

**Kundens mening og oplevelse betyder alt for trafikskabet Movia. Passagerernes oplevelse skal løbende kunne indhentes, dokumenteres og evalueres. Analysefirmaet Capacent blev hyret til at indsamle de vigtige data og forvandle dem til brugbare statistikker. Til opsamling af data valgte Capacent den meget robuste terminal CPT-9400 fra CipherLAB.**

Danmarks største trafikskab Movia fragter årligt 213 mio. buspassagerer rundt på Sjælland via 570 buslinjer, 4500 chauffører og ni lokalbanestrækninger. Capacent, fik den store opgave at afdække kundernes mening. Capacent, der blandt andet har ca. 10 års erfaring med meningsmålinger i Danmark, lavede "voxpath" strategien, udformede spørgeskemaer og fandt sammen med Draupnir platformen til at indhente og gemme passagerernes svar. En specialudviklet applikation blev lagt i CPT-9400. "Folkets stemme" kan opsamles og overføres til en fælles database. Målingerne foretages løbende med ca. 30.000 interviews hvert år. Capacent konverterer de opsamlede data til anvendelig viden med det for øje, at optimere passagerernes oplevelse.



### Sådan virker det

1. Spørgsmål downloades i CPT-9400.
2. Startstoppested - Capacent Interviewere scanner stoppestedets unikke stregkode før indstigningen.
3. Busnummer scannes og rute indtastes.
4. VOXPOP... nu finder intervieweren frivillige deltagere til tilfredshedsundersøgelsen og svarene på spørgsmålene registreres direkte på skærmen på CPT-9400.
5. Slutstoppested - Capacent interviewere scanner stoppestedets unikke stregkode efter afstigningen.
6. Terminalernes data uploades til den fælles database. Capacent omsætter data til anvendelig viden som videre-formidles til Movia.

*"CipherLAB terminalerne er rigtig nemme at navigere rundt på og har en uovertruffen brugervenlighed. Vi oplever aldrig nogen problemer. Terminalerne bruger vi ofte 8-10 timer aktivt af gangen, hvor batteri-levetiden er helt i top og indfrier vores krav fuldt ud"* udtaler konsulent Kristian Budolfsen fra Capacent.

### Udbytte

Capacents løsning sikrer kvalitet og ensartethed i det store Movia landskab. Generelle såvel som regionale kvalitetsafvigelser bliver opdaget og derigennem får kundernes stemme virkelig magt.

### CipherLAB CPT-9400

Gennem et tæt samarbejde med Draupnir har CipherLAB altid haft en stærk position på det danske marked, så da de besluttede sig for at udvikle en robust, alsidig og brugervenlig PDA var det nærliggende at kigge mod nord. Valget faldt på det danske designfirma DesignNord. Resultatet blev CPT-9400.

**Terminalerne** kan anvendes overalt, hvor man ønsker at opsamle og have adgang til data mens man er på farten - for yderligere oplysninger se [www.draupnir.dk](http://www.draupnir.dk) eller kontakt Draupnir på 7027 2554.

**CIPHER LAB**



**CipherLAB CPT-9400**  
Verdens første dansk-designede PDA