

Internettet – en genvej til personlig information

Pernille Hermann, informationschef i Hovedstadsområdet Trafikselskab

Det er fint at have kort og køreplaner på nettet, men prøv noget mere. Brug fantasien og teknologien og få en "varm linje" til chaufføren, samarbejdspartneren og hver eneste kunde.

Dette oplæg skal læses som en vision om en fremtid, der ligger lige rundt om hjørnet og kan deles af alle i stort og småt. Visionen bygger på et års erfaringer med opbygning, udvikling og vedligeholdelse af særtjenester på HTs hjemmeside på Internettet. Simple funktioner med store perspektiver og få tekniske forhindringer.

Det handler om individuel personlig information som masseprodukt - med trafikselskabernes særlige behov i fokus. Næppe nogen anden branche har så oplagte fordele i at udnytte Internettets effektive opdatering og spredning af information. Skærmen kan både supplere og aflaste den information, vi i forvejen tilbyder i store mængder, og mange oplysninger findes hurtigere og bedre på nettet.

HTs erfaringer med de første tiltag kan uden videre udnyttes af andre. Det er en af fordelene ved Internettet: alt er synligt, frit og tilgængeligt for alle, og man kan begynde i det små og lade tingene gro i takt med egne behov og muligheder.

Teknikken bag funktionerne bliver kun overfladisk berørt. Jeg indskrænker mig til at fortælle, hvad der kan lade sig gøre – ikke hvordan. De teknologiske muligheder kan have ændret sig, inden sværten er tør, så i stedet ligger vægten på perspektiv, mål, erfaringer og effekt – med nogle konkrete ideer og henvisninger.

Nørden er en glad pensionist

Om et par år er det slut med, at Internettet er lukket land for mange. Det går stærkt i Danmark nu, priserne falder, næsten halvdelen af alle husstande har PC i hjemmet, mange har det på arbejdet, og man kan endda surfe på Internettet på sin tv-skærm. Ifølge Danmarks Statistik (maj 1998) er alene de private Internet-opkoblinger fordoblet det seneste år, så der nu er Internet-adgang fra hver tredje hjemme-pc.

Derfor kan vi godt holde op med at betragte pc-funktioner som noget specielt for nørder og yuppi-es. Via Internettet har vi hele verden hjemme i stuen eller på arbejdspladsen. Min påstand er, at

fremtidens Internet-surfere i høj grad også bliver familier, ældre og handicappede – kernekunder i den kollektive trafik. På Internettet er alle lige mobile. Der kan vi mødes uden besvær.

Hvad er det, Internettet kan?

Internettet er ikke bare et nyt medie oven i alle de andre. Det er en ny måde at organisere og udveksle oplysninger på – et redskab til at skabe overblik og sikre ajourføring af viden.

Mængderne af information er svimlende, men der er orden i dem, så man kan finde, hvad man skal bruge. Omvendt kan man også bruge Internettet til at sende informationer direkte til dem, der har brug for dem. Uden ekstra besvær, vel at bemærke.

Derfor er Internettet så fuldt af muligheder for serviceforbedringer. Hvorfor gemme på oplysninger, som andre kan have gavn af!

Når den åbne spredning af informationer for alvor bliver sat i system, får man øje på, hvor tungt og uhensigtsmæssigt meget er foregået tidligere. Derfor er Internettet også en strategisk genvej til rationalisering, kvalitetsforbedring og større tilfredshed.

Mange virksomheder har allerede deres egne intranet og ekstranet, en slags "indhegninger" på Internettet, hvor kun medarbejdere og for eksempel samarbejdspartnere har adgang. Her bruger man Internettets teknologi og struktur til en samlet lagring, udveksling og vedligeholdelse af alle slags informationer. For trafiksekskaberne betyder det, at vi på én gang kan både forenkle og forbedre administrationen og knytte direkte personlig kontakt til hver enkelt kunde, medarbejder og chauffør.

De første skridt

HTs hjemmeside blev udviklet i foråret 1997 med det klare sigte at gøre det nemmere og sjovere at være buskunde. Vi var ikke tilfredse med blot at have et "udstillingsvindue" – kunderne skulle have service og inspiration og let adgang til at kommunikere med virksomheden. Firmaet Net Bureauet var både teknisk og kreativ samarbejdspartner i processen og står stadig for hjemmesidens udvikling og tekniske vedligeholdelse.

Ud over generelle oplysninger om priser, rejseregler, kontaktadresser og virksomhedens arbejde har HT-siderne en række specialfunktioner:

1. Køreplanen er interaktiv. Man behøver ikke at være lokalkendt, men kan blot skrive den nærmeste større vej eller station i søgefeltet. Til sammenligning fylder HTs trykte køreplan som en mursten – med næsten 1.000 sider og 278 forskellige buslinier.

2. Er der aktuelle ændringer til ruten eller køreplanen, står det som en note ved den enkelte linie. Det gælder såvel midlertidigt vejarbejde og flytning af stoppesteder som varsel om permanente ændringer. Alle noterne er også samlet på en overbliksside.
3. Kunderne kan abonnere på disse ændringer – enten som e-mail eller som ultrakorte tekster på deres mobiltelefons display. Udsendelsen sker automatisk i samme øjeblik, meddelelserne bliver lagt ind på siden. Brugere – i dag cirka 2.000 - melder sig selv til og fra ved at gå ind på hjemmesiden og markere, hvilke busser de bruger.
4. Her-og-nu-information om aflysninger og større forsinkelser bliver lagt samtidig på Internettet og DR tekst-tv – og sendt som e-mail til Københavns Radio, DSB, Vejdirektoratet og politiet. I særlige tilfælde – for eksempel ved arbejdsnedlæggelser – bliver disse meddelelser også sendt til abonnenterne via e-mail og mobiltelefon.
5. Pressemeddelelser kan man også abonnere på. Dog kun som e-mail af hensyn til længden.
6. Hjemmesiden har en brevkasse, hvor kunderne skriver deres ideer, ønsker og klager i et særligt skema. Skemaet sikrer, at sagsbehandlere får præciseret de nødvendige oplysninger om tid, sted, busnummer osv. Svaret skrives som almindelig retur-e-mail. Hurtigt og nemt!
7. Skriftlige publikationer som årsberetning, faktablade og magasinet "Ligeud" kan *ikke* læses direkte på HTs hjemmeside (det har vi valgt), men derimod bestilles ved afkrydsning på en liste med kort orientering om form, indhold og sidetal. Denne funktion har medført, at skriftligt materiale kommer ned fra hylderne og målrettet ud til de særligt interesserede – især fagfolk, studerende og skoleelever.

Siden starten for lidt over et år siden er disse funktioner blevet forfinet i kvalitet og justeret for tekniske problemer.

Hælene i og hovedet koldt – vælg!

Kunderne har reageret meget positivt på de mange "særtjenester", og der har ikke manglet forslag til endnu mere. Vores glade nyhed her i sommer - den fælles rejseplan for bus og tog - har således været stærkt efterspurgt, og mange ønsker sig oversigtskort – helst nogle med buslinier, hvor man med et klik på linien kan kalde køreplanen frem. Det findes faktisk andre steder (Bornholm for eksempel) så det kommer nok også hos HT – en dag, når vi er helt klar til det.

Netop fordi Internettet rummer så mange muligheder, er det vigtigt at gøre sig klart fra starten, hvad man vil med det. Og så vælg! Sætte energien ind på de centrale funktioner og lade være med at indføre ting, som er for dyrt eller for besværligt i forhold til nytteværdien. I forvejen er det svært at budgettere og lave cost-benefit på Internet-investeringerne, fordi det er så nyt og går så

hurtigt og er så indlysende, at nogle ting bare *skal* være der, når man først har lukket op for posen.

Køreplanen er et godt eksempel. Her lykkedes det at lave en ret effektiv søgefunktion for under 50.000 kr. – sammenlignet med millionbudgettet bag den store rejseplan for både busser og tog. Den interaktive køreplan er besværlig at vedligeholde og teknisk ikke nær så god som Rejseplanen, men i lang tid var den vores eneste mulighed og som sådan meget populær. Da den samtidig giver en anden form for overblik, vil vi stadig bruge kræfter på at holde den vedlige.

Derimod har vi som nævnt stadig ikke vores store trafik kort på skærmen. Oprindeligt var det for at begrænse udgifterne og koncentrere kræfterne om at sikre vedligeholdelsen af de nøgde data, men tiden har også arbejdet for os. I det år, vi foreløbig har ventet, er der sket en vældig udvikling i funktioner og udbredelse af de programmer, der skal bruges til at vise og aflæse avanceret grafik på nettet.

Helt afgørende er det at sikre løbende ajourføring. På en trafikal hjemmeside må der ikke stå forældede oplysninger. Så vidt muligt er al daglig vedligeholdelse derfor parkeret hos de medarbejdere, som i forvejen bestyrer den enkelte type oplysninger.

Information til flere uden ekstra besvær

Kunderne har været den vigtigste målgruppe for HTs hjemmeside. Men de gode erfaringer har skabt et internt pres i virksomheden for at komme i gang med udviklingen af tilsvarende intra- og ekstranet – intranettet til os selv, ekstranettet som en overbygning til bedre kommunikation med busentreprenører og chauffører.

Intranettet vil gøre det lettere for medarbejderne at finde rundt i hinandens sager. Projekter og håndbøger kan få hver deres "kasse" i systemet, hvor alt relevant bliver samlet og ajourført. Vigtigt nyt bliver lagt ind med en e-mail til alle, der arbejder med sagen.

Ekstranettet går videre. Her kan også entreprenørerne få adgang til kvalitetsregnskaber, beslutningsreferater og andet relevant – men først og fremmest kan ekstranettet blive den fælles "kommandocentral" i trafikstyringen. Et eksempel:

Midt på ruten bryder motoren sammen på linje 7. Chaufføren ringer til vagtcentralen, som sender reserven af sted og melder aflysning på resten af turen.

Samtidig går den vagthavende ind i Ekstranettets døgnrapport. Den tur, der er udgået, har sit eget nummer i skemaet, og her skriver vagthavende "aflyst på grund af nedbrud". I feltet ved siden af skriver han tid og sted for nedbruddet, en kort beskrivelse af skaden, sine initialer og hvad han har gjort ved sagen.

Disse oplysninger er nu til rådighed for kollegerne i næste vagthold på hans egen arbejdsplads og tilsvarende for trafikskabet, der automatisk lagrer oplysningerne i sit kvalitetsregnskab. Sætningen "Aflyst på grund af nedbrud" sendes samtidig til hjemmesiden, til tekst-tv og lokalradio, til de stoppesteder og stationer på ruten, som har elektronisk information, og til de øvrige chauffører på både linje 7 og de korresponderende linjer – via mobiltelefon eller buscomputer, alt efter bussens indretning.

De ventende passagerer får mulighed for at vælge en anden transportform – eller de ved, hvorfor de må vente længere end normalt. De øvrige chauffører ved, der har været noget galt og kan give både forklaringer og gode råd til passagererne. Og hele denne vifte af information er klaret i én arbejdsgang.

Den åbne teknologi

At få Internettet til at levere sådanne "værktøjer" er billigt i forhold til, hvad IT-projekter ellers koster. HTs hjemmeside kostede 300.000 kr. i etablering og lidt mere til det første års løbende justering, udbygning og ajourføring.

Teknisk er der ikke den store forskel på, om man skaber funktioner til kunderne eller medarbejderne. Det afgørende er interaktiviteten. At man ikke kun spreder information, men at man gør det målrettet, og at modtageren kan arbejde med den givne information og reagere på den.

Den store udfordring er ofte at få eksisterende programmer og databaser koblet ind i det åbne elektroniske netværk, men også her kommer den generelle IT-udvikling til hjælp. Vi skal allesammen have Internettets muligheder for øje, hver eneste gang vi alligevel skal skifte system for at følge med udviklingen. Og nye programmer skal naturligvis udvikles i den åbne teknologi, der giver mulighed for løbende opdatering og for at kombinere og søge oplysninger på kryds og tværs.

Velfungerende programmer i lukkede systemer bliver hurtigt et problem, ikke mindst i virksomheder, som har været edb-aktive i flere år. Det opdager man, når man går i gang med sine Internet-ideer. Et eksempel:

I HT var vi længe nødt til at hente vores egne oplysninger om aflysninger og forsinkelser fra DRs hjemmeside til HTs hjemmeside, fordi vi ellers var nødt til at skrive dem to gange hver gang – med tilhørende risiko for fejl og forglemmelser. Det skyldtes, at vores meldesystem til tekst-tv fra starten havde sin helt egen computer, der i dag må betegnes som et mosefund. I forhold til tekst-tv fungerede den upåklageligt, men de ting, man skrev ind, kunne ikke overføres til andre computere.

Nu har vi fået tekst-tv og Internettet samlet i én funktion – og samtidig skabt en skabelon for mere ensartede, præcise og forståelige meddelelser om uregelmæssigheder i driften. Hermed er vi også

teknisk klar til at medvirke til, at al trafikinformation kan samles i ét opslag på hovedstadsområdets fælles hjemmeside for trafikinformation, www.trafikinfo.dk.

Et andet eksempel er et informations- og uddannelsesprogram til chaufførerne, som Bus Danmarks uddannelsescenter har på vej. Programmet befinder sig endnu i det lukkede kredsløb, hvor opbygningen startede for kun et par år siden. Men det er oplagt, at programmet på længere sigt skal ligge i et ekstranet, hvor det kan kombineres med dagsaktuelle oplysninger af værdi for chaufførernes arbejde.

Hvad denne udvikling i praksis kræver af udstyr og indretning i busser, chaufførlokaler og kontorer, bestemmer man i vid udstrækning selv i det enkelte selskab. En mobiltelefon eller anden elektronisk "lommedims" er nok til, at chaufføren kan modtage information om alt lige fra vagter og kaffemøder til trafikforhold. Men det kan også være én blandt mange funktioner i computeren i en satellitovervåget bus, og her er mulighederne for interaktion noget større.

Det elektroniske postkort

Også i forhold til kunderne har vi kun set begyndelsen. Debatsider, hvor kunderne indbyrdes kan udveksle deres tanker og ideer, er allerede flittigt brugt, blandet andet hos DSB. Hos Banestyrelsen og S-tog kan man følge rettidigheden for hver eneste togafgang, Vejdirektoratet viser oversigtskort med trafikpropper, man kan bestille både billetter og kort, og snart kan man skrive sin rejseplan ud via den hjemmeside, hvor man er inde for at kigge på teaterprogram eller dagens menu i et gastronomisk tempel på Ydre Nørrebro.

Fælles for disse informationer er, at kunden selv må opsøge dem fra gang til gang. Direkte personlig information og service til den enkelte kunde kommer oveni.

Ligesom HTs kunder i dag selv kan bede om at få besked, når der sker ændringer på deres buslinie, kan vi tilbyde dem en plads i en database, der løbende udsender tilbud om særlige arrangementer, rabat køb, deltagelse i konkurrencer og kundeanalyser eller den nye køreplantavle fra nærmeste stoppested.

Internettet gør den slags meget lettere at håndtere end de papirbårne former for direct mail. Dels slipper man for pakning og porto, dels kan systemet selv håndtere spredningen. Det er opbygningen, der kan være vanskelig – når først den er på plads, gør det ofte ingen forskel, om ordningen får 10 eller 10.000 brugere.

Hjælp til de blinde

Helt speciel – og endnu ret upåagtet – er den verden af nye muligheder, som Internettet åbner for blinde og svagtsende. På pc kan de "få læst skærmen højt" ved hjælp af en såkaldt talesyntese

med indbygget optisk læser. Internettet gør det nemt for os at give dem særforplejning, så flere kan vove sig ud i trafikken på egen hånd - for eksempel information om stoppestedernes placering.

De nuværende talesynteser kan kun læse almindelig tekst, der er skrevet direkte i et pc-program, dvs. ikke affotograferet tekst og illustrationer og i øvrigt heller ikke tekst, der står i spalter og rammer. Det giver problemer på mange hjemmesider, men de fleste forhindringer kan overvindes.

HT og Dansk Blindesamfund vil sammen undersøge blindes adfærd og problemer i trafikken med henblik på at udvikle enkle og billige serviceydelser via skærm. At ikke alle blinde har pc, er ikke nogen begrundelse for at lade være. Det er stadig muligt at udskrive en meddelelse om ændringer på linie 6 og sende den med posten - måske endda som punktskrift, omformet via et skærmprogram.

Konklusion

Den åbne teknologi bag Internettet giver helt nye muligheder for både små og store trafikselskaber. Hjemmesidernes tilbud om information og service giver de første eksempler på bedre overblik og hurtig søgning.

Interaktive kort og køreplaner, brevkasser, kortsalg og trafikinformation gør det lettere at være kunde. På samme måde kan vi både samle og sprede interne informationer i planlægningen og styringen af trafikken. Koordinere oplysninger, som i dag ligger adskilt i lukkede systemer. Spare tid og sikre overblik og løbende opdatering.

Vi kan nå helt ud til chaufføren bag rattet, til kunden på gaden og hjem til VIP-kunden, test-kunden og den handicappede, der med lidt "automatisk særforplejning" får nye muligheder for at finde vej med kollektiv trafik. På Internettet er alle lige mobile. Den udfordring kan vi bruge til at nedbryde andre grænser.

Kontaktadresser:

HTs hjemmeside: www.ht.dk

e-mail om hjemmesiden og dette oplæg: ph@ht.dk

teknisk support: [Jesper Drustrup, jesper@netbureauet.dk](mailto:Jesper.Drustrup@netbureauet.dk)