

Inblick

ÄRG. 3, NR 5

FÖRETAGSTIDNING FÖR ANSTÄLLDA INOM SJ RESEBYRÅ

NOVEMBER 1988

Schwedisches Reisebüro i Berlin **SVEN LÄMNAR ÖVER RODRET**



Elisabeth

TOG TJUVEN

BERTIL NILSON

en senior

PÅ NYA SPÅR

CC-projektet

RULLAR PÅ

SJR exporterar

KUNSKAP



MIKAEL STENBERG

Bertil Nilson är en senior med många järn i elden. Just nu delar han med sig av alla sina kunskaper på SJR Vasagatan.

Bertil Nilson SENIOR PÅ NYA SPÅR

Född i djupaste Småland och med en stark tradition i arbetarlivet har Bertil Nilson arbetat sig upp från springpojke till posten som en av de mer inflytelserika och framgångsrika resebyråcheferna i SJR:s historia.

"DEN 11:e november klockan 07.10 är det exakt 48 år sedan jag steg in i SJ-världen och jag har inte ångrat en enda dag", säger han. "Den morgonen stod jag på trappan till Vetlanda station och skulle börja min första arbetsdag inom järnvägen." Bertil Nilson talar gärna och länge om tiden i Småland som den lyckligaste.

"Ett av de stoltaste ögonblicken i min järnvägshistoria var när jag fick åka in till trafikexpeditionen och tenta av för att bli tågklarerare. Som bevis på att jag klarat av det fick jag ett rött band att sätta i mössan."

Cyklade i Malmö

Genom att ha gått "den långa vägen" har Bertil Nilson skaffat sig en gedigen kunskap om allt det praktiska arbetet i reseverksamheten. Att han sedan började på resebyrå är inget konstigt.

"Jag var nästan 40 år när en resekonsulent frågade mig om jag inte ville hoppa över till resebyrån", säger han. "Redan på stationen arbetade vi väldigt utåtriktat med försäljning och kundkontakter, så steget var naturligt för mig."

Efter genomgången grundutbildning placerades han som ackvisitör (affärssäljare) i Malmö vilket var en chock.

"Att lämna gamla, kära Emmaboda och flytta ner till Malmö var inget lätt steg", säger han. "De första månaderna, innan min fru också flyttade, tillbringade jag all min lediga tid med att cykla runt i stan för att lära mig hitta. Till slut var det så att infödda kolleger frågade mig — som bost i Malmö i fyra månader — om var olika gator låg."

Efter ett par år i Malmö var det dags att

flytta upp ett snäpp i karriären och Stockholm blev då ny bas. Efter några år där hamnade han slutligen 1974 på SJ Resebyrå i Linköping som chef. Där har han sedan — tillsammans med den övriga personalen — utökat och breddat både verksamhet och kundunderlag. Nu lämnar han dock Linköping, men inte för sofflockets skull. Ny-pensionerad hoppar han direkt in på resebyrån på Vasagatan i Stockholm för att hjälpa till och få fart på ruljansen.

Lojalitet

Vad tänker han då göra i Stockholm, undrar Inblick.

"Ja, affärsklimatet här är lite annorlunda än i landsorten", säger han försiktigt. "Ute i landsorten är lojaliteten och engagemang hos de anställda större. Här i Stockholm är det så nära till nästa jobb att det är svårt att få folk att förstå vad lojalitet innebär." Bertil borde veta. I tidiga år utsträckte sig hans lojalitet gentemot SJ så till den milda grad att han inte skaffade sig något körkort

BERTIL NILSON
MANAGER

PHONE (08) 10 88 12
TELEFAX (08) 10 88 60
TELEX 19413
VASAGATAN 22
S-105 51 STOCKHOLM
SWEDEN

SJ Resebyrå

BERTIL NILSON
MANAGER
PHONE (013) 12 13 00
TELEX 50065 SJ TRAVEL S
STORGATAN 30
BOX 495, S-581 06 LINKÖPING
SWEDEN

SJ Resebyrå

SJR TRAVEL APPROVED AGENT FOR IATA. MEMBER OF UFTAA. 80 OFFICES IN SWEDEN.

På Bertil Nilsons båda visitkort står det "manager" i både Linköping och Stockholm. I själva verket är han ingetdera, bara en seniorkonsult som han själv uttrycker saken.

på flera år. "Nej, jag tyckte att man gott kunde åka tåg istället", säger han.

På SJ Resebyrå, Vasagatan 22 i Stockholm, ser han som sin främsta uppgift att hjälpa den nya chefen att öka medvetenheten och motivationen hos personalen så att servicen snabbt kan förbättras.

"Jag har utnämnt mig själv till Senior-konsult", säger han med ett skratt, men blir direkt allvarlig. "Jag anser att varje säljare måste vara en artist och inse att vi formar den slutliga produkten tillsammans med kunden. Säljaren måste hela tiden tänka och komma med kreativa förslag och inte bara sälja färdiga paket. Det är också tjuvningen med jobbet, när man lyckas med någonting som kanske inte är den mest uppenbara lösningen."

Stolt över SJ

Bertil Nilson är — i ordets bästa bemärkelse — av den gamla stammen då han är en man med mycket hjärta på rätta stället. Tack vare sin bakgrund har han en ödmjuk inställning till sin position och tar inget för givet. Bertil Nilson är också mycket stolt över sitt yrke och ser kanske det som den största skillnaden mellan gamla tider och nya.

"Förr var man stolt över sin SJ-uniform och sitt företag, men det är inte på samma sätt idag och det är nog det jag saknar mest av allt", säger han.

Att SJ skulle vara stelbent och byråkratiskt vill han inte höra talas om.

"Det är den vanligaste ursäkten som finns för att inte göra någonting", säger han. "Visst finns det byråkrati, men det innebär inte att man skall ge upp. Trots det kan jag ibland komma på mig själv med att vara lite för byråkratisk och det är bland det värsta jag vet, det är inte bra för servicen."

Säkert kommer samarbetet att bli dynamiskt då Bertil Nilson är en dynamisk person med många järn i elden. Vad sägs om f.d. kommunalpolitiker i Emmaboda, medlem i Rotary, medlem i Odd Fellows, ett flertal styrelseuppdrag, fru och två barn samt ett brinnande intresse för storbandsjazz. Han verkar vara intresserad av allt utom just att bli pensionerad.

LENNART HÅKANSSON

Electrolux och SJR långt framme

TM-KUNNANDE PÅ EXPORT

Sverige ligger långt framme inom Travel Management. Electrolux och SJR anordnade för en tid sedan en företagskonferens på detta tema. Inbjudna var Electrolux-folk från bland annat Finland, Norge och Italien. Meningen är att bolagen i utlandet nu ska börja arbeta aktivare med sin reseplanering.

RESOR ÄR vanligtvis ett företags tredje största utgift. Bara löner och datakostnader är högre. Detta faktum har Electrolux sedan länge insett. Denna expanderande svenska vitvarujätte är kanske det företag i landet som driver Travel Management (TM) med största effekt.

Nu har Electrolux tagit det första riktigt stora steget mot att även introducera TM-tanken hos sina utländska bolag. För en tid sedan genomfördes företagets första internationella TM-konferens i samarbete med SJR. Platsen var Stockholm.

"Det blir mer och mer uppenbart att vi i vårt land ligger mycket långt framme på detta område", konstaterar Ingemar Åkesson som är SJR-expert på Travel Management.

Sverige kan

Under konferensdagarna gick Ingemar och Göran Tengström, TM-ansvarig på Electrolux, igenom alla möjligheter som står till buds för att resa både bättre och mer kostnadseffektivt. Intresset för ämnet från deltagarnas sida var det definitivt inget fel på.

"Idel positiva kommentarer", säger Göran Tengström. "I Norge har man kanske kommit längst och börjar att ta efter vad vi gör här."

Electrolux i Sverige reste förra året för ganska precis 100 miljoner kronor. Flygresorna stod för 55 av dessa miljoner, hotell för 25 och resterande reseutgifter för 20 mkr. I samarbete med SJR lyckades man förra året att skära ner biljettkostnaderna med ca 7,4 miljoner. Receptet lyder: intimt samarbete med resebyrån, maximalt utnyttjande av mileage och resor på lågpris-

biljetter där så är möjlig.

"Det går att spara 10–30 procent utan att vi drar ner standarden och komforten för våra resenärer", säger Göran.

Lever som han lär

Självklart lever Göran själv som han lär. För inte så länge sedan flög han Stockholm — Oslo — London — Paris — Venedig — Zürich — Frankfurt — Stockholm på en tiotusen-kronorsbiljett. Genom ett durkdrivet utnyttjande av mileagesystemet kunde han besöka ett flertal städer utanför Sverige på en tur- och returbiljett mellan Stockholm och Venedig.

"Nyckelordet i Travel Management är noggrann planering", bekräftar Ingemar.

Paneldebatten med ett antal av de viktigaste leverantörerna var en intressant punkt på dagordningen. SAS, Hertz och Sergel Plaza konfronterades bland annat med frågan om vem de egentligen anser vara kunden. En enkel men ändå svår fråga. Är det resenären, resenärens företag eller resebyrån? Just denna fråga är viktig i TM-sammanhang. Ska resenären få den tionde hotellnatten för eget privat bruk, som är så vanligt på hotellen, eller ska motsvarande ersättning tillfalla företaget eller resebyrån?

Innan erfarenheterna från Sverige summerades upp och en handlingsplan för utlandet diskuterades hann även SJR:s Magdi George berätta om IATA och de väntade stora avregleringarna inom trafikflyget.

"Vi ser fram mot en mycket spännande internationell utveckling inom företaget på detta område", slutade Göran Tengström.

PER ERIKSSON

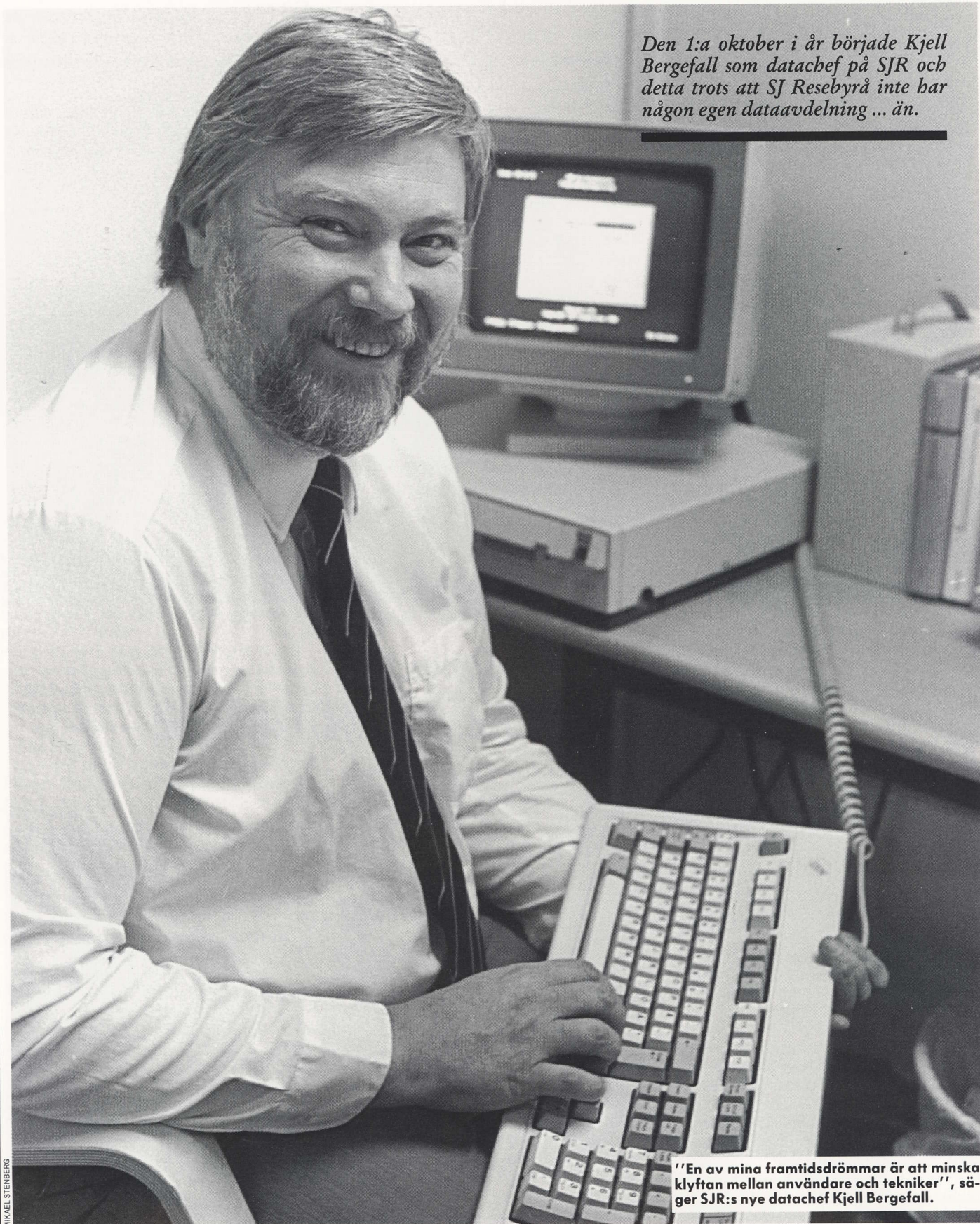


Electrolux-folk från hela världen diskuterade Travel Management i Stockholm. Från vänster: Kåti Ahola, Göran Tengström, Sigfried Skarlie, Jean Paul Bonati samt Asta Hanström. Snett bakom Asta står SJR:s Magdi George, till höger Ingemar Åkesson och Hans Nohrenius.

Kjell Bergefall

DATACHF UTAN AVDELNING

Den 1:a oktober i år började Kjell Bergefall som datachef på SJR och detta trots att SJ Resebyrå inte har någon egen dataavdelning ... än.



MIKAEL STENBERG

"En av mina framtidsdrömmar är att minska klyftan mellan användare och tekniker", säger SJR:s nye datachef Kjell Bergefall.

NÄRMEST KOMMER Kjell från SPADAB (Sparbankernas Datacentral) där han arbetade som utvecklingschef. Kjell är en glad och fryntlig man med lite grånat skägg och snabb till skratt. Inne i hans stökiga och nyuppackade tjänsterum står en IBM PS/2-dator inklämd i hörnet. När jag undrar om det blir uteslutande persondatorer på resebyråerna i framtiden skakar han på huvudet.

"Nej, i alla fall inte inom de närmaste åren", säger han. "Min första uppgift blir att ta tempen på dagens ADB-system. Sedan skall jag ta reda på vilka krav resebyråbranschen ställer på ADB-stöd och sedan komma med förslag till förbättringar. Vid årsskiftet bör jag ha en strategi klar för SJR."

Det blir bråda dagar tills dess då ADB-verksamheten inom SJ Resebyrå är både omfattande och komplicerad. Enligt Kjell Bergefall skulle det vara en omöjlighet att driva en resebyrå utan datorer. Han är dock inte helt okritisk till datorisering.

"En datorisering måste vara en del av företagets totala strategi för ökad service och lönsamhet", säger han. "Att bara datorisera för datoriserandets skull är helt förkastligt. Det finns skräckexempel på hur ADB gjort en tämligen enkel arbetsuppgift till något mycket svårt och komplicerat. Det blir lätt så när man inte inser att ADB skall vara ett hjälpmedel i affärsrörelsen för att öka prestanda."

Samlad bild

Problemet idag, anser Kjell Bergefall, är att det inte finns någon samlad bild av hur ADB skall användas inom resebyråerna och därför har det också blivit lösningar som inte alltid varit de bästa. Han hoppas att det nu, genom den egna dataavdelningen, skall bli lättare att skapa en övergripande bild av hur ADB-verksamheten skall utvecklas. Först måste han dock kartlägga svagheter och behov.

"I det arbetet är det viktigt att inte bara gå ut på resebyråerna och fråga hur de vill ha det", anmärker han. "Kundernas, leverantörernas och huvudkontorets önskemål måste också tas med i bilden för att det skall bli maximal effekt av förbättringarna."

För användarna börjar redan förbättringar komma. Bokningssystemet har tidigare varit uppdelat på olika terminaler beroende på vilken leverantör man använt. Med CC-systemet skall alla bokningar kunna göras från en och samma terminal. Med hjälp av en egen dataavdelning skall man också utveckla egen mjukvara som gör det enklare för användare att känna igen sig i systemen.

"Naturligtvis har vi som målsättning att skapa en konsistent miljö för användarna", säger Kjell Bergefall. "I och med att vi får en bättre total överblick kan vi påverka utvecklingen så att alla skärmbilder liknar varandra, att funktionstangenter alltid har samma funktion, att användaren känner igen sig helt enkelt."

Utbildning

Ett område där han också ser en uppgift är inom den interna ADB-utbildningen.

"Med utbildning ökar man kompeten-

NYA I JOBBET

SJR är en stor organisation med en ständig rörlighet. Inblick har som uppgift att följa och spegla denna spännande utveckling. Tidningen kan inte redovisa varje enskild personförändring, men väl förändringarna på nyckelposter inom vår organisation.

Bertil Skärblom SJR Nyköping och Norrköping

"Det känns lite vemodigt att lämna kontoret i Katrineholm efter fyra års arbete där", säger Bertil. På ett litet kontor som detta blir både sammanhållning och stämning bra. Sedan den 1 oktober är Bertil chef för SJR Nyköping. Men detta är bara temporrärt. Den 1 januari 1989 flyttar han igen och börjar som affärsreseansvarig på vårt Norrköpingskontor. "Det ska bli skönt att inte behöva pendla varje dag", menar han. Familjen finns i Norrköping och Bertil ser fram emot att kunna ägna den tid som förr gick åt till arbetsresorna åt sina närmaste. "Dessutom tycker jag affärsresesäljande är spännande."



Bo Hortlund SJR KTH

"Saker och ting har väl legat lite i träda här eftersom det inte funnits någon chef under en period", säger Bo Hortlund som är ny chef på SJR:s inhousebyrå på KTH, Kungliga Tekniska Högskolan i Stockholm. Bosse kommer från Luleå och är en verklig veteran i branschen. År 1981 flyttade familjen ner till Stockholm och för Bos del innebär det jobb på SJR Solna (affärsresor) och chefskap på SJR Vällingby. "Jag hoppas att mina kunskaper från hur högskolan i Luleå fungerade kommer väl till pass", säger Bo. Bland de prioriterade uppgifterna är nu att arbeta upp kontaktvägar med "nyckelmänniskorna", dvs de som beställer eller beslutar över resor, på KTH:s olika institutioner.



sen", säger han. "Och får förutom lönsamhetseffekter, även en kanal för nya förslag till datorisering. Den som förstår grunderna för hur en dator fungerar och inser dess fördelar och nackdelar, kan mycket enklare komma med konstruktiva förslag till en tekniker som då kan omsätta förslagen till praktik."

En av hans framtidsdrömmar är just att minska klyftan mellan tekniker och användare. Med andra ord ha kunniga användare och en kompetent dataavdelning som kan ta vara på användarnas förslag till förbättrade ADB-rutiner.

Organisation eller arbetssätt för den nya dataavdelningen är ännu inte bestämd, men Kjell tror att den kommer att genomgå två faser.

"Till att börja med behöver vi folk som bygger systemet och sedan folk som underhåller det", säger han. "När vi väl är igång kommer det nog att finnas ett par personer som bara sysslar med hjälp och support till användare och några som sysslar med utveckling av PC-baserade hjälpmedel."

Framtiden

På lång sikt ser Kjell Bergefall ett mer integrerat ADB-stöd där många manuella rutiner är borttagna. T.ex. skall bokning och

fakturerings/reskontra kunna ske totalt integrerat med företagets övriga bokföring. På ännu längre sikt finns också planer.

"En säljare har ett mycket kunskapsintensivt arbete idag", säger han. "Det tar tre år för en säljare att komma igång på allvar och fullärd blir han aldrig. I framtiden tror jag att vi måste skapa någon form av datoriserat expertsystem som kan stödja säljare i hans arbete då situationen knappast kommer att bli enklare."

Näsan ovanför

Kjell Bergefall ser på sig själv som "en som måste hålla näsan ovanför vattnet". Med detta menas att han inte vill drunkna i det dagliga arbetet utan även ha tid till att fundera över framtiden.

"Det är många gånger generalfelet på företaget", säger han. "Det installeras ett system som sedan bara får rulla och alla sliter som sjutton. Helt plötsligt en dag inser man att framtiden är nu och har då stora problem med att omforma rutiner, tanke-sätt, ja verksamheten i stort. Det måste finnas någon på ett företag som tittar framåt i tiden utan att behöva drunkna i det dagliga arbetet."



PER ERIKSSON

Sven Jörgensen ser tillbaka på sina drygt fyrtio år i Berlin. "Vi på Schwedisches Reisebüro är inofficiella svenska turistambassadörer", säger han.

SVEN JÖRGENSEN

Minröjare, resebyråman och diplomat

Vem visste att SJR har ett kontor i Berlin? Eller att den utan tvivelsmål mest färgstarke resebyråmannen i branschen finns just här? Han heter Sven Jörgensen och kan röja minor.

SVEN JÖRGENSEN är med säkerhet den mest spännande resebyråmannen inom hela SJR, alla ni andra må ursäktas. Efter drygt 40 år i Berlin drar Sven sig nu tillbaka från chefsstolen på Schwedisches Reisebüro. Inte så att han nu kommer att gå i pension och bli helt sysslolös, utan snarare för att aktivera sig ytterligare.

Sven sysslar från och med nu främst med trafikpolitik. Han är kontaktman mellan SJ och den östtyska järnvägen. Men visst tittar han då och då in på resebyrån för att hjälpa sina båda efterträdare Katarina Ossig och Karin Felten. Efter alla dessa år är det verkligen dags att blicka tillbaka.

Året som den då 22-åriga Sven kom till Berlin var 1947. Det första han fick sysselsätta sig med var inte att skicka resenärer till Sverige, utan att röja minor! I en krigshärjad stad som Berlin var behovet av resor inte särskilt stort. Särskilt inte till Sverige.

"Jag kom hit av en ren slump", berättar

Sven när vi sitter i soffan i hans kontor på resebyrån. "Jag var i Köpenhamn, ville ut i stora världen och den ende som kunde tillräckligt mycket tyska."

På den vägen är det. Sven skickades en novemberdag till Berlin efter bara några månader i den kungliga danska huvudstaden. Detta utan att någon riktigt visste vad han skulle göra. Ja, mer än att försöka få igång tågförbindelsen, vill säga. Fast en god karl reder sig alltid, som det brukar heta.

Kunde tyska

Arbetsuppgifter saknades det verkligen inte och de var heller inte alltid särskilt ofarliga. Till de mest annorlunda av de många olika sysslor han utförde hör minröjningen i Sassnitz hamn. Detta var den hamn som järnvägsfärjorna till och från Sverige skulle anlöpa, men det gick inte på grund av alla gamla osprängda minor. Medan detta farliga arbete pågick lades trafiken tillfälligt om till hamnen i Warnemünde.

Under perioden 1947–56 hade resebyråmannen Sven inget eget kontor att basa över. Han var själv den enda medarbetaren och stationeringen var på det svenska generalkonsulatet. Detta var en av få byggnader

som hade klarat all bombfällning under kriget.

Det är spännande att lyssna till Svens alla minnen, både de roliga och de tragiska. Det år då Sovjet försökte "svälta ut" de allierade ur Västberlin är något som har etsat sig fast i minnet. Under ett år, från mitten av 1948 och framåt, surrade det jämt i luft- rummet över den delade staden. En jättelik luftbro försörjde det i dubbel bemärkelse instängda Berlin med alla nödvändigheter.

"Det var en vändpunkt. Här kan man säga att det tyska välståndet börjar", berättar Sven.

Det var faktiskt först i början av 1950-talet som vår man i Berlin kunde börja sälja de första biljetterna. År 1956 förbyttes det lilla kontorsrummet på konsulatet till ett alldeles eget SJ Resebyråkontor. Det första kontoret har sedan länge övergetts till förmån för de nuvarande lokalerna.

En egen byrå

Schwedisches Reisebüro av idag ligger på Joachimstaler Strasse; ett mer centralt läge i Västberlin är nästan omöjligt att hitta. Denna gata korsar den välkända promenadgatan Kurfürstendamm mitt i hjärtat av nöjes- och restaurangkvartären. Europacentret och den kanske främsta Berlin-

symbolen, Gedächtniskirche, är bara ett stenkast bort.

"På den tiden var det tåg — inte flyg — som gällde och det gick snabbt att få igång järnvägstrafiken", minns Sven. "till en början hade vi en vagn i veckan."

En vagn förslog inte långt, det blev både två och tre. Idag har vi två tågförbindelser varje dag mellan Sverige och Berlin. Enligt Sven är Berlin en av de få storstäder som en svensk med fördel kan åka tåg till, vilket härmed bekräftas.

Bland de många resenärer som Sven och Schwedisches Reisebüro har skickat till våra breddgrader märks mängder av Berlin-barn. Efter kriget fick barn åka till Sverige för att byta miljö. Detta fortgår fortfarande; många av de tidiga "Berlin-barnen" är nu vuxna och har med åren fått starka band med Sverige. De vill även att de egna barnen ska få en chans att åka.

"Berlin-barnen är en viktig kulturell bro mellan Sverige och Västtyskland", säger Sven Jörgensen.

Isjälva verket är det kanske han själv som är den viktigaste bron mellan våra båda länder. Sven Jörgensen tycks känna alla; han åker obehindrat fram och tillbaka över gränsen mellan öst och väst. Telefonen ringer jämt. Det är ingen tvekan om att han under årens lopp gjort en stor PR-insats för SJ, SJR och Sverige.

Ambassadörer

Barnen är naturligtvis inte de enda kunderna på resebyrån. Sammantaget räknar Schwedisches Reisebüro in omkring 60.000 kunder varje år. Den dominerande gruppen är tyska turister som bokar biljetter och stugor. Svensk natur är något som saknas i Berlin. Resebyrån har även inkommande på programmet samt alla andra tjänster som en IATA-resebyrå normalt kan stå till tjänst med.

"Visst är vi en riktig turistbyrå", konstaterar Sven. "Affärsresor bokar vi mer sällan."

Därmed kommer vi också in på byråns främsta dilemma. Att boka privatesor, tågbiljetter, små röda stugor i Småland och färjor, ger ingen särskilt hög provision. Alla vet vi ju att det är affärsresenärernas biljetter som klirrar bäst i kassan. Därför gäller det istället att arbeta effektivt och obyråkratiskt.

Trots att resebyrån, tack vare sitt utmärkta läge, även fungerar som Sveriges informella turistkontor så lyckas man sälja efter budget. Eller till och med överträffa de uppsatta målen.

Ett av de typiska "Sven-projekten" är sommarfärjorna till Bornholm. Bara han, med sina goda kontakter i alla läger, kan ordna en färjeförbindelse av detta slag. Linjen drivs av östtyska järnvägen och är avsedd främst för västtyskar och går mellan östtyska Sassnitz till Rönne på vackra Bornholm.

"Det har varit mycket arbete med detta projekt men desto trevligare att det lyckats", säger Sven.

Välkänd profil

Även om Sven Jörgensen på sätt och vis är mycket tysk (han tar exempelvis ut sin semester i augusti) så släpper han aldrig kon-



SJR i Berlin har ett otroligt bra läge utmed "gatornas gata" Kurfürstendamm.

takten med Sverige. Han tillhör de mest aktiva i den svenska kolonins trivselförening. Denna förening är informell, men inte desto mindre en viktig kontakt- och träffpunkt för alla med intresse för Sverige. Faktum är att även många tyskar dyker upp på de månatliga träffarna på Hotel Berlin.

"Jag skulle uppskatta antalet svenskar i stan till någonstans mellan 500 och 600."

SJR-arbetet ger också tillfälle till regelbundna kontakter med fäderneslandet. Sven är en väl sedd gäst på huvudkontoret. Vid dessa resor köper han med sig det som "behövs". Nu senast var det 30 kg böcker. Han är nämligen en bokmal, också.

"Just nu läser jag Vilgot Sjöman", säger han. "Kanske inte det bästa jag läst men vi var klasskamrater en gång på Norra Latin."

När Sven sågat en av de sju böcker som han läser samtidigt kommer han in på svensk turistspolitik. Att vi inte från myndighetshåll satsar mer på så rika och närliggande länder som Västtyskland är för honom en gåta. Bara i Berlin finns det 2 miljoner potentiella Sverige-turister.

"Se bara på de danska myndigheterna", dundrar han. "De kan det här med information och turism medan vi är oproffessionella."

Visst slipper tysken åka färja för att komma till Danmark, men sedan slutar skillnaderna. Svenska intressenter är på tok för snälla på marknaden när vi marknadsför

oss som ett turistland av rang. Hade det inte varit för de insatser som exempelvis Stena Line och TT-linjen gjort så skulle turistströmmen varit mindre än den är idag. Ska vi verkligen låta företagen ensam svara för all vår marknadsföring? är frågan.

Två jobb

Under senare år har Sven ägnat 40 procent av sin tid åt SJ Resebyrå och resterande 60 procent åt SJ-frågor. Med tanke på att han minst av allt har normal arbetsdag så har detta i princip inneburit två heltidsjobb. Vanligtvis har lampan i något av hans båda tjänsterum tänts runt sju på morgonen.

"Har man så trevliga jobb så är det svårt att hålla sig borta", förklarar han. "Men under de fem dagar jag låg på sjukhusets intensivvårdsavdelning funderade jag faktiskt på att trappa ner."

Nu har Sven lämnat över skötseln och den dagliga driften av Schwedisches Reisebüro för att koncentrera sig på trafikpolitik. Tågen ligger honom otvivelaktigt mycket varmt om hjärtat. Men att flytta tillbaka till Sverige är inte att tänka på. Fru och tre barn finns här.

"Det bästa med att sluta är att jag nu kan ta sommarsemester i stugan utanför Ronneby", slutar Sven Jörgensen, resebyråmannen som kom till Berlin för ett tremånadersjobb och stannade.

PER ERIKSSON



Utsikt från Svens kontor när han först kom till den helt utbombade staden Berlin.

KATARINA OCH KARIN

börjar med att bygga om

Schwedisches Reisebüro slår inte igen portarna i och med att Sven slutar. Nya krafter tar över med många spännande idéer. Inblick fick en pratstund med Katarina och Karin.

KATARINA OSSIG och Karin Felten heter det nya radarparet i Berlin. Katarina, som är ny ansvarig, har tidigare skött incoming medan Karin handhaft ekonomin. Katarina har jobbat på Schwedisches Reisebüro i drygt fyra år och Karin i tio.

"Visst är det både spännande och roligt att ta över en verksamhet som denna", konstaterar Katarina.

Ombyggnad och investering i nya maskinella hjälpmedel står högt upp på prioritetslistan. Lokalerna på Joachimstaler Strasse är hårt slitna och ska förbättras. Detta arbete hoppas man att kunna initiera snarast möjligt.

Att uppgradera utrustningen på byrån ligger lite längre in i framtiden. Idag används främst telefon och vanlig skrivmaskin, några dataterminaler finns inte. Att driva en verksamhet utan ett väl utbyggt ADB-stöd är väl en omöjlighet hemma i Sverige.

"Marknadsföringen ska också intensifieras", säger Karin. "jag tror inte att vi är särskilt kända på hemmaplan."

Säljer Berlin

Under hösten kommer ett flertal svenska SJR-kontor att få besök av Katarina. Två



"Vi ska se till att bli mer kända hos alla SJR-kontoren på hemmaplan", säger nya Berlin-chefen Katarina Ossig.

informationsresor är inplanerade. Hon berättar gärna vad Berlin-kontoret kan hjälpa till med. Och det är inte lite det. Incoming, hotell, svensktalande guider och sightseeing är bara en del. Personalen kan verkligen

sin stad och kan därmed skapa ett bra totalarrangemang.

"Många tycks tro att vi bara är en liten kiosk och inte en stor resebyrå med dussinet duktiga medarbetare", skrattar hon. "Vi kan hjälpa till med allt."

Är ni intresserade av ett besök från Berlin är det bara att kontakta Katarina Ossig. Telefonnummer finns i den interna katalogen. Katarina arbetade för övrigt tidigare med marknadsföringen av Hotell Fars Hatt, så nog vet hon vad en resenär vill ha.

Efter världsbankskonferensen behövs det väl knappast poängteras att Berlin är en bra och trevlig konferensstad. Berlin ligger på nära håll och har bra faciliteter som hotell, konferensanläggningar, restauranger och nöjesliv. Det trevligaste är dessutom gratis; att flanera upp och ner på paradgatan Kurfürstendamm en ljummen kväll. Det näst billigaste, en pils, är inte heller särskilt dyrt.

"Vi ska även bli mer aktiva i vår marknadsföring här i Berlin", säger Katarina Ossig.

Självfallet ska imagen av Sverige-resebyrån nummer ett inte rubbas. Däremot ska man försöka föra fram det faktum att detta är en IATA-byrå med fullständiga möjligheter. Att personalen kan både tyska och svenska gör det lättare för både tyska och svenska resenärer att få den hjälp och assistans som behövs.

"Hör gärna av er med frågor som rör Väst- och Östberlin", säger de båda i munnen på varandra.



"Det händer att svenskar på besök i Berlin ser vår skylt men annars har vi mest tyska kunder", berättar Karin Felten.

PER ERIKSSON

ANSLAGSTAVLAN

Om du har något som du vill ska "sättas upp" på anslagstavlan, slå en signal till Per, telefon 08-31 45 00 eller skriv ett par rader till Publicistgruppen, Per Eriksson, Drottninggatan 108, 113 60 Stockholm.

VAD TYCKER DU?

Det du nu håller i nypan är årets femte utgåva av Inblick. Ett nummer till kommer innan jul och därmed har vi lagt sex nummer till handlingarna. Det är första året som din personaltidning har kommit ut så många gånger. Därför skulle vi som gör tidningen bra gärna vilja veta vad du tycker. Läser du Inblick? Med intresse eller mest pliktskyldigast? Skrivs det för mycket om cheferna? Handlar det bara om Stockholm?

Frågorna är många och det är viktigt att de blir besvarade. Av dig! Målet är att göra en så läsvärd och informativ Inblick som möjligt. Du kan höra av dig till Monica Ohlsson, RBP på tel 910-4449 eller 08-762 4449.

DACKETRÄFF I JÖNKÖPING

Den 12 november samlas alla medarbetare på SJR-kontoren i Småland och Blekinge i Jönköping. Arrangemanget syftar till att knyta ihop banden bättre mellan resebyråerna samt ge medarbetarna en chans att träffas, lära känna varandra och trivas. I nästa nummer av Inblick får du veta mer om denna lokala träff.

FIXA VISUM! SNABBT!

Har du hört önskemålet förr? Kunden som har lyckats förtränga behovet av visum. Det må gälla välkända "visumländer" som USA eller Frankrike. Men ansiktet förvrids till ett frågetecken när visum kommer på tal för andra länder. I detta läge gäller det att agera snabbt. SJ Resebyrås viseringscentral i Stockholm har därför byggt ut sin organisation. "Bättre rutiner och nya medarbetare", förklarar visum-oraklet själv, Rolf Gunnarsson.

Även om viseringscentralen jobbar snabbt så går det givetvis inte (alltid) att fixa ett visum över natten. Ambassader och beskickningar vill gärna ha lite tid på sig. Just nu är USA:s och Australiens ambassader överlupna med arbete och handläggningen tar lite längre tid än normalt.

NÄSTA INBLICK

Nästa nummer av Inblick kommer ut runt luciatid. Där ska vi uppmärksamma det faktum att de allra flesta SJR-are är unga. Och att de är tjejer. Vidare blir det ett reportage om våra "politiska" tjejer samt en hel del om utbildning och handledarverksamhet.

DET VIKTIGA OBEROENDET

Flygresor svarar för den ojämförligt största delen av vår försäljning. Under 1987 sålde vi till exempel flygbiljetter för mer än 2 miljarder kronor. Detta gör SJ Resebyrå till en tung förhandlingspart för flygbolag världen över. Inte nog med att vi är en stor kund hos flygbolag och därmed alltid kan få bästa möjliga priser och villkor. Vi på SJ Resebyrå står dessutom helt oberoende från flygindustrin, medan våra konkurrenter kan vara bundna genom till exempel ägarstruktur. Oberoendet ger oss möjlighet att alltid välja de mest fördelaktiga alternativen åt resenären. Är inte detta värt att påpeka för kunder som undrar, så säg? Och tänk på hur viktigt det är att leva upp till detta!

ANNONSERA I INBLICK

Från och med nästa nummer öppnas ett "pryltorg" i Inblick. Skicka in alla kortare radannonser som du vill nå övriga SJR-are med. Vad kan man annonsera om då? Lägenhetsbyten, dagmatte till hunden, försäljning av begagnade prylar m m. Ja, kort sagt det mesta. Ett enda förbehåll finns det. Vi vill inte att du ringer in din annons, utan att du istället skickar in ditt skriftliga manus till Inblicks redaktion. Adressen är: Inblick, SJR Hk RBP, Monica Ohlsson, Box 214, 101 22 Stockholm. Sista stoppdatum för Inblick nummer 6 är den 25 november 1988.

STORRESENÄRER OM SJR...

"När jag inte åker billigaste alternativet känner jag mig syndig", berättar Birgitta Bruks. "Det är SJR i Östersund som hjälper till att pressa priset."

"Det jag vill ha ut av ett hotell är läge, komfort och service", berättar Mattias Gerdner på Indevo. "SJR kan allt om hotellens standard, läge m m."

ANVÄND SENIORERNA

Varför utnyttjar vi inte seniorerna bättre, frågar Sven-Åke Holmberg. På hans kontor - SJR i Jönköping - har fem nya medarbetare anställts. För att snabba upp inläringen har en av byråns trotjänare, Hans-Erik Lundh, engagerats. Lokal utbildning som till exempel slå i tidtabeller, järnvägsgeografi, flygkunskap m m kompletteras av de centrala kurserna. Banden får inte klippas av vid pensioneringen, menar Sven-Åke. Bjud in era pensionärer till samlingar som exempel julbord. Tag vara på deras kunskaper när det behövs. Vi behöver varandra!

VI GRATULERAR!

SJR Resebyrå vill genom Inblick gratulera Hans Bäckman (RBM) som den 5 november firade sin sextioårsdag. I december fyller Kari Kaipainen (SJR Karlavägen) femtio år. Den 29 december är det dags för Laila Taube Cederberg att fylla femtio. Än en gång grattis!

CC-projektet

RULLAR PÅ

enligt tidsplanen

Vårt omfattande datoriseringsarbete, CC-projektet, fortgår enligt tidsplanen. Utrustning, både persondatorer och styrenheter, har nu kommit ut på kontoren. Regionala kontaktmän har förstärkt hjälpfunktionen.

SAMTLIGA SJR-kontor är sedan en tid utrustade med en persondator. Resten av maskinerna kommer att levereras under december månad. En person vid varje enhet har dessutom genomgått en PC-utbildning. Som Inblick tidigare rapporterat är dessa "provdatörer" utrustade med en monokrom (enfärgs) skärm som är 12 tum stor.

Meningen var att dessa små skärmar skulle bytas ut mot större 14 tums färgskärmar. Nu har det visat sig att leverantören fått tekniska problem när de skulle strålningsdämpas. Därför kommer de skärmar som nu finns att behållas ytterligare en tid. Hur länge till beror på hur snabbt teknikerna kan lösa strålningsfrågan.

"Vi avvaktar hellre med färggrafiken än att ta hit icke-dämpande skärmar", säger projektledaren Ingvar Fogelberg. "Vi håller hårt på att skärmarnas strålning ska vara så liten som möjligt."

Inte bara persondatorerna är på väg. Just nu pågår även kabeldragning för alla de vanliga terminalerna. Vidare håller IBM:s tekniker på att installera styrenheterna på våra olika SJR-kontor. Alla terminaler måste nämligen kopplas till en sådan enhet på vägen till CC-datorn. Till varje styrenhet levereras inledningsvis en terminal.

Arbete pågår

Televerket är också i full gång med inkoppling av SJR:s eget datanät. Med detta sofistikerade nät hoppas vi att driftstörningarna kan elimineras.

Den stora mängden terminaler kommer att dyka upp i början av 1989. Dessa terminaler kommer ouppackade i kartonger och varje resebyrå får själva installera dem. Projektgruppen lämnar mer besked om hur detta ska gå till och den exakta tidpunkten senare.

"Tänk redan nu på att göra plats för den stora leverans", råder Ingvar.

Till årsskiftet ska de persondatorer som då är inkopplade kunna kommunicera med SJR:s datasystem. Det gäller de rutiner som idag körs via SMOD31 i SMART, dvs våra egna administrativa rutiner. Senare under våren kommer vi att helt övergå till det egna systemet.

I vecka 45 startar utbildningen för hu-

vudoperatörerna. Alla byråer skickar en person och i början av nästa år kommer ytterligare en att kallas. När systemet sjösätts fullt ut är det viktigt att flera personer på respektive byrå känner till mer om dess funktion i allmänhet och styrenheternas i synnerhet.

Hjälpfunktionen, helpdesken på data-svengelska, är viktig och byggs nu ut för att bli ännu bättre. Den har tidigare bara funnits i Stockholm, men från och med nu finns det tre personer ute i landet som också kan hjälpa till att besvara allehanda frågor kring styrenheter, kommunikation m m.

Mera hjälp

Thomas Nilsson i Jönköping, Per Johan Skoglund i Östersund och Claes Sandén i Kristianstad har alla fått ansvar för var sin del av landet.

"De har alla redan besökt resebyråerna i sin region en gång och fler besök ska göras under nästa år", berättar Ingvar.

I mitten av oktober utbildade dessa resurspersoner sig och står nu beredda att assistera resebyråerna. Dra er inte för att ringa dem om något problem uppstår!

"Allt väl", summerar Ingvar Fogelberg läget. "Projektet rullar på som bäst och vi ligger i stort sett i fas med tidsplanen."

PER ERIKSSON



MIKAEL STENBERG

Regionalt utplacerade resurspersoner underlättar om du behöver ha hjälp. Här står de framför en av de stora databurkarna. I vänstra raden: Thomas Nilsson, Claes Sandén, Ingvar Fogelberg och Per Johan Skoglund. Till höger hittar vi Annika Gustafsson (IBM), Lars Johansson, Peter Karlsson (IBM) och Stefan Nyberg.



RÅDIGT INGRIPANDE

i Jönköping

Vi skulle bara dricka vatten på SJR-kontoret, sa tjuvarna som hade fickorna fulla av stöldgods. Ett ymnigt höstregn och ett rådigt ingripande gjorde att de kunde tas på bar gärning efter inbrott på vårt Jönköpingskontor.

NATTEN TILL den 20 augusti hemsöktes SJ Resebyrå i Jönköping av två kända kassaskåpsexperten. Elisabeth Andersson och hennes pojkvän var på hemväg och regnet öste ner. Därför beslutade de att gå in på byrån för att hämta med sig ett paraply. När de kom fram till dörren syntes brytmärken. Någon eller några hade tagit sig in med hjälp av en kofot.

Elisabeth misstänker genast att det är kassaskåpet den troliga tjuven är ute efter. Beslutsamt går de in och tänder ljuset för att kolla läget. Väl framme vid trappan som leder ner till källaren, där vårt kassaskåp står, hör de röster. Elisabeth smyger då istället in i lunchrummet och ringer efter polisen.

Handtag i fickan

De lämnade sedan lokalen för att invänta förstärkning i form av polis. Snart dök beväpnad polis och hundförare upp och förövarna kunde gripas på bar gärning. De greps strax utanför källardörren.

Den ene var utrustad med en kofot och en näve mynt från en skrivbordslåda i fickan. När man vände ut och in på kumpanens fickor, visade det sig att denna hade ett par vantar och handtaget till SJR-kontorets

kassaskåp med sig. Trots detta nekar de båda samfällt till inbrottet. "Vi var bara inne för att dricka lite vatten", var förklaringen.

Denna något krystade förklaring bet inte på tingsrättens jury. De båda dömdes till två respektive tre månaders fängelse.

Personalen på SJR i Jönköping är naturligtvis tacksamma över Elisabeths råtiga ingripande. Att gärningsmännen heller inte slogs sönder exempelvis datautrustningen är också tacknämligt. Det sönderbrytna kassaskåpet går trots allt att ersätta och innebär inte några mer betydande olägenheter för vare sig personal eller kunder.

Förstörd datautrustning gör däremot att ett kontor tvingas stänga för reparation. Men ett nytt kassaskåp kan snart vara baxat på plats. En blomma till Elisabeth för en fin insats!

SVEN-ÅKE HOLMBERG

Thailand har något både för TURISTER OCH AFFÄRSMÄN

Thailand har stigit fram som ett besöksmål av rang. Kultur samt sol och bad för privatresenären. En snabb ekonomisk tillväxt innebär även nya stora affärskanser. Maria Lundblad har besökt huvudstaden Bangkok och Chiang Mai i norra delen av landet.

Tisdag 30 aug: Väl framme efter ca 12 timmar i luften mötte Trivselresors guide Eva Lång.

Vi checkade in på hotell *Menam* som ligger vid floden. Bra förstaklasshotell. Genast efter ankomst skulle några iväg till skraddaren och provade flodtaxin. Samma kväll blev vi bjudna av hotell *Menam* på deras seafood buffé. En fantastisk första måltid i Thailand, alla havets frukter i enorma mängder.

Onsdag 31 aug: Väckning 0600 med avfärd 0700 mot flytande marknaden.

I Bangkok finns två olika flytande marknader. Den som ligger längst bort och heter *Damnoern Sadua* är bäst; mest genuin. Där samlas varje dag 700 båtar, där små gumor i blå kläder och rishattar handlar och byter. Resan dit sker med buss och s k långsvansbåt.

Efter lunchen var det dags för en eftermiddag med hotellbesök. *Dusit Thani* är ett mycket fint hotell och har en bra restaurang högst upp i huset med vidunderlig utsikt. Själv tycker jag att hotellet inte ligger lika bra som exempelvis *Narai* hotell. Vidare till *Oriental* som har klassats som världens finaste hotell sex år i rad. Det är inte det lyxigaste vi såg, så det är inte det utmärkelsen går ut på. Det är servicen — hisspojken kommer ihåg ditt namn — man lever på.

Sen såg vi också hotell *Shangri-la* vilket också är ett hotell av mycket hög klass och

med bra läge.

Torsdag 1 sept: Avgång med buss till flygplatsen för att sen flyga till Chiang Mai. Flygningen tar 50 minuter.

Chiang Mai är Thailands näst största stad och har 300.000 invånare. Efter Bangkok var det som att komma till en småstad. Här bodde vi på hotell *Dusit Inn*, vilket inte kan jämföras med hotellet i Bangkok, men är helt godtagbart. Hotellet ligger mycket centralt i Chiang Mai liksom *Hotell Suriwongse*. Bara runt hörnet från varandra. *Suriwongse* är enkel turistklass, men hotellchefen lovade att om 1 år skulle en renovering vara klar av alla rummen. *Hotell Rincome* ligger däremot utanför stadskärnan och är ett fint hotell.

Men man åker inte till Chiang Mai för att ligga vid poolen. Utan här åker man som vi gjorde till hantverksbyarna där man ser tillverkning av lackarbeten, parasoller, solfjädrar, träsniderier, thaisiden och silverarbeten.

Fredag 2 sept: In i bussen igen och idag iväg till Chiang Dao elefantläger. Vi såg en uppvisning och hur man badar elefanterna i floden. Efter detta åkte vi till Mae sa Valley där vi också åt lunch. Utspritt i dalen finns bungalows i thailändsk stil men med dusch och wc. Här bor gästerna i Trivselresors grandtours program en natt. Enkelt men inte obekvämt.

Lördag 3 sept: Idag skulle vi göra oss bekan-



Här var det färska grönsaker, ropar försäljarna vid den flytande marknaden i Bangkok.

ta med bergsfolken på vägen till Gyllene Triangeln och Chiang Rai där vi skulle sova över natten. Det finns sju olika bergsfolk i Thailand, de är mongoler och kommer från Burma och Laos.

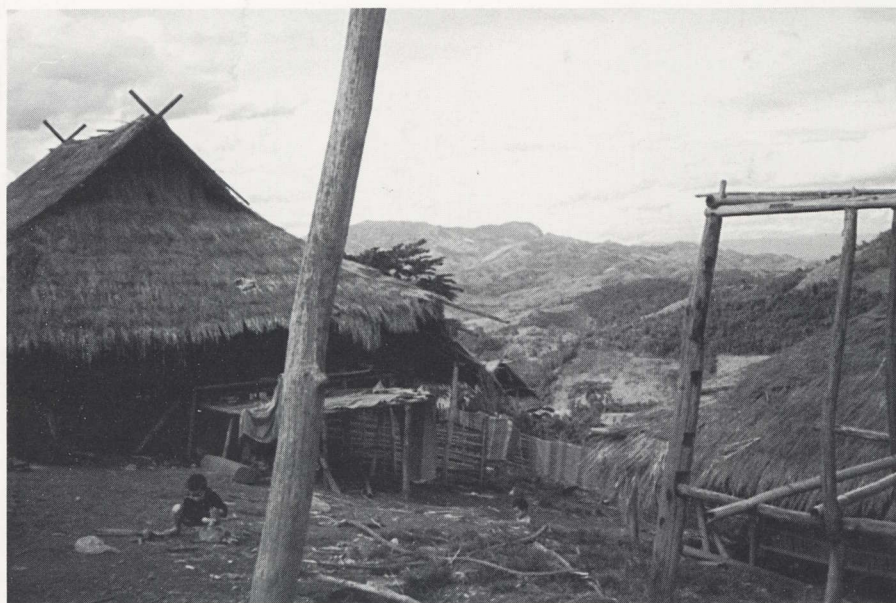
I Gyllene Triangeln åt vi lunch: stekt ris med kyckling och grönsaker. Det billigaste jag någonsin ätit, det kostade 3,50 SEK. Vad man odlar och lever av behöver inte nämnas, vi såg inga odlingar då det inte är säsong i september. I Chiang Rai bodde vi på hotell *Wiang Inn*, som är bra förstaklass.

Söndag 4 sept: Direkt på morgonen gav vi oss av till Mekok River för en två timmars båtfärd i långsvansbåt. Bussresa till Chiang Mai vidtog. Väl framme i Chiang Mai flög vi tillbaka till Bangkok. Transfer till hotell *Narai* för inkvartering. *Narai* är ett mycket bra hotell, speciellt läget vad det gäller shopping.

Måndag 5 sept: En kort rundtur i Bangkok genom bl.a. blomstermarknaden i China Town. Sen iväg till Grand Palace vilket också är ett måste i Bangkok. Tempel och byggnader i överväldigande formationer och utseende. På eftermiddagen var vi på hotellvisning på hotell *Manorha*, bra turistklass med bra läge.

Tisdag 6 sept: Denna kväll var det tid för avsked och avresa med Thai direkt till Stockholm. Resan fick fint Alla höjer Thai till skyarna. Jag tycker att SAS gör ett minst lika bra jobb.

MARIA LUNDBLADH
SJR VASAGATAN



En av många bergsbyar i norra Thailand. Turisterna är inte så många här än.