

Therese Furhoff

Datum
2017-06-01**Diarienummer**
2017/0023

Affärsplan 2018 – 2020 för AB Östgötatrafiken Verksamhetsidé

Vi ska erbjuda ett anpassat utbud av enkla och trygga resor till våra olika kundgrupper.

Vision

Regionens motor

Vårt erbjudande till kund

- Östgötatrafikens erbjudande är en enkel och fungerande resa mellan A och B förenat med en positiv upplevelse.
- Utformningen av resor och andra tjänster ska bidra till ett klimatpositivt samhälle.

Vår värdegrund

Våra kärnvärden skapar en vi-känsla för oss på Östgötatrafiken. I varje möte med våra kunder, samarbetspartners och kollegor vägleder våra kärnvärden oss om HUR vi ska VARA när vi GÖR vårt arbete.

Våra tre kärnvärden är

- Öppenhet
- Professionalism
- Engagemang

Öppenhet

Öppenhet bygger goda och långsiktiga relationer med kunder, samarbetspartners och kollegor. Genom att dela information och tacksamt ta emot hjälp och inspel kan vi ständigt utvecklas och erbjuda våra kunder en enkel och trygg resa. Vi har alla rättigheter och skyldigheter att framföra åsikter och komma med förslag på nya synsätt och arbetssätt. Öppenhet är ett förhållningssätt som gör att vi trivs, utvecklas och arbetar effektivt tillsammans.

Professionalism

Vi vet vilka vi finns till för, vårt bemötande är vänligt och korrekt och vi håller en hög servicenivå. Genom att fokusera på kunden och sätta oss in i hans eller hennes

situation, ger vi bästa möjliga stöd i varje enskild situation, utifrån vårt uppdrag och våra mål. Vi respekterar och tar tillvara på olikheter och varje individs unika kompetens. Vi är noga med uppföljning av avtal och överenskomna aktiviteter. På så vis lär vi oss av våra misstag och använder dem för att utvecklas.

Engagemang

Vi har stor omtanke om varandra och våra kunder. Vi är måna om att våra arbetsuppgifter utförs väl och tar ett gemensamt ansvar för våra mål och vår utveckling. Återkoppling och beröm är en naturlig del av vår vardag. Vi är föredömen för varandra, uppmuntrar varandra och firar våra framgångar.

Omvärldsanalys

Ramar för uppdraget

- Utbildning gällande lagar/ramar
- Kommer uppdrag och/eller ekonomisk ram att ändras?
- Regionens ägarstyrning och uppdragsstyrning (revisionsrapport)
- Kommunernas förväntningar

Förändrad demografi och regional struktur

- Hur ser befolkningstillväxten ut, var i länet sker den?
- Hur ser utvecklingen ut i våra två stora städer?
- Resande/transportkultur i de nyanländas hemländer?

Vårt erbjudande och verksamhet

- Utveckla vår kärnprodukt
- Utveckla varumärket

IT-utveckling och konsumentteknik

- Framtida betalsystem i fokus
- Förenkla för nya och spontana resenärer

Utveckling i branschen/affärsmodeller

- Inhämta färsk kunskap om affärsmodeller som används i vår bransch eller liknande branscher
- Utvärderingsmodeller, incitamentsavtal mm
- Kombinerad mobilitet - tjänsteutveckling som inkluderar även andra fordon än tåg, buss, spårvagn och färjor

SWOT

Styrkor

- Starkt varumärke
- Nöjda kunder
- Ledning som leder och driver
- Hög yrkeskompetens
- Synlighet gentemot medborgarna

Svagheter

- Svag målstyrning
- Kulturskillnader inom bolaget
- Stuprörstänk
- Ekonomin i eget spår

Möjligheter

- Nya kunder och nya kundgrupper
- Relationer till entreprenörerna
- Utvecklande av upphandlingsprocessen
- Integrering mellan olika trafikslag
- Relationer till kommunerna

Hot

- Kommunernas förtroende
- Påpassad verksamhet medialt
- Region Östergötlands ekonomi
- Taxibranschens förfall
- Svårt att köpa enstaka biljetter
- Bristande störningsinformation
- Förändringar vad gäller miljöskatter för bränsle

Perspektiv och mål 2018-2020



Bilaga – kort beskrivning av målen

Ökad marknadsandel

Vi ska ta marknadsandelar från biltrafiken.

Ökad klimatnytta

Vi ska verka för minskade utsläpp av klimatpåverkande gaser som en del av samhällsnyttan med kollektivtrafiken.

Nöjda kunder

Vi ska öka andelen nöjda kunder för att främja resandeutvecklingen inom den allmänna kollektivtrafiken samt för att säkerställa trygghet och nöjdhet inom den särskilda kollektivtrafiken.

Ökad tillgänglighet för funktionsnedsatta

Vi ska öka tillgänglighet för funktionsnedsatta vad gäller fordon, trafikinformation, bemötande och biljettsystem, samt verka för ökad tillgänglighetsanpassning av hållplatser.

Kostnadseffektiv verksamhet

Vi ska säkerställa att de resurser som sätts in i verksamheten används kostnadseffektivt genom att kostnaden för en åtgärd alltid ställs i relation till åtgärdens effekt, och effektens värde ställs i relation till verksamhetens mål.

Motiverade medarbetare

Vi ska ha medarbetare som trivs, utvecklas, och stannar kvar på företaget. Medarbetarna ska känna sig delaktiga i sin och företagets utveckling.

Minskad subventionsgrad

Vi ska verka för att sänka den andel av den allmänna kollektivtrafikens totala kostnader som finansieras genom skattemedel.