

# Inblick

ARG 2, NR 2

FÖRETAGSTIDNING FÖR ANSTÄLLDA INOM SJ RESEBYRÅ.

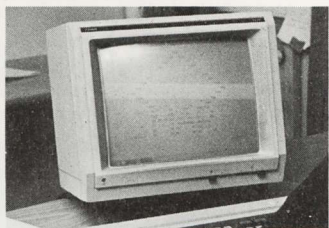
FEB 1987

/// SAS

*Nya grepp i*  
**MALMÖ**

*Pass, pengar och*

**VISUM...**



**SMART**

**FÖRSLAGS-  
KOMMITTÉ**

**ISRAEL**

*det förlovade landet*



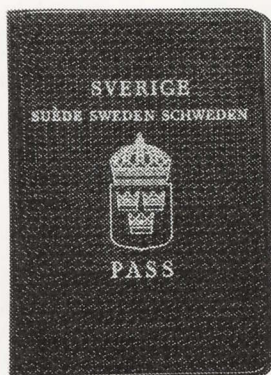
Biljett, pengar, pass och...

# VISUM!



"Allt är möjligt". Det är den inställning som Eva och Rolf Gunnarson på viseringscentralen har när de jobbar.

*På SJ Resebyrå's viseringscentral är ingenting omöjligt. Men det kan hjälpa att vara ute i god tid. Omkring 10 000 visumärenden passerar Eva och Rolf Gunnarson varje år.*



**I**BLAND FÅR MAN uppfattningen att världen blir rundare och att det blir allt enklare att färdas runt. Då tar man grundligt fel. Att behöva söka visum för en mängd länder är inget som hör det förgångna till. Om inte annat gick det upp för de flesta i höstas när Frankrike införde visumtvång för bland annat skandinaver. Fransmännen

är på intet sätt ensamma om kraven på visum. Anledningen till att många länder nu skärper reglerna är bland annat önskad invandring och fruktan för terrorism.

En del SJR-resenärer ordnar sina visum själva, men de flesta tar viseringscentralen till hjälp. Ju mer avlägset och "krångligare" land man ska åka till, desto större tycks behovet av hjälp vara. SJR har dessutom kunder, bland annat vårt biståndsorgan SIDA, som oftast reser till "annorlunda" länder. Mindre och avlägsna länder har ofta inte någon egen representation i Sverige och då känns det skönt att få hjälp.

"Vi förmedlar över 10 000 viseringar per år", säger Rolf Gunnarson.

Viseringscentralen drivs i företagsform av Rolf och Eva Gunnarson på entreprenad åt SJ Resebyrå. Både Rolf och Eva är levande uppslagsverk när det gäller pass- och visumfrågor. Till och med utrikesdepartementet hänvisar ofta de svåraste frågorna hit.

"Normalt ökar antalet visumärenden vi handlägger med 10 procent varje år. Men 1986 rakade antalet i höjden med hela 40 procent, bland annat tack vare det franska visumtvånget", fortsätter Rolf.

I höstas var det tufft. En del dagar arbetade man upp till 19 timmar per dag. När det var som värst med de nya franska visumbestämmelserna ringde till och med televerket och sa att man inte längre ställde folk i telefonkö på visumcentralens num-

mer. Nu löper det dock betydligt smidigare och man kan få sitt visum på bara någon dag.

## Ont om tid

Vanligtvis är Rolf ute och åker runt till ambassader och beskickningar under dagen. Eva förbereder ansökningarna, svarar i te-



lefon och ser till att allt fungerar. Innan klockan åtta varje kväll åker Rolf den sista svängen för dagen ner till huvudposten Stockholm 1. Under armen finns då en diger bunt bruna kuvert som innehåller viserade pass. De färdiga passen sänds rekommenderat tillbaka till resebyrån, än så länge har inget pass förkommit.

"Vi har mycket bra relationer med alla

ambassader men kan trots det ändå inte alltid åstadkomma underverk", förklarar Eva Gunnarson.

Inställningen hos Rolf och Eva är att allt är möjligt. Särskilt om man får lite tid på sig. Ofta är det tyvärr alldeles för snävt med tid. Därför vädjar man till er på resebyråerna att tidigt tänka också på visumfrågan. Idag fick förresten Gunnarsons en tårta med bud för att de lyckats fixa det näst intill omöjliga. Några ungdomar hade bokad och betalat en långresa som bland annat inbegrep USA. De amerikanska myndigheterna ville först inte ge ungdomarna visum. De var för unga och dessutom var någon arbetslös. Amerikanska myndigheterna anar då en risk för att de ska ta illegala arbeten.



Nu löste sig det hela till det bättre, mest tack vare Rolfs kontakter.

### Tårta som tack

Viseringscentralen arbetar efter angiven avresedag. De ärenden som är mest akuta görs alltså först. Ibland kan det vara mycket bråttom. Affärsmän som ska åka iväg på snabbt påkomna resor brukar vilja ha hjälp med nog så krångliga visum över dagen. Därför har Eva en liten vädjan:

"Fyll noggrannt i datum för avresan och att pass önskas tillbaka på ordersedeln. Ord som snarast och omgående tappar sin funktion när de används i onödan."

Att hålla reda på vilka länder som kräver visum för svenska medborgare kan vara nog så krångligt. Men på visumcentralen måste man kunna reglerna också för andra nationaliteter. Många länder har skärpt sina regler avsevärt för vissa staters medborgare. Även om en invandrare bor i Sverige är det inte säkert att medborgarskapet är svenskt. Att det till exempel är mycket svårt för en iranier att komma in i Västtyskland är något som en svensk kanske inte tänker på.

"Vi skulle gärna vilja uppdatera den gamla visumpärm som finns ute hos resebyråerna", menar Rolf Gunnarson. "Problemet är att vi har så mycket att göra att vi bara inte hunnit".

När jag sitter ner hos våra viseringsexpeter ringer telefonerna oavbrutet. Oroliga röster från resebyråkontoren ringer och frågar om hur just deras ärenden går. Inte så konstigt, då kunden också är orolig för att det hela inte ska lösa sig om man är sent ute. Rådet som Rolf och Eva unisont ger är att inte ringa och kolla annat än i undantagsfall. Det tar bara tid att svara på frågor.

"Vi har inte så stora möjligheter att lämna lägesrapporter efter hand. Vi hör av oss

ifall det blir problem. Gör vi inte det så fixar det sig", förklarar Rolf.

Ett råd vill man på viseringscentralen gärna ska förmedlas till alla affärsresenärer. Reser de mycket skadar det inte att skaffa två pass. På detta sätt kan viseringen inför



en långresa underlättas och gå fortare. De olika passen kan då sändas till olika länders ambassader. Två pass är en särskilt god idé om man åker till länder dit visum måste ordnas via till exempel besökslandets ambassad i London.

### Han glömde fracken

Historierna jag får höra under mitt besök är många och roliga. Kontakter med visumsökande, ambassader och resebyråer har gett Rolf och Eva många minnen. Finns det något ärende som varit krångligare än något annat?

"Alla ärenden är unika på något sätt. Därför blir det här aldrig tråkigt", säger Eva Gunnarson.

Men visst finns det några händelser som etsat sig fast i minnet. En av dem är den grupp som skulle resa runt i ett dussintal afrikanska länder i en rostig gammal buss. Eller den förtvivlade resenär som i sista minuten kom och skulle ha hjälp dagen innan Rolf och Eva skulle resa bort och gifta sig. Mannen kom iväg som han skulle, men för Rolfs del resulterade det i panik. Bröllopsfracken blev hängande kvar på kontoret.

Visumhjälp är ett uppenbart och nöd-



vändigt konkurrensmedel resebyråerna emellan. SJ Resebyrå står väl rustad och kan erbjuda sina resenärer en mycket god visumservice. Men man kan inte ställa orimliga krav på viseringscentralen.

"Jag gör en jordenruntresa varje dag", skrattar Rolf Gunnarson. "Alla SJR-are som vill veta hur vi jobbar är välkomna till Stockholm och följa med under en dag."

PER ERIKSSON

## HALLÅ DÄR



*Ulf Fältén, resebyråchef på SJ Resebyrå i Göteborg har jobbat i Göteborg under cirka sex månader.*

### Hur har det första halvåret varit?

"Första halvåret blev ett effektivt och energiskt första halvår. Det tog väl sin lilla tid att komma igång, men jag tycker att vi fick en bra start på vårt arbete. Vi har jobbat mycket med att utveckla och effektivisera vårt arbete", berättar Ulf Fältén.

Arbetet gjordes i två steg:

- Lära känna kunderna

Ulf Fältén åkte runt till alla stora kunder i Göteborg, ett tufft schema som innebar 2–3 besök/dag.

"Det var mycket nyttigt och mycket informationsrikt att träffa alla som jobbar tillsammans med oss på resebyrån."

Steg två i arbetet handlade om att

- Lära känna personalen

"Att komma in i ett nytt gäng så snabbt som möjligt är alltid viktigt, och speciellt om man ska vara chef. Jag hade samtal med alla på resebyrån, vi snackade en halvtimme ibland en timme och gick igenom utveckling, arbetsgång, krav och så vidare.

### Vad händer i "Götet" inom den närmaste framtiden?

"Det stora som händer är att vi får ett nytt försäljningskontor för affärsresor och att vi har ännu en etablering på gång, men som inte är helt klar.

SJ Resebyrå i Göteborg utökar också på affärsresesidan med att bygga upp en ny säljgrupp. Nu verkar också de olika säljgrupperna som "egna resebyråer" i resebyrån. Man har alltså hand om biljetterna och att de blir utskrivna och vi kommer även i fortsättningen att utveckla den här biten.

På privatresesidan jobbar vi med en finansieringsplan för en resa — en plan som kommer att innebära att kunden antligen kan få chans att åka på sin drömräsa.

Helt kort innebär det att vi, tillsammans med Första Sparbanken, håller på att lägga upp ett kreditssystem som kommer att bli avsevärt mycket billigare än att betala med kreditkort. Kunden kommer att kunna ta ett lån i banken, en kredit, och man får genom ett finansieringsförslag i förväg den exakta kostnaden för vad en "jordenruntresa" skulle kosta.

Till sist vill jag säga — att det regnar fruktansvärt i Göteborg, men att det trots allt är en underbar stad."

CECILIA ERIKSSON

SJ Resebyrå i Malmö:

# DIREKTKONTAKT MED KUNDER LYCKOKAST



KLAS ANDERSSON

"Möjligheten att direktboka flyg och hotell är av avgörande betydelse i kampen om kunderna", anser Gert Pålsson, Monica Gialitaki och Elisabeth Broddesson på specialreseavdelningen.

*SJ Resebyrå i Malmö har fått fräscha lokaler, samtidigt som man prövar nya grepp för att ge kunderna bättre service. Man har bl a minskat väntetiden i telefon för de stora kunderna, genom att ge dem egna direktnummer till resebyrån.*

UNDER FJOLÅRET låg SJ Resebyrå i Malmö lågt.

"Eftersom våra lokaler totalrenoverades hade vi mindre resurser till förfogande. Utrymmet för att betjäna kunder var otillräckligt", säger chefen Bertil Ryhming.

I dag är förutsättningarna annorlunda. I slutet av januari invigdes de nyinredda lokalerna. Samtidigt gick startskottet för byråns satsning på att jaga nya marknadsandelar.

Förändringen av lokalerna är av stor betydelse för den framtida verksamheten.

"Genom att skapa en effektiv och modern resebyråmiljö vill vi markera att vi satsar seriöst", säger Bertil Ryhming.

"Ny utrustning, förbättrade arbetsmöjligheter och ökad trivsel får personalen att arbeta för att vi ska förstärka vår position."

Som på många andra SJR-kontor är det affärsresorna som är den dominerande delen i verksamheten.

"På nio affärsresor säljer vi en privatresa. I framtiden blir antalet affärsresenärer förmodligen en ännu större grupp", tror Bertil Ryhming.

## Ökad marknadsföring

Marknadsföringen har ånyo skjutit fart. Besöken på företag och myndigheter, för att erbjuda resebyråns tjänster, ökar. Varje vecka bjuds dessutom de större kunderna in på en informationsträff.

"Det är mycket viktigt att ha en direkt kontakt mellan oss och kunderna. Affärsresenärer är, med all rätt, en krävande kundkategori. Viktiga frågor, önskemål och problem behöver regelbundet tas upp till behandling."

Satsningen på affärsresekunder gör sig tydligt påmind i byråns nya kontorslandskap. De tre största enheterna i landskapet har som enda uppgift att serva de större kunderna.

## Direktnummer

"Tidigare fick kunderna kontakt via en telefonväxel. Väntetiden blev ofta lång vilket var ett problem för kunderna, och ett stort bekymmer för oss. Ideligen fick vi klagomål."

Detta problem har lösts genom att var och en av enheterna, med en stab på fyra tjänstemän, har sin egen fasta kundkrets.

"Varje enhet har sitt eget telefonnummer. Numret är känt endast av det begränsade antalet kunder. Tillgängligheten ökar



"Kontorslandskapet ger en bättre kontakt mellan olika enheter", säger Bertil Ryhming.

och det är lättare att etablera en personlig kontakt. Lösningen har visat sig vara mycket lyckosam."

För drygt ett år sedan fick SJR Malmö agenturen för TWA:s tjänster i Sverige.

"Vi är tour operator" åt dom. Det medför att vi kommer i åtnjutande av deras exteraerbjudanden, vilket är en fördel för kunderna. Eftersom TWA är ett av världens största flygbolag är det fråga om stora rabatter. Denna tjänst är vi följaktligen ensamma i Sverige att erbjuda."

SJR Tours i Malmö har knutit direkt-



”Det är mycket viktigt att ha en direkt kontakt mellan oss och kunderna”, säger Bertil Rhythming.

kontakt med flera av de världsdominerande flygbolagen. Man har bl a avtal med de tolv största amerikanska bolagen att direkt kunna gå in i deras informationsbanker.

### Omgående svar

Det ger oss en oerhörd fördel. Kunderna kan omgående få svar om en resa. Dessutom kan vi boka i samma ögonblick som kunden önskar och behöver inte vänta på bekräftelsen”, säger Gert Pålsson, chef för SJR Tours, Malmö.

Förutom flygpriser och platser, kan det handla om hotellpriser, flygpass, hyrbil-taxor m m.

”Vi ligger långt framme, men är ändå bara i början när det gäller kapacitetstutnyttjandet av detta system. Bara om några

månader ska vi erbjuda en bättre och utökad service.”

Samtliga SJR-kontor i Sverige servas av detta system. Systemet är en viktig faktor i framtidens satsning. Trots ökat utrymme i samband med renoveringen har man redan expansionsplaner.

”Efterfrågan på tjänster är så stor att vi måste sätta in nya terminaler. Både denna del och affärsresor behöver större utrymme för att öka effektiviteten i arbetet”, säger Bertil Rhythming.

Även om privatresenärerna utgör en liten del av kundkretsen är de inte på något sätt bortglömda.

Den del av byrån som betjänar dessa kunder har genomgått en genomgripande förändring.

Kundmottagningen har blivit både trevligare och framför allt ljusare p g a de upp-lysta affischtavlor som inramar lokalen. Den sick-sackformade disken skapar en avskildhet som är behaglig för kunden.

”Privatresedelen har gått med förlust under senare år. Men nu hoppas jag att vi kan vända verksamheten till vinst.

Vi ska bl a införa lördagsöppet och då köra särskilda kampanjer för att locka kunder”, säger Bertil Rhythming.

### Kontorslandskap

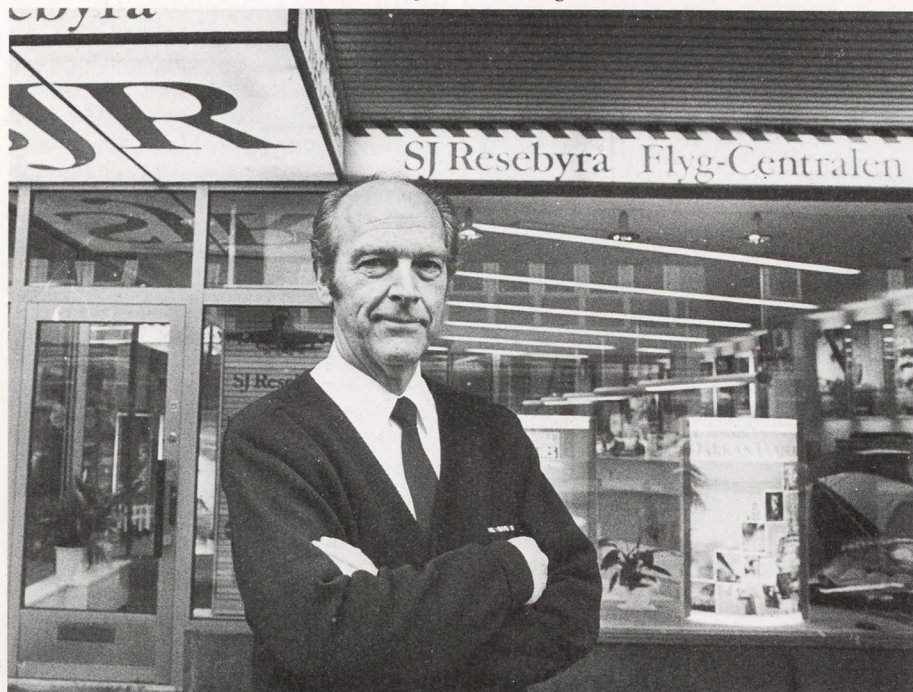
I affärsreseavdelningen är de tidigare små kontorsrummen ett minne blott. Istället samsas personalen om utrymmet i ett stort luftigt kontorslandskap. Dagsljuset som strömmar in från takfönstren, den moderna ljussättningen och stora blomstergrupper skapar en trivsamt atmosfär. De farhågor som hysts för att bullernivån skulle bli störande har inte besannats. Absorberande tak, väggar och golv suger upp det mesta av ljudet från telefonsamtal och maskinknatter. Dessutom är skärmarna mellan enheterna effektiva för att dämpa ljudet.

Liksom alla nyinredda SJR-kontor är väggar och tak svagt rosafärgade. Golvet går i gråblått, medan stolar och soffgrupper har en lätt lila nyans.

I samband med invigningen av de nya lokalerna infördes rökförbud. En åtgärd som de flesta i personalen stödjer.

Även personalen har fått nya kläder för att matcha den fräscha miljön. Samtliga bär mörkblå byxor eller kjol och till det vit skjorta eller blus med SJR:s emblem väl synligt.

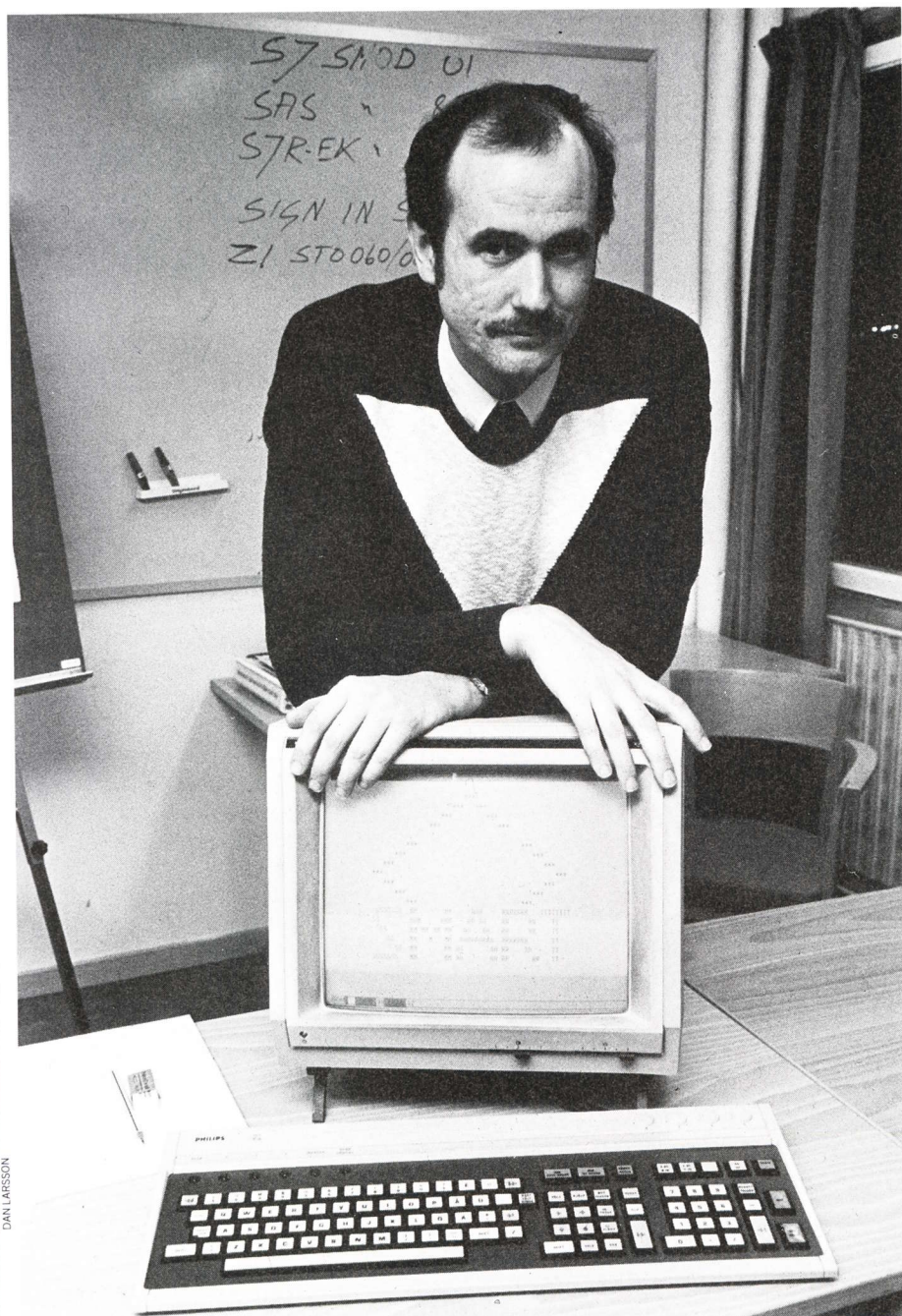
”Enhetlig klädsel har vissa fördelar. Kunderna tycker det är positivt. Det förstärker intrycket av lagarbete. Dessutom blir vi igenkända när vi rör oss utanför resebyrån”, säger Bertil Rhythming.



”Genom våra utökade resurser ser vi mycket optimistiskt på framtiden”, säger chefen Bertil Rhythming.

## SJR:s ekonomisystem

# BARNSJUKDOMARNA KURERADE



DAN LARSSON

*SJ Resebyrå's ekonomisystem införs nu på fler kontor. Senast installerades det på SJR Digital Equipment i Sundbyberg och Asea Stal i Finspång. Många av initialproblemen som låg i SMART har nu lösts. Det nya ekonomisystemet ger många fördelar och nya möjligheter.*

**H**ITTILLS HAR SJ Resebyrå's bokningssystem och ekonomisystem varit skilda från varandra. Detta har i viss utsträckning medfört merarbete. En stor del av informationen är gemensam för båda systemen. Tidigare har man därför tvingats registrera

den två gånger. I det perspektivet var idén att knyta ihop ekonomisystem med bokningssystemet via SMART genial.

Kopplingen mellan systemen skulle vara helt automatisk. När en bokning sker via terminal på resebyråkontoret kopieras

beställningsinformationen automatiskt över till ekonomisystemet. Där kompletteras denna information med bland annat debiteringsuppgifter och en faktura kan skrivas ut. Samma information slipper då lagras på flera ställen. Dessutom kan fakturan bli betydligt mer detaljerad än dagens. Om man så önskar kan, förutom resenärens namn, även detaljerade uppgifter om bokade biljetter skrivas ut.

### Fiffig integration

Beslut om att integrera ett nytt och effektivt ekonomi- och bokningssystem fattades redan i början av 1980-talet. En kravspecifikation skrevs 1981 och en projektgrupp samlades ihop för att arbeta med detta omfattande projekt. Som mest var 28 konsulter inkopplade. Pilotbyrå för SMART inom SJR blev kontoret på Karlavägen.

Sommaren 1985 kopplades de första resebyråerna in i det nya ekonomisystemet. Den anslutningsplan som gjorts upp följdes fram till dess att arton SJR-kontor kopplats in. Då klappade SMART-utrustningen ihop. Detta kommunikationssystem var, trots att Philips och Scandinavian Multi Access Systems AB, hävdade motsatsen, helt enkelt inte dimensionerat för den ökning i antalet transaktioner som följde. Det hela fungerade visserligen, men svarstiderna blev orimligt långa.

"Så mycket som en tredjedel av projektgruppens tid har gått åt att lösa upp de problem som SMART bringade oss", säger projektledaren Ingvar Fogelberg.

Projektets konsulter ägnade många och långa övertidstimmar till att reda ut hur SMART egentligen fungerade. Under tiden kom det klagomål från de arton användande byråerna. Ryktet om det "kassa" ekonomisystemet började spridas.

"Tyvärr har trasslet i början gjort att mångakänt tvekan inför en övergång till det nya systemet", menar Ingvar Fogelberg.

Trots att idén bakom det nya ekonomisystemet var mycket god blev det alltså ett visst motstånd. Tack vare de långa svarstiderna blev systemet inte så arbetsbesparande som man hoppats. Idag är läget betydligt ljusare. Nu håller SMART på att förbättras genom ny och effektivare teknik. Philips utvecklar en ny styrenhet som förhoppningsvis kommer att få ner svarstiderna rejält. En möjlig utvecklingsväg för att ytterligare minska svarstiderna är att använda intelligenta arbetsstationer (per-sondatorer) på SJR-kontoren.

### Djungeltrumman gick

Flertalet av problemen med överföringskapaciteten i SMART är i så fall överständna

och ytterligare SJR-kontor kan kopplas in i systemet.

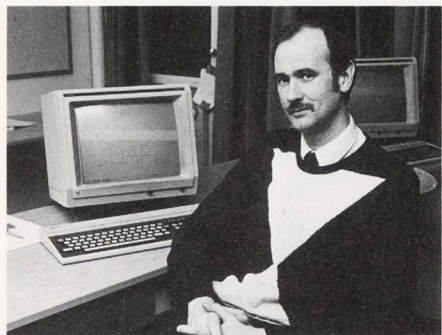
”Anledningen till de långa svarstiderna har alltså främst stått att finna i SMART-utrustningen”, säger Ingvar Fogelberg.

SJR-konsulterna har gjort allt som står i deras makt. Mätt linjer, rättat fel och även gjort en del förbättringar i själva ekonomisystemet. Ekonomisystemet har nu införts och används på sammanlagt omkring ett tjugotal kontor. Det motstånd som fanns till en början har nästan helt blåst bort. De tekniska problemen var dock inte enda orsaken till denna tvekan som fanns hos vissa till en början.

”I början var vår utbildning kanske också lite bristfällig”, erkänner Ingvar Fogelberg.

Nu får alla användare komma till Tomtebodan (Solna) och lära sig systemet. Inte bara en del utvalda nyckelpersoner.

Kurserna är dels lärarledda och dels praktiska genom eget utforskande vid tangentbordet. De anställda som haft tillfälle att pröva det nya ekonomisystemet tycks



”Om någon har frågor om systemet så är det bara att höra av sig”, säger Ingvar Fogelberg.

instämna i alla dess fördelar. För kunden blir faktureringen enklare och mer överskådlig.

”Dessutom kan vi ta ut detaljstatistik och det är ett mycket gott konkurrensmedel”, fortsätter Ingvar Fogelberg.

Det är idag möjligt att ta fram en hel del statistik. Man kan välja mellan femton olika statistikpaket. En kund kan till exempel beställa speciella körningar över sina resor för att kunna planera bättre.

### Massor av information

Ekonomisystemet är mycket utvecklingsbart och man kommer också fortsättningsvis att kunna erbjuda nya intressanta tjänster. Storkunder som så önskar ska till exempel kunna få sina fakturor på databand eller diskett. Det ska till och med bli möjligt att arrangera dator till dator-överföring av denna typ av information. Samtidigt arbetar man med en lista på ca 300 små förbättringsförslag.

Driften av ekonomisystemet har hittills bedrivits i egen liten projektorganisation. Frågor som rör administrativ utveckling har behandlats under ekonomiavdelningen. I framtiden kommer det troligen att etableras en särskild AU och data-funktion i SJ Resebyrå.

”Om någon har frågor om systemet så är det bara att slå någon av oss en signal”, säger Ingvar Fogelberg avslutningsvis. ”Medarbetarna på de kontor som redan använder systemet svarar också gärna på frågor.”

PER ERIKSSON

# NYA I JOBBET

*SJR är en stor organisation med en ständig rörlighet. Inblick har som uppgift att följa denna utveckling. Tidningen kan inte följa varje enskild personförändring, men förändringar av nyckelpersoner på nya jobb redovisas här.*

### Catrin Forsberg Marknadsassistent på HK

24 år är Catrin Forsberg som nu kommer att ta hand om en del på marknadsavdelningen på Bryggargatan.

Catrin kommer från SJ Resebyrå i Södertälje där hon har jobbat i 3,5 år. Innan dess jobbade hon på Viking Line.

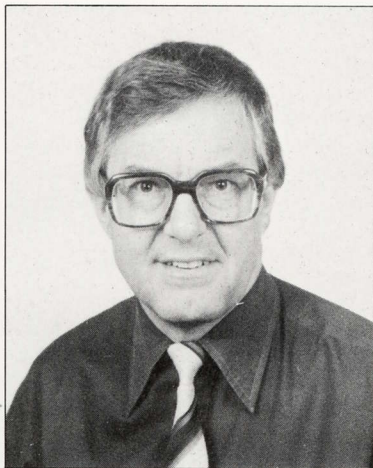
”Jag utbildade mig på Turistkursen, Reseliv och Turistnäring på Fridhemsplans gymnasium.”

Resor har Catrin alltid varit intresserad av. På SJ Resebyrå kommer Catrin att ta hand om mycket på marknadsidan. Bland annat så är det Catrin ni ska kontakta om ni har frågor om studieresor och AD 75:orna. Dessutom kommer Catrin att jobba tillsammans med Hans Nohrenius.

Efter min första vecka på HK kan jag bara säga att jag vill komma in i mitt nya jobb så snabbt som möjligt. Att jobba på huvudkontoret verkar vara annorlunda, spännande och det händer hela tiden nya saker.”



### Sten-Eric Hjerpe Ny resebyråchef i Lidköping



Sten-Eric Hjerpe har jobbat inom SJ sedan 1949.

”Jag började som notis-och springpojke och jobbade sedan med allt som finns på en järnvägsstation. Testade alla de olika arbetsuppgifterna både ute och inne. Att ha arbetat med alla de olika rutinerna har jag haft stor fördel av i mitt fortsatta arbete inom resebranschen.”

1958 började Sten-Eric på SJ Resebyrå i Lidköping och har sedan varit fast inom SJ Resebyrå. ”Jag tycker om att jobba inom SJR och jag inspireras av att i mitt dagliga arbete få se till att människor trivs och mår bra. Att ha som arbetsuppgift att skicka iväg människor på semester och se till att de får uppleva nya och spännande ställen — det är inte alla förunnat.”

”Mitt eget favoritställe att åka till är Arma di Taggia på Italienska Rivieran. När Fritidsresor startade resor dit så var jag där på studieresa och blev helt betagen. Jag har varit där ett antal gånger sedan dess.”

”Att börja som resebyråchef innebär mycket mer administrativa arbetsuppgifter och framförallt — att man i större utsträckning har jobbat med sig hem.”

# MEDVETENHET OM PROBLEMEN ÄR 80 PROCENT AV LÖSNINGEN

MAGNUS BRIGGERT



*SJ Resebyrå's kvalitetscirkelarbeta fortsätter med samma genomslagskraft under de första månaderna 1987 som det avslutades 1986. I slutet av januari samlades alla 80 kva-*

*litetscirkelledarna på en konferens i Helsingfors. Man visade en konstruktiv vilja att förbättra och effektivisera och en stark tro på kvalitetscirkelarbetet.*

**D**ET SYNS klart och tydligt i undersökningen att "jakten på telefonens väntetider" har gjort att sekundernas antal har minskat. Digital i Solna, Utrikesdeparte-



mentet och Alfa Laval i Lund visar upp de mest dramatiska förbättringarna bland de 33 resebyråer som kommit ned till ca 10 sek (= 3 signaler) sedan november då telefonundersökningen startade.

Alla resebyråerna har visat ett positivt resultat och stora förändringar har skett.

Resebyråerna har tagit arbetet med kvalitetscirkelarna på allvar.

### Olyckliga omständigheter

Men, de är inte särskilt entusiastiska till undersökningen. "Vi är inte så nöjda med resultatet, det är inte rättvist", menar en



kvalitetscirkelledare. "Det blir väldigt lätt fel när man bara kollar upp resebyråerna en gång i månaden. Om undersökningen hade omfattat tre uppringningar i månaden, så hade alla haft en större chans. Det finns gånger och tillfällen då det fattas folk, en del är och hämtar material, någon är ute ett ärende och så vidare. Det är klart att kunderna kan få vänta upp till 120 sekunder vid de här tillfällena".

Kjell Andersson på Alfa Laval i Lund: "Vi har alltid svarat snabbt i telefon och vi svarar snabbt i telefon. Det är ju den stora servicen som vi erbjuder våra kunder. Vi har tre telefoner och var en har ansvar för sin "speciella" telefon. Svarar vi inte på dessa inom tre signaler så går samtalet automatiskt över till Willy Söderlund som är resebyråns chef."

På Alfa Laval i Lund känner man sällan någon underbemanning. Man har stängt under lunchen när alla andra på Alfa Laval också har lunch och så stänger man igen klockan halv fem.

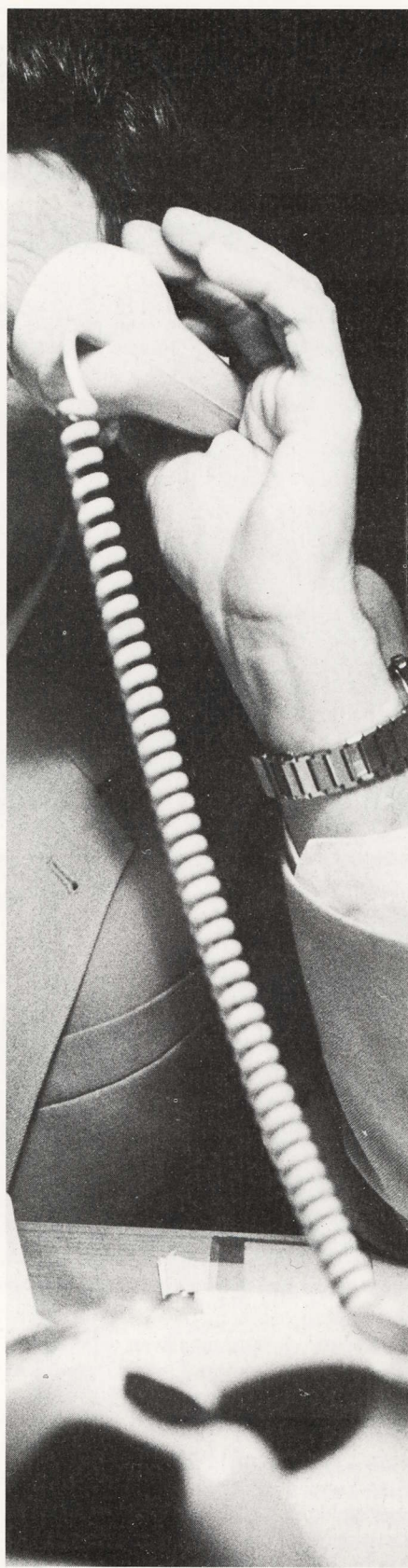
Anders Falk, kvalitetscirkelledare i Solna:

"Olyckliga omständigheter kan lätt bidra till att en hel månad slås ut och blir underkänd. Dessutom så är det för vår del en sned undersökning. Vi har resebyrå uppdelad på två affärsresegrupper, som har olika telefonnummer. När undersökningen började visade det sig att det bara är den ena av dessa som kollas. Ska man göra den här typen av undersökning, så ska alla vara med och känna sig delaktiga."

Helt klart är dock att trenden — med eller utan omständigheter — visar på ett positivt resultat. Fredrich Dahlman hoppas att det varje månad ska bli ytterligare 5–6 byråer som ska komma under 10 sekunder.

Telefonundersökningens positiva trend har visat att vi kan bli bättre samtidigt som medvetenhet och diskussioner runt telefonservicen förs intensivt inom hela organisationen på ett sätt som tidigare inte existerat.

Det kommer att märkas på resultatet för hela SJ Resebyrå om trenden kan hålla i sig: att alla tar till sig kvalitetscirkelarbetet och ser till att effektivisera så långt det går.



"Handlingsfriheten kommer att bli vårt främsta arbetsredskap i framtiden", menar Fredrich Dahlman.

SJ Resebyrå har blivit mycket uppmärksam och andra företag är nyfikna på hur arbetet med kvalitetsförbättringar har lagts upp. Det har till och med kommit förfrågningar om inte representanter från SJR skulle kunna komma och berätta om satsningen och utvecklingen. Håller entusiasmen i sig kan alltså SJ Resebyrå bli företaget som leder utvecklingen — genom kvalitetsförbättringar — i hela servicebranschen.

CECILIA ERIKSSON

## Svar inom max 10 sekunder jan 1987

Boden  
Borlänge  
Vägverket  
Borås  
Arendal  
Götaverken  
Hässle  
Gällivare  
Karlshamn  
Ronneby  
Katrineholm  
Kiruna  
Kristianstad  
Lidköping  
SSAB  
Alfa Laval  
Motala  
Skellefteå  
Skövde  
Trelleborg  
Värnamo  
Växjö  
Ängelholm  
Örebro  
Örnsköldsvik  
Garnisonen  
Digital Equ.  
Televerket  
Vattenfall  
Vällingby  
Electrolux  
IBM Järfälla  
Riksdagen  
UD

# LANSERING AV SJÄLVBOKNINGSSYSTEM



Datortn blir ny länk mellan kund och SJ Resebyrå.

*SJ Resebyrå har i dagarna lanserat en ny produkt — "SJR Direkt". En produkt som innebär att kunden direkt via sin PC kan göra bokningar och beställa biljetter. Våra kunder kommer i fortsättningen att mer och mer sköta sina triviala resor och resebyråerna kommer att hjälpa till med de komplicerade resorna.*

SYSTEMET FUNGERAR på följande sätt: SJ Resebyrå säljer ett användarnummer till sitt datasystem till kunden som vill kunna boka biljetter själv. Kunden får alltså tillgång till resebyråns bokningssystem och kan på sin skärm få upp avgångar, tillgång på platser osv. Det här är det nya sättet att snabbt få reda på hur man kan förflytta sig.

Till att börja med kommer systemet att innefatta bokningar av inrikesflygningar.

Senare i vår kommer även utlandsbokningar att kunna göras direkt. Därmed kan man sitta hemma och planera.

## Bokning är gjord

När kunden gjort sin bokning, görs en markering av användarnumret och uppgifterna kan avläsas på den lokala SJ Resebyrå. Efter det här steget sköter SJ Resebyrå resten, som vanligt. Man skriver ut biljetter, levererar och fakturerar.

Fördelen med direktbokningssystemet är att kunden får svar direkt — finns det plats eller inte? Man slipper vänta på besked och så vidare. Dessutom innebär det en viss avlastning av arbete på SJR-kontoren. Det kommer i början att vara de stora resebeställarna som kommer att ansluta sig till systemet.

När det gäller bokning av annat färdmedel än flyg — bokningssystem som kunden inte kan komma in i — har SJ Resebyrå ordnat en annan service. Kunden kan få upp

beställningssidor på sin skärm där man enkelt kan skriva ner den beställning man avser att göra och som sedan går direkt till SJ Resebyrå som bokar resan. Kunderna kan alltså i fortsättningen via sin dataskärm få kontakt med flygbolagen direkt för att boka resa. Samtidigt som SJ Resebyrå har full kontroll över resandet. SJ Resebyrå kommer dessutom att få extra tid för arbete med de "svåra" och långa resorna.

"Utvecklingen som sker nu inom resebyråbranschen påminner lite om andra utvecklingar. Vi kan jämföra med telefonutvecklingen där man från början fick ringa och beställa samtal, men idag kan skicka meddelanden både via telefon och telefax utan direkt hjälp av televerket", menar Ingvar Fogelberg på SJ Resebyrå HK.

Kunden kommer alltså i fortsättningen att mer och mer sköta sina triviala resor och resebyråerna kommer att hjälpa till med de komplicerade.

# ANSLAGSTAVLAN

Om du har något som du vill ska "sättas upp" på anslagstavlan, slå en signal till Cecilia, telefon 08-10 30 30 eller skriv ett par rader till Publicistgruppen, Cecilia Eriksson, Drottninggatan 80, 111 36 Stockholm.

## Studieresa till Amsterdam

SJR/Storstadsresor anordnade en studieresa till Amsterdam i slutet av förra året. Inblick hade tyvärr inte plats för en hel redovisning av resan, men vill skriva ett par rader om hotellen och deras standard.

**Museum Hotel** är ett hotell i turistklass med ett bra läge nära Rijksmuseum och Leidseplein. Trevlig atmosfär. 117 rum i huvudbyggnaden och 2 annex. Mycket varierande storlek på rummen. Ett klart prisvärt alternativ.

**Trianon Hotel** är också turistklass med bra läge. Liten trevlig reception. Alla 53 rummen är under renovering och är mycket små. Det enda negativa med hotellet är att en totalrenovering av Konserthuset, som ligger granne med hotellet, kan medföra en del oväsen.

**Victoria Hotel** är ett första klass hotell som nyligen renoverats. Ett perfekt läge nära järnvägsstationen. Ett trevligt hotell.

**Ascot Hotel** — ett hotell som inte finns med i broschyren men som vi ofta får om andra hotell är fullbokade. Mycket bra priser genom van Dam-Tours. Hotellet är nybyggt och är på gränsen till lyxhotell. Allt finns att få i form av service och komfort. Konferensrum finns med all teknisk utrustning som man kan tänkas behöva. I anslutning till konferensrummet finns också ett litet kök för fika-pauser.

Ett hotell att rekommendera.

**Okura Hotel** ett SAS-hotell i första klass. Japansk ägare — märks bland annat på valet av restauranger. Från baren 23:e våningen har man en fantastisk utsikt.

Stor bankettsal för de som behöver det på sina resor. Hela hotellet kommer etappvis att genomgå en ansiktslyftning.

Om du har frågor så ring till Inger Uppenbergs på Storstadsresor/SJR Vasagatan i Stockholm. Hon var en av de som såg till att resan blev en välorganiserad resa med ett späckat program.

Önskemål har framförts till Inblick från olika SJR kontor att i framtiden få en samordnad broschyr, och kanske också en bokningscentral för SVENSKA FJÄLLEN.

Som det nu är kommer det hela tiden broschyrer från alla möjliga håll — leverantörer, hotell, arrangörer och det är mycket svårt att få grepp om allt och se någon helhet.

Kan inte SJR göra något åt detta till nästa säsong?

Jag slutar vid SJR och vill tacka alla för ett gott samarbete genom åren. Hopplas att min efterträdare kommer att bevara de fina kontakter vi har skapat. Hälsningar Peter Hellman

## SJR FÖRSLAGSKOMMITTÉ

Vid respektive division/region och motsvarande inom SJ-företaget skall det finnas en förslagskommitté. Detta gäller också oss på SJR och vår kommitté består idag av sex personer. Här är namnen: Nils-Olof Borg (CSJR) ordf, Kurt Thorén, tf (CSJRE), Carl E Hagström (SJRM), Ruth Wikström, SF (Rbr Östersund), Bertil Nilson, SJTF (Rbr Linköping) samt Bengt Åberg, ST-J (Rbr Växjö). Sekreterare är Åke Karlsson, SJRP.

Kommittén träffas fyra gånger per år.

Till kommittén kan alla som jobbar inom SJR komma med förslag till förbättringar, förändringar och naturligtvis nya idéer. Alla förslag är hjärtligt välkomna. Vi skall alla hjälpas åt att göra SJ Resebyrå till ett ännu bättre företag!

Som tack för hjälpen — om det visar sig att ett förslag ger resultat — kommer SJR att belöna idékläckaren.

Fr o m 1986 gäller nya regler för kommittéernas arbete. T ex handläggningen och ersättningsfrågor. Detta kommer att presenteras mer detaljerat i kommande skrivelse till byråerna.

Alla inkomna förslag som kommittén har behandlat kommer i fortsättningen att presenteras i Inblick.

Förslag och idéer skickas till:

SJR Förslagskommitté  
SJ Resebyrå HK  
Box 214, 101 22 Stockholm

Är det möjligt för SJR att erbjuda de som går i pension eller som har jobbat 30 år inom företaget, ett alternativ till guldklocka eller plaket.

Varför inte erbjuda ett presentkort eller liknande som tack för en lång och trogen tjänst. Det skulle säkert uppskattas mer än en kristallvas eller en klocka som alla har.

Staffan Larsson  
SJR Boden

Det vore roligt  
med en stor  
SJR-fest!

# ISRAEL

## det förlovade landet



I Israel upplever man alla minnen från skolböckerna.

*Israel — det förlovade landet — som vi kommer i kontakt med genom våra skolböcker och de dagliga nyheterna. Bertil Lindberg på SJ Resebyrå, som besökte Israel i slutet av januari tycker att man någon gång i sitt liv ska åka till Israel. Här får du uppleva det som du läst och hört talas om.”*

ISRAEL ÄR ETT LAND som under hela historien har varit en blickpunkt för omvärlden. 1948 proklamerades det nutida Israel, då det tidigare brittiska styret i Palestina upphörde. Efter det att Israel fått sitt land så har det hela tiden varit oroligheter. Israel har varit inblandat i en rad olika krig och palestinska terroriströrelser genomför än idag aktioner mot israeliska mål.

”Vår guide varnade oss för vissa saker och påpekade att det fanns soldater överallt men vi såg inte så mycket av det”, berättar Bertil Lindberg.

Programmet som Sabra Tours lagt upp inför resan var gediget, varenda minut var tillvaratagen och man gav sina besökare en mycket intressant kulturrea.

Gruppen hade en guide, som enligt gruppen var en av de bästa guider de mött i hela världen. En rysk flicka som 1985 fick utrestillstånd från Sovjet till Sverige och som därefter åkte till Israel och utbildade sig till guide.

### Inga pengar

Jerusalem ska enligt FN-beslut 1947 och 1949 vara en internationell zon. Staden delades trots detta 1948 mellan Jordanien och Israel. Den jordanska delen ockuperades av Israel 1967 och 1950 proklamerade Israel Jerusalem som sin huvudstad. Man märker ganska väl att staden är uppdelad mellan judar och muslimer. Det är inte bara Jesus utan även Muhammed som är ”den stora

Guden” och som ser Jerusalem som sin stad.

Muslimerna har fått lite svårigheter i att bevara sina tempel och heliga platser. Felet är att det fattas pengar och många tempel som börjat rustas upp står halvfärdiga.

”Klagomuren besökte vi på en lördag, och eftersom lördagen är sabbat fick vi inte fotografera. Det gick vakter och kollade att det inte var någon som bröt bestämmelserna.

### Födelseplatsen

”Det var en liten besvikelse att komma till Betlehem. Hela byn var uppbyggd kring turismen. Det enda som fortfarande hade sparats var just den lilla födelseplatsen — den är fortfarande helig för Israels befolkning”, berättar Bertil.

### Kibbutzerna

”En solig dag — som alla dagar är i Israel — åkte vi på en heldagsutflykt nedför Döda Havets kust. Naturen är otroligt vacker i den här delen av landet. Vid sydspetsen av Döda Havet ligger den gamla fästningen Massada. Fästningen byggdes av Herodes och det var till Massada han flydde när han var i onåd hos folket. Fästningen ligger högt uppe på en klippa och under senare tid har man så klart ordnat en linbana upp till det museum som gjorts bland utgrävningarna.”

Döda Havet var alla spända på — skulle

det fungera att bara ligga och flyta med en drink på magen? Och nog fungerade det att flyta stilla och lugnt. Men att simma var svårare — fötterna flöt upp till ytan hela tiden.

Vid Döda Havet besöktes också en kibbutz. Kibbutz har för mig varit ett gemensamt jordbruk där lönen är mat och husrum, och i vissa fall lite fickpengar till semestern. Idag har kibbutzerna utvecklats till att vara riktiga affärsföretag som satsar på att tjäna pengar. Gruppen besökte en kibbutz som har startat ett hälsocenter med allt från hotell, restauranger och hälso-praktik.

### Beduiner

Öster om Jerusalem ligger en stor öken och där kan man dagligen se beduiner. Beduinerna är fortfarande ett flyttfolk som följer sina hjordar. En kul historia om beduinerna är att de graderas efter vad de har för djur: har man en kamel så är man rik. Har man får så är man ”medel-Svensson” och har man en ko så är man fattig. Frågan är om man prioriterar att kunna byta till sig en fru mot en kamel än att få mjölk och kött!

### TV-apelsin

Vid Medelhavskusten odlas apelsiner — en stor exportvara för Israel. Nu har man i Israel fått fram en korsning mellan en apelsin och en clementin, en apelsin som man marknadsför som en ”TV-apelsin”. Den är lätt att skala framför TV:n och har blivit en stor framgång i den hårda apelsinbranschen.

Medelhavskusten är förutom apelsiner också hamnstäder och turistorter som helt har byggts upp för turister. Netanya är en helt nyuppsygd badort som bara består av



Vattenförsörjningen är ett stort problem.

stora turisthotell. Tel Aviv är den stora nöjesstaden i Israel. Man har till och med fått bygga en riktig motorväg mellan Jerusalem och Tel Aviv eftersom alla bor och arbetar i Jerusalem men handlar och roar sig i Tel Aviv.

”Jag vill starkt rekommendera Israel för alla åldrar och alla människor. Här finns så mycket kultur att se och uppleva, här finns nöjen och discon som överallt i Medelhavsområdet, här finns underbara bad och vacker natur. Nackdelen är att det är lite dyrt att leva i Israel och att man inte kan handla något speciellt, allt är billigare i Sverige.

Alla borde uppleva Israel — på riktigt — en gång i sitt liv”, avslutar Bertil Lindberg.

BERTIL LINDBERG/CECILIA ERIKSSON

Med på resan var Bertil Lindberg från SJ Resebyrå Karlavägen i Stockholm och Eva Edström SJ Resebyrå i Luleå.