

# Mobilen blir Göteborgs Spårvägars biljettkontrollverktyg

Göteborgs kollektivtrafik har ca 40 heltidsanställda biljettkontrollanter som ofta jobbar två och två och i skift. Deras huvuduppgift är att kontrollera biljetter så att de matchar de regler som gäller.

## UTMANINGEN

Effektivisera biljettkontrollprocessen hos Göteborgs Spårvägar.

## RESULTATET

Enklare och snabbare att identifiera biljettlösa resenärer. Såväl kontrollanter som handläggare får mer tid att utföra sina kärnuppgifter.

## LÖSNINGEN

InfoTorg har hjälpt Göteborgs Spårvägar att underlätta biljettkontrollanternas arbete genom att se till att all personinformation nu är snabbt tillgänglig i vanliga mobiltelefoner.



## Stora möjligheter att effektivisera processer för biljettkontroll

Precis som i andra städer, händer det att resenärer i Göteborgs kollektivtrafik inte uppfyller de regler som finns för reseavgifter.

Vid en kontroll där passageraren saknar både biljett och id-handling får han eller hon ange sitt namn eller personnummer muntligen.

Vid misstanke att ett felaktigt personnummer används matchas personnumret mot två listor. Den ena, spärrlistan,

är ett slags säkerhetsfilter där tidigare missbrukade personnummer hamnar. Den andra är det statliga personregistret SPAR.

Kontrollprocessen innebar tidigare att kontrollanter ofta behövde hjälp för att kolla båda databaserna. Inte sällan blev handläggare därmed tvungna att assistera biljettkontrollanternas, genom att matcha det angivna personnumret eller namnet mot den interna databasen och sedan ringa tillbaka till kontrollanten – en process som innebar oacceptabelt lång väntetid för såväl kontrollanter som resande. ➔



*InfoTorgs lösning är så användarvänlig och tillförlitlig att den kan vara avgörande även för många andra biljettbaserade verksamheter. Det enda hotet är ifall hela mobilnätet skulle gå ner, vilket lyckligtvis är ovanligt, säger Jörgen Kongerslev.*

Dessutom fanns handläggarna inte tillgängliga efter kontorstid, medan kontrollanterna arbetar i skift dygnet runt.

Göteborgs Spårvägar ville därför förenkla kontrollanternas arbete så att all information, både spärllistan och personinformation kunde finnas tillgänglig via mobiltelefonerna och därigenom koppla bort beroendet av flera enheter och handläggarnas hjälp.

### **All nödvändig information tillgänglig på några sekunder**

Göteborgs Spårvägar valde att utöka samarbetet med InfoTorg för att möta utmaningen. Projektet har resulterat i att kontrollanterna nu kommer åt båda registren via

mobiltelefonen på bara några sekunder. Handdatorn har helt eliminerats som arbetsredskap och handläggare kan lägga sin tid på det som de är anställda för.

- Den nya lösningen innebär att Göteborgs kollektivtrafik är ledande inom det här området, säger Jörgen Kongerslev, enhetschef på Göteborgs Spårvägar. Nu har våra kontrollanter all information alltid nära till hands i mobiltelefonen.

Jörgen avslutar med att poängtera att den här typen av kontrollösningar har potential att bli samma framgång för andra verksamheter där biljettkontroller förekommer.

