

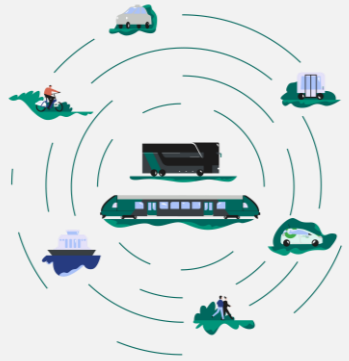


Hvordan Vy gjør data relevant for sine kunder

Kristin Kjøge Jansson
Direktør Digitale Kundetjenester

Vygruppen

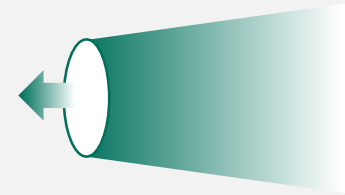
Vi gjør det enkelt for kunden å benytte seg av kollektive transporttjenester



Transporttjenester

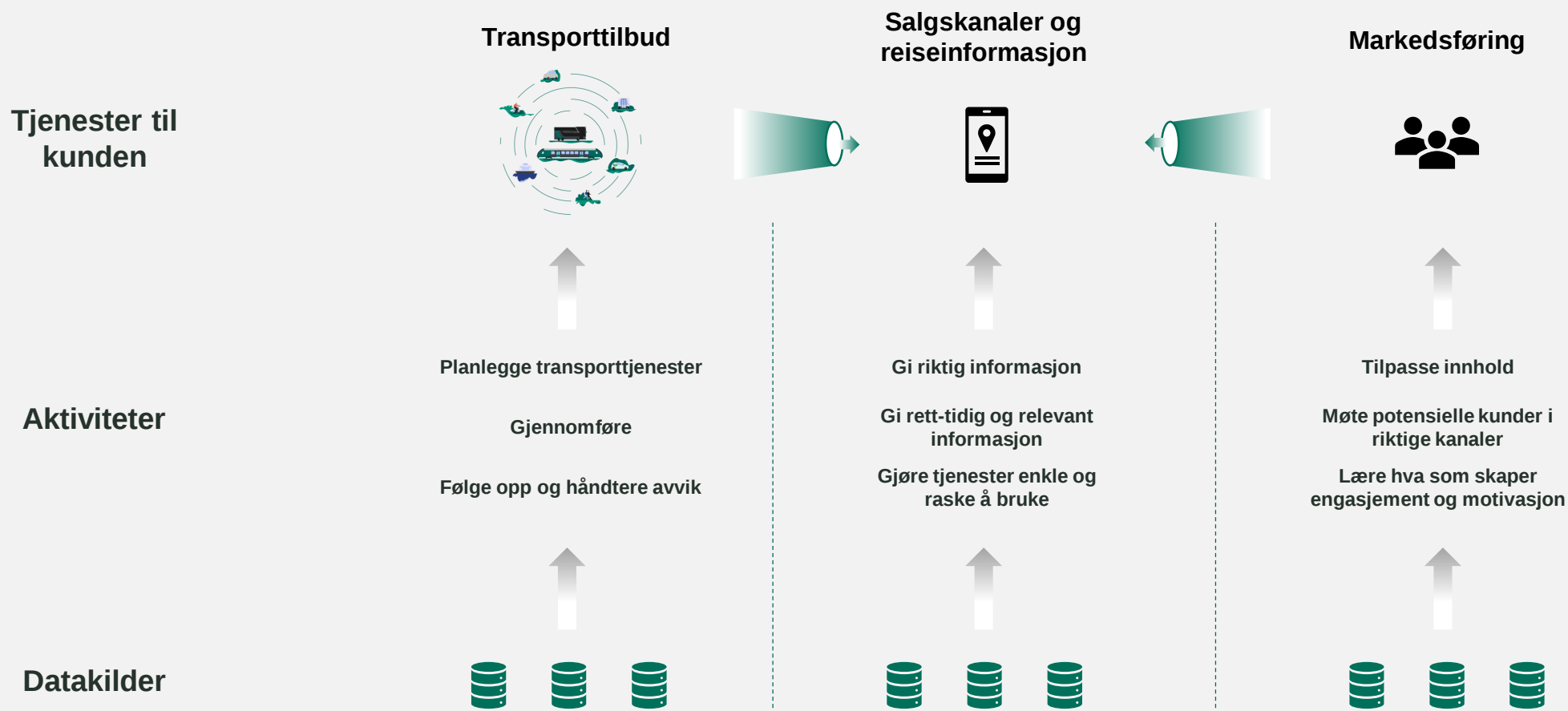


App/Web

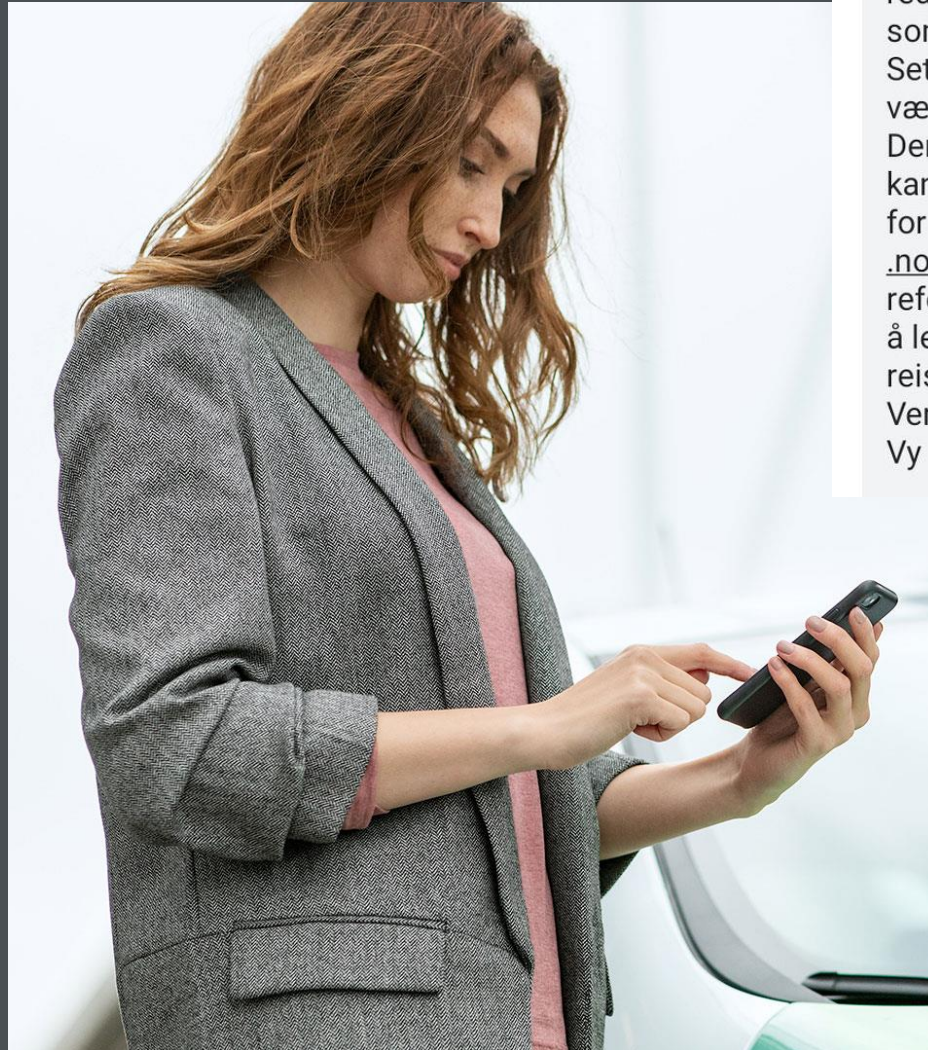


Kunde

God og tilgjengelig data er en forutsetning for det meste vi gjør i Vy



Kontakt med de riktige kundene – fort



Hei,
På grunn av koronasituasjonen, reduserer vi antall plasser som er tilgjengelig på våre tog. Setereservasjon vil derfor ikke være tilgjengelig inntil videre. Dersom du har reservert et sete kan du sende refusjonskravet for setereservasjon til tog@vy.no. Vennligst legg ved din referansekode. Vi anbefaler deg å lese våre reiseråd på vy.no før reisen.
Vennlig hilsen
Vy

Rask og automatisk sakshåndtering



Language  Min side 

Erstatning og prisavslag

Hei! Hva gjelder saken?

☒ **Forsinkelse eller innstilling**

☐ **Forhold på reisen (feil/mangler)**

☐ **Betalingsproblemer/trukket flere ganger**

☐ **Annet**

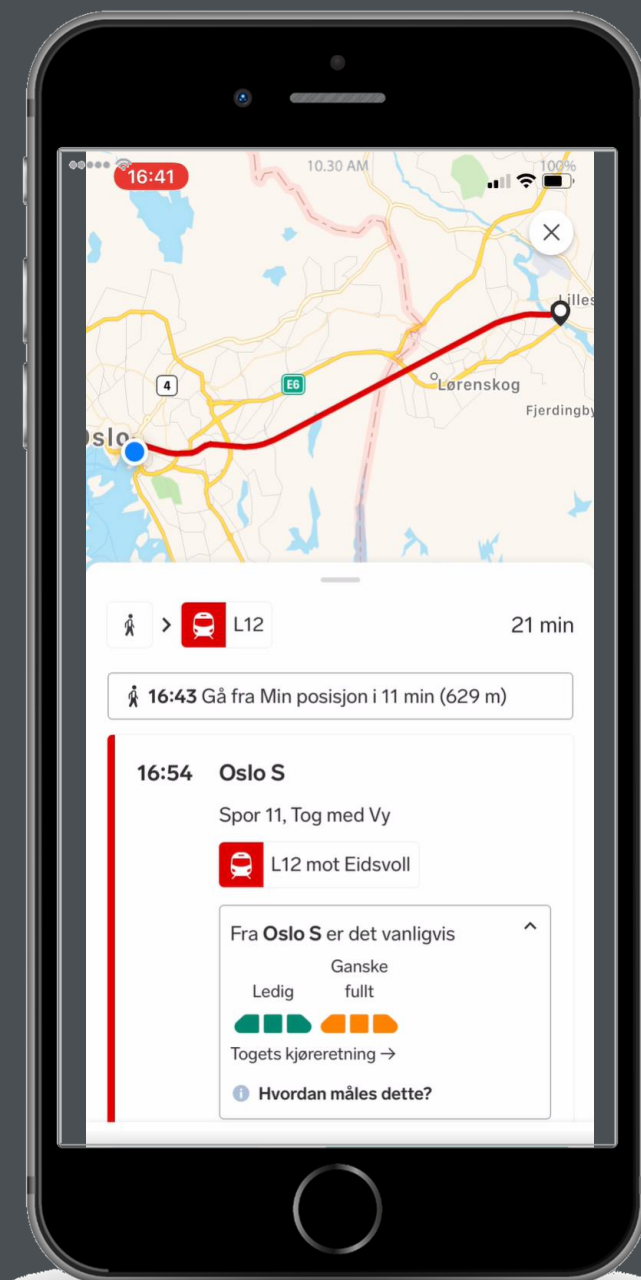
Du kan søke om erstatning og prisavslag om du ble mer enn 30 minutter forsinket på reiser med lokaltog/regiontog på Østlandet og mer enn 60 minutter forsinket på reiser med regiontog.

Referansekode
Dette nummeret står på kvitteringen din hvis du har kjøpt billett via vy.no eller Vy-appen.

☐ Jeg har ikke referansekode/Jeg har ikke kjøpt billett gjennom vy.no eller Vy-appen.

Gå videre

Er toget fullt ?



Beregning av overgangstider

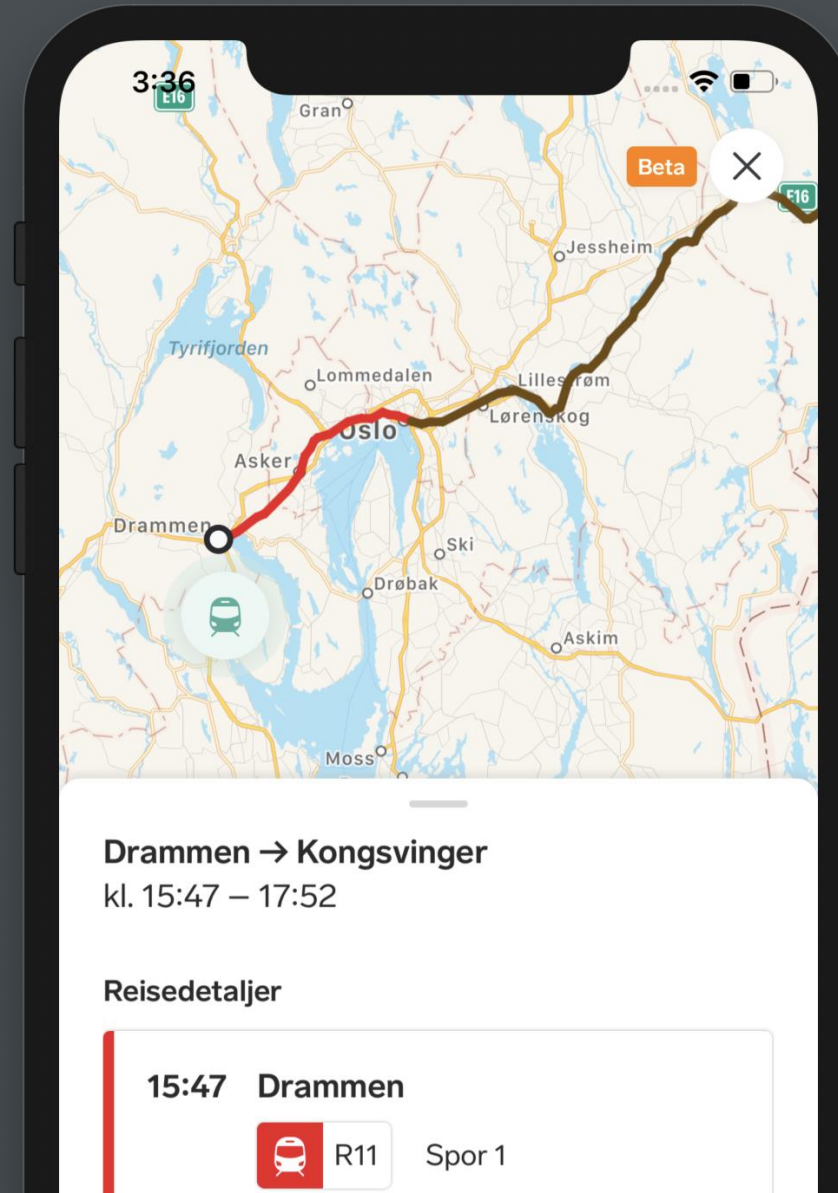
The image displays three sequential screenshots of a mobile application used for planning train journeys in Norway.

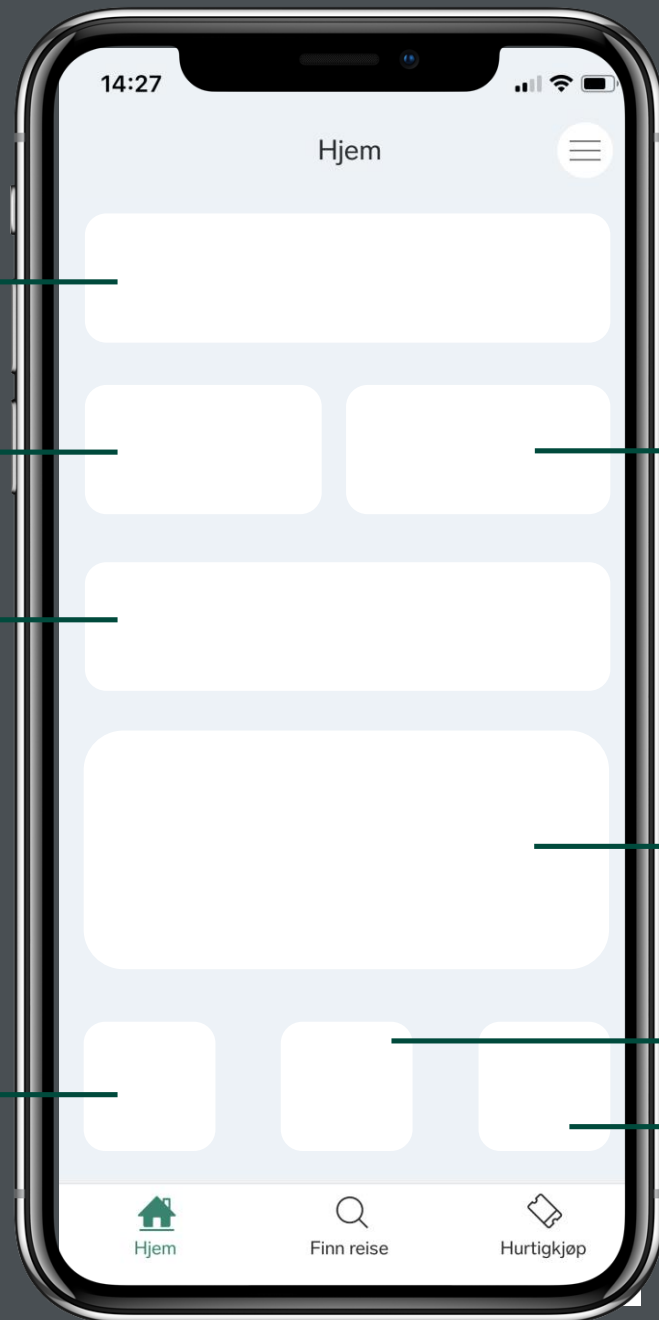
First Screenshot: Shows a map starting from Lommedalen. The selected route is L13, with a travel time of 23 minutes. The destination is Lysaker Stasjon, with a departure time of 12:00. The app indicates 2 passengers and a total cost of 55 kr. A green button labeled "Gå videre" (Go further) is visible.

Second Screenshot: Provides a detailed view of the 11:49 train from Asker Stasjon. It shows the route L13 Mot Dal, Platform 2, and the train type "Tog med Vy". A yellow warning bar indicates a period of delay on Monday, May 11th. A blue information box states: "Det er 90 % sannsynlighet for at dette toget med ankomst Asker Stasjon har maks 3 minutter forsinkelse." (There is a 90% probability that this train with arrival at Asker Stasjon has a maximum of 3 minutes delay). Below this, a link "Hvordan måles dette?" (How is this measured?) is provided. The app also shows 22 stops, connectivity icons, and a green "Gå videre" button.

Third Screenshot: Displays a modal dialog titled "Hvordan måler vi sannsynligheten for forsinkelser?" (How do we measure the probability of delays?). The text explains: "Vi kan anslå hvor sannsynlig det er med forsinkelser på toget ut fra historiske data om linjenummer, NRS og ankomsttid." (We can estimate how likely it is to have delays on the train based on historical data about line number, NRS, and arrival time). It further states: "Det kan være flere grunner til at forsinkelser oppstår, for eksempel rushtid, tekniske feil på linjen .." (There can be several reasons for delays, for example rush hour, technical faults on the line ..). An "Ok" button is present at the bottom of the dialog.

Hvor er toget?
Hvor er bussen ?





Siste varsler
(Kilde: Avviksinformasjon, værvarsel etc)

Aktiv/kommende billett
(Kilde: Kundens kjøp)

Marketing
(Kilde: Kundeprofil)

Taxi
(Kilde: Geoposisjon – fremheves om nær)

Hurtigkjøp (Kilde: kundens siste kjøp)

Dine kundehenvendelser (Kilde: Dialog)

Bybil (Kilde: Geoposisjon – bybil fremheves om nær)

Sparkesykkel (Kilde: Geoposisjon - fremheves om nær)

