

How to keep a freezing
passenger happy !

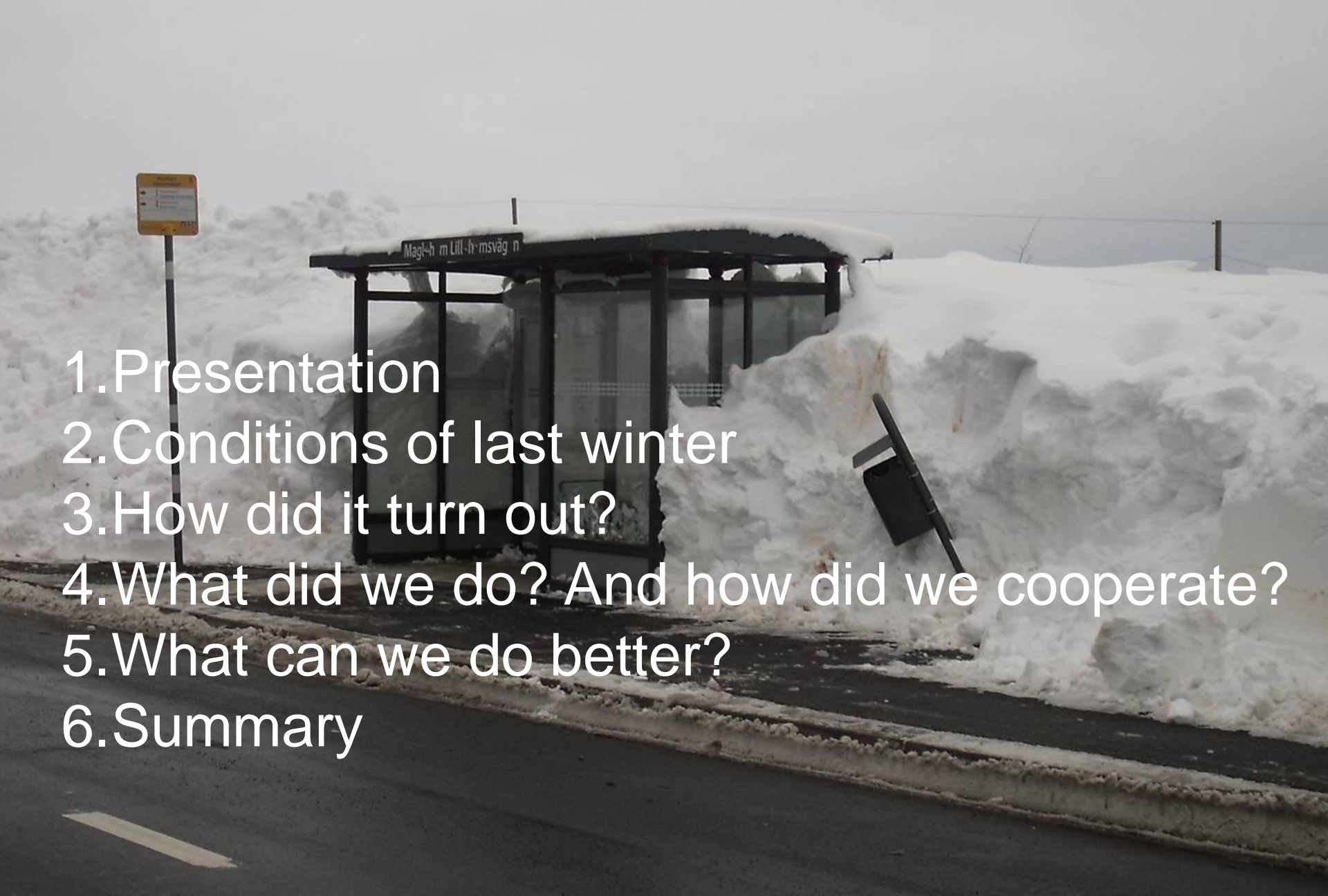


Skånetrafiken

TRAFIKVERKET

Annelie Johnsson - Skånetrafiken

Jonas Gustafsson - Trafikverket



1. Presentation
2. Conditions of last winter
3. How did it turn out?
4. What did we do? And how did we cooperate?
5. What can we do better?
6. Summary

Skånetrafiken

- Is responsible for public transport in the region of Skåne including the region´s investment in infrastructure for public transport
- Skånetrafiken handle customer service and traffic information for our own customers. This information is presented on our website, on realtime signs/monitors, in mobile solutions and in printed timetables.

Trafikverket

- Trafikverket (the Swedish Transport Administration) is the agency responsible for all modes of traffic in Sweden: traffic on roads and railways, on the sea and in the air.
- We are planning the infrastructure for all modes of traffic in Sweden.
- We build, maintain, and operate all national roads and railways.
- Traffic information, responsibilities for signs and speakers at the platform and at the train-station.

Conditions last winter

- High expectations on the new citytunnel beneath Malmö
- Increased traffic by 30% in the Malmö area.
- New timetable and a new traffic arrangement
- And a railway system that is worn down

How did it turn out?

Worst winter in 150 years.





The opening of the citytunnel



Time	Destination	Track	Train No.	Train Type	Remarks
10:07	Malmö Hyllie				
10:08	Helsingborg Göteborg				
	Ystad				
10:11		2	1213	Pågatåg	
10:12		4	1032	Öresundståg	
		x	1627	Ersatt av	Bu
	strup Köpenhamn Helsingör				
10:17	öping Stockholm	1	1041	Öresundståg	
	ö Hyllie	x	532	Inställt tåg	
10:20		2	1719	Pågatåg	
	stad Göteborg				
	anstad Karlskrona	4	486	SJ Intercity	
		3	1262	Pågatåg	
10:31		4	1034	Öresundståg	
	rup Köpenhamn Helsingör				
10:41	ö Hyllie	1	1043	Öresundståg	
	skrona Helsingborg Ängelholm	2	1263	Pågatåg	
		3	1732	Pågatåg	
	id Alvesta Kalmar				
10:49	enhamn				
	rup Köpenhamn	4	1036	Öresundståg	
11:05					



Then even more snow!



What did we do well?

...And how did we cooperate?

- Progress reports. Two times a day.
- Pressreleases / press conference



Reseplaneraren

Sök inom skåne

Från

Till

Avgångstid 0726

101222

[Utökad sökning](#)

Res enkelt!

jojo))

Inställda tåg även 21-23 december

En del tåg i rusningstrafik ställs in även till och med den 23 december på grund av vintervädret. Trafikverket och Skånetrafiken gör allt för att så få kunder som möjligt ska drabbas. Förutom inställda tåg finns stora förseningar, främst i tågtrafiken.

[Se aktuell info om tågen.](#)

[Resegarantin gäller.](#)

På grund av den stora mängden ärenden hinner vi tyvärr inte svara så fort som vi önskar. Vi ber om ursäkt. Alla som skriver till oss får svar.

Sök info om din linje under [Aktuell trafikinfo](#).

Isklumpar ställer till det i tågtrafiken »

Köp biljett innan du går nerför trapporna till Citytunneln

- Trafikinformationen i Citytunneln fungerar tyvärr sämre just nu på grund av förseningarna i tågtrafiken.
- Alla Jojo-kort med stadszon Malmö gäller i Citytunneln. Bussbiljetten gäller i tunneln om du har en utskrivnen pappersbiljett.

Så reser du i Citytunneln »



Aktuell trafikinfo

Här visas de högst prioriterade trafikmeddelandena

- i** [Generella förseningar - Pågatåg 3, Pågatåg 4...](#)
22/12 06:20-12:00
- i** [Inställd trafik för del av linje - Pågatåg 5](#)
22/12 20:28-16:52
- i** [Försenad avgång Malmö C - Ystads station kl 6...](#)
22/12 06:40-07:33

► [Sök trafikinfo](#)

Mina sidor

Användarnamn

Lösenord

- [Bli medlem](#)
- [Glömt uppgifter](#)

Öppettider jul & nyårshelgen

Kundcenter, återförsäljare och ombud



A lot of cancelled trains



Deviation information,
Deviation information,
Deviation information

Sammanfattning av tåg och busstrafiken den 23 december

Skånetrafiken och Trafikverket har ett nära samarbete kring trafiksituationen. Här kan du läsa en kort sammanfattning om dagens trafikläge för bussar och tåg.

Pågatågstrafiken kör enligt söndagens tidtabell fram till och med den 3 januari 2011.

Alla Öresundståg är inställda till och med den 30 december.

Busstrafiken är helt eller delvis inställd på många linjer runt om i Skåne.

Bornholmstrafiken är inställd.

Mer snö och hård vind förväntas kommande dygn – främst i de östra delarna.

Trafikverket har satt in extra snöröjningsresurser fram till och med den 3 januari 2011. Nu inför julhelgen kommer tågtrafiken att glesas ut ytterligare. Men så snart tågtrafiken kan köra utan större förseningar ökas tågtrafiken igen för att så snart det är möjligt komma tillbaka till ordinarie tidtabell.

Det är problem med trafikinformationen. Det arbetas på att lösa, men det tar tid då det kräver mycket handpåläggning.

Färdtjänst- och sjukresebilarna har svårt att ta sig fram främst på landsbygden och särskilt på Österlen.

Så här ser det ut på järnvägsspåren:

Södra Stambanan: Tågen kör, även om snö, vind och kyla medför förseningar. Detta beror främst på nedisade växlar.

Malmö godsbangård och Malmö central: I stort sett stopp på grund av frusna och igensnöade växlar.

Emmaboda-Växjö: Igång

Kust till kustbanan: Igång.

Skånebanan: Igång med enstaka växelfel.

Ystadbanan: Många växelfel.

Blekinge: Rälsbrott

När kommer plogbilen?

▶ Punktlighet i tågtrafiken

Rastplatser

▶ Resenärsrespons för tågresenärer

▶ Trafikplatsnumrering

▶ Trafiksäkerhetskameror

▶ Trängselskatt & vägavgifter

Vägfärjor

▶ Anmäl skador & brister

Förarprov

▶ Trafik på järnvägen

▶ Teknik i vägtrafiken

Avgående tåg

» [Visa ankommande tåg](#)

Tid	Information		Spår
06:33 <i>Avgick</i> 07:34	Tåg nr 1019 till Kastrup Köpenhamn Helsingör Skånetrafiken <i>Storm/snöstorm</i>	Öresundståg	1
06:42 Beräknas 07:40	Tåg nr 1321 till Kastrup Köpenhamn Helsingör	Öresundståg	
06:53 Beräknas 07:35	Tåg nr 1021 till Kastrup Köpenhamn Helsingör Skånetrafiken <i>Försenad lastning/växling</i>	Öresundståg	1
07:07 Beräknas 07:35	Tåg nr 1207 till Malmö Hyllie Skånetrafiken	Pågatåg	2
07:08 Beräknas 07:35	Tåg nr 1014 till Helsingborg Göteborg Skånetrafiken	Öresundståg	4a
07:20 Beräknas 07:30	Tåg nr 1314 till Lund Hässleholm Älmhult Skånetrafiken	Öresundståg	7
07:23 Beräknas 07:38	Tåg nr 1256 till Lund Teckomatorp Helsingborg Skånetrafiken	Pågatåg	4b
07:26 Inställt	Tåg nr 1507 till Malmö Hyllie Skånetrafiken	Inställt tåg För mer information kontakta Skånetrafiken	x

Delays and cancellations

What did we do well?
...And how did we cooperate?

- Train reduction plans
- Daily telephone meetings

What can we do better!

- Increased availability for the customers
- Proactivity in media!
- Better information to the customer through higher priority in the organizations.
- Developing our planes for reducing the traffic

What can we do better!

- Trafikverket, Skånetrafiken and the operators need to be better to communicate in a deviation situation.
- "Visible people" at the stations.
- Better information about "train-replacing busses"

Summary

How to keep freezing passenger happy!

- The key is information and a better cooperation between the different traffic organizations.
- The organizations need to change the approach. From trainproduction to a customer focus. (a new mindset)



Thank You!