

Medborgarförslag Närtrafik

KTN 2022/124

Kollektivtrafiknämnden 2022-11-17

- Svarstider
- Bokningsrutiner inom område för Närtrafik

Medborgarförslag med synpunkter på

kalmarlanstrafik.se

- Upp till 25 minuter i kundtjänst
- Vid köer överstigande 25 minuter överflyttning till en så kallad "VIP" kö
- Erbjuder inte callback funktion inom område för Närtrafik
- Resor inom område för sjukresa och färdtjänst prioriteras



- Under en period av 2022 långa svarstider
- Svarstider oktober månad 2022

Ärenderapport

Mina tjänstegrupper	Tjänst	Typ	Alla ärenden
närtrafik + vip	KLT-Närtrafik	Tjänst	2704
närtrafik + vip	KLT-Närtrafik VIP	Tjänst	284
Count=2	Count=2		Sum=2988

Väntetider		
Besvarade medel	Tapp2 medel	Besvarade max
00:05:45	00:03:04	00:25:17
00:02:07	00:03:01	00:17:48
Avg=00:05:17	Avg=00:03:04	Max=00:25:17



Svarstider vid bokning av Närtrafik

- Minimerat personalomsättningen, idag ingen vakans inom aktuellt område
- Förändrad struktur inom område organisation
 - Förändring inom befintliga arbetspass
 - Involverat pooltjänster
 - Nya scheman med möjlighet till förstärkning vid behov
 - Kompetensutveckling



Gjorda åtgärder inom område svarstid

- Tidigare möjligt att boka Närtrafik via applikation
- Tidigare skedde merparten av alla bokningar via telefon
- Beslut om applikation inom område för biljett- och betalsystem LynX
 - Vi var ensamma om idén
 - Svårt att kommunicera den tekniska kravbilden
- Beslut om nytt biljett- och betalsystem (samarbete med Skåne)



Bokningsrutiner

Målsättningen är att alltid kunna erbjuda våra kunder användarvänliga tjänster, det ska vara både enkelt och smidigt att både boka och resa.

- Kontinuerligt arbeta för att förbättra svarstiderna
- Självservicetjänster högt på agendan, applikationsutveckling som del i vårt kommande utvecklingsarbete



Tillsammans
för ett **friskare**
tryggare och
rikare liv