



# Punktlighetens byggstenar

## Tågplan/Kapacitet

- Kapacitet
- Tåglägen
- Banarbeten

## Tågoperatörerna

- Fordonens standard
- Omloppsplanering
- Personalturer

## Infrastrukturensstandard

- Infrastrukturfel
- Akuta banarbeten/nedsättningar
- Förmåga att avhjälpa

## Fordonstandard

- Akuta fordonsfel
- Avhjälpan underhåll

## Operativledning

- Prioriteringsregler
- Tågledningssystem



## Yttre händelser

- Viltolyckor
- Väder



## Systemets punktlighet

- Genomsnitt
- Enskild sträcka
- Tid på dygnet
- Enskilt tåg

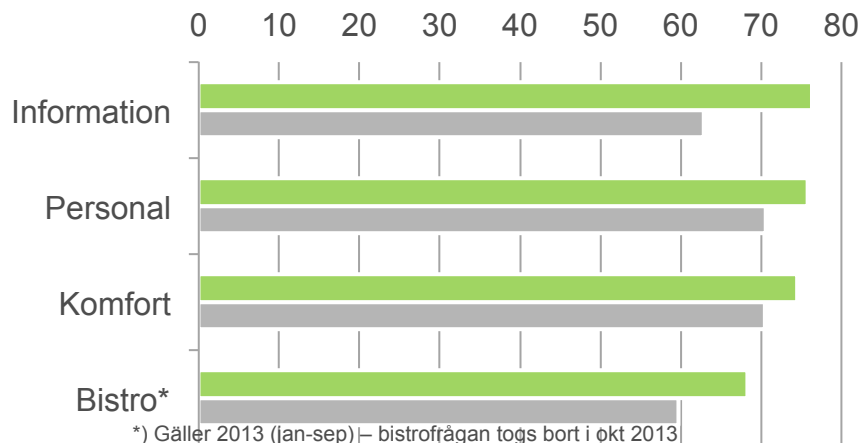
## Kundupplevd Punktlighet !

- Information, information, information!
- Den totala reslängden för den enskilda resan

# Information viktig del av kundupplevelsen

år 2013 -2014 (jan-apr)

Nöjdhet med olika serviceparametrar på punktliga tåg och försenade tåg

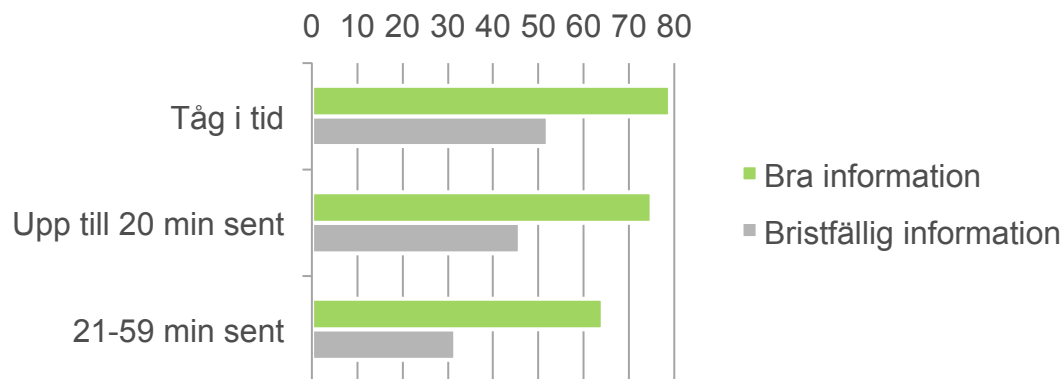


Alla betyg sjunker om tåget är eller upplevs försenat

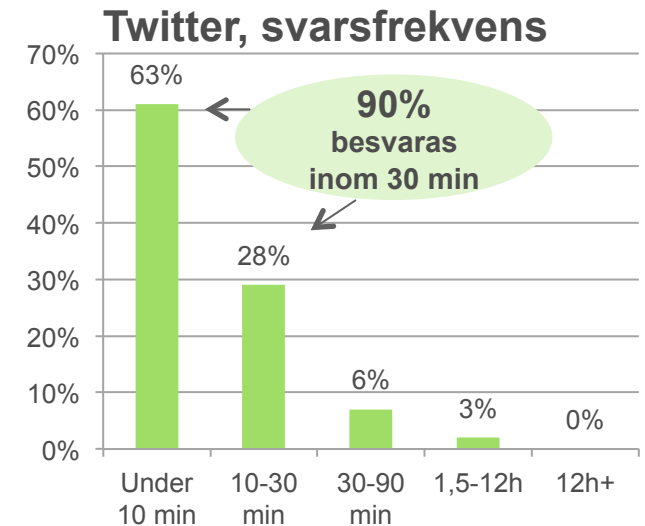
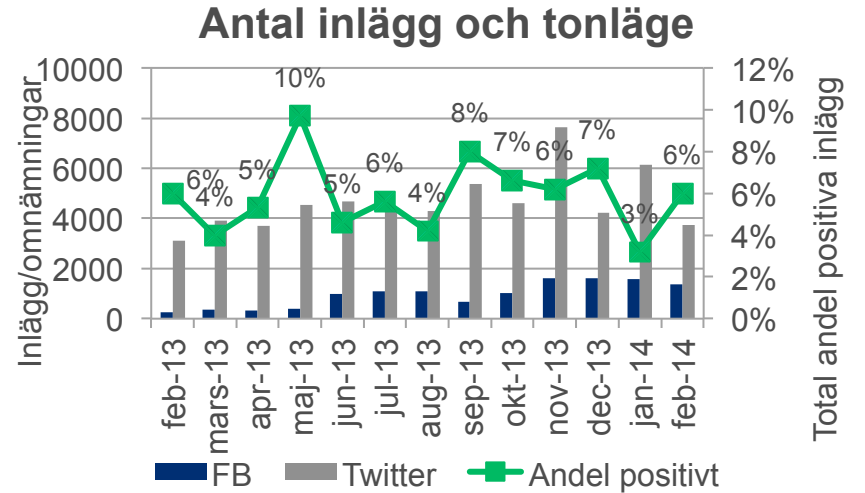
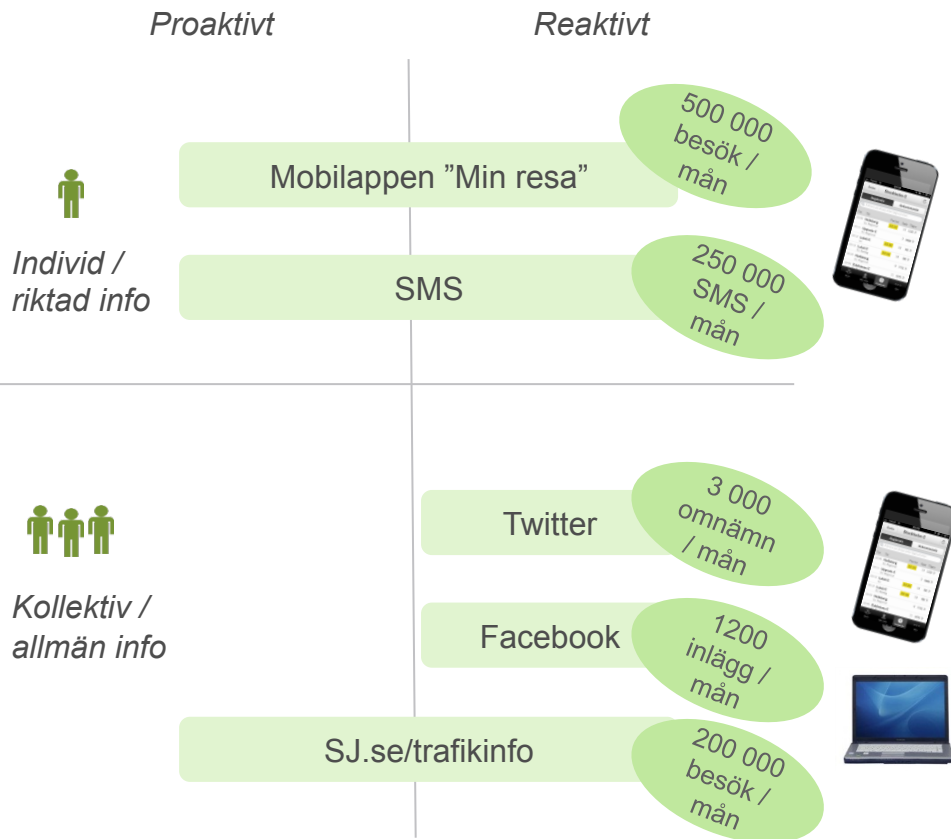
- Tåg i tid
- Tåg inte i tid

Försenat tåg med rätt information får högre betyg än tåg i tid utan

Nöjdhet med resan totalt sett vid bra information och bristfällig information

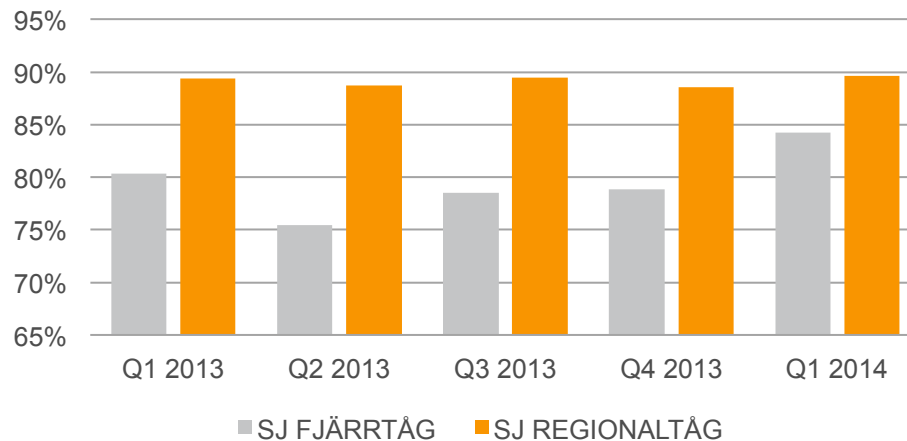


# Digitala kanaler - relevant info i rätt tid



# Positiv trend för punktlighet

## Undervägspunktlighet RT+5



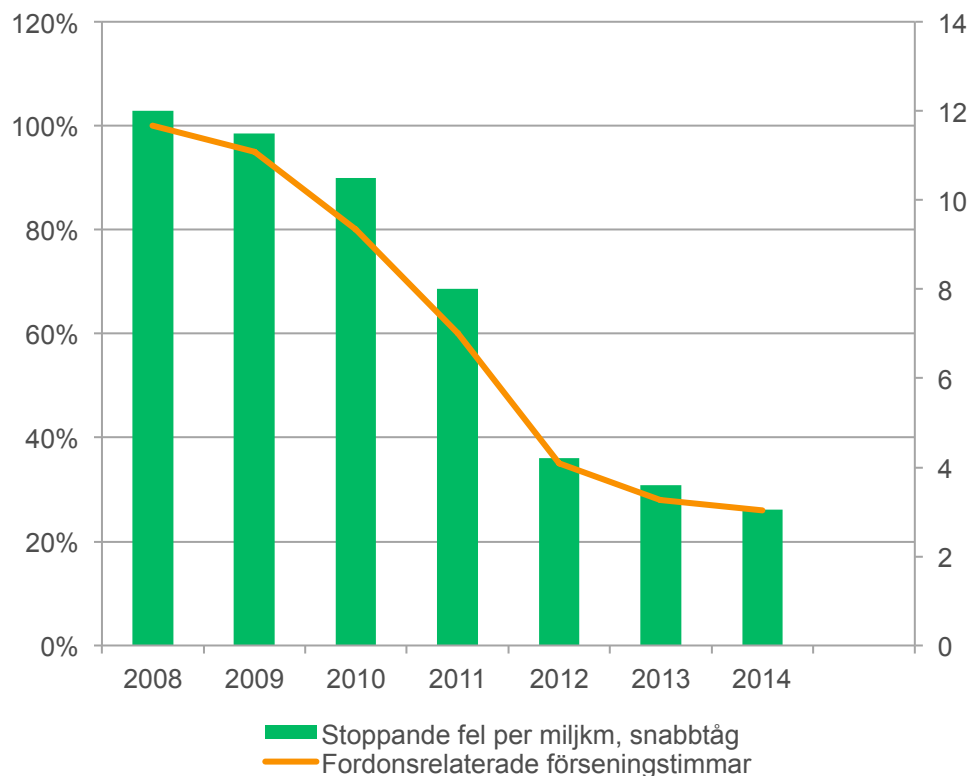
- Fungerande fordon
- Daglig uppföljning i depå
- Förbättrat samarbete – optimerade processer
- Hållbara vändtider
- Fokus på kanalprecision
- Färre banarbeten
- Regelbunden uppföljning tillsammans med övriga aktörer
- Bra väderförhållanden

# Vad kan vi göra för våra kunder?



# Fungerande fordon- färre trafikstörningar

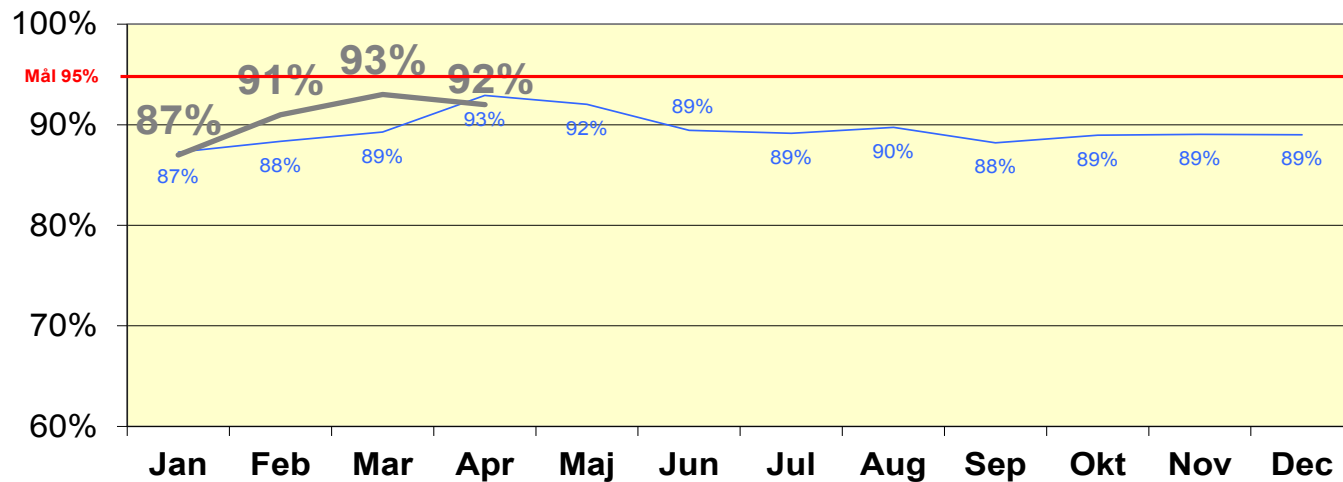
- **Ökat underhåll och upprustning**
  - 1,4 miljarder, varav 150 MSEK ökad vinterprestanda, 2008-2012
  - 2,2 miljarder i nya fordon, SJ 3000, 2012
  - Ytterligare ca 3,5 miljarder investering i nya SJ2000
- **Stoppande fel snabbtåg**
  - Från 12 till 3 per miljoner kilometer
- **Fordonsrelaterade förseningar, hela flottan**
  - 70% reducering



# Punktlighet Hagalund

sammanställning januari - april 2014

## SJ AB:s punktlighet avgångar från Hagalund (Rt = max + 5 min) till och med april 2014

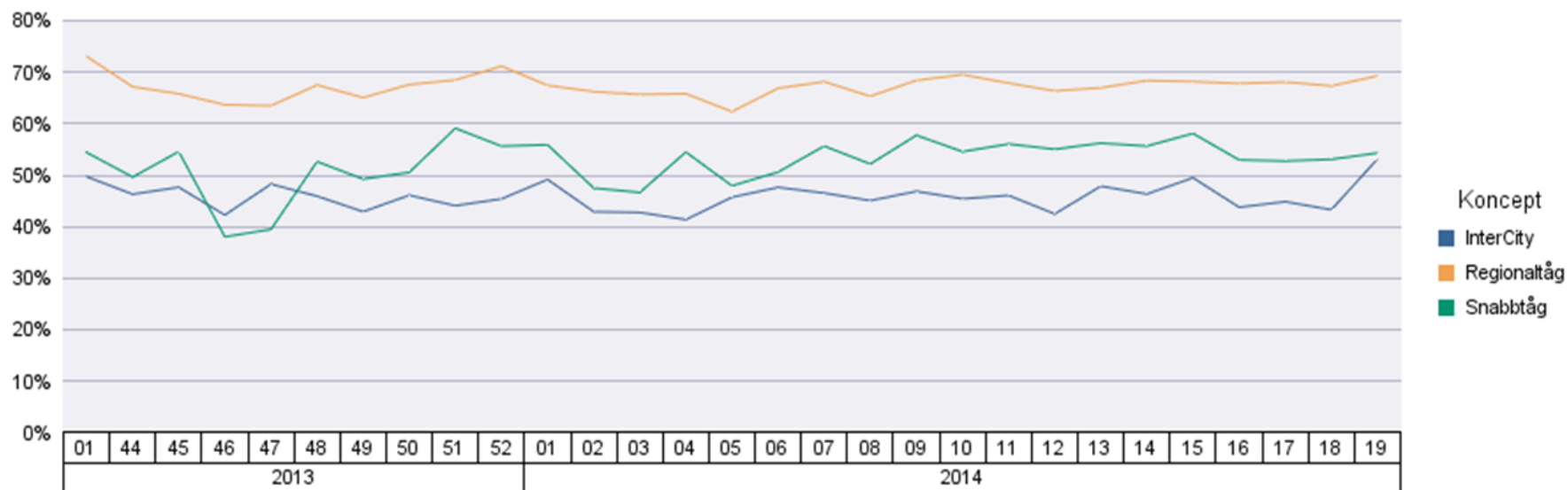


Antal depåttåg levererade under året: 9 169 st  
Antal avgångar med försening: 854 st  
Antal förseningar större än 30 min: 124 st  
**Akkumulerat för kalenderår 2013: 91%**



# Hög kanalprecision är en mätbar förutsättning för stabilt system

Kanalprecision





- Definiera kvalitetskrav
- Mät och följ upp
- Konsekvens

# Tack!



Frågor om punktlighet kan ställas till [britt-marie.olsson@sj.se](mailto:britt-marie.olsson@sj.se)