

Kommunikaation edistyminen muuttaa joukkoliikennettä

Miljoonat ihmiset ympäri maailman hyötyvät joukkoliikenteestä ja sen tärkeys vain kasvaa väkirikkaassa ja öljyllä pyörivässä maailmassamme. Mutta jo suuren ihmisjoukon kuljettaminen paikasta toiseen päivittäin tekee siitä monimutkaisen järjestelmän. On huima etu, jos löytyy jotain, mikä voi helpottaa ihmisten kuljettamista sinne mihin he haluavat mennä. Ja lujitettujen kannettavien tietokoneiden ansiosta Ruotsin valtion rautatieyhtiö SJ tarjoaa matkustajilleen huomattavasti paremman kokemuksen.

Ruotsin valtion rautatieyhtiö (SJ) otti käyttöönsä M3 eTicket kannettavan ratkaisun parantaakseen hieman vanhentunutta kuljetusjärjestelmäänsä. Nyt sekä työntekijöillä että matkustajilla on viimeisimmät tiedot kaikista tilanteista.

Kaikki ovat selvillä tilanteesta

Joka päivä SJ:n junia käyttää noin 100 000 matkustajaa. Matkustajat matkustavat karkeasti ottaen 350 kohteen välillä maailman vaativimpien ympäristöluokitusten kriteerit täyttävissä sähköisissä ajoneuvoissa, joissa on teksti "Bra Miljöval" (hyvä ympäristövalinta).

Mutta vaikka SJ:n ympäristötoimet ovat huippuluokkaa, yhtiön kommunikaatioteknologia oli vanhanaikainen. Aikataulut olivat saatavilla vain paperiversioina ja päivittäiset muutokset ja päivitykset ilmoitettiin raporteissa, jotka eivät olleet vain paperipohjaisia vaan melkein vanhentuneet jo tulostushetkellä. Työntekijöillä oli tietokoneet, mutta kannettavat tietokoneet menettivät heti yhteyden keskustietoihin joka aamu kun ne kytkettiin irti ja vietiin kenttäolosuhteisiin. Järjestelmä toimi hyvin niin kauan kuin kaikki toimi normaalisti ja matkustajat varasivat lippunsa ajoissa, eivätkä muuttaneet niitä. Jokainen joskus joukkoliikennettä käyttänyt tietää, ettei näin käy kovin usein.

Tarkalla tutkimuksella löydettiin ratkaisu

Kommunikaatioteknologian päivitys oli selkeästi tarpeen. SJ muodosti omista työntekijöistään koostuvan käyttäjäviiteryhmän varmistaakseen, että uusi kannettava laite valittaisiin oikein. Työntekijät käyttivät ja arvioivat eri laitteita ja ilmaisivat mielipiteensä uudesta valinnasta. Viiteryhmä valitsi M3 eTicket –ratkaisun, joka koostuu Handheldin kestävästä M3+ mobiilitietokoneesta ja Arcontian integroidusta mobiilista liputtoman matkustamisen sovelluksesta.

Litteässä M3 eTicket-ratkaisussa on lujitettu kannettava PDA, jossa on integroituna älykortinlukija, GSM/GPRS, WLAN, viivakoodiskanneri, Bluetooth ja kamera. Kannettava PDA kestää pudotuksen 1,5 metristä, pölyä, vettä ja äärimmäisiä lämpötiloja. Arcontian integroitu älykortinlukija on kehitetty erityisesti joukkoliikennejärjestelmiin ja se tukee eri ISO 14443 A/B-tyyppin luokituksia kuten koko MIFARE ® -tuoteperhettä.



Haaste

Nykykaistetun kommunikaatiojärjestelmän ja sähköisen lippujärjestelmän käyttöönotto, joka tarjoaisi myös päivitettyä tietoa SJ:n junissa.

Ratkaisu

SJ:n käyttäjäviiteryhmä valitsi M3 eTicket –ratkaisun, jossa on integroituna älykortinlukija ja joka kommunikoi SJ:n keskuksistomiston kanssa GPRS:n kautta.

Tulos

Sähköisten lippujen lukemisen lisäksi junan henkilökunta saa reaaliaikaista tietoa varauksista ja aikatauluista. Kokonaisvaikutus on loistava asiakaspalvelu.



Handheld on lujitettujen PDA-laitteiden ja kannettavien tietokoneiden maailmanlaajuinen toimittaja. Kaikki tuotteemme ovat lujitettuja ja ne kestävät vettä, pölyä, pudotuksia ja laajoja lämpötilamuutoksia. Handheld ja sen yhteistyökumppanit toimittavat täydellisiä mobiiliratkaisuja mm. logistiikkaan, metsänhoitoon, joukkoliikenteeseen, rakennuksille, asevoimille ja turvallisuussektorille.

handheld
www.handheldgroup.com

Paremmat ominaisuudet = parempi palvelu

Uuden M3 eTicket-ratkaisun tarjoamat parannukset alkavat aikaisin joka aamu. Uusissa laitteissa on vanhoja laitteita huomattavasti enemmän tiedonsiirtokapasiteettia ja kun SJ:n työntekijä kirjautuu jokaisen päivän alussa, kannettavaan päätelaitteeseen latautuu viimeisimmät varaukset, aikataulut ja muutokset. Ja tämä tieto päivittyy reaaliaikaisesti koko päivän ajan mikäli jokin muuttuu, mikä on huomattava edistys aikaisempiin järjestelmiin verrattaessa. SJ:n työntekijät saavat tietää, jos joku ostaa lipun vain minuutteja ennen junan lähtöä ja he saavat myös mahdollisuuden tiedottaa matkustajia mahdollisista viivästymisistä tai aikataulumuutoksista jopa matkan aikana. Työntekijät voivat näin välttyä tuntemasta itseään avuttomiksi ollessaan kykenemättömiä vastaamaan matkustajien kysymyksiin.

Mitä itse lippuihin tulee, M3 eTicket-ratkaisu lukee lipputiedot älykorteista ja tekstiviesteistä, se voi antaa lippuja ja ottaa luottokorttimaksuja ja jopa tulostaa kuitteja pienellä lujitetulla Bluetooth-tulostimella. Työntekijät käyttävät myös M3 eTicket -ratkaisua laskeakseen matkustajat ja raportoidakseen vioista. Näin he voivat käyttää enemmän aikaa asiakkaiden auttamiseen. Matkan viivästymiset voidaan lopultakin ilmoittaa molempiin suuntiin: M3-laitteesta takaisin keskustoimistoon tai toimistosta kaikkiin kannettaviin päätelaitteisiin. Kokonaisvaikutus on se, että matkustajat saavat loistavaa palvelua.



Lisätietoja M3 eTicket-järjestelmästä löydät osoitteesta www.ruggedm3.com tai osoitteesta www.handheldgroup.com

Handheld is a world wide supplier of rugged PDAs and handheld computers. All our products are ruggedized and can withstand water, dust, drops and vast temperature changes. Handheld and its partners deliver complete mobility solutions to businesses in industries such as logistics, forestry, public transportation, construction, military and security.

handheld
www.handheldgroup.com