

Casepresentasjon: Slik bruker Vy KI til å hente ut verdi fra kundetilbakemeldinger



Julie Wilberg
Leder for KI i Vy



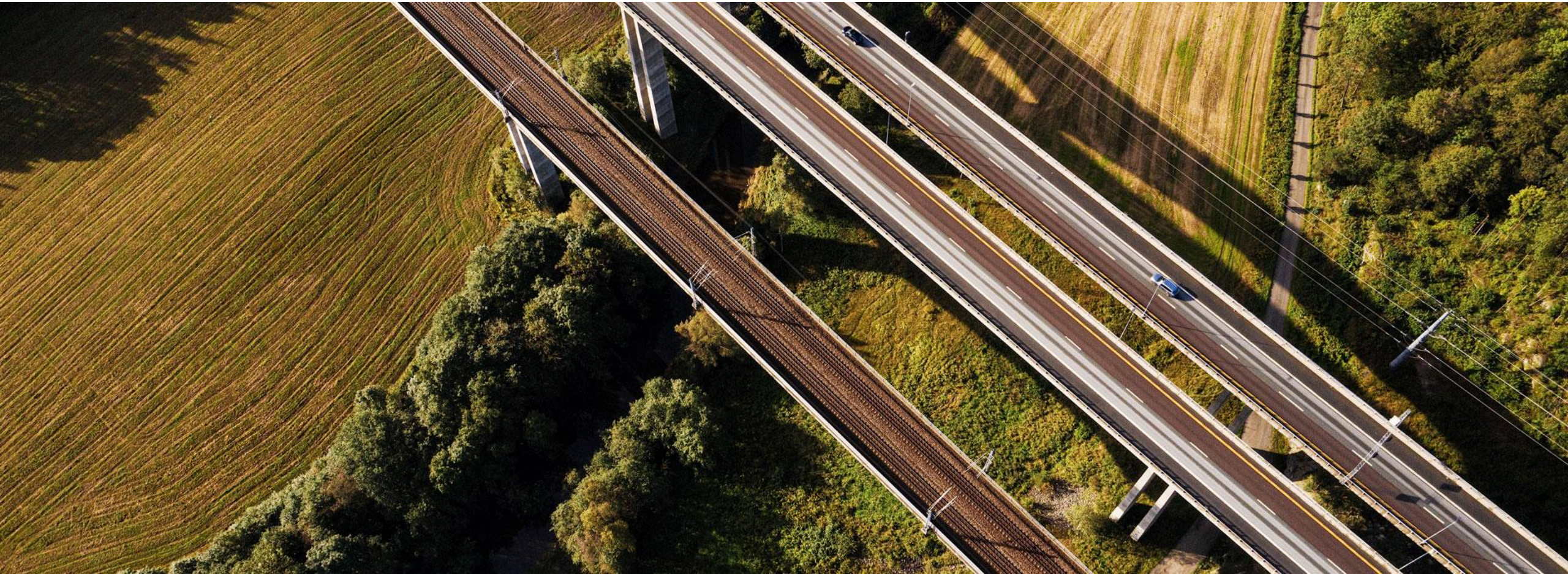
Kundepuls med KI

Fra tusenvis av fritekstsvar til lett tilgjengelig innsikt



Julie Wilberg

Leder for KI, Vy



Nordens største transportoperatør til lands

Vy transporterer mer enn en halv million mennesker hver dag.



Passasjertog



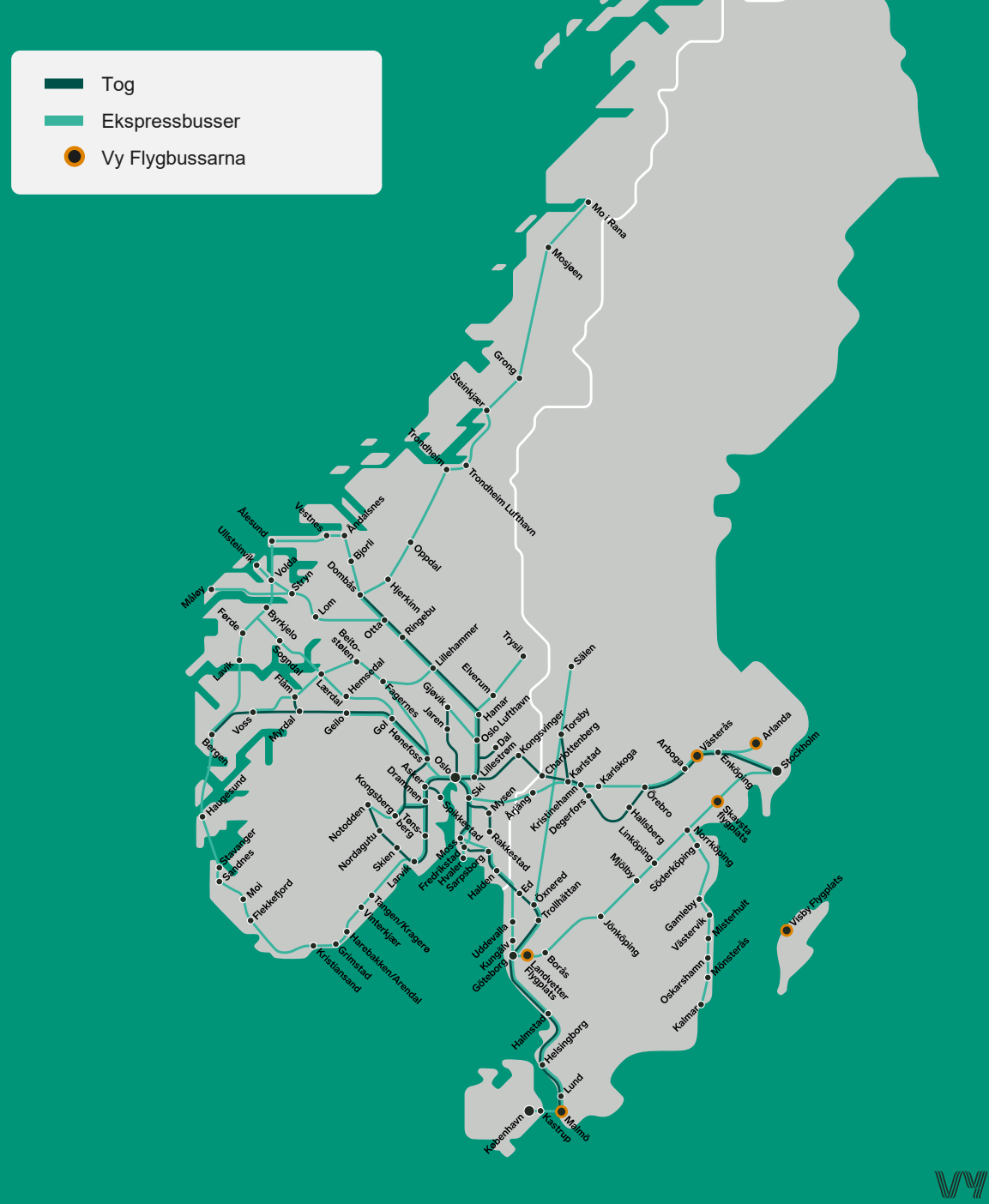
Buss



Flytoget



Godstog



20 000 årlige tilbakemeldinger i fritekst

- ◆ Alle kundetilbakemeldinger blir lest
- ◆ Verdifull innsikt blant mindre relevante svar
- ◆ Svarene berører flere avdelinger og forhold utenfor Vys ansvar
- ◆ Vanskelig å få **rett innsikt til rett tid**

Mindre signalfeil

Informasjon i app, på stasjonen og nettside må være lik og korrekt ved forsinkelser. Som kunde ønsker jeg å få informasjon om hvordan VY lærer av feil og unngår lignende avvik for fremtiden.

Arnalokalen er berre heilt fantastisk og var vel verd å venta på :)

Si ifra når dere er forsinket. Jeg kom for seint til bussen hjem. Skjerp dere for f***! Jeg orker snart ikke ta tog lengre, og nå har dere også fjernet rabatten for kona når vi reiser sammen (jeg har honnørkort).

Sett opp automater hvor vi kan trykke på knapper for hvor fornøyd vi er tilsvarende doen på Gardermoen, Elkjøp osv. Helt latterlig hvordan dere gir flatt faen i oss kunder.

Det er alt for dårlig mobildekning på Ski stasjon, det er unødvendig og bør rettes.

Flere avganger

Signalfeil var årsaken. Gi bedre info på høytalere i toget. Ikke vent at nettet fungerer

Forby å ha telefon eller PC på høytaler. Virker nærmest umulig å oppnå rabatt, eller billigere avganger.

Alt ok.

Dere bør bygges opp igjen fra bunnen av. Helt elendig styring nå til dags! Helt elendig. Forkastelig og skammelig.

PS: Slutt å ha varmeovnen så varm at du får brannskår i vinduskarmen med 20 pluss grader. Unødvendig. Ikke rart folk svimer av på de stappfulle togene deres!

Alt for mange forsinkelse store problemer Skøyen osv. vurderer å kjøpe en bil til/bruke til jobb

Rakk bare akkurat toget pga forsinkelser på 3 andre togavganger (alternativer). Hadde beregnet 15min slakk, men var der 1 min før avgang. Da var toget stappfullt og lite behagelig, men skjønner at det var rushtid. Vel inne på toget skulle jeg betale men vy appen gav ikke tillatelse til å kjøpe billett på togavgangen, kun neste avgang. Så jeg betalte for den. Synes prisen er stiv for ikke vær forsinket. Kjør med nok vogner. Latterlig dårlig behandling av kundene. Jeg har stort sett sluttet å ta toget som følge av at det er totalt upålitelig.

Mer doble togsett :-)

Tilrettelegge for parkering ved stasjonene. Parkeringsplassen på Vestby stasjon er for liten, og utnyttes for dårlig. Det er mulig å sette fra seg bil utenfor oppmerkede plasser flere steder uten at man er til hinder for trafikken, men da får man bot!

Unngå mange forsinkelser. Kanskje vedlikehold kan gjøres midt på natta bedre når alle er ikke på jobb?

Unngå skurring og dårlig lyd når informasjon blir gjort over høgtalar.

Det at jeg ikke gir bedre tilbakemeldinger til Vy skyldes utelukkende prisen vs tilgjengelighet på internett. Det å være på jobbreise med så dårlig nettverk i 2026 er et mareritt.

Buss for tog fra Grefsen til Roa, var satt opp altfor dårlig tid på bussen så vi rakk ikke toget fra Roa, måtte vente 45 minutter på neste tog! Det må være mulig å beregne riktigere reisetid på bussen gjennom trafikken utfra Oslo!! Bussen burde ha gått tidligere. Opplevde det samme på tur inn til Oslo dagen før, beregnet ankomst Grefsen (Sinsen T) var 07.55, ankomst var ikke før 08.15/20. Det var ingen fra Vy på plattformen på Roa som ga noe informasjon da vi kom og toget hadde gått.

Få togene i rute og bruk fulle togsett. Uten at dette er på plass, betaler passasjerene for en tjeneste de aldri får.

Ikke noe tull om miljøpropaganda og den slags politisk tull; bare fortsett med TJENESTEYTELSE

Flere p-plasser på Moss stasjon. Bor syd for Moss, men må kjøre til Kambo hver dag da det aldri er ledig parkering i Moss etter Supre konduktøren på dette toget

Ansatte tok i bruk KI

Et enkelt første steg

- 1 Uttrekk av fritekstsvær i Excel
- 2 Copilot kategoriserte svarene
- 3 Kollegaer brukte resultatene i videre analyser

Utfordring

- ◆ Kollegaer fikk generiske svar
- ◆ Prosessen må gjentas for nye tilbakemeldinger
- ◆ Resultatene må deles manuelt mellom avdelinger

Legg til en ny kolonne "Kategori" basert på din tolkning av svarene i kolonne A. Bruk følgende kategorier:

- App
- Forsinkelser og innstillinger
- Informasjon
- Komfort
- Ansatte og service
- Pris
- Refusjon
- Renhold og vedlikehold
- Sikkerhet og trygghet
- Annet

↓

Rediger med Copilot

Tilbakemeldinger	Kategori
Slutt å gi blaffen i kundene og produktet dere serverer så er mye gjort. Totakt uengasjerte i jobben alle mann er det vi ser. Prøv å engadger deg i arbeidsplassen din. Sett krav til deg selv og hvordan den skal fremstå. Har du noen gang sett et toalett på Vy som du selv ville benyttet? Ikke det nei. Du har ditt eget. Tål ikke så inderlig vel osv. Virkelig noe å streike for!	Ansatte og service, Renhold og vedlikehold
Det er ikke mulig å sitte når man går på toget på Grefsen i retning Gjøvik. Det er helt fullt og jeg må ofte stå til Nittedal. Folk setter sekker og vesker i setene så det blir ubehagelig å spørre om å sette seg. Jeg hadde håpet dette var noe konduktørene ba de gjøre noe med for andre reisende. Det var også meget varmt på toget, så jeg og de som satt/sto rundt meg var klamme\svette. (Vi snakket om hvor varmt det var)	Komfort, Ansatte og service
Bli mer presise, altfor mye forsinkelser. Og det er utrolig irriterende å bli kastet av toget i Heggedal når det bare er to stasjoner igjen	Forsinkelser og innstillinger
På kambo stasjon har sykkelparkeringen i det siste vært helt blokkert av elektriske sparkesykler (fra ryde). Dette er svært irriterende når mange skal få ut sykklene samtidig.	Annet
Ha tog som virker. Sette opp tog i forhold til plan og ikke kjøre enkle tog når doble tog ligger i planen. Bestille nye tog i tide før de gamle blir for gamle. Vedlikeholde tog proaktivt. Ha personale på jobb. Sende ansatte på servicekurs slik at de framstår i møte med kunder på samme måte som for eksempel Flytoget. Service er et fag, selv om togpersonalet også har andre oppgaver en serviceoppgaver. Ikke ta betalt for tjenester som ikke er levert uten at jeg som kunde må be om refusjon. Ikke "jukse" med ankomst og avreisetider når forsinkelser oppstår. Infotavler viser ikke virkeligheten og jeg mistenker at man manipulerer in-put data til forsinkelsesstatistikken.	Forsinkelser og innstillinger, Ansatte og service, Refusjon, Renhold og vedlikehold
Flere sitteplasser!	Komfort
Sørg for å ha tilgjengelige vogner, slik at man slipper å måtte stå. Det er ubehagelig for både de som sitter og de som må henge over de som sitter. Altfor ofte mangler det togsett.	Annet
Innse at 1 min forsinkelse er forsinkelse	Forsinkelser og innstillinger
Selv i denne spørreundersøkelsen er dere oppe på 15 minutter før dere ser på dette som relevant. 5 minutter, 10 minutter, har mye å si når det er korresponderende reiser eller barn som skal bli hentet innen frister.	

Automatisk kategorisering og relevante filtre

En automatisert prosess

- ◆ Henter kundesvar direkte fra SurveyMonkey
- ◆ Kategoriserer kommentarene etter tema
- ◆ Vurderer relevans og sentiment

Filtre som gjør svarene nyttige

- ◆ Dato og strekning fra undersøkelsen
- ◆ Tema, sentiment og relevans fra KI

The screenshot displays a vertical list of five customer feedback cards. Each card includes a sentiment icon (neutral or happy), a timestamp, a sentiment label, and a text comment. Below the text, there are one or more green buttons representing categorized topics.

- Card 1:** Neutral sentiment, 2026-07-23 18:36, "Vet ikke", "Annet" button.
- Card 2:** Happy sentiment, 2026-07-23 10:44, "Fortsett som nå", "Annet" button.
- Card 3:** Neutral sentiment, 2026-07-23 08:37, "Grei togreise", "Annet" button.
- Card 4:** Happy sentiment, 2025-06-24 05:58, "Dere er flinke til å håndtere krevende arbeidsforhold med mange driftsforstyrrelser og perioder med overfylte tog og buss for tog. Dere er gode på informasjon, og det hjelper kundene. Jeg tror det er lite de ansatte i Vy kan gjøre bedre. Men det er viktig å holde toalettene nogenlunde rene og i orden, og dette kan nok forbedres noe.", buttons: "Forsinkelser og innstillinger", "Renhold og vedlikehold", "Personal og service", "Informasjon".
- Card 5:** Happy sentiment, 2026-09-23 10:42, "Kjøpte studentbillet da jeg er student. Opplevde at studentbeviset ikke ble ansett som gyldig da jeg manglet et klistremerke eller slikt. Noe jeg aldri har hatt eller fått beskjed om i mine nå 4, snart 5 år som student. Kanskje dette er et system som er avgått og konduktører må oppdateres på dette?", buttons: "Personal og service", "Informasjon".

Fagmiljøene har enkel tilgang til innsikt

Kundekommentarer

AI-genererte filtre

Disse filtrene er generert av KI basert på tilbakemeldingene og kan inneholde feil.

Sentiment

Choose options

Relevans

Choose options

Kategori

Choose options

Ansvarlig enhet

Choose options

Søk i tilbakemeldinger...

Totalt	Fornøyd	Nøytral	Misfornøyd
27067	1072	8333	17662

Oppsummer tilbakemeldinger

Tilbakemeldinger per side

20 - +

2026-09-22 10:14 · Misfornøyd

Flere togsett mellom Eidsvoll-Hamar strekningen. Bedre informasjon ved forsinkelser/innstillinger. Er alt for mange folk på togene og hender flere ganger det også bare er ett togsett rundt 15-16 tiden hjem fra Hamar til Eidsvoll. Er helt grusomt. Er stadig vekk forsinkelser, innstillinger og diverse feil. Appen oppdateres heller ikke alltid og man blir stående og vente lenge på et tog. Tar lang tid når dere først prøver å skaffe alternativ transport. Er ikke alltid man får alternativ transport. Strekningen mellom Hamar- Eidsvoll er vanskelig å finne sliernativ kollektiv transport mellom.

Forsinkelser og innstillinger

Informasjon

App

Komfort

Chat

Hvordan opplever kundene bagasjeoppbevaringen på togene?

Tre konkrete tiltak med høy effekt

- Flere gulvnivå-løsninger** Hattehyllene fungerer ikke for alle – særlig eldre og personer med nedsatt funksjonsevne sliter med å løfte tunge koffert. Dedikerte bagasjeområder i gulvhøyde ville løst dette for mange.
- Bedre tilpasning på flyplass-ruter** Gardermoen-strekningene (RE11, R12, RE10) er spesielt utfordrende. Kundene sammenligner direkte med Flytoget og finner Vy kortere. Her er det et klart konkurransefortrinn å hente ved å tilpasse vognoppsett for reisende med koffert.
- Aktiv håndhevelse fra konduktørene** Mange kunder ønsker at konduktørene ber passasjerer flytte bagasje fra seter og ganger. Dette er et tiltak som kan iverksettes umiddelbart uten fysiske endringer – og vil frigjøre sitteplasser og bedre sikkerheten.

Lavthengende frukt

- Tydelig merking i appen og om bord av hvilke vogner som har koffertstativ
- Bedre sikring av hattehyllene for å unngå fallende bagasje – en reell sikkerhetsrisiko som allerede har vært nær ved å skade passasjerer

Statistikk

Kategorifordeling over tid

Gjennomsnittlig sentiment per strekning

Hva har vi lært?



**Små KI-løsninger
tilpasset konkrete
behov gir relevant
og personlig støtte**



**Lett tilgjengelig innsikt
gir flere datadrevne
beslutninger**



**Ansatte som
eksperimenterer selv,
blir bedre bestillere**



**Løsninger kan skaleres
når de har vist seg å gi
verdi**

Takk for meg



Julie Wilberg

Leder for KI, Vy



**Ta gjerne kontakt
på LinkedIn**