

DOT interessentskab

29. marts 2017

## Strategi for DOT – Din Offentlige Transport - 2017 - 2020

### Udviklingen frem til 2020 er præget af forandringer

Et samfunds ydeevne afhænger blandt andet af dets evne til at transportere folk hurtigt, effektivt og gnidningsfrit fra A til B. Attraktiv og velfungerende offentlig transport er derfor afgørende for, at samfundet fungerer. Hver dag foretages knap 1. mio. rejser med bus, tog og metro inden for DOTs geografiske område, og behovet for mobilitet forventes at blive større i fremtiden.

Med henblik på at understøtte at offentlig transport kan løse fremtidens mobilitetsbehov, investeres der derfor i disse år betydeligt i infrastrukturprojekter som har til hensigt at styrke den offentlige transport på Sjælland.

Investeringerne i infrastruktur vil medføre et kvalitetsløft af den offentlige transport, når projekterne er gennemført, men vil i anlægs- og omstillingsperioden medføre en række udfordringer for passagererne.

---

#### Besluttede udviklingsprojekter i banenettet

2016-21	2018	2019	2020	2021	2023	2023/24	2024	2028
Signalprogrammet	København-Ringsted-banen	Cityringen	Nordhavns-metroen Opgradering af Ringsted-Odense Favrholm Station	Opgradering af Ringsted-Nykøbing F	Letbanen i Ring 3	Sydhavns-metroen	Elektrificering af Ringsted-Nykøbing F	Fjernforbindelsen

Takstreformen "Takst Sjælland" som blev implementeret i januar 2017, udgør en anden væsentlig forbedring i transportsektoren på Sjælland. Takstreformen indebærer en forenkling af taksterne inden for DOTs geografiske område, samler Sjælland i ét stort pendlingsområde, og muliggør dermed en forenkling af produktudbud og salgskanaler.

DSB, Metroselskabet og Movia varetager til sammen den offentlige transport i DOTs geografiske område. Behovet for at få maksimal samfundsmæssig værdi af

investeringerne i banenet, signalsystem m.v., vil sammen med det stigende behov for mobilitet, tydeliggøre at der skal arbejdes stadigt mere målrettet for at skabe gode løsninger på tværs af transportformer.

Det er afgørende, at DSB, Metroselskabet og Movia står parat til at sikre, at de nye muligheder udnyttes til at skabe forbedringer for passagererne, såvel som til at skabe en mere effektiv drift. Samtidig har selskaberne et ansvar for at sikre, at passagererne kommer godt igennem de kommende år med omfattende ændringer – både i relation til driften og i forhold til god information. Samt at kunderne hurtigt tager de store forbedringer af den offentlige transport til sig og oplever dem som en forbedring af servicen.

Med henblik på at styrke det tværgående samarbejde i transportsektoren, og gøre det mere attraktivt for kunderne at anvende offentlig transport på Sjælland, har DSB, Metro og Movia oprettet DOT I/S.

DOTs primære formål er at sikre en nem og sammenhængende rejse på tværs af transportformer, inden for DOTs geografiske område. Ved at styrke det tværgående samarbejde mellem selskaberne om de forhold, som er af størst betydning for kunderne, kan DOT medvirke til at gøre offentlig transport på Sjælland til et attraktivt og nemt tilvalg for de mange daglige rejsende, og være et værdiskabende supplement til den service, som selskaberne hver især organiserer og finansierer.

Foruden de kundevendte fordele, vil det tværgående samarbejde mellem selskaberne fremme synergier og grundlag for rationaliseringer i de respektive selskaber, såvel som forbedre interne processer.

På baggrund af kundetilfredshedsundersøgelser har DOT udvalgt en række pejlemærker for de kommende år, hvor anlægsarbejderne står på, som kunderne tillægger særlig betydning i vurderingen af den offentlige transport. For disse pejlemærker gælder, at en fælles indsats over for kunderne overstiger, hvad det enkelte selskab kan levere på egen hånd. Blandt de vigtigste pejlemærker er at:

- Skabe enkelthed og gennemsigtighed i billetudbud og salgskanaler
- Sikre god korrespondance og skiftemuligheder ved planlagte og uplanlagte driftsforstyrrelser
- Sikre sammenhængende og ensartet trafikinformation på tværs af transportformer i alle relevante kundevendte kanaler, med særligt fokus på digitale platforme
- Sikre digital tilstedeværelse så DOTs platforme, som er til rådighed for kunderne når og hvor de har brug for dem, og samtidig understøtte selvbetjening
- Sikre kvalitetsopfattelsen af den samlede offentlige transport, og understøtte dens konkurrencekraft gennem ensartet kommunikation og markedsføring

Pejlemærkerne uddybes senere i strategien.

## Mission

DOTs mission er udtryk for DOTs overordnede formål, og udgør fundamentet for aktiviteterne i selskabet:

*DOT er et samarbejde mellem DSB, Metro og Movia, som har til formål at gøre det nemt at være kunde i den offentlige transport på Sjælland.*

*DOT sikrer integration og sammenhæng på tværs af transportformer, produkter og services. Herved overstiger værdien af den fælles indsats, hvad selskaberne kan levere hver især.*

## Vision

Visionen er udtryk for DOTs overordnede strategiske målsætning og fremhæver, hvordan DOT planlægger at efterleve sin mission.

DOT har identificeret to overordnede områder, hvor målrettede indsatser kan bidrage til at forbedre sammenhængen på tværs af transportformer, skabe enkelthed for kunderne og understøtte de omfattende investeringer i infrastrukturen. DOTs overordnede vision for strategi-perioden frem til 2020 er:

*DOT sikrer et enkelt og gennemsigtigt produktudbud samt kundevenlige salgskanaler, og understøtter dermed den forenklede takststruktur på Sjælland med særligt rejsekortet som bærende produkt og salgskanal.*

*Gennem tværororganisatorisk samarbejde om trafikale knudepunkter, skifteforbindelser, køreplanlægning, trafikinformation og kundeservice understøtter DOT investeringerne i den offentlige transport, og sikrer en nem og sammenhængende indgang til den offentlige transport for kunderne.*

## Strategiske pejlemærker

DOTs vision understøttes af fem strategiske pejlemærker, der hver repræsenterer et fokusområde som DOT vil tilrettelægge sine aktiviteter i henhold til, frem til og med 2020.

- Enklere produktudbud og færre salgskanaler
- Gode skiftemuligheder og korrespondancer
- Effektiv og relevant trafikinformation
- Ensartet og effektiv kommunikation og markedsføring i en væsentlig forandringsperiode
- Effektiv drift som giver tryghed for kunderne og konsoliderer DOT

### Pejlemærke 1: Enklere produktudbud og færre salgskanaler

Trafikselskaberne på Sjælland gennemførte i januar 2017 en omfattende reform af priserne i den offentlige transport. Reformen "Takst Sjælland" samler Sjælland i ét stort pendlingsområde og sikrer, at rejsekort altid er billigere end den almindelige enkeltbillet og også billigere end periodekortet, med mindre man rejser cirka 26 gange på samme strækning på en måned. Takst Sjælland indebærer således en væsentlig forenkling af takststrukturen, som gør det nemmere for kunderne at vælge billigste billet.

Takst Sjælland skal udnyttes til en revision af eksisterende billetprodukter og salgskanaler med henblik på at afdække behov, minimere produktudbud, reducere salgskanaler og skabe større gennemsigtighed for kunderne.

Som følge af reformen, vil kundernes behov som hovedregel blive mødt bedst med Rejsekortet, og DOT vil derfor arbejde for, at passagererne flytter sig fra alternative rejsehjemler over på rejsekortet. Overgangen til rejsekortet vil skabe enkelthed for kunden og indebære reducerede salgskomkostninger for selskaberne.

I 2020 skal følgende mål for pejlemærket *enklere produktudbud og færre salgskanaler* være nået (Kundetilfredshedsmaal fra DOTs kundetilfredshedsanalyse):

- Rejsekortets markedsandel på Sjælland, målt på omsætning, er øget med 10 % i forhold til første opgørelse i 2017.
- Kundetilfredsheden med produktudbud og salgskanaler er øget, idet
  - Spørgsmålet "At vælge mellem billettyper" opnår en score på 7 i 2020 målt på en skala fra 1-10, svarende til en stigning på 40 pct. siden november 2016
  - Spørgsmålet "At aflæse og bruge zonesystemet" opnår en score på 6 i 2020 målt på en skala fra 1-10, svarende til en stigning på 33 pct. siden november 2016

Enklere produktudbud og færre salgskanaler	Skala	jan-15	maj-15	sep-15	jan-16	jun-16	nov-16	Målforslag 2020
Rejsekort mål - salg (kr.) inden for DOTs geografiske område								
At vælge mellem forskellige billettyper	10	4,5	4,3	4,0	4,4	5,2	5,0	7,0
At aflæse og bruge zonesystemet	10	4,1	4,1	3,8	4,2	4,9	4,5	6,0

### Pejlemærke 2: Gode skiftemuligheder og korrespondancer

God korrespondance og skiftemuligheder på tværs af transportformer øger den samlede mobilitet i samfundet. De kommende år karakteriseres ved omfattende infrastrukturarbejder på banenettet, og en tilpasning af bussernes strategiske net hertil. Det vil påvirke driften i den samlede offentlige transport på Sjælland, og dermed stille kunderne over for mange forandringer. DOT arbejder for at sikre god koordinations



### Pejlemærke 3: Effektiv og relevant trafikinformation

God trafikinformation i alle relevante kanaler er væsentligt for kunderne – både når den offentlige transport kører som planlagt, og når den ikke gør det. Korrekt trafikinformation øger tilliden til den offentlige transport og er et væsentligt konkurrenceparameter – særligt på de digitale platforme.

Frem mod 2020, hvor anlægsarbejder vil påvirke driftsafviklingen i særlig grad, vil DOT fokusere på at styrke trafikinformationen på tværs af selskaber og kanaler, således at kunderne hjælpes godt videre under driftsforstyrrelser. Særlig opmærksomhed rettes mod den digitale trafikinformation, eftersom de digitale platforme bedst kan imødekomme det individuelle behov med realtidsinformation uafhængigt af tid og sted.

I 2020 skal følgende mål for *effektiv og relevant trafikinformation* være nået:

- Andelen af beskeder på Klar Besked portalen som er vurderet inden for 5 minutter er 90 %.
- Spørgsmålet "Brugbar information ved forsinkelser/ændringer" i DOTs kundetilfredshedsanalyse, opnår 6,0 på en skala fra 1-10, svarende til en stigning på 25 pct. siden november 2016.
- Spørgsmålet "Trafikinformation som jeg kan stole på under rejsen, når der er forsinkelser" i DOTs kundetilfredshedsanalyse opnår 7 på en skala fra 1-10, svarende til en stigning på 46 pct. siden november 2016.

Effektiv og relevant trafikinformation	Skala	jan-15	maj-15	sep-15	jan-16	jun-16	nov-16	Målforslag 2020
Andelen af beskeder på Klar Besked portalen som er vurderet inden for 5 minutter	pct	-	-	-	-	-	-	90%
Brugbar information under min rejse ved forsinkelser	10	5,0	5,0	4,6	4,8	5,2	4,8	6,0
Trafikinformation jeg kan stole på under rejsen når der er forsinkelser	10	4,9	4,7	4,5	4,8	5,2	4,8	7,0

### Pejlemærke 4: Ensartet kommunikation og markedsføring i en væsentlig forandringsperiode

De kommende år byder på mange forandringer for kunderne. DOT skal derfor gøre sig særligt umage for at sikre kvalitetsopfattelsen af den samlede offentlige transport, og understøtte den offentlige transports konkurrencekraft. Ensartet kommunikations- og markedsføringsindsats skal bidrage til at sikre dette mål.

DOTs kommunikations- og markedsføringsindsats over for kunder og interessenter gennemføres i to primære spor.

- 1) Understøttelse af implementeringen af Takst Sjælland ved at fremme Rejsekort som den primære rejsehjemmel.
- 2) Fortællingen om værdien af den samlede offentlige transport.

Hovedbudskabet i spor 1 er at sikre, at kundernes bevidsthed om rejsekortet øges, herunder viden om de services, som rejsekortet udbygges med, og som gør denne rejsehjemmel fortsat mere attraktiv (altid billigere end enkeltbilletten, periodekort, kombikort, off peak rabat etc.).

Hovedbudskabet i spor 2 er, at den offentlig transport i de kommende år kommer til at være påvirket af en række store infrastrukturprojekter, som vil besværliggøre rejsen, men at resultatet på den anden side indebærer væsentlige fordele for kunderne. I den mellemliggende periode vil DOT arbejde for at reducere generne for kunderne mest muligt.

Der fokuseres på, hvordan DOT arbejder for at skabe sammenhæng i den offentlige transport.

Der kommunikeres på alle tilgængelige kanaler, primært digitalt, under hensyntagen til den enkelte kanals målgruppe og format.

I 2020 skal følgende mål for *kommunikation og markedsføring* være nået:

#### Kundetilfredsheds mål - (alle fra DOT kundetilfredshedsundersøgelse)

- Uhjulpent kendskab til DOT måles til 30 pct. i 2020, Hjulpent kendskab måles til 85 pct. i 2020, svarende til en stigning på hhv. 36 og 31 pct. point siden november 2016.
- Spørgsmålet "Jeg har tillid til bus, tog og metro" øges til 5 på en skala fra 1-7, svarende til en stigning på 16 pct. siden november 2016.
- Spørgsmålet "At finde svar på mine spørgsmål om bus, tog og metro" opnår 8 på en skala fra 1-10, svarende til en stigning på 48 pct. siden november 2016.

#### Facebook mål

- Antal følgere i 2020 er 50.000
- Andel posts på væggen som har en CTR (Click Through Rate) på mere end 5 pct.

Ensartet kommunikation og markedsføring i en væsentlig forandringsperiode	Skala	jan-15	maj-15	sep-15	jan-16	jun-16	nov-16	Målforslag 2020
Uhjulpent kendskab til DOT	pct	1%	8%	6%	28%	25%	22%	30%
Hjulpent kendskab til DOT	pct	9%	30%	29%	61%	61%	65%	85%
Tillid til bus, tog og metro	7	4,1	4,1	4,1	4,2	4,2	4,3	5,0
At finde svar på mine spm om bus tog og metro	10	5,2	5,3	5,1	5,4	5,6	5,4	8,0
Antal følgere på Facebook	-	-	-	-	-	-	-	50.000
Andel af posts på væggen (inkl. dark posts) som har en CTR på 5 Pct.	pct	-	-	-	-	-	-	25%

#### **Pejlemærke 5: Effektiv drift der giver tryghed for kunderne og konsoliderer DOT**

DOT driver en række digitale systemer, hvoraf en del er kundevedt. Det er kundens forventning, at systemerne virker og er til rådighed, når der er brug for dem, samt at der er sikkerhed for personfølsomme data. DOT skal sikre, at såvel interne som kundevedt systemer er operationelle og driftssikre. En høj grad af digitalisering åbner mulighed for selvbetjening og individualisering af information, produkter og services. DOT er derfor opmærksom på at anvende digitale systemer og platforme, hvor det er muligt, og hvor det giver mening.

DOT er etableret som selskab i november 2016. Den nye struktur med interessentskab, bestyrelse, sekretariat og styregrupper skal sikre, at organisationen er rustet til at skabe resultater, bedre end tilfældet har været hidtil.

Strategien er et væsentligt bidrag hertil, fordi den sætter retning og kurs for DOTs arbejde. De opstillede mål skal effektueres gennem en tydeligere opgavefordeling mellem de respektive organisatoriske lag i DOT. Interessentskabet godkender strategien og de årlige budgetter og aktivitetsplaner. Bestyrelsen godkender indstillinger og sikrer koordination og overordnet økonomi- og budgetstyring i henhold hertil. Der følges løbende med i udmøntningen af strategien og realiseringen af de opstillede KPI'er, og nødvendige tilpasninger inden for den strategiske ramme, det aftalte budget og aktivitetsplanen godkendes.

Sekretariatet bliver det administrative omdrejningspunkt for styringen af arbejdet i styregrupperne og for betjening af bestyrelsen. De skitserede pejlemærker i strategien rummer alle en række KPI'er. De respektive styregrupper udarbejder handlingsplaner for, hvordan målene bedst nås i 2020. DOTs bestyrelse godkender handlingsplanerne.

I 2020 skal følgende mål for *effektiv drift* være nået:

#### Driftsmål

- Trafikinformationsskærme - Oppetid og fejlmeldinger
- Mobilbillet app - Oppetid, fejlmeldinger og brugerrating
- Periodekort app - Oppetid, fejlmeldinger og brugerrating
- Klar Besked portalen - Fejlmeldinger

KPI'er og mål i nedenstående tabel er vejledende. Forslag til endelige driftsmål udarbejdes af DL gruppen i forbindelse med fastlæggelse af gruppens handlingsplan.

#### Kundetilfredsheds mål (Fra DOT kundetilfredshedsanalyse)

- Spørgsmålet "at købe billet vha. digital selvbetjening" måles til 8,0 i 2020, svarende til en stigning på 18 pct. siden november 2016

Effektiv drift der giver tryghed for kunderne og konsoliderer DOT	Skala	jan-15	maj-15	sep-15	jan-16	jun-16	nov-16	Målforslag 2020
Trafikinformationsskærme - Oppetid	pct	-	-	100%	97,9%	100%	-	99,8%
Trafikinformationsskærme - Fejlmeldinger	antal							
Mobilbillet app - Oppetid	pct							
Mobilbillet app - Fejlmeldinger	antal							
Mobilbillet app - Rating i appstore	5							3,5
Periodekort app - Oppetid	pct							
Periodekort app - Fejlmeldinger	antal							
Periodekort app - Rating i appstore	5							3,5
Klar Besked portal - Fejlmeldinger	antal							
At købe billet via digital selvbetjening	10	6,6	6,5	6,4	6,6	6,9	6,8	8,0