



Förbättrad kundservice och  
effektivitet med OrbiGos digitala  
kommunikationslösning

# skellefteå buss

*” OrbiGo och Telemäklarna har hjälpt oss att förbättra vår verksamhet och vi har nu en framtidssäkrad digital kommunikationslösning som dessutom är kostnadseffektiv*

Andreas Olofsson, VD

*” Vi kommer att utveckla denna lösning steg för steg men vårt huvudfokus är att se till att lösning och våra arbetsprocesser är samordnade så att vi får ut full effekt av denna förändring.*

*Denna lösning är definitivt något som jag rekommenderar andra bussbolag att titta på för att effektivisera sitt arbete.*

Erik Sjöström, Trafikchef

## **Bolaget**

Skellefteå buss är ett kommersiellt kommunägt bolag som är verksamt i norra Västerbotten och har en busspark med över 120 bussar. Bolaget ansvarar för lokal buss-, stads- och skol trafik.

## **Utmaningar inom transport**

Den strategiska utmaningen för Skellefteå buss är att konstant söka efter kostnadseffektivitet och förbättrade arbetsprocesser. Exempel på detta är minskat slitage av bussparken, färre lättare olyckor p g a vårdslös körning och minskad bränsleåtgång. Generellt i branschen är en av de stora utmaningarna personalbrist på chaufförer. Detta är inte fallet för Skellefteå buss då man har ett nära lokalt samarbete med chaufförsutbildningen i Luleå.”

Däremot är det alltid en utmaning av utveckla den personal vi har”, säger vd Andreas Olofsson.

I dagens samhälle är det naturligtvis viktigt att ta hänsyn till miljön. Skellefteå buss certifierar sig nu för ISO 14001:215 som ställer hårda miljökrav.

## **Verksamhetsproblem**

Med målet att öka kostnadseffektiviteten och förbättra arbetsprocesserna har Skellefteå valt att implementera en framtidssäker kommunikationslösning i sina bussar för chaufförer och trafikledning. Ett av problemen var att det var svårt att veta var bussarna befann sig i realtid och därmed blev kundservicen

lidande. Att inte kunna spåra bussarnas position var också ett säkerhetsproblem och besvärande för busschaufförerna och arbetsmiljön. Bussparken hade också olika typer av kommunikationslösningar vilket var kostsamt att underhålla.

## **Lösning**

Skellefteå buss valde en lösning från OrbiGo som leverades av Telemäklarna i Piteå. Lösningen baseras på digital kommunikationsradio med tjänster för positionering, överfallslarm, bom- och portöppning, samt mjukvara för centraliserad trafikledning och dispatch. Kommunikationsradio är mycket effektivt vid tal till grupp och bil-till-bil.

## **Vinster**

I och med implementationen har kundservicen förbättrats då trafikledningen kan ge korrekta svar vad gäller bussarnas position och hållplatstider. En följd av detta är också minskade kostnader för tidigare felutbetalda garantier vid bussförseningar. Effektivare arbetsprocesser har införts och underlättar arbetet för trafikledningen eftersom de kan spåra alla bussar med GPS-positionering och göra omdirigeringar i realtid. Dessutom har bolaget lyckats att förbättra arbetsmiljön med högre säkerhet för chaufförerna i och med det nya överfallslarmet.