

Tak for de mange svar. Vi lytter og tager konsekvensen.

Kære S-panelmedlem

Da vi bad dig tilmelde dig vores brugerpanel, lovede vi, at du ville få indflydelse på din tur med S-toget. I sidste uge udsendte vi den første undersøgelse, og som en konsekvens af resultaterne fra denne undersøgelse, har vi valgt midlertidigt at slukke for lyden på skærmene i S-togene.

Resultatet fra undersøgelsen var ikke godt nok i forhold til, hvad vi havde forventet og håbet, og derfor tager vi konsekvensen, og lukker ned for lyden, indtil vi har fået implementeret de nye elementer, og indtil vi generelt kan spore større tilfredshed med lyden hos passagerne.

Resultaterne viste også, at rigtigt mange synes, det er en god ide med TV i S-togene. Især når det kommer til information om togtrafikken, nyheder og gode tilbud fra DSB, synes medlemmerne af S-panelet, at det er en god ide med information med lyd og billede.

DSB har tradition for at teste nye tiltag i det åbne, så kunderne kan melde tilbage, mens det bliver finpudset og justeret. Det gjorde vi f.eks. med cykler i S-tog og billetter via mobiltelefonen, og det gav os en masse vigtige tilbagemeldinger, så tiltagene i dag fungerer helt efter hensigten og med stor glæde for vores kunder.

Siden det nye informationssystem blev installeret i de første togsæt i juni måned, har vi justeret en del på både indhold og teknik ud fra de tilbagemeldinger, vi har fået fra jer:

- Programfladerne er blevet længere, så man ikke ser det samme indslag mere end én gang på sin rejse
- Vi har indført mere kontrol med indslagene, der vises i programfladen, så færrest muligt bliver stødt af indholdet
- Indslagene med lyd er blevet sat sammen i nogle blokke, så overgangene med og uden lyd er færrest muligt
- Vi har generelt nedjusteret lydniveauet

Og vi har en masse andre justeringer og opgraderinger på vej. Alligevel er tilfredsheden med det nye informationssystem ikke der, hvor vi gerne vil have den. Derfor slukker vi for lyden allerede fra i morgen tidligt og arbejder videre med de planlagte forbedringer, indtil vi synes informationssystemet igen er klar til at møde vores kunder.

Og hvornår er informationssystemet så klar igen? Vi er i gang med at lave en plan for, hvornår de forskellige justeringer af både teknik og indhold kan implementeres, og når vi så har testet informationssystemet i den nye version, og passagerne har vendt tommelfingeren op ad , vender vi tilbage – og det bliver forhåbentligt inden jul.

Vi ved fra tidligere undersøgelser, at vores kunder gerne vil have mere information og højere service på togrejsen gennem det storkøbenhavnske område. Vores bud er et nyt informationssystem, der tilbyder vores kunder information til tiden og på stedet og services, der hjælper vores kunder godt videre på vej på arbejde, hjem, i skole – eller hvor vores 170.000 daglige kunder ellers er på vej hen.

Vi er derfor ikke i tvivl om, at TV i S-togene er den rigtige løsning for vores kunder, så vi glæder os til at vende tilbage med TV i S-togene i en ny og forbedret udgave.

Venlige hilsner Niklas