



Op één lijn dankzij laatste nieuws op grote schermen

De medewerkers van GVB, het OV-bedrijf van Amsterdam, vervoeren elke dag honderdduizenden stadbewoners en -bezoekers. Om deze reizigers zo goed mogelijk van dienst te zijn, is het belangrijk dat alle bestuurders en conducteurs op de hoogte zijn van het laatste nieuws. Niet alleen onderweg, maar ook tijdens de korte pauzes op het eindpunt. Voor dat laatste doeleinde maakt GVB sinds 2008 gebruik van Netpresenter: communicatiesoftware die alle actuele bedrijfsinformatie samenbrengt op 1 scherm.

TOEGESPITST NIEUWS VOOR CHAUFFEURS EN CONDUCTEURS

Esther Seuren, projectmedewerker bij GVB: "Het is een hele uitdaging om alle bestuurders en conducteurs van onze 44 buslijnen, 16 tramlijnen en 4 metrolijnen van nieuws te voorzien. Denk hierbij aan omleidingen, oproepen voor overwerk, huishoudelijke mededelingen, nieuwe kaartsoorten, campagnes, enzovoorts.

Medewerkers hebben nauwelijks gelegenheid om bedrijfsberichten te lezen, want: steeds onderweg en met hun aandacht bij de reizigers en het verkeer. Daarbij heeft elke lijn, elk team, naast de berichtgeving vanuit centrale afdelingen ook weer zijn eigen specifieke informatiebehoefte. Je moet dus heel strak op maat communiceren, vanuit zeer diverse kanalen. Dat lukt ons met Netpresenter."

KWESTIE VAN DISCIPLINE

Elke OV-lijn heeft een eigen vestiging aan het eindpunt. Hier pauzeren de bestuurders en conducteurs en hebben de teammanagers hun kantoor. Elke vestiging heeft een groot infoscherm waarop Netpresenter draait. Esther Seuren: "We hebben medewerkers gevraagd hoe ze de berichten het liefste zien en hoeveel leestijd er gemiddeld is: in minder dan 6 minuten moet de informatie leesbaar zijn, elk bericht bevat maximaal 365 tekens plus een afbeelding en blijft 25 seconden in beeld.

MINDER IS MEER

Personenvervoerders hebben geen tijd om uitgebreid teksten door te worstelen. Informatie komt nu voorbij terwijl de collega's koffie pakken of een broodje eten. Esther Seuren: "Voorheen was er voor elk 'dingetje' wel een memo die geschreven, gemaild, geprint, opgehangen en gelezen moest worden. Zonde van het papier en de tijd, en je loopt ook nog eens de actualiteit vaak mis." Seuren vervolgt: "Dan wordt geroepen: social media is de oplossing, maar ook daar zit een zwakte van overdaad. Kijk eens naar hoe we met e-mail omgaan. Het verwerken van de post neemt vaak meer tijd dan in verhouding redelijk zou zijn.

"Het is een hele uitdaging alle bestuurders van nieuws te voorzien"

Bestuurders en conducteurs horen tijdens hun werk al helemáál niet met 'de post' bezig te zijn, laat staan met een mobile device tijdens de rit.

"Voor ons biedt Netpresenter op de vestigingen een **prima balans**"



Over GVB

Gemeente Vervoerbedrijf Amsterdam (GVB) verzorgt het openbaar vervoer met tram, bus, metro en veren in en rond Amsterdam. GVB vervoert reizigers met 56 buslijnen (waarvan 12 nachtlijnen), 16 tramlijnen, 4 metrolijnen en 8 veerverbindingen. Gemiddeld verzorgt GVB zo'n 740.000 reizigersritten per dag. De organisatie telt circa 3.750 medewerkers en is gericht op het verder verbeteren van de klanttevredenheid van reizigers in openbaar vervoer dat veilig, op tijd, schoon en klantvriendelijk is.

www.gvb.nl

UITDAGING

Managers en medewerkers worden dagelijks overspoeld met een stortvloed aan gegevens, waardoor belangrijke berichten niet opvallen. Ook zijn chauffeurs en conducteurs niet snel genoeg op de hoogte van omleidingen, wegversperringen en andere calamiteiten.

OPLOSSING

Calamiteiten, nieuws en overige berichten verschijnen nu met één druk op de knop op ruim 1200 pc's en 23 grote schermen in pauzeruimtes. Zo worden ook chauffeurs en conducteurs direct bereikt.

VOORDELEN

Chauffeurs en conducteurs zijn direct op de hoogte van omleidingen, wegversperringen en ander intern nieuws. Email memo's zijn niet meer nodig, de 'information overload' is afgenomen. Doordat medewerkers beter worden geïnformeerd, is de saamhorigheid en de betrokkenheid binnen het bedrijf sterk toegenomen.