



# Trafikdage Aalborg Universitet 24. august 2010



John Øllegaard  
Driftsopfølgingschef  
[joe@moviatrafik.dk](mailto:joe@moviatrafik.dk)





# Pilotprojekt om Digitaliseret samarbejde







**Baggrund  
Kvalitet & kontrakter  
Pilotprojektet  
Perspektiver**



## **Movia – Danmarks største Trafikselskab**

**45 kommuner & 2 regioner**

**14 selskaber & 115 kontrakter**

**261 linier & 15.437 stoppesteder**

**4,5 mio. køreplantimer & 2,8 mia. kr.**

**1300 busser & 208 mio. passagerer**

## **Movia - Når det handler om kvalitet....**

**Servicegrad, Kvalitetsindeks & Kvalitetsbrister**

**54.224 stikprøvekontroller**

**7.307 kvalitetsbrister ved stikprøver**

**Kvalitetsbrister for 8,5 mio. kr.**

**Nu på vej mod A8 – 350 busser i spil**

**Movia ønsker mere egenkontrol & højere kvalitet**

**Movia sætter 4,5 mio. kr. i spil**

# Fejlrapporter mellem Piloter og mekaniker - Om kvalitet....



**Pilot:**

**”Bevis på læk i højre sides landingsstel”**

**Mekaniker:**

**”Bevis fjernet”**

# Det handler om definitioner - Og om samarbejde....



**Pilot:**

**”Et eller andet sidder løst i cockpittet”**

**Mekaniker:**

**”Et eller andet er blevet strammet i cockpittet”**

# Luftfarselskabet Qantas - Australien

## - Langt ude eller bare langt væk....



**Pilot:**

**”Mistanke om revne i forruden”**

**Mekaniker:**

**”Mistanke om, at du har ret!”**





**Movia er på vej til A8, 350 busser & mere egenkontrol  
- Så Movia kvalitetssikre med en automatpilot på ON!....**

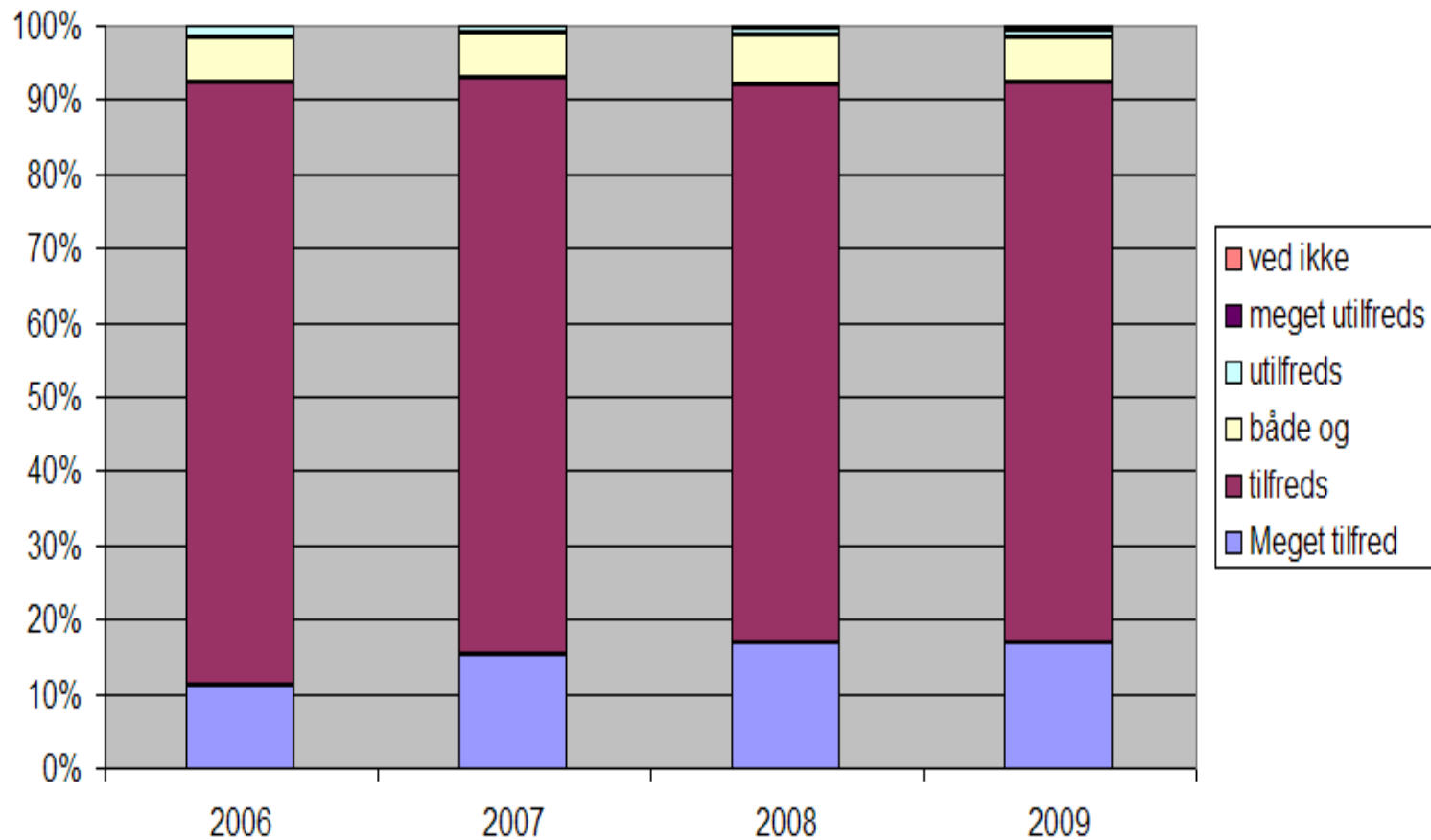
**Pilot:**

**”Automatpilot ude af drift”**

**Mekaniker:**

**”Automatpilot er altid ude af drift, når den står på OFF!”**

## Vi tager udgangspunkt i den oplevede kvalitet hos passagererne....



# Hvad ser Movia ved kontraktopfølgning?



# Dårlig vedligeholdelse





# Unødig støj



# Uvirksomt sikkerhedsudstyr

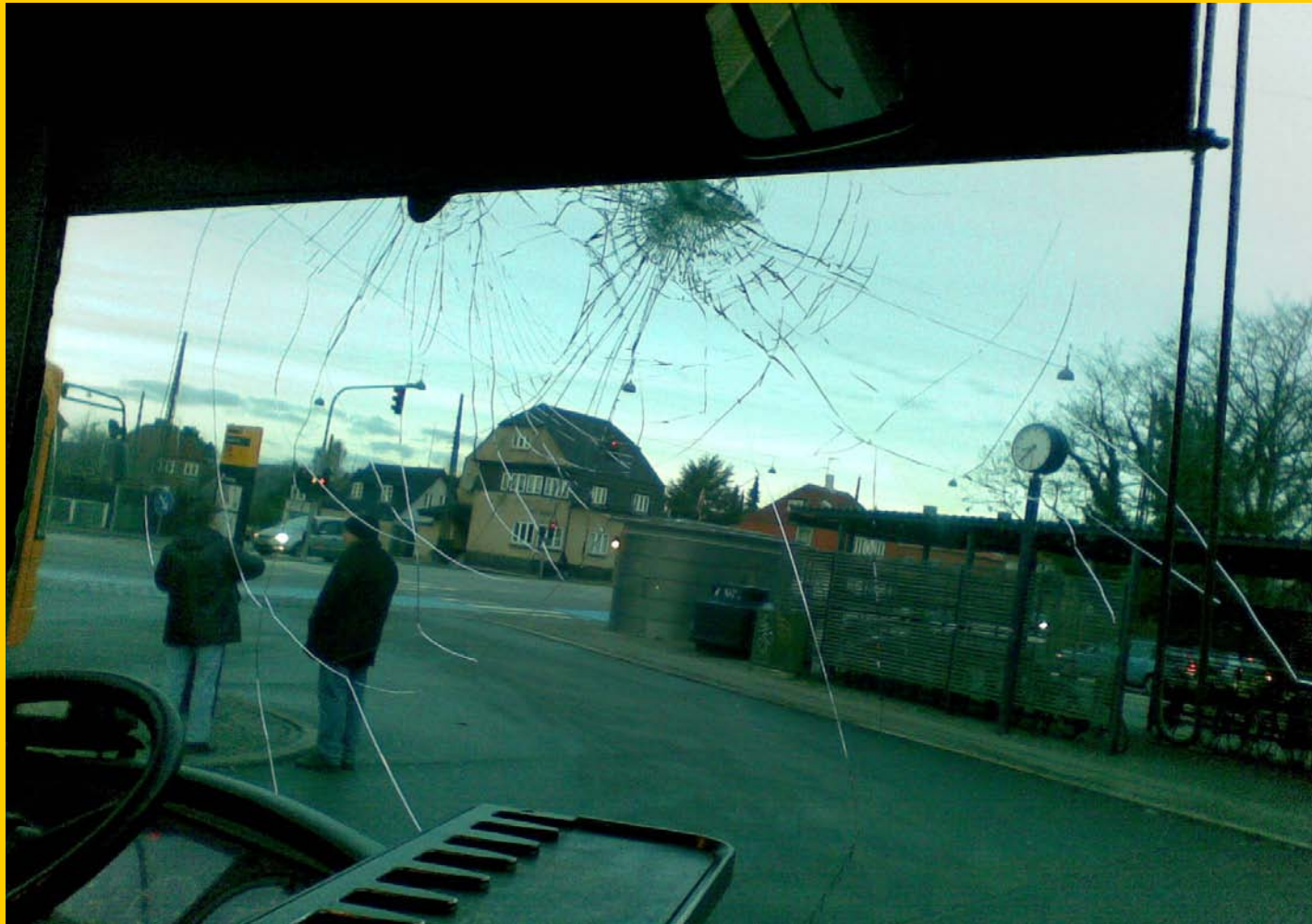


# Manglende serviceudstyr





# Farlige elementer





# Ubekvemt miljø



# Dårlig imagepleje



# Det kan vi undgå ved dialog og samarbejde





Tjene 4,5 mio. kr. og mange timer





# Ved en øget automatisering af arbejdet



**Der er ét dilemma!**

**Det traditionelle "morgensyn"  
Kontrakternes kvalitetskrav**



# Dilemma der skal løses med digitalt samarbejde



# Systemet hos operatør & garage

Movia - Windows Internet Explorer leveret af Movia


http://movia-kvalitet.misanet.dk/

File Rediger Vis Favoritter Funktioner Hjælp

Favoritter 1A Bank Google portal Sager Trafikweb Udg\_nu Udg\_ture

Movia

Login side

 movia

Brugernavn:

Kode:

Log på

Log ind side  
Den enkelte operatør eller anlæg



# Systemet hos operatør & garage

Movia - Windows Internet Explorer leveret af Movia

http://movia-kvalitet.misanet.dk/


Filel Rediger Vis Favoritter Funktioner Hjælp

Favoritter 1A Bank Google portal Sager Trafikweb Udg\_nu Udg\_ture

Movia

Side Sikkerhed Funktioner

Dispensationsansøgning kort

 **Links** **Udgåede ture** **Dispensation** **Efterladte pass.** **Log af**

Bruger: Busselskabet - Peter Jensen

Busnr  Initialer  Starttid  Sluttid

**Hovedgruppe**

- Busanvendelse
- Billetteringsudstyr
- Skiltning
- Manglende vedligeholdelse udvendig
- Manglende vedligeholdelse gulv
- Manglende vedligeholdelse loft/væg
- Manglende vedligeholdelse vinduer/døre
- Manglende vedligeholdelse sæder/borde
- Manglende vedligeholdelse holdestænger
- Manglende vedligeholdelse andet

**Send**

**Undergruppe**

- Almex defekt
- Chf. billetmaskine defekt

Udført

Internet 125%

**Ansøgning om kortvarig dispensation**  
**Bus eller udstyr skiftes ved nærmeste endestation**

# Systemet hos operatør & garage

Movia - Windows Internet Explorer leveret af Movia


http://movia-kvalitet.misanet.dk/

Filel Rediger Vis Favoritter Funktioner Hjælp

Favoritter 1A Bank Google portal Sager Trafikweb Udg\_nu Udg\_ture

Movia

Dispensationsansøgning lang

 **Links** **Udgåede ture** **Dispensation** **Efterladte pass.** **Log af**  
Bruger: Busselskabet - Peter Jensen

Busnr  Initialer

**Hovedgruppe**

- Busanvendelse
- Billetteringsudstyr
- Skiltning
- Manglende vedligeholdelse udvendig
- Manglende vedligeholdelse gulv
- Manglende vedligeholdelse loft/væg
- Manglende vedligeholdelse vinduer/døre
- Manglende vedligeholdelse sæder/borde
- Manglende vedligeholdelse holdestænger
- Manglende vedligeholdelse andet

**Undergruppe**

- Generel slidtage
- Hullede sæder
- Løse sæder
- Skarpe kanter
- Mgl. sæder
- Løse borde
- Manglende borde

**Send**

Længerevarende dispensations ansøgning gælder i op til 6 dage

# Systemet hos operatør & garage

Movia - Windows Internet Explorer leveret af Movia

http://movia-kvalitet.misanet.dk/

File Rediger Vis Favoritter Funktioner Hjælp

Favorites: 1A, Bank, Google, portal, Sager, Trafikweb, Udg\_nu, Udg\_ture

Movia

Brist indberetning - operatør

**movia** Links Udgåede ture Dispensation Efterladte pass. Log af

Bruger: Busselskabet - Peter Jensen

Vis Alle

ID	Dato	Busnr	Type	Status	Frist
27	07-06-2010 12:46:00	2711	Hullede/Opståret sæde	Afventer	
14	07-06-2010 11:12:00	2029	Rude utæt	Dispensation	14-06-2010
2	06-06-2010 14:46:00	2740	Defekt monitor	Afvist	

↑

Oversigt over dispensations ansøgninger på et anlæg

# Systemet hos operatør & garage

Movia - Windows Internet Explorer leveret af Movia

http://movia-kvalitet.misanet.dk/

Filer Rediger Vis Favoritter Funktioner Hjælp

Favoritter 1A Bank Google portal Sager Trafikweb Udgu\_nu Udgu\_ture

Movia

Bristoversigt - operator

**movia** Links Udgåede ture Dispensation Efterladte pass. Log af

Bruger: Busselskabet - Peter Jensen

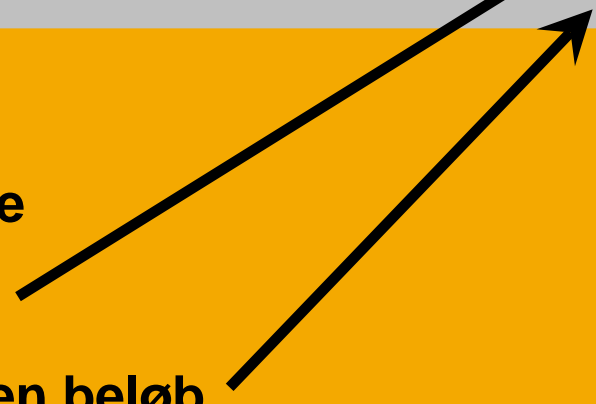
Vis Alle

ID	Dato	Linie	Busnr	Sted	Kategori	Underkategori	Beløb
175662	03-06-2010 12:46:00	200S	2755	Lyngby st.	Manglende kundeinformation Både nye og gamle 'Byens Net guide' i bussen	Mgl. brochure	kr. 750,00
174175	17-05-2010 13:12:00	1A	2729	Hellerup st.	Sæder og borde Løs ryg sidste v side.	Løse sæder	

Kvalitetsbrister på garageniveau kan ses online

Kvalitetsbrister der fastholdes har en beløb på

Kvalitetsbrister der er samarbejdet om har ingen beløb





# Movia på gaden med systemet



**Aktuelle dispensationer er synlige online**  
**Tilføjelse, ændring eller sletning**  
**Hurtig overblik over drift & status**  
**Dialogværktøj til chaufførkontakten**

# Movia på kontoret med systemet

Kvalitetsbrist\_med\_udbud\_3 - [dbo\_tblStandard]

Verdana 10 F K U

Eiler Rediger Vis Indsæt Formater Poster Funktioner Vindue Hjælp

Skriv et spørgsmål

**ID**  **Find bristnummer**  **Ny kvalitetsbrist**

**Initialer**

**Initialer 2**

**Dato/tid**

**Stop numme**

**Sted - indtastning**

**Samlet sted:**

**Zone**

**Linieidentitet**

**Område**  **Kontrol type**

**Busnumme**  **DOBBELT BETALING**

**Brister på busnummer**  **Færdigbehandle**

**Brist id:**  **Brist id 2:**  **Afgangstid fra endestation**

**Bemærkning**

Gruppe ID:	Brist nr.	Brist	Afregning:
1	4	Samarbejde om denne brist	Ja
13	69	Løse sæder	Nej
*			

**Linie**

**Entreprenør**

**Garageanlæg**

**Adresse**

**Postnr.**  **By**

**Kontrakt**

**Udbud**

**Betaling:**

**Samlet beløb**

**Grænse for dobbeltbetalin**

**Trafiktjeneste:**

**M O V I A K V A L I T E T S B R I S T**

**Brist der er samarbejdet om i "kontorets" brugerflade**

Post:  af 12363

Formularvisning

NUM

# Movia på kontoret med systemet

Kvalitetsbrist\_med\_udbud\_3 - [dbo\_tblStandard]

Verdana 10 F K U

Ejer Rediger Vis Indsæt Formater Poster Funktioner Vindue Hjælp

Skriv et spørgsmål

**ID**  **Find bristnummer**  **Ny kvalitetsbrist**

**Initialer**

**Initialer 2**

**Dato/tid**

**Stop numme**

**Sted - indtastning**

**Samlet sted:**

**Zone**

**Linieidentitet**

**Område**  **Kontrol type**

**Busnumme**  **DOBBELT BETALING**

**Brister på busnummer**  **Færdigbehandle**

**Brist id:**  **Brist id 2:**  **Afgangstid fra endestation**

**Bemærkninge**

**Linie**

**Entreprenør**

**Garageanlæg**

**Adresse**

**Postnr.**  **By**

**Kontrakt**

**Udbud**

**Betaling:**

**Samlet beløb**

**Grænse for dobbeltbetalin**

**Trafiktjeneste:**

Gruppe ID:	Brist nr.	Brist	Afregning:
8	45	Mgl. brochure	Ja
*			

**Brist der er fastholdt i "kontorets" brugerflade**

Post:  af 12363

Formularvisning

NUM

**M O V I A K V A L I T E T S B R I S T**

# Movia på kontoret med systemet

Movia - Windows Internet Explorer leveret af Movia

http://movia-kvalitet.misanet.dk/

Filel Rediger Vis Favoritter Funktioner Hjælp

Favorites 1A Bank Google portal Sager Trafikweb Udg\_nu Udg\_ture

Movia

Bristansøgning (alle operatører) - trafik tjeneste

Links Udgåede ture Dispensation Efterladte pass. Log af

Bruger: Trafiktjenesten - Brian Andersen

Vis Alle

ID	Dato	Busnr	Type	Status			Operatør	Frist
27	07-06-2010 12:46:00	2711	Hullede/Opståret sæde	Afventer	Tildel disp	Afvis	City-Trafik Avedøre	
25	07-06-2010 12:40:00	1234	Manglende pladedele	Afventer	Tildel disp	Afvis	Arriva Gladsaxe	
19	07-06-2010 11:50:00	4059	Rude utæt	Dispensation			De Blaa Omnibusser Holte	14-06-2010
14	07-06-2010 11:12:00	2029	Rude utæt	Dispensation			City-Trafik Avedøre	14-06-2010
2	06-06-2010 14:46:00	2740	Defekt monitor	Afvist			City-Trafik Avedøre	

Movia kan se alle ansøgninger og tildele eller afvise dispensation



Vi vil gerne se resultatet hér....



**Bedre kvalitet**  
**Færre kvalitetsbrister**  
**Stærkere samarbejde**  
**Færre ressourcer**  
**Flere tilfreds kunder**



# Pilotprojekt om Digitaliseret samarbejde







# Pilotprojekt om Digitaliseret samarbejde

## Spørgsmål ?



John Øllegaard  
Driftsopfølgingschef  
[joe@moviatrafik.dk](mailto:joe@moviatrafik.dk)

