



Notat: Kundeservice på **sociale medier**

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Kundeservice på sociale medier

Passagererne og de danske tog- og trafikselskaber bruger i stigende grad sociale medier til at komme i kontakt med hinanden. For selskaberne giver de sociale medier mulighed for at reklamere og informere om ændringer lige der, hvor brugerne er. For passagererne giver det en hurtig og effektiv kontakt til selskabets kundeservice.

Passagerpulsens har ad flere omgange spurgt passagererne, hvordan de kommer i kontakt med selskabernes kundeservice. I vores undersøgelse fra 2016 var der kun 2 passagerer, der svarede, at deres seneste kontakt med et trafikselskabs kundeservice foregik på Facebook¹. I 2018 fortalte 3 procent af de passagerer, der havde kontaktet et selskabs kundeservice, at kontakten foregik på selskabets sociale medier. I samme undersøgelse svarer 14 procent af passagererne, at det har stor eller meget stor betydning for dem, om de kan komme i kontakt med deres trafikselskab på sociale medier. Selvom de sociale medier altså har stigende betydning for flere passagerer, efterspørger langt de fleste andre kontaktmuligheder som telefon, hjemmeside og mail².

Det tyder altså ikke på, at sociale medier lige foreløbigt kan erstatte de traditionelle kanaler til selskabernes kundeservice. Men de sociale medier som kundeservicekanal er alligevel interessant at se nærmere på.

¹ Undersøgelse: Passagerernes ønsker til kundeservice, maj 2016.

² Undersøgelse: Passagerernes ønsker til kundeservice, oktober 2018.

Over halvdelen af danskerne bruger Facebook dagligt³. Mediet har derfor stort potentiale for at nå ud til mange passagerer, uden at det koster selskaberne mange penge. Det kan for eksempel være en fordel, når mange passagerer har samme spørgsmål i tilfælde af større ændringer i trafikken; her kan passagererne læse opslag fra selskabet eller de åbne svar til andre passagerer, så de ikke selv behøver henvende sig. Det sparer tid - både for selskabernes kundeservice og for passagererne.

Men hvordan fungerer det så - kundeservice på sociale medier? Det spørgsmål fik Passagerpulsens i 2018, da vi besøgte et regionalt trafikselskab i Danmark. Notatet her forsøger at besvare spørgsmålet og give input til, hvordan de danske tog- og trafikselskaber fremover kan arbejde med sociale medier som en kundeservicekanal. Vi har valgt at fokusere på Facebook, da det ifølge undersøgelsen fra Slots- og Kulturstyrelsen er det sociale medie, hvor klart flest danskere er aktive på daglig basis. Vi er bekendte med, at blandt andre Metroen og DSB også bruger twitter til kommunikation af aktuelle trafikforstyrrelser og - i hvert fald for DSB's vedkommende - til dialog med passagererne. Men dels er anvendelsesmulighederne for de to medier grundlæggende ens, og dels anvender, som før nævnt, langt flest Facebook, hvorfor vi har valgt at fokusere på dette medie.

³ Brug af sociale medier 2018, Slots- og Kulturstyrelsen

Formålet med dette notat er, med relevant faglig erfaring fra vores daglige dialog med passagererne, som blandt andet foregår på Facebook, at vejlede selskaberne i, hvad der er god praksis, når de bruger Facebook. Vi bruger konkrete opslag fra selskabernes sider som eksempler og ofte skribernes egne reaktioner som udtryk for, om en konkret håndtering/besvarelse er god eller dårlig.

Først i notatet finder du en oversigt over, hvordan de forskellige selskaber er til stede på Facebook. Derefter følger en række eksempler på, hvordan kundeservicen på Facebook har fungeret godt, og en række eksempler på, hvordan mediet har fungeret mindre godt. Til sidst finder du udvalgte eksempler fra andre danske virksomheder, der bruger sociale medier som kundeservicekanal på en inspirerende eller innovativ måde.

Vi håber, at du finder inspiration i notatet.

God læselyst!

Sådan gør de danske trafikskaber

Herunder ses en oversigt over forskellige profiler fra danske tog- og bus-selskaber, deres antal følgere, åbningstider, typer af opslag og svartid på Messenger. Informationerne er indsamlet den 8. og 9. juli 2019. Information om svartid på Messenger er hentet fra den autogenererede tekst, brugerne møder, når de åbner et chatvindue på siden.

Navn på profil	Følgere	Åbningstider	Typiske opslag	Svartid på messenger
Arriva Danmark	8.280	Åbent hverdage mellem 8 og 16.	Reklamer for medlemsfordele og tilbud, forslag til oplevelser, information om afgang i forbindelse med koncerter, mød medarbejderne, invitation til inddragelse, konkurrencer.	Svarer som regel inden for få timer.
DOT - Din offentlige transport	17.655	Åbent hverdage mellem 9 og 15.	Forslag til oplevelser, information om kommende ændringer, kulturstof, sæsonindhold, livestreaming med ekspert	Svarer som regel inden for en dag.
DSB	109.388	Åbent hverdage mellem 6 og 21, lørdag fra 8 til 17 og søndag fra 10 til 19.	Reklamer for medlemsfordele, forslag til oplevelser, ugens tip, servicemeddelelser, "behind the scenes"	Svarer som regel inden for en dag.
Flixbus	2.240.504	Intet oplyst	Deling af passagerers indhold, forslag til oplevelser, information om nye ruter, information om ændringer.	Svarer som regel inden for få timer.
FynBus	15.360	Besvarer primært spørgsmål mellem 8 og 15 i hverdagene.	Information om ændringer i trafikken og særlige billetter, forslag til oplevelser.	Svarer som regel inden for en dag.
Kombardo Expressen	3.175	Intet oplyst	Information om ændringer, forslag til oplevelser.	Svarer som regel inden for en dag.
Metroen	23.694	Åbent hverdage mellem 9 og 16.	Nyheder om Cityringen, forslag til oplevelser.	Svarer som regel inden for en dag.
Midttrafik	24.137	Åbent hverdage mellem 9 og 15.	Information om ændringer i trafikken, forslag til oplevelser.	Svarer som regel inden for en dag.
Sydtrafik	5.360	Besvarer primært spørgsmål mellem 8 og 15 i hverdagene.	Konkurrencer, information om ændringer i køreplanen, "behind the scenes"	Svarer som regel inden for en dag.
NT – Nordjyllands Trafikskelskab	13.066	Besvarer som udgangspunkt henvendelser mellem 9 og 15 på hverdage.	Forslag til oplevelser, servicemeddelelser, invitationer til inddragelse.	Svarer som regel inden for en dag.

Gennemgangen viser, at mange af selskaberne har samme tilgang til brugen af Facebook. Alle undtagen Flixbus og Kombardo Expressen har afsat bestemte åbningstider, hvor de svarer på henvendelser. For de fleste svarer åbningstiden til den almindelige arbejdstid fra klokken 8 eller 9 til klokken 15 eller 16 på hverdage. DSB har som den eneste også oplyst åbningstider i weekenden. Henvendelser i denne forbindelse er såvel på Messenger som opslag på selskabernes Facebook side.

Alle trafikselskaberne deler til en vis grad forslag til oplevelser, hvor passagererne ofte kan bruge bus, tog eller metro for at komme frem. Flere af selskaberne tilbyder også særlige eventbilletter, hvor passagerer kan få en særligt billig billet til rejsen eller få rabat ved at købe indgang og rejse samlet. Hos Sydtrafik kan passageren også finde konkurrencer, hvor de kan vinde en indgangsbillet til eksempelvis Grøn Koncert i deres område.

De fleste selskaber bruger også Facebook-siderne til at dele information om omlægning af ruter i forbindelse med større kulturbegivenheder, eksempelvis Royal Run eller Distortion.

Chatfunktionen Messenger er slået til på alle sider, og de fleste svarer inden for en dag. Flixbus og Arriva har som de eneste en kortere angivet svartid, nemlig blot på et par timer.

Anbefalinger

1. SVAR SÅ MANGE SOM MULIGT DIREKTE PÅ PLATFORMEN

Sørg for, at de medarbejdere, der besvarer henvendelser på Facebook, har adgang til den viden og de systemer, som de skal bruge, for at svare på spørgsmålene. Kundeservicemedarbejderne på Facebook skal ikke vide mindre end dem, der svarer på telefonen. Det er desuden langt bedre at svare direkte på spørgsmålet end at henvise passageren til en hjemmeside eller telefonisk kundeservice, hvor de selv skal opsøge svaret.

2. VIS FORSTÅELSE FOR PASSAGERERNES FRUSTRATION

Kundeservice kan ikke altid hjælpe passagererne ud af en træls situation. Nogle gange tager det længere tid og andre ressourcer at få rettet en fejl i en app eller få bussen til at køre til tiden. I mellemtiden er det vigtigt, at kundeservice-medarbejderne viser forståelse for, at passagererne er frustrerede - og tager deres henvendelser alvorligt.

3. TAG ANSVAR FOR AT SENDE SPØRGSMALET ELLER KOMMENTAREN VIDERE TIL DE RELEVANTE

Nogle gange er det ikke det selskab, passageren henvender sig til, der er ansvarlig for problemet, men en anden aktør såsom kommunen eller Banedanmark. I disse tilfælde er det en stor hjælp, hvis kundeservicemedarbejderen tager ansvar for at sende passagerens henvendelse videre til den relevante aktør, så passageren ikke selv skal finde rundt i den ofte forvirrende ansvarsfordeling.

4. GENTAG SVAR PÅ GENTAGEDE SPØRGSMALE

Skriv hellere et svar en gang for meget end en gang for lidt. Når passagererne henvender sig flere gange, skal de - indenfor rimelighedens grænser - også have flere svar. Husk, at spørgsmål og svar er offentlige, og at andre passagerer kan have gavn af svaret.

5. VÆR FORBEREDT PÅ MANGE SPØRGSMALE VED STØRRE LANCERINGER

Sæt ekstra personale på, når der sker noget stort, for eksempel ved lanceringen af en ny app. Hav en strategi for, hvordan passagererne får svar på deres spørgsmål. Giv klar besked, og ret oplysninger, der er forældede.

6. HOLD EN UFORMEL, MEN PROFESSIONEL TONE

Det giver et godt indtryk af selskabet, hvis passagererne kan mærke, at det er en virkelig person, der skriver, og ikke en maskine. Brug gerne emojis, sjove bemærkninger og lignende til at skabe en uformel tone - men hold det professionelt, særligt hvis der opstår konflikter.

7. GÅ PROAKTIVT IND I DEBATTER MED VIDEN OG SVAR

Hvis der er tid og overskud, kan en kommentar med ekstra viden og svar fra kundeservicemedarbejderen, selvom der ikke er stillet et direkte spørgsmål, være en god måde at vise overskud og imødekommenhed på.

8. BRUG PASSAGERERNES INPUTS - OG VIS DET

Mange af de kommentarer, passagererne kommer med, indeholder ønsker til forbedringer af information, billetprodukter og lignende. Brug kommentarerne til at udvikle servicen til passagererne, og kommunikér til passagererne, at deres kommentarer bliver taget med videre - også selvom de drejer sig om forhold, der ikke står til at blive ændret aktuelt.

Kundeservice på Facebook der fungerer

For at finde eksemplerne i dette notat har vi gennemgået alle opslag på de forskellige trafiksekskabers Facebook-sider fra 1. januar 2019 til uge 28 (8. til 12. juli 2019). Både opslag fra siden selv og opslag fra besøgende er set igennem, med undtagelse af DSB's opslag fra besøgende, hvor der udelukkende er set på opslag fra 1. juni til 10. juli, da der er mange opslag fra besøgende.

I afsnittet her fremhæver vi nogle eksempler på gode interaktioner mellem passagerer og kundeservice. Det kan være, fordi passagerens spørgsmål hurtigt bliver besvaret, eller fordi det problem, passageren har, bliver løst effektivt. Vi har valgt eksemplerne ud fra, at passagererne udtrykker tilfredshed med svaret.

Passagererne bliver for eksempel glade, når de hurtigt får et klart og direkte svar på et simpelt spørgsmål om køreplaner eller billetpriser - i stedet for for eksempel at blive henvist til en hjemmeside eller den telefoniske kundeservice.

 Hej hvornår kan man få pensionistkort Er det når man fylder 65 år eller det år man fylder 65 år

Synes godt om · Svar · 22 u

 **NT - Nordjyllands Trafiksekskab** Hej  Du kan få et pensionistkort fra den dag du fylder 65. Mvh NT - Nordjyllands Trafiksekskab

Synes godt om · Svar · 22 u

 tak for svaret - Nordjyllands Trafiksekskab

Synes godt om · Svar · 22 u

 **Midttrafik** 

Hej Midttrafik.

Jeg skal lige være sikker, køre 200 mod Hinnerup efter hverdags eller lørdagsplan imorgen, onsdag før påske?

1 kommentar

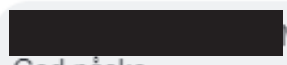
 Synes godt om  Kommenter  Del 

Ældste ▾

 **Midttrafik** Hej  Rute 200 kører efter normalplanen idag. God påske 😊

Venlig hilsen 

Synes godt om · Svar · 12 u

  Mange tak for svar! 😊

God påske.

Synes godt om · Svar · 12 u

Nogle gange er passagerernes spørgsmål dog ikke enkle og hurtige at svare på. Det kan være, at passagererne har mere tekniske spørgsmål, eller at de allerede har fundet information om emnet, men er usikre på, hvordan de skal tolke det. Også i de situationer bliver passagererne glade, hvis de får et klart og hurtigt svar - men der er også bonuspoint at hente for den kundeservicemedarbejder, der kan give et svar, der går mere i dybden, end passageren havde regnet med. Det opleves også positivt, hvis en kundeservicemedarbejder proaktivt kommer med svar eller ekstra viden i diskussioner mellem facebookbrugere, selvom der ikke er stillet et direkte spørgsmål.

Det kan eksempelvis være viden om, hvilke træsorter der bliver plantet på Rådhuspladsen i København, når den ikke længere skal fungere som metroens byggeplads.

██████████ Håbede det blev kastanjetræer æv

Synes godt om · Svar · 15 u



1

██████████ Jeg er bange for at kastaniernes tid i Danmark er begrænset - der er noget med nogle møl, så jeg tror ikke nogen tør plante dem pt.

Synes godt om · Svar · 15 u



1

██████████ Der er gudskelov stadig kastanjetræer hvor jeg bor i NV er så flotte når de lyser i foråret

Synes godt om · Svar · 15 u



DOT - Din Offentlige Transport Hej ██████████

Foruden robinie, spidsløn, japansk røn og vandgran er det der også plantet rød hestekastanje på Rådhuspladsen.

Med venlig hilsen

██████████ DOT

Synes godt om · Svar · 15 u



1

██████████ Tak for INFO

Synes godt om · Svar · 15 u



1



DOT - Din Offentlige Transport Det var da så lidt. God dag



Synes godt om · Svar · 15 u

Det kunne også være en lille guidet tur, der viser, hvordan passagererne kommer til at kunne bruge den nye trappe på Kongens Nytorv - inklusiv en overvejelse af, hvad der ville være bedst i regnvejr.

Det er altså en god idé, at de, der skal svare på kommentarerne på Facebook, har en bred viden, så de kan svare på mange forskellige spørgsmål, eller at de har adgang til denne viden, så de kan svare direkte, når der kommer spørgsmål.

Topfan

██████████ Kommer man også til at kunne benytte den nye bagtrappe ved Det Kongelige Teater på Kongens Nytorv som nedgang til den eksisterende station på M1/M2 eller går den direkte til perronniveau på M3? 😊

Synes godt om · Svar · 13 u



1



Metroen Hej ██████████

Tak for et godt og relevant spørgsmål!

Der er skam adgang til den eksisterende metro fra den nye bagtrappe ved Det Kongelige Teater. Man skal dog her først en tur igennem Cityringens station under jorden for at komme hen til den eksisterende metro.

Hvis man forestiller sig, at du netop er kommet ud fra Det Kongelige Teater, er der dog ikke en nævneværdig forskel på afstanden til den eksisterende metro, om du vælger den nye bagtrappe (og ruten under jorden) eller den nye hovedtrappe på den anden side af fodgængerfeltet. Hvis det regner voldsomt, kunne det selvfølgelig være en fordel at tage den nye bagtrappe og dermed bevæge sig under jorden. Når Cityringen åbner til sommer, kan du jo selv prøve begge metoder af og se, hvad du bedst kan lide. 😊

Du kan se en oversigt over stationsområdet på Kongens Nytorv over jorden nederst på denne side: <https://m.dk/...>

De bedste hilsener

██████████ Metroselskabet

M.DK

Københavns Metro

Synes godt om · Svar · 13 u



1

I andre tilfælde kan passagererne have behov for at få flere svar fra kundeservicemedarbejderen, fordi de har opfølgende spørgsmål til det svar, de får i første omgang. I de situationer ser det også ud til, at passagererne bliver glade, når de hurtigt får afklaring gennem en chat-lignende dialog i kommentarfeltet.

██████████ Oprindelig var Metroen tiltænkt at åbne 1.juli 2019 hvor bynettet ville træde i kraft, men nu Metroen bliver forsinket vil bynettet for busserne så følge med?

Synes godt om · Svar · 17 u



DOT - Din Offentlige Transport Hej ██████████

Det nye bynet forventes at træde i kraft den 4. august 2019.

Skulle datoen for metro-åbningen blive udskudt, så er der naturligvis en "plan B" klar.

Mange hilsner

██████████ DOT

Synes godt om · Svar · 17 u



1

██████████ DOT - Din Offentlige Transport Dvs at Bynettet vil først træde i kraft efter Metroen er åbnet?

Synes godt om · Svar · 17 u



DOT - Din Offentlige Transport Hej ██████████

Den officielle åbningsdato for Nyt Bynet hedder 1. september.

Vi fastsætter den endelige åbningsdato for Nyt Bynet i maj, så ja, åbningsdatoen for Nyt Bynet vil ligge efter den planlagte åbning af metroen. Venlig hilsen ██████████/DOT

Synes godt om · Svar · 17 u



1

██████████ DOT - Din Offentlige Transport Tak for svar.

Synes godt om · Svar · 17 u

██████████ Kører der stadig toge fra festivalen direkte til København? Hvor finder jeg i så fald køreplanen?

Synes godt om · Svar · 1 u



DSB Hej ██████████

Der kører tog mellem Roskilde Festival Station og Roskilde Station en gang i timen.

Så hvis du skal ind til København, så skal du skifte på Roskilde Station.

Rigtig god festival,



Synes godt om · Svar · 1 u



1



DSB Hov! Og du søger blot forbindelsen på Rejseplanen, som enhver anden forbindelse: "Roskilde Festivalplads St."



Synes godt om · Svar · 1 u



1

DSB tak 😊

Synes godt om · Svar · 1 u



1

DSB Hej igen, når jeg søger på Rejseplanen, ser det ud til at togene kører direkte fra pladsen til Kbh H. Kan det passe? Kan men i øvrigt betale med rejsekort?

Synes godt om · Svar · 1 u



DSB Hej

Der kræves en særlig billet til shuttletogene mellem Roskilde og Festivalpladsen. Den koster 25 kr og kan købes på perronen i Roskilde og på Festivalpladsen.

Til togene der fortsætter til København kræves alm. billet/rejsekort Roskilde-København. Den kan ligeledes købes på Festivalpladsen. Her kan man også tjekke ind på rejsekortet.

God fornøjelse

De bedste hilsner,

Synes godt om · Svar · 1 u

DSB perfekt tak!

Synes godt om · Svar · 1 u



DSB Velbekomme 😊

Synes godt om · Svar · 1 u

Passagererne henvender sig også nogle gange, fordi de har observeret et problem, snarere end fordi de har et spørgsmål. Det kan være tekniske problemer i forbindelse med eksempelvis lanceringen af en ny hjemmeside eller app. Her sætter passagererne pris på, at kundeservicemedarbejderen giver et hurtigt svar og tager ansvar for, at sagen sendes videre til de rette kollegaer.

Jeg savner den samlede køreplan / oversigt med samtlige linjer. Den er forsvundet på den nye udgave.

Synes godt om · Svar · 13 u



DOT - Din Offentlige Transport Hej

Tak fordi du gør os opmærksomme på det. Oversigten er forsvundet ved en fejl på den nye hjemmeside.

Vi er ved at udbedre det nu, men jeg kan desværre ikke sige, præcis hvornår oversigten er på plads igen.

Mange hilsner

Synes godt om · Svar · 13 u

DOT - Din Offentlige Transport tak for hurtigt svar.

Synes godt om · Svar · 13 u



DOT - Din Offentlige Transport Velbekomme og god dag!

Synes godt om · Svar · 13 u



1

Har kundeservicemedarbejderen brug for flere informationer for at gå videre med sagen, giver passagererne dem gerne, og flere selskaber beder passagererne om at skrive eksempelvis telefonnummer og mailadresse i en privat besked på messenger. Det virker som en god løsning for passagererne, der også kan have overskud til en humoristisk kommentar, selvom de henvendte sig med et problem.



DSB Hej [redacted]

Det lyder godt nok mærkeligt. Jeg vil gerne lige følge op på sagen. Hvilken telefon er der tale om?

De bedste hilsner,
[redacted]

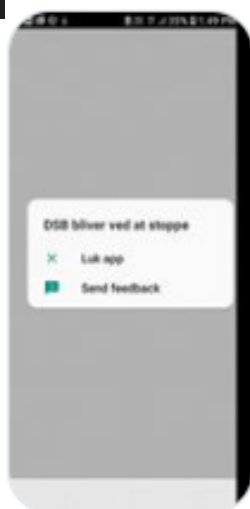
Synes godt om · Svar · 14 u



[redacted] DSB; Samsung Galaxy A6+

Det er først nu efter jeg har opdateret den er begyndt på det.

Synes godt om · Svar · 14 u



Synes godt om · Svar · 14 u



DSB Hej [redacted]

Kan jeg få dig til at sende dit mobilnummer i en privat besked til os, så jeg kan fejlmelde det for dig? 😊

De bedste hilsner, [redacted]

Synes godt om · Svar · 13 u



[redacted] DSB - Hallo der. . . En kvinde der

beder om mit nummer😂😂😂

Det kommer om 10 sekunder 🙌🙌🙌

Synes godt om · Svar · 13 u

Passagererne kan selvfølgelig også henvende sig på grund af problemer, som trafikselskabet ikke selv kan løse. Det er tilfældet, hvor en passager har skrevet til Midttrafik, fordi glasset på et buskur er knust. Det er kommunen, der skal reparere glasset, men kundeservicemedarbejderen tager ansvar for, at det bliver sendt videre.

Der ser desværre sådan ud ved stoppestedet Paludan
Møllersvej/Ringgaden ned mod Silkeborgvej 😞
Bare så I ved det...



1 kommentar

👍 Synes godt om 💬 Kommenter ➦ Del 👤

Ældste ▾



Midttrafik Hej [redacted]

Tak for informationen, jeg sender det videre til Kommunen så de kan få lavet stoppestedet.

V.h [redacted]

Synes godt om · Svar · 2 u



Når passagererne til gengæld henvender sig med problemer, der kan løses internt, så er det selvfølgelig også en fordel for passagererne, at det sker. Som i eksemplet fra FynBus, hvor en passager med dårlig ryg har held med at få flyttet et midlertidigt stoppested.

Hejsa. Har et forslag til busser 152-153 nu da der er vejarbejde i knarreborg ville det Være rart for os der har dårlig ryg og andre der er dårligt gående hvis bussen kunne vende ved brugsen. Der er en dejlig rundkørsel ved den gamle station Mvh [redacted]

2 kommentarer

👍 Synes godt om 💬 Kommenter ➦ Del 👤

Ældste ▾



FynBus Hej [redacted]

Mange tak for dit forslag - jeg har sendt det videre til mine kolleger, der arbejder med bussernes omkørsler, så de kan vurdere, om det ville være en god idé.

Vh [redacted] FynBus.

Synes godt om · Svar · 9 u



FynBus Hej [redacted]

Vi har nu justeret på omkørslen, så busserne vender ved den gamle station.

Vh [redacted] FynBus

Synes godt om · Svar · 9 u

[redacted] **FynBus** mange tak, det er jeg rigtig glad for, fra Hvornår begynder de på at vende der

Kundeservice på Facebook der ikke fungerer

I forrige afsnit så vi på henvendelser, der hurtigt og direkte blev besvaret til glæde for passagererne. Derfor er det nok ikke overraskende, at passagererne til gengæld bliver utilfredse, når de ikke kan få et svar med det samme. Det kan for eksempel være, fordi kundeservicemedarbejderen sender passageren videre til en anden henvendelseskanal. Når passageren allerede har beskrevet sit problem, har de ikke lyst til at få besked om at ringe ind eller udfylde en formular, hvor de skal beskrive problemet endnu en gang. Især ikke fordi passagererne måske allerede har prøvet disse kanaler af uden held.

Hej DOT, det er fint, at vi nu kan bruge kvitteringen som billet. Men i appen står der, at man kan få refunderet ens "aktive pendlerkort", hvilket dog udløser "Ukendt fejl, prøv igen". Så en refundering virker hellere ikke. I går kunne jeg have fået ca. 370 kr, i dag er det nede på 283,30 kr, da den jo registrerer hver dag som en dag, hvor alt virker. På Kundenservicenummeret havde jeg ikke tid til at vente på at komme igennem, hvad er jeres løsningsforslag? Hilsen

Synes godt om · Svar · 1 u



DOT - Din Offentlige Transport Hej

Æv, hvor er det ærgerligt at høre, at du har problemer med appen.

Hvor end jeg gerne ville, så har jeg desværre ikke mulighed for at hjælpe dig. Du skal i stedet ringe til vores Kundecenter på telefonnummer: 7015 7000.

Du må have en rigtig dejlig weekend. 🌞

De bedste hilsner

DOT

Synes godt om · Svar · 1 u

Hej [redacted] Hvor mange billetter til 39 kr frigives i det heme taget pr afgang??? 🤔

Synes godt om · Svar · 16 u



FlixBus Hej [redacted] Den information har vi desværre ikke tilgængeligt. Du kan spørge vores team her: <https://www.flixbus.dk/service/udvidet-hjaelp> 🍀 MVH [redacted]



FLIXBUS.DK

Din kontakt til FlixBus

Synes godt om · Svar · 16 u

Hej DSB hvad har tænkt med remisserne inde på otto busse vej og dem ude på helgoland?

Synes godt om · Svar · 20 u



DSB Hej [redacted]

Jeg kender ikke til fremtidsplanerne for Bygningerne på Helgoland og Otto Busses Vej, jeg vil derfor anbefale du retter henvendelse til DSB Ejendomme: E-mail ejendomme@dsb.dk

Her kan du se en lille video om hvorledes nogle af DSB Ejendomme har fået nyt liv: https://dsbejendomme.dk/.../DSB_Ejendomme_Vores...

De bedste hilsner, [redacted]

DSBEJENDOMME.DK

dsbejendomme.dk

Synes godt om · Svar · 20 u

Som undtagelse kan nævnes de sager, som åbenlyst ikke skal behandles på Facebook. Det klareste eksempel på dette er chaufførklager, hvor alle selskaber også henviser til andre kanaler, der er langt bedre egnede til at håndtere opgaven.

En anden udfordring for kundeservicemedarbejderen, der skal svare på Facebook, er, at passagererne måske ikke altid beskriver deres problem eller stiller deres spørgsmål så klart. I disse tilfælde kan passagererne blive skuffede over, at deres henvendelse bliver misforstået. Derfor er det nok bedre at spørge ind til det, der er uklart, end at give det svar, medarbejderen tror, passageren leder efter.

 **DOT - Din Offentlige Transport** jeg går ud fra, at I arbejder på at få det problem løst??!

Synes godt om · Svar · 1 d

 **DOT - Din Offentlige Transport** Hej 

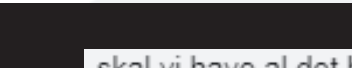
QR-koden burde gerne blive aktiv, når du fornyer dit kort. ...

Mange hilsner
 DOT

Synes godt om · Svar · 23 t.

 **Larsen DOT - Din Offentlige Transport** tak for svar, men mit spørgsmål gik på problemstillingen om, at datoen rykker sig, når man skal forny sit kort. Arbejder I på en løsning på det?

Synes godt om · Svar · 23 t. · Redigeret

 **DOT - Din Offentlige Transport** hvorfor skal vi have al det besvær og ekstra udgift når det er JERES fejl

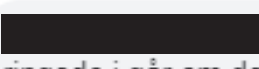
Synes godt om · Svar · 17 t.  1

 **DOT - Din Offentlige Transport** Hej 

Jeg vil anbefale dig at kontakte vores kundeservice på 70 15 70 00. Så kan du komme til at tale med en af eksperterne på den nye app.

Venlig hilsen  /DOT

Synes godt om · Svar · 2 t.

  ovennævnte passer ikke helt da jeg ringede i går om den rykkede dato var det eneste svar jeg fik annuller kortet og forny igen så kan man kalde sig så meget ekspert som man vil i bruger kunderne som uvidende prøvekaniner på den måde finder i fejlene og først da bliver der taget hånd om sagen

Synes godt om · Svar · 2 t.  1

Et andet eksempel er en passager, der forsøger at komme med et forslag, men medarbejderen forstår henvendelsen som et spørgsmål og svarer derfor blot, at servicen ikke findes.

DOT - Din Offentlige Transport Okay, jeg skal alligevel også snart ha nyt. Dog kunne det være fedt hvis man ku købe et kort i mindre end 30 dage....

Synes godt om · Svar · 1 u

DOT - Din Offentlige Transport Hej [redacted]

Ja, jeg kan sagtens følge dig, men den type kort finde på nuværende tidspunkt ikke.

Du må have en god mandag. 😊

De bedste hilsner

[redacted] DOT

Synes godt om · Svar · 1 u

DOT - Din Offentlige Transport Eller hvis man kunne tilkøbe flere dage til sit i forvejen indkøbte kort... Det ku være rart 😊

Synes godt om · Svar · 1 u

DOT - Din Offentlige Transport Hej [redacted]

Det er så heller ikke noget, som pt. er planlagt.

[redacted] DOT

Synes godt om · Svar · 1 u

DOT - Din Offentlige Transport Nej, men det ku være fedt... 😊

Synes godt om · Svar · 1 u

Derudover er det vigtigt at være opmærksom på opfølgende spørgsmål, for selvom den første i tråden har fået sit svar, så kan der være andre, der også har brug for hjælp og derfor hopper ind i en eksisterende tråd. Når spørgsmålene står offentligt, og andre kan se, at selskabet har svaret den første i tråden, virker det sjusket, at det opfølgende spørgsmål ikke også får et svar.



[redacted] Der står ikke noget om forsinkelser for i dag (20 marts) inde på hjemmesiden?

Forsinkelserne der er, også dem før der var nedsat drift, kan ikke blive ved i den lange ende...):

Synes godt om · Svar · 16 u



Midttrafik Hej [redacted]

Hvis du følger linket, skulle du gerne komme til vores trafikinfo, hvor du kan se de afgangene der ikke kører i dag. Desværre kan vi ikke løbende informere om forsinkelser på letbanen - men hvor ville det være rart hvis vi kunne.

Med venlig hilsen
[redacted]

Synes godt om · Svar · 16 u

[redacted] **Midttrafik** hvorfor egentlig ikke?!

Synes godt om · Svar · 16 u

En lignende problemstilling opstår, når en passager har henvendt sig med samme spørgsmål flere steder. Det kan for eksempel være, at passageren både har skrevet i Messenger og i kommentarfeltet - eller at vedkommende har skrevet flere kommentarer. I den sammenhæng giver det intuitivt mening at svare passageren der, hvor medarbejderen først ser spørgsmålet. Derefter kan man henvise til svaret de andre steder, passageren har skrevet. Det fungerer dog ikke altid, for udefrakommende kunder kan falde over et spørgsmål, der også er relevant for dem. For disse passagerer er det ikke en stor hjælp, at den første har fået et svar i Messenger.

Var inde for at finde priser . Så får man oplyst at de følger Midttrafik zone takst. Men hvor mange zoner der er fra mørke til Grenå. Det fortæller man ikke. En zone, er det det samme som et stoppested ,eller ??
Eller skal vi bare gætte os til hvor Midttrafik syntes der er zoneskifte. Det er sikkert ikke noget problem for de som kører meget i bus, men os der bare ville med, for at kunne tage et extra glas vin, der er det en jungle at finde rundt i. Så vi snupede bilen, og lod vinen være, det kan da ikke være raketvidenskab at lave en pris beregner på hjemmesiden. Hvor man ståsted start og slut destinationer ind, (valg fra rullegardin måske endda). Og så kommer zoneantal og billetpris frem. Gør det nemt også for de kunder der kun rejser af og til. PLEASE..

Synes godt om · Svar · 4 u



Mest relevante er valgt, så nogle svar kan være blevet filtreret væk.



Midttrafik Hej [redacted]
Jeg har svaret dig i privat besked.
Vh [redacted]

Synes godt om · Svar · 4 u

Midttrafik Kan jeg også få det svar?

Synes godt om · Svar · 4 u

Er der håb for at I sætter flere busser ind ifbm Folkemødet? Der er pt udsolgt onsdag og torsdag.

Synes godt om · Svar · 19 u



Kombardo Expressen Hej [redacted]
Jeg undersøger lige sagen og vender tilbage til dig.
Vh [redacted]

Synes godt om · Svar · 19 u



Kombardo Expressen er der mon noget nyt?

Synes godt om · Svar · 17 u

Det er også vigtigt, at passagererne oplever, at der er sammenhæng i de beskeder, de får på tværs af et selskabs kundeservicekanaler. For hvis dem i telefonen siger én ting, og dem på Facebook svarer noget andet - hvad skal jeg så tro på?

Som en løsning på problemet kan kundeservicemedarbejderen gentage svaret i feltet. Nogle selskaber bruger en løsning, hvor de skriver "Jeg har svaret dig i en privat besked, men for en god ordens skyld får du også svaret her." På den måde kan svaret også komme andre passagerer til gavn, når de ser tråden.

Nogle af passagerernes spørgsmål kræver, at kundeservicemedarbejderen undersøger noget nærmere eller spørger kollegaer til råds. I de situationer er det en god idé, at passageren får besked om, at der bliver arbejdet på at give et svar. Men det er vigtigt, at svaret også kommer, og sker det, at passageren bliver nødt til at rykke efter et svar, skal det selvfølgelig også besvares.

Det virker stadig ikke! Jeg har netop talt med Kundeservice, som siger at jeg fortsat skal bruge sms'en som rejsehjemmel. Så det er altså IKKE løst endnu!

Synes godt om · Svar · 1 u

Og iøvrigt SÅ frustrerende at der ikke er harmoni mellem udmeldingerne her på FB og hvad man får at vide hos Kundeservice.

Synes godt om · Svar · 1 u

Fuldstændigt til grin! Jeg fik en bøde, fordi kontrolløren ikke kendte til dette!

Synes godt om · Svar · 1 u

DOT - Din Offentlige Transport Hej

Vi beklager de tekniske problemer med appen.

Indtil videre er udmeldingen på DOT stadig denne:

"Har du problemer med at overføre dit pendlerkort til den nye app?

Du kan bruge din email-kvittering fra dit pendlerkort som gyldig billet, indtil problemet er løst. Vi beklager ulejigheden. Læs mere her:

<https://dinoffentligetransport.dk/.../dot-billetter-app/>

Venligst

/DOT



DINOFFENTLIGETRANSPORT.DK

Ny app | DOT Billetter - DOT

Synes godt om · Svar · 1 u

Sammenhængen skal passagererne selvfølgelig også møde på tværs af de medarbejdere, der skriver svarene på Facebook. I et eksempel fra Sydtrafik svarer den første kundeservicemedarbejder passageren, at vedkommende skal henvende sig via en anden kanal, mens en anden medarbejder kort tid efter formår at besvare spørgsmålet direkte i tråden.

Qua mit arbejde tager jeg i ny og næ bussen fra Billund til Vejle for at tage et tog videre mod Københavns lufthavn Kastrup. Jeg tager selvfølgelig også rejsen modsatte vej 😊

Da det ikke umiddelbart kan betale sig for mig at have et rejsekort plejer jeg at købe billet i bussen.

Nu har jeg downloadet Mobilbillet app'en som gør det dejlig nemt for mig at have min billet digital men hvordan undgår jeg at betale for den zone min togbillet fra/til Vejle dækker? Normal pris er 62 kr for min rejse men når jeg viser min togbillet koster billetten kun 52 kr.

Er det muligt at vælge dette i app'en eller arbejder i på en funktion så dette bliver muligt?

3 kommentarer



Synes godt om



Kommenter



Del



Ældste ▾



Sydtrafik Hej Da vi ikke sagsbehandler på facebook, vil jeg bede dig ringe til vores kundecenter på 70104410. Jeg ønsker dig en god dag. Mvh Sydtrafik

Synes godt om · Svar · 26 u

Sydtrafik Hej Tanja/Sydtrafik. Jeg kan ikke se hvad der er at sagsbehandle? Jeg efterspørger blot information om muligheden for at vælge i jeres app man har en togbillet så man slipper for at skulle betale fuld pris for en billet når man er berettiget til at betale mindre qua "dobbelbetaling" for zoner. Er det noget i arbejder med at integrere i jeres app?

Synes godt om · Svar · 26 u



Sydtrafik Hej [redacted] Nej, vi arbejder ikke for at integrere dette i vores app, og det er heller ikke planlagt. Billetten til hele rejsen bør købes hos DSB, som i øjeblikket desværre ikke kan sælge helt til Billund, undtagen i betjent salg, eller ved billetbestilling pr. telefon, men efter 1. april burde det kunne gøres i DSBs app, ud fra hvad vi har fået oplyst. Jeg beklager hvis min kollega udtrykte sig klodset 😊 Jeg er sikker på, at hun blot mente, at for at rådgive dig bedst muligt, har vi brug for oplysninger om din rejse, som vi ikke må bede om her.

Vh. [redacted] Sydtrafik

Synes godt om · Svar · 26 u

Som nævnt tidligere har de fleste selskaber afsat faste åbningstider på deres kundeservice via sociale medier. Dette lader til at fungere fint for passagererne i det daglige, men i tilfælde af større nedbrud og problemer ville det måske være smartest at udvide åbningstiden. Da DOT - Din Offentlige Transport eksempelvis lukkede til normal tid på Facebook, selvom de hele dagen havde fået mange kommentarer fra passagerer, der ikke kunne få den nye app til at virke, var passagererne forståeligt nok ikke ovenud tilfredse.



DOT - Din Offentlige Transport Vores Facebook side lukker for besvarelse af henvendelser som normalt fra kl. 15. Vi henviser til vores kundeservice på tlf. 70 15 70 00. Vi besvarer selvfølgelig alle beskeder igen mandag morgen kl. 9:00.

Synes godt om · Svar · 1 u · Redigeret

[redacted] Så det var ikke muligt at svare på spørgsmålet: "Så man skal ikke købe billet til de zoner man ellers har på sit kort og så efterfølgende få dem refunderet, som I tidligere har oplyst?"

...FØR i lige lukkede ned? Wow - imponerende service.

Jeg vælger at tolke det, som at man ikke behøver at købe billet (såfremt man har et gyldigt periodekort), så længe Jeres app ikke virker. Andet kan man vel ikke konkludere så?!...utroligt.

Synes godt om · Svar · 1 u



Om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi er en del af Forbrugerrådet Tænk og er sat i verden for at forbedre den kollektive transport for passagererne. Vi informerer om passagerernes rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

I Passagerpulsen lytter vi til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Udgangspunktet er altid passagerernes samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Forbedringer skaber vi ved at synliggøre passagerernes oplevelser og behov, og gå i dialog med selskaber, operatører og politikere om dem.

Passagerpulsen blev etableret 1. oktober 2014.

TIDLIGERE UNDERSØGELSER

- Passagerpulsens kundeservicepris (oktober 2019)
- Utryghed på stationer (september 2019)
- Passagerernes oplevelse af tryghed på stationerne (september 2019)
- Passagerernes oplevelse af information ved busforsinkelser (juli 2019)
- Passagerernes tilfredshed med og ønsker til Rejseplanen (juli 2019)
- Responstid - test af selskabernes sms-tjeneste (juli 2019)
- Fem centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)
- Danskernes holdning til klima- og miljøvenlig transport (marts 2019)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (december 2018)
- Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2018)
- Information om togselskabernes rejsetidsgarantier (november 2018)
- Passagerpulsens kundeservicepris (oktober 2018)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (oktober 2018)
- Unge og kollektiv transport (september 2018)
- Driftsforstyrrelser og årsager i Metroen (august 2018)

Foto: Getty Images
Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk
Fiolstræde 17B
Postboks 2188
1017 København K
Tlf.: +45 7741 7741
Mail: passagerpulsen@fbr.dk
Web: passagerpulsen.taenk.dk



Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls