

# Bättre kommunikation omformar SJ's kollektivtrafik

Kollektivtrafik är till nytta för miljoner människor världen över och dess betydelse ökar i vår överbefolkade och oljeintensiva värld. Enbart logistiken med att varje dag flytta så många människor från en punkt till en annan gör det till en komplicerad uppgift. Allt som kan underlätta processen med att få människor dit de vill komma är till stor fördel. Tack vare stryktåliga handdatorers förmågor, erbjuder Statens Järnvägar (SJ) sina passagerare en betydligt bättre upplevelse.

SJ införde handdatorlösningen M3 eTicket för att förbättra sitt befintliga äldre transportsystem. Tack vare det nya systemet har både anställda och passagerare alltid tillgång till den senaste informationen.

## Alltid uppdaterade

Varje dag använder nära 100 000 passagerare SJ:s tåg och reser mellan ca 350 destinationer i elektriska fordon som har tilldelats "Bra Miljöval" eftersom de uppfyller världens tuffaste miljöstandarder.

Även om SJ:s miljöåtaganden var i absolut framkant användes kommunikationslösningar av äldre modell. Tidtabeller fanns bara i tryckt version där dagliga förändringar och uppdateringar skrevs ut i rapporter som inte bara var pappersintensiva utan även inaktuella nästan i samma ögonblick som de skrevs ut. Personalen utrustades i ett första försök med datorer, men varje morgon tappade handdatorerna sin anslutning till det centrala informationssystemet så snart de kopplades ur sin bordsdocka. Systemet fungerade fint – om inget gick snett och alla bokade sina biljetter i förväg och inte ändrade dem. Alla som har använt kollektivtrafik kan intyga att detta inte tillhör vanligheten.

## Noggrann undersökning identifierar en lösning

Det var uppenbart att kommunikationsteknologin behövde uppdateras. SJ bildade en referensgrupp av användare som säkerställde att rätt handhållen enhet valdes ut där ombordpersonal använde och utvärderade olika enheter och lämnade sitt bidrag till det nya valet. Referensgruppen valde M3 eTicket som består av den stryktåliga handdatorn M3+ från Handheld och en integrerad mobil e-biljettlösning som utvecklats av Arcontia.

Den smidiga M3 eTicket lösningen kännetecknas av en stryktålig handhållen dator med integrerad smartcard läsare, GSM/GPRS, WLAN, streckodsläsning, Bluetooth och en kamera. Den handhållna datorn klarar fall från 1,5 meters höjd och kan stå emot damm och vatten samt extrema temperaturer. Den integrerade smartcard läsaren från Arcontia är specifikt utvecklad för kollektivtrafik och stödjer olika ISO 14443 typ A/B-standarder inklusive hela MIFARE®-familjen.

## Ökad förmåga = bättre service

M3eTicket lösningen innebär stora förbättringar jämfört med tidigare, förbättringar som börjar direkt på morgonen. De nya enheterna har mycket större datakapacitet än tidigare enheter och när någon ur SJ:s personal loggar in vid arbetsdagens början är handdatorn redan laddad med de senaste bokningarna, tidtabellerna och förändringarna. Under arbetsdagen uppdateras informationen omedelbart så fort det sker en förändring – en rejäl uppgradering från det tidigare systemet. Nu vet personalen när någon har köpt en biljett bara minuter innan ombordstigning och personalen har även möjlighet att informera passagerarna om eventuella förseningar eller förändringar i tidtabellen, även vid pågående resa. För personalen bidrar det här till att de slipper den hjälplösa känslan av att inte kunna svara på passagerarnas frågor.



### Utmaning

Att införa ett moderniserat kommunikations- och e-biljettsystem som även skulle tillhandahålla uppdaterad information ombord på SJ:s tåg.

### Lösning

SJ:s referensgrupp av användare valde M3 eTicket, som integrerar en smartcard läsare och kommunicerar med SJ:s centralkontor via GPRS.

### Resultat

Förutom att läsa e-biljetter får ombordpersonalen information i realtid kring bokningar och tidtabeller. Den sammanlagda effekten är en överlägsen kundservice.



Handheld levererar stryktåliga PDA och handdatorer till hela världen. Alla våra produkter är stryktåliga och kan stå emot vatten, damm, fall och kraftiga temperatursvängningar. Handheld och dess partners levererar fullständiga mobilitetslösningar till verksamheter inom branscher som logistik, skogsnäringen, kollektivtrafik, byggbranschen, militär och säkerhet.

**handheld**  
www.handheldgroup.com