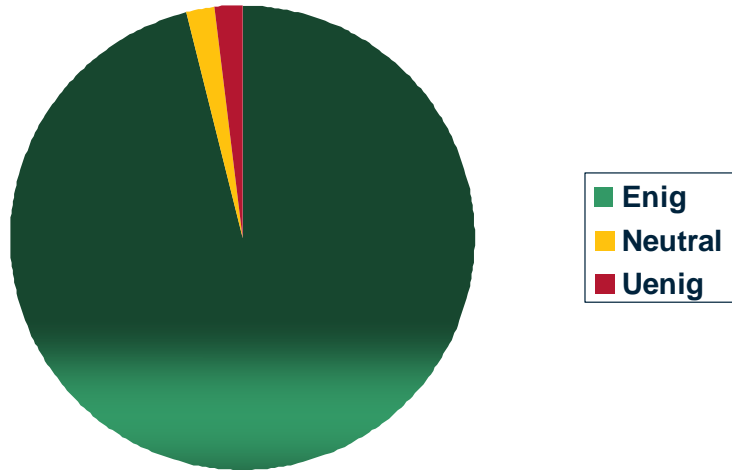
# Ingen selskaber har gavn af enegang, da alle er afhængige af, at korrespondancen virker.



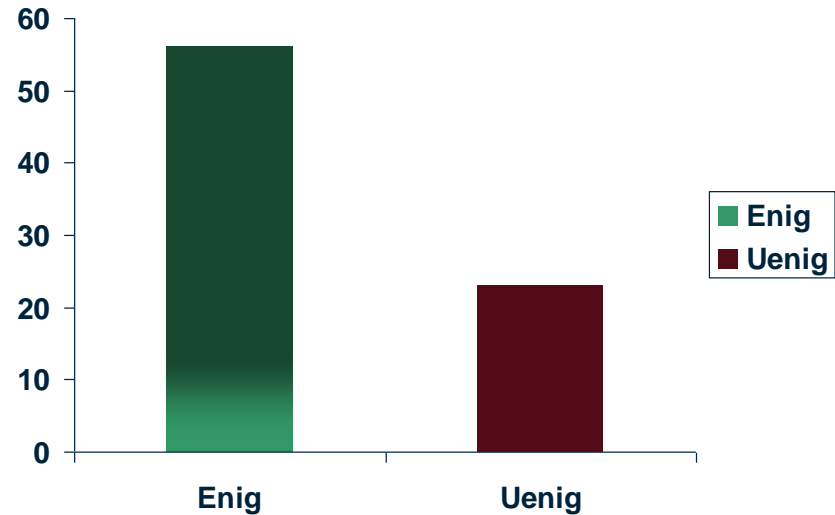


# Grundproduktet er vigtigt for kunderne, men de støtter også op om rabatter og tilbud

Det er en fordel, at man kan bruge samme billet til tog, bus og metro (%)



Det er i orden, at bus tog og metro kører med forskellige rabatter og tilbud (%)



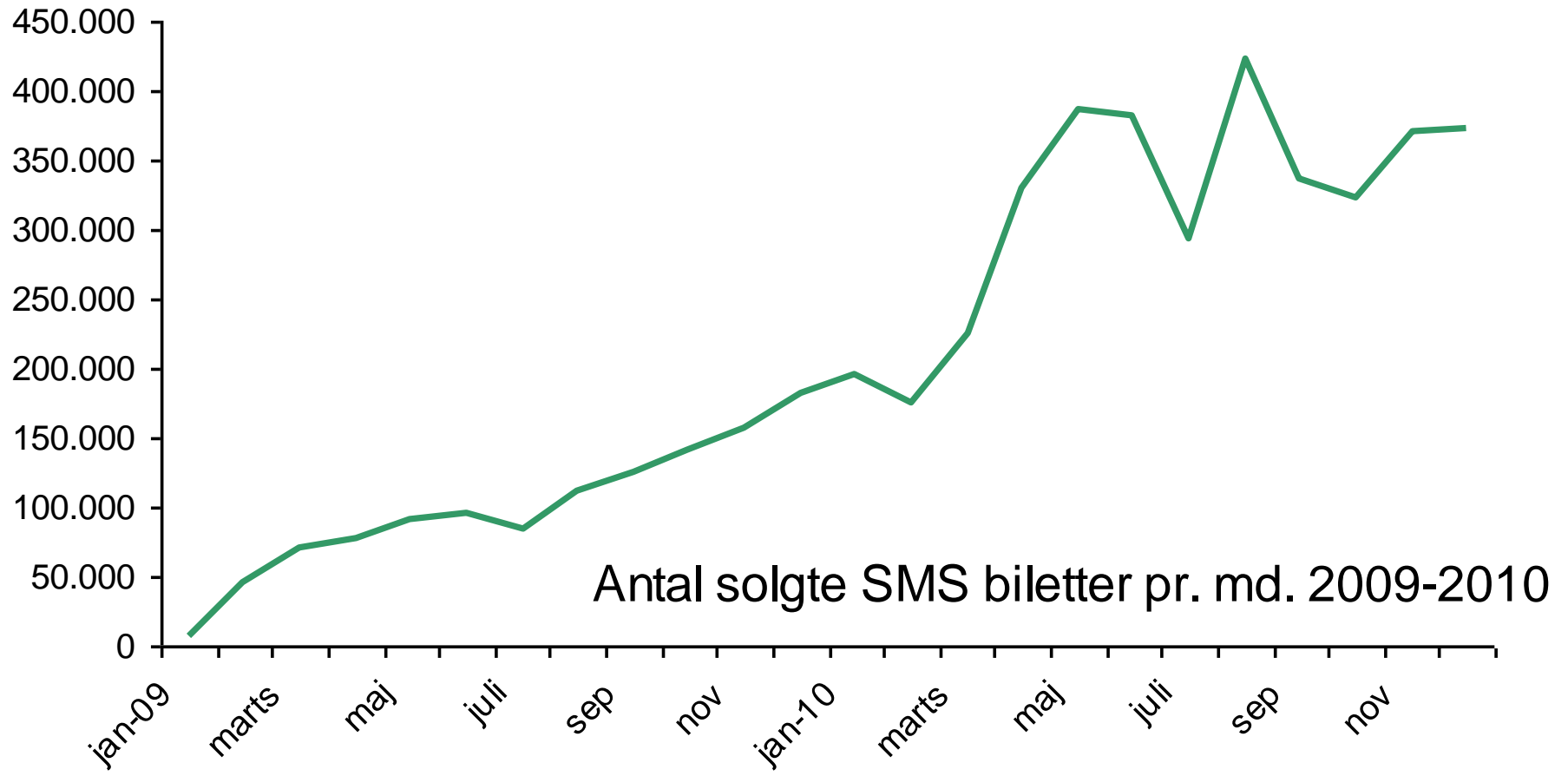
# Derfor tilbydes de vigtigste produkter og tilbud fælles



# Men nye tiltag kommer også fra selskaberne








# Et godt eksempel på et fælles produkt er SMS- billetten

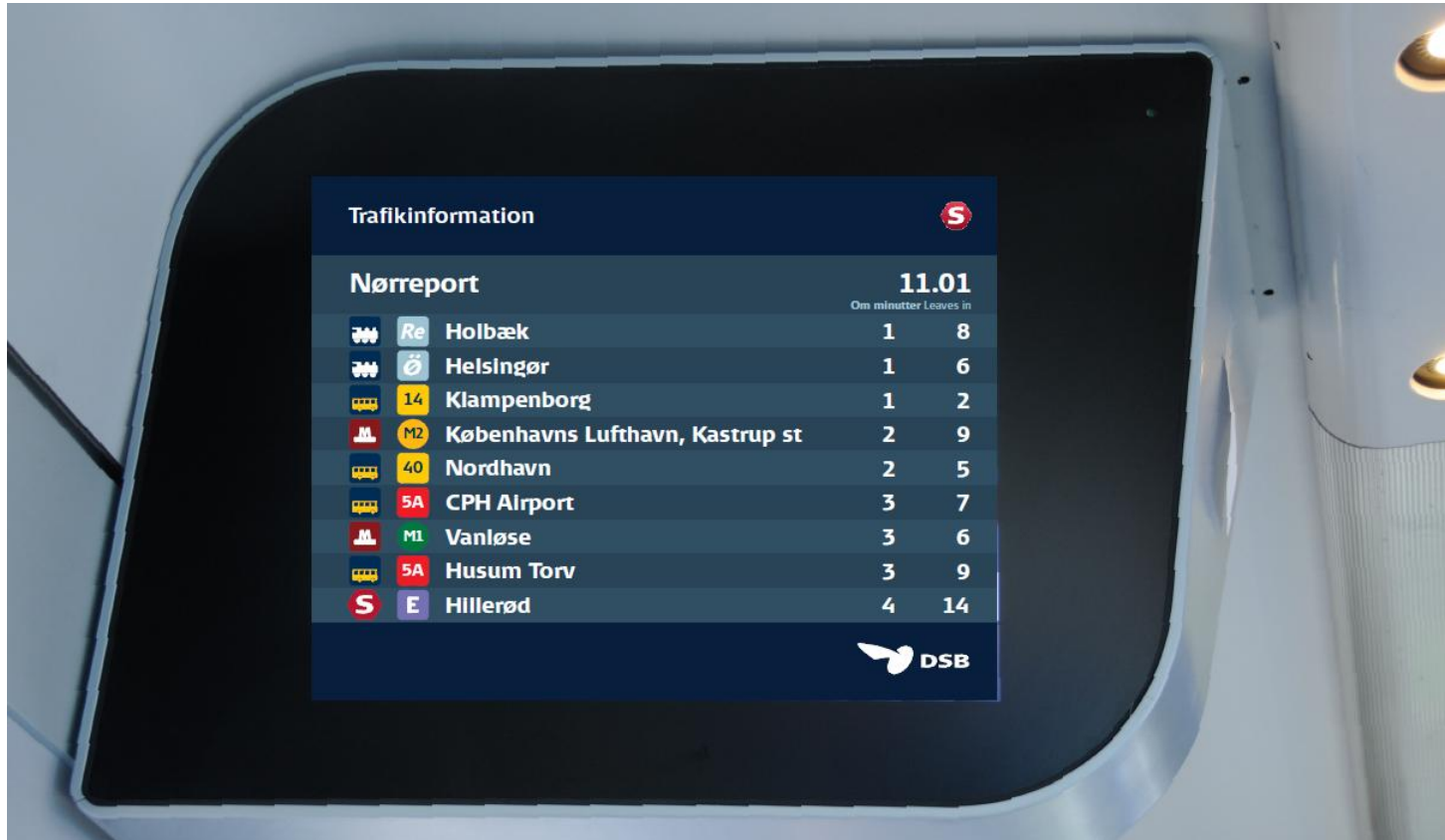











## Et andet eksempel er rejseplanen!



-  Website om rejser fra A til B med kollektiv transport
-  8. mest benyttede website i Danmark
-  Over 10 mio. rejseplanopslag hver måned og er dermed Danmarks største offentlige internetservice.
-  Drift og udvikling af rejseplanen betales af alle betydende operatører i Danmark.
-  Er udviklet løbende gennem flere år.

# Der er fortsat områder, hvor der er mulighed for forbedringer...



Trafkinformation			
Nørreport			11.01
		Om minutter	Leaves in
 Re	Holbæk	1	8
 Ø	Helsingør	1	6
 14	Klampenborg	1	2
 M2	Københavns Lufthavn, Kastrup st	2	9
 40	Nordhavn	2	5
 5A	CPH Airport	3	7
 M1	Vanløse	3	6
 5A	Husum Torv	3	9
 S E	Hillerød	4	14

**..når målet er, at tiltrække flest muligt tilfredse passagerer**



# DSBs anbefaling

## Fastholde det der virker

- Ét fælles grundprodukt med fælles takstsystem
- Merværdi ved produktudvikling og innovation i de enkelte selskaber

## Forbedre det kunderne efterspørger

- Tværgående trafikinformation
- En fælles kundeindgang





Tak for opmærksomheden.

