

# Fra passagerer til kunder

En lang rejse



**1885: De Danske Statsbaner blev til  
Dengang fragtede jernbaneselskabet passagerer**



**101 år senere blev jeg ansat -og vi kørte stadig med  
passagerer**



**Men hvad  
er en  
passager  
egentlig?**



# Man er "noget", der bliver fragtet



"Person, der rejser med et privat eller offentligt transportmiddel uden at være fører, besætningsmedlem el.lign."

(dansk retskrivnings ordbog)

# Formålet med kulturudviklingen i DSB er grundlæggende at styrke medarbejderne og sikre fælles kultur og retning



Formål

Plads til alle på rejsen mod det bæredygtige

Strategi

**Markedsorienteret DSB:** Lige så attraktive for vores kunder og lige så konkurrence- og bæredygtige som de bedste operatører i Europa



Sætte kunden i fokus

- ❑ Forstå og levere hele kundens rejse – bedre produkter og services til rette pris
- ❑ Skabe sammenhæng mellem transportformer – flere og dybere partnerskaber



Levere et konkurrencedygtigt DSB

- ❑ Bæredygtig drift - simpel, digital og elektrisk flåde
- ❑ Simplificering og effektivisering af hele forretningen – af processer såvel som systemer



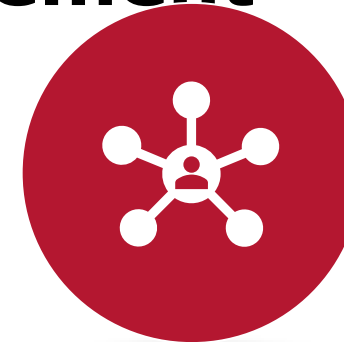
Udvikle medarbejderne og kulturen

- ❑ **Styrke medarbejderne** – meningsfyldt arbejde og handlekraftig ledelse
- ❑ **Fælles kultur og retning** – stærk kommunikation af vores retning og værdier

# Kulturudviklingen skal skabe en kundedrevet organisation båret af en vi-kultur og et brændende engagement



...for at skabe en kundedrevet organisation, hvor vi tænker kunden først i alle vores prioriteter og forretningsmål



...og bæres af et brændende engagement (positiv og ildhu), hvor vi fokuserer på, hvad vi er gode til og med afsæt i dét prøver nye veje...



Kulturen skal tage afsæt i en vi-kultur (samarbejde), hvor alle arbejder mod samme mål, information deles, vi taler hinanden op og tænker, at sammen er vi bedre



# Dream team turen – Vært på toget



Værtsroller



Kaffe Expressen  
laver egne udkald



Lokomotivførerudkald  
ved uregelmæssigheder



Præsentation af  
undervejsrengøring



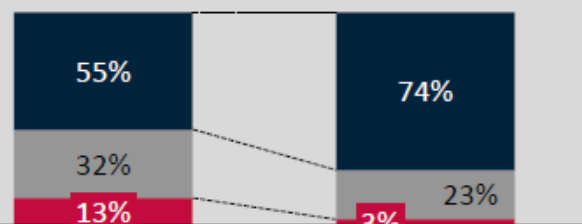
Klistermærke  
med vognumre



# Har eksperimenterne haft en betydning for kundens oplevelse? (Epinion)



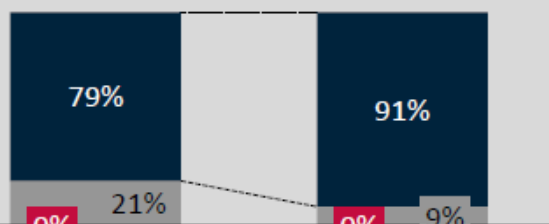
### Oplevelse af at blive taget imod ved rejsestart



Normal tur

Dream team tur

### Oplevelse venligt og imødekomende personale



Normal tur

Dream team tur

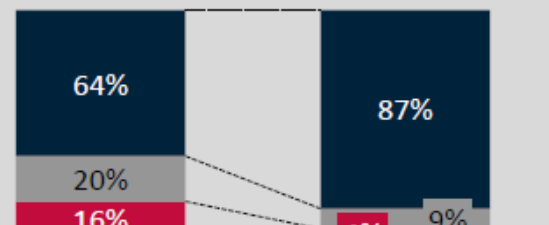
### Oplevelse af det generelle serviceniveau



Normal tur

Dream team tur

### Oplevelse af at det var nemt at finde din vogn



Normal tur

Dream team tur

■ Positiv oplevelse ■ Hverken eller ■ Negativ oplevelse

## Kaffe Expressen salg 30/8-2021

#1	1381,05 kr.	<i>Dream team</i>
#2	727,85 kr.	



# Perspektiver for Kæden

## Kulturmobiliseringer på flere planer



DSB Kæden har **fokus på Generation 2**

→ Sammen med HR Udvikling er der fokus på ledergrupperne omkring Kæde teams



**Mobilisering til Generation 3** – efter sommeren 2022 forsætte med DSB Kæden med 10 nye teams

→ Kontinuitet – flere teams hvor vi allerede er – inkl. teams faciliteret af lederne lokalt

→ Nye samarbejdsrelation omkring kunden og bæredygtighed

→ Nye kæder på tværs af hovedkontorsfunktioner og kundevedtede områder



**Medarbejder- og Ledermodellen** bør genbesøges for at sikre sammenhæng i koncepterne.

→ Formålsdrevet, Samarbejde, Kundevision, Lean tilgange m.m. således at organisationen oplevere sammenhæng og genkendelige styreformer.

→ Det skal være komplimenterende og styrke hinanden.

→ Ambitionen er, at udvikle et formålsdrevet styresystem der bruges til at skabe tværfagligt samarbejde med fokus på kundeoplevelsen og et bæredygtigt DSB



**DSB Kæden**  
**Sammen for kunderne**

**Tak for jeres tid**