

6 maj 2003

Problem med bokning av besiktningstider till Bilprovningen

Förutom dataproblem bröts teleförbindelserna till bokningscentralen under april månad. En månad som vanligtvis har hög belastning. Men både kort- och långsiktiga åtgärder har vidtagits för att komma till rätta med problemen.

Som många av våra kunder under de senaste två veckorna erfarit har det varit problem att komma fram till Bilprovningens bokningscentral via telefon. Detta är minst lika otillfredsställande för oss som arbetar i företaget som för våra kunder. Orsaken till problemen är att bokningssystemet drabbades av dataproblem i mitten av april och dessutom några dagar senare bröts teleförbindelserna mellan bokningscentralen och Bilprovningen. Detta under en månad då trycket vanligtvis ändå är stort med tanke på alla motorcyklar och husvagnar som tas ut för säsongen.

Våra kunder har i år ändrat beteende jämfört med tidigare år. Vi har sedan början av året en eftersläpning på cirka 70 000 kunder, det vill säga som ännu inte har bokat och besiktat sina fordon under första kvartalet. De har i år avvaktat och kommer först nu för att boka, vilket också påverkar situationen.

Normalt är belastningen maximalt 40 000 telefonanrop på måndagar, den dag som har högst belastning, för att sedan minska under veckan till 12–13 000 under fredagar. Kapaciteten är därför anpassad till att klara denna maxnivå. Men under de två sista måndagarna i april var antalet telefonanrop 172 000 respektive 149 000. Även under de övriga veckodagarna var antalet telefonsamtal högre än normalt.

Detta som en förklaring till situationen just nu. Vad gör vi då för att förbättra situationen?

Kortsiktigt har vi beslutat att omdisponera telefonoperatörerna till dagtid som har högst belastning genom att inskränka öppettiderna för telefonbokning till 06.00 – 22.00. Då kan de som annars har passen på nätterna gå in och arbeta dagtid. Dessutom rekryteras ytterligare personal till bokningscentralen samtidigt som utbildningen forceras.

Mer långsiktiga satsningar för att komma till rätta med våra höga belastning pågår på flera fronter. Under hösten 2002 föreslog vi Vägverket att ändra besiktningintervallerna för lätta släp och motorcyklar. Detta har nu resulterat i ett förslag till regeringen att dessa fordon skall kallas in första gången efter fyra år och därefter vartannat. Om detta beslutas kommer belastningen i april och maj gå ner med stora tal, förhoppningsvis redan nästa år.

Från i höst kommer vi dessutom att börja införa förbokade tider, det vill säga att det på kallelsen finns en tid precis som när kallelsen från tandläkaren kommer. Detta nya system medför att vi antligen får en möjlighet att planera produktionen på ett bättre sätt.

Fler och fler av våra kunder har också upptäckt möjligheten att boka via Internet. I år svarar dessa bokningar för nästan en tredjedel.

Vi beklagar de besvär våra kunder förorsakas för närvarande men gör samtidigt allt som står i vår makt för att problemen snart ska vara lösta och inte uppstå igen.

För mer information, kontakta gärna:

Verkställande direktör Magnus Ehrenstråhle, tfn 0708-20 04 02.

Bokningschef Lena Lantz, tfn, 0702-30 16 22,

Informationschef Christina Almgren, tfn, 0736-88 22 09.

Fakta om Bilprovningen

Trafiksäkerhet, miljö och fordonsekonomi är kärnan i vår affärsidé.

Medarbetare: 2200

Dotterbolag: Bilprovningen Test och Information AB

Stationer: 177

Aktieägare: Svenska staten 52%, bilförsäkringsföretagen, Motorbranschens

riksförbund

Besiktningar per år:

5.3 miljoner

m.fl. branschorganisationer

Siktgatan 7, Box 508, 162 15 Vällingby

Tfn: 08-759 21 00 Fax: 08-759 54 24 www.bilprovningen.se