



Foto: Ruter As / Redink, Per Christian Lind

## På jobb for kundene

Fusjonering med Konsentra og overtakelse av kjørekontoret for tilrettelagt transport, har preget året for Kundeservice i stor grad. Disse endringene har gitt Ruter en rekke nye kundegrupper, og med det både nye kollegaer og ny kompetanse.

Da 2022 så dagens lys, ble Konsentra endelig fusjonert inn i Ruter, og flere personer i hel- og deltidsstillinger ble en del av Kundeservice.

Med Konsentra kom også bestillingstransporttjenestene, og kompetansen disse personene satt med, var uvurderlig for å sikre at tilbudet ble opprettholdt med samme kvalitet som kundene var vant til.

## **Overtok kjørekontoret**

Samtidig måtte vi rigge oss til at Ruter skulle ta over kjørekontoret for tilrettelagt transport (TT) fra 1. juli. I løpet av året oppbemannet Kundeservice kraftig for å være rustet til en ny hverdag for både oss og alle våre nye kunder. Vi fikk i løpet av året inn 43 vikarer og fast ansatte.

Vi investerte mye i kompetanseheving, tiltak og aktiviteter slik at alle skulle kunne bistå med alle oppgaver, det være seg bestilling av aldersvennlig transport, spørsmål om billettkontroll eller tilbakemelding på forhold om bord i trikken.

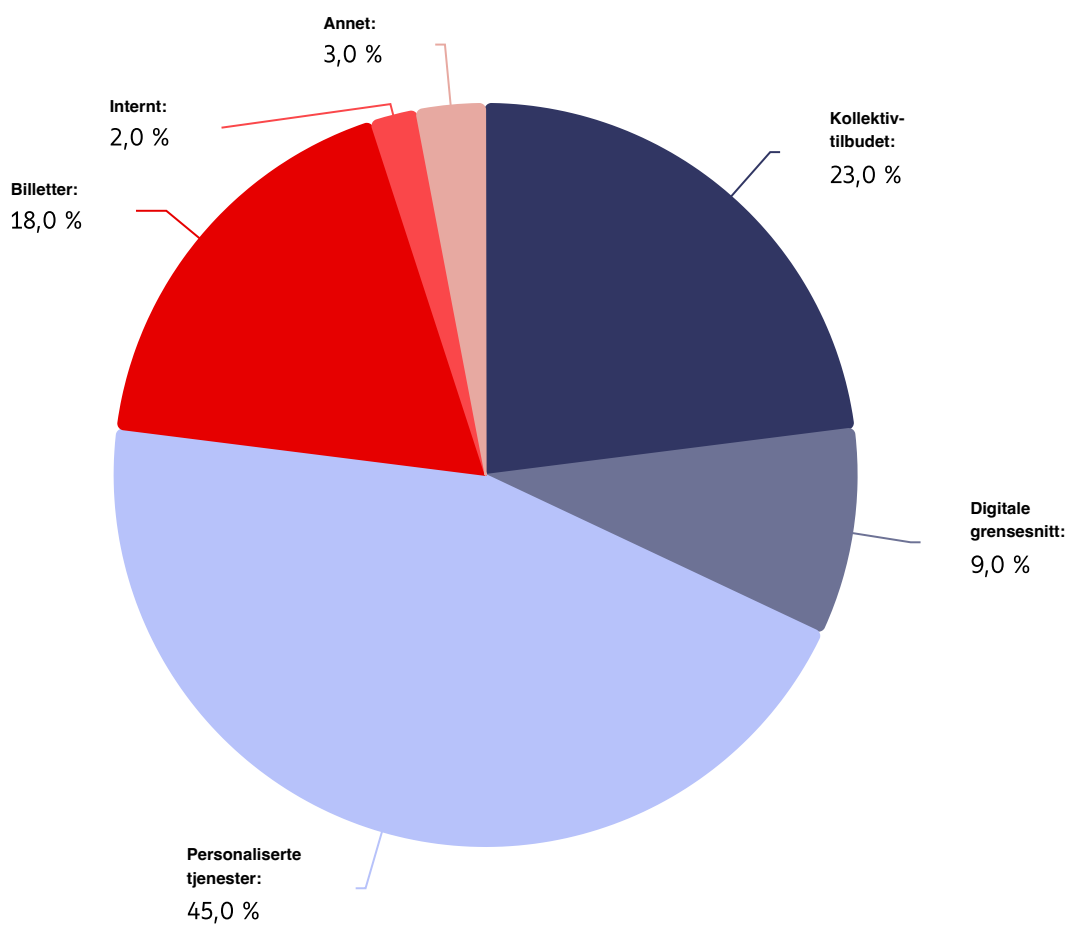
I løpet av året gjennomførte Ruters over 80 kundebehandlere totalt 11.654 timer med opplæring, til stor nytte for alle våre kunder.



## 45%

Nesten halvparten av sakene som kom inn i løpet av året, var tilknyttet personaliserte transporttjenester. Dette innebærer aktivitetstransport, aldersvennlig transport, bestillingstransport, spesialskyss for skoleelever og tilrettelagt transport, i tillegg til ordinær skoleskyss.

## Hovedtema for henvendelser via telefon og kontaktskjema i 2022



## Utvidet kapasitet på kundesenteret

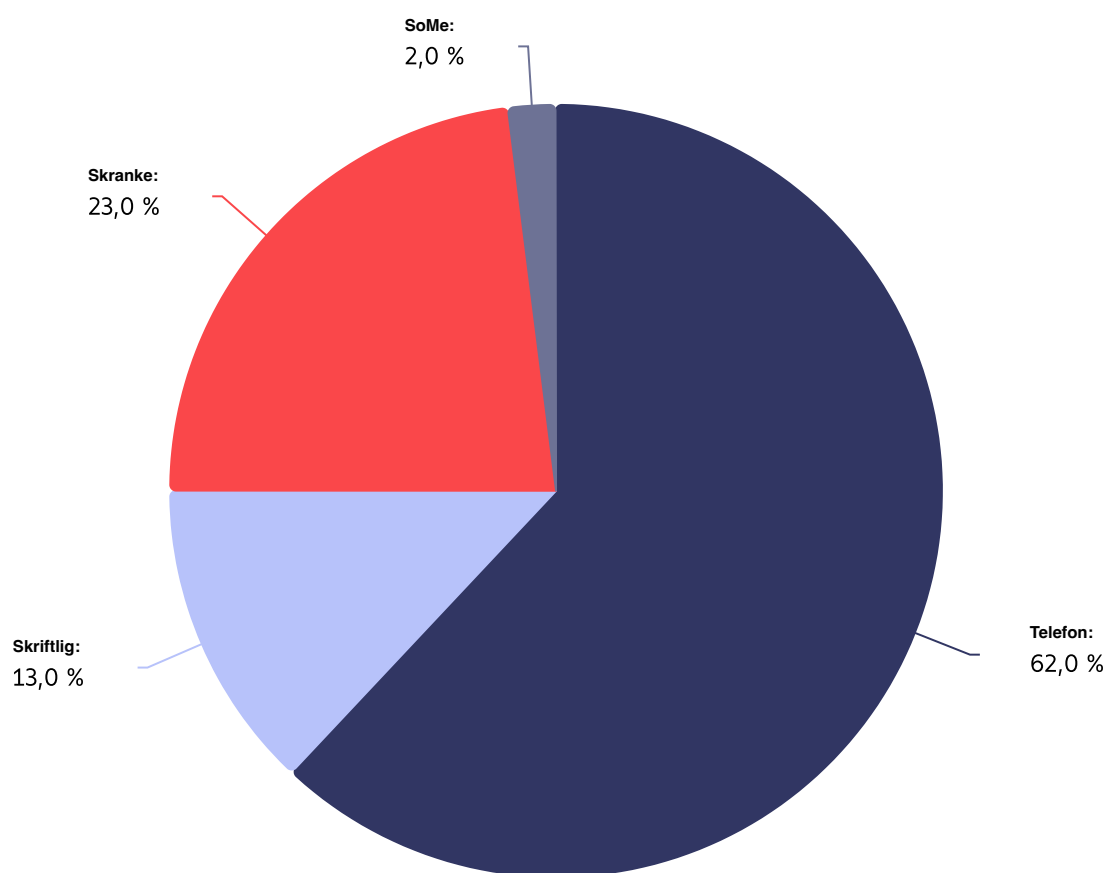
Med gjenåpningen av samfunnet kom også kundene strømmende tilbake til kundesenteret. Samtidig førte de nye tjenestene våre med seg flere besøkende, og vi så etter hvert behov for å bygge en ekstra skranke på Ruter S – vårt kundesenter på Jernbanetorget. Herfra kan vi nå hjelpe enda flere kunder hver eneste dag gjennom hele året.



**23%**

av kundehenvendelsene kom via besøk på Ruter S

## Henvendelser 2022



## Tverrfaglig samarbeid gir resultater

Kundeservice har siden før den nye Ruter-appen ble lansert, vært en viktig sparringspartner i arbeidet med appen. Da Ruter skulle lansere en kampanje på 30-dagersbilletten i appen, var det derfor naturlig å inkludere Kundeservice i forarbeidet.

Innen kampanjen startet, hadde vi omfattende opplæringsmateriell til hjelp for alle kundebehandlere. Det hjalp oss med å svare på de mer enn 5000 henvendelsene som kom inn via kontaktskjema og telefon i løpet av perioden.

Vi så også en stor økning i antall besøkende på Ruter S, og i løpet av kampanjeperioden hadde vi i snitt 481 besøkende per dag, mot 400 i foregående 30-dagersperiode. Her var det mange kunder som satte pris på å få hjelp med appen.

Forberedelsene som Kundeservice hadde gjort sammen med andre kollegaer i forkant av kampanjen, førte til at kunder fikk den hjelpen de trengte til å kjøpe billett til rabattert pris.

