

**Customer satisfaction &
customer relationship
management
in Vilnius**



Municipal Enterprise “Susisiekimo paslaugos”

2008-04-18

Vilnius – capital city of Lithuania



- 401 sq. km
- Population – 550 000
- Private cars for 1000 inh. – 533
- Transport modes: trolleybuses and buses

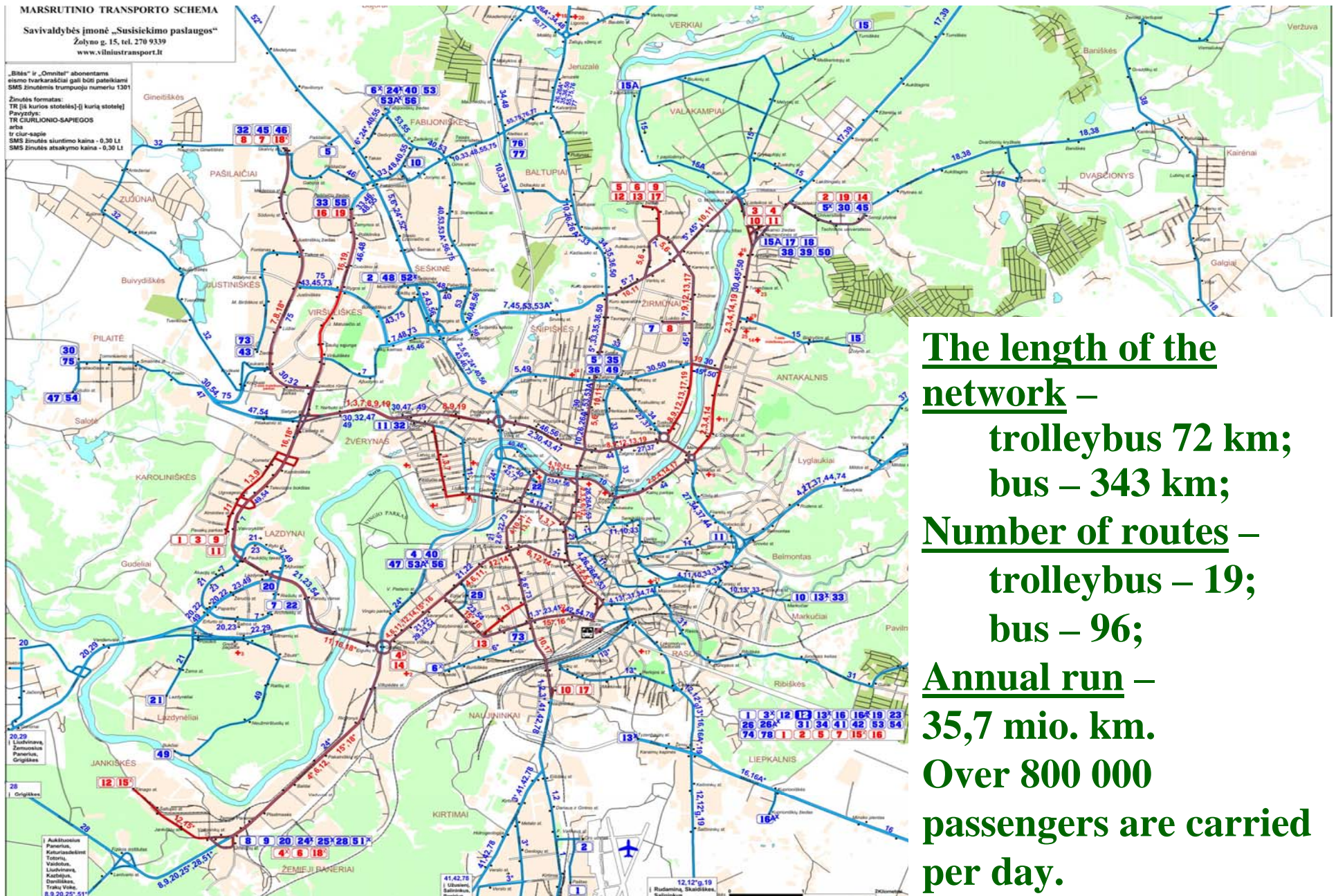
ME “Susisiekimo Paslaugos” (Communication services) Functions

- **Municipal Enterprise “Susisiekimo paslaugos” was founded on August 15, 1998 by the order of Municipal Council**

Obligatory tasks:

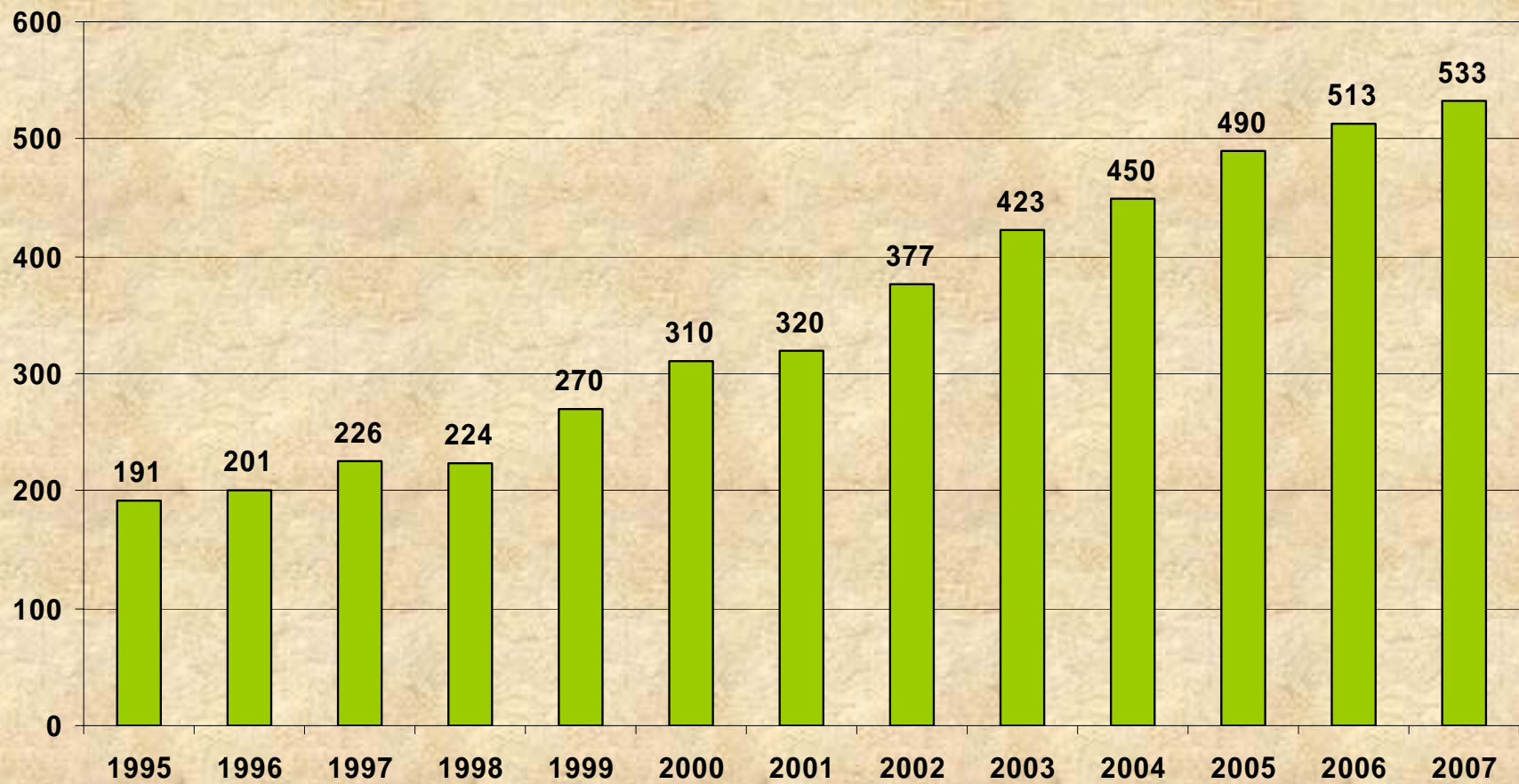
- **Co-ordination of work of all kinds of public transport.**
- **Control of operators (buses, trolleybuses).**
- **Production, distribution and control of tickets .**
- **Passenger control.**
- **Organization of tenders.**
- **Accumulation of ticket revenues, compensations and subsidies; settlement of accounts with operators for accomplished work in established order**
- **Gathering and analyzing of data regarding passenger carriage within the city.**
- **Preparation of legal documents and acts.**
- **Official registration of permissions to carry passengers at regular routes in established order.**

VILNIUS PUBLIC TRANSPORT NETWORK

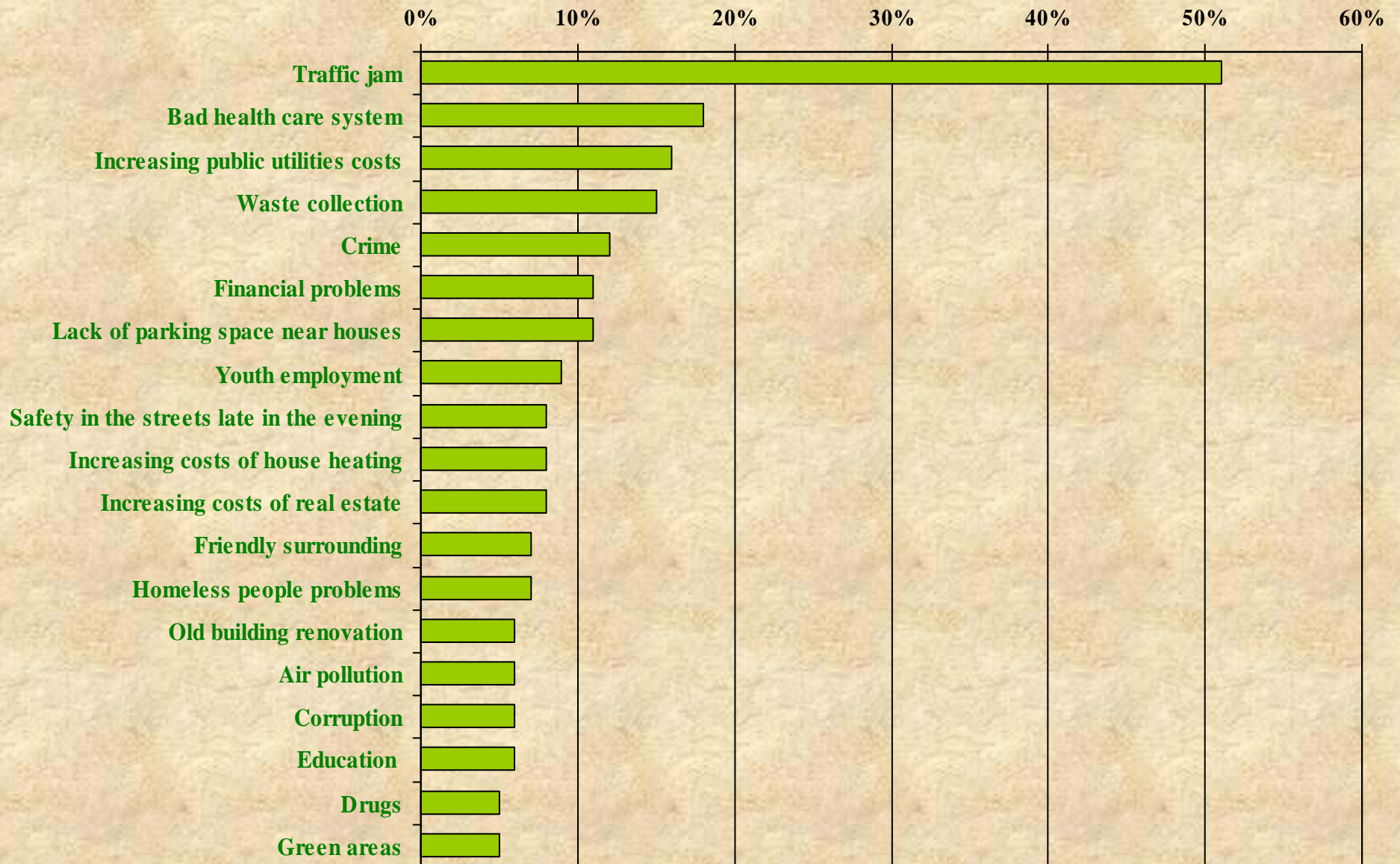


THE RATE OF MOTORIZATION

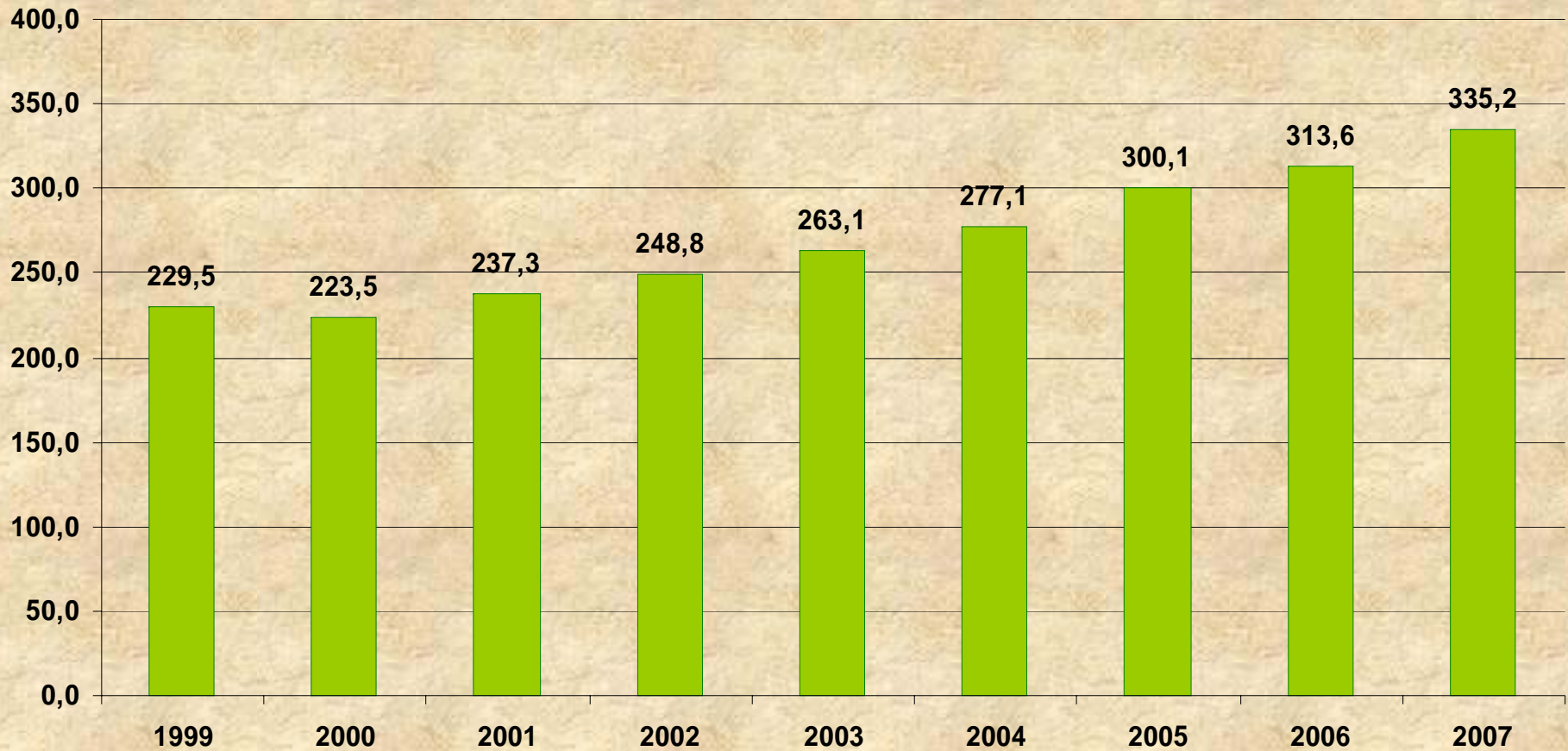
(per 1000 inh.)



What is the main problem for citizens?



Number of passengers, mio.





Bus stops



PT Vehicles



Information System

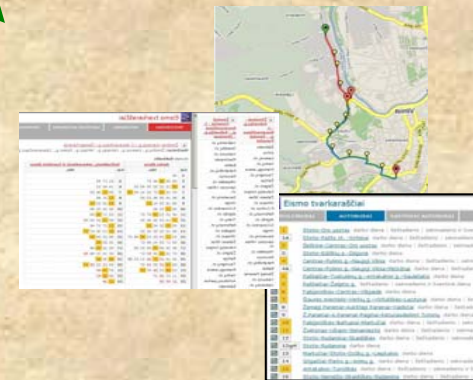
www.vilniustransport.lt



Printed information



Mobile phones



Customer relationship

- **Questioning.**
- **Internet, wap.**
- **Free of charge phone line for information**
- **Marketing activities and materials (flyers, brochures).**
- **Information centre at the central station.**

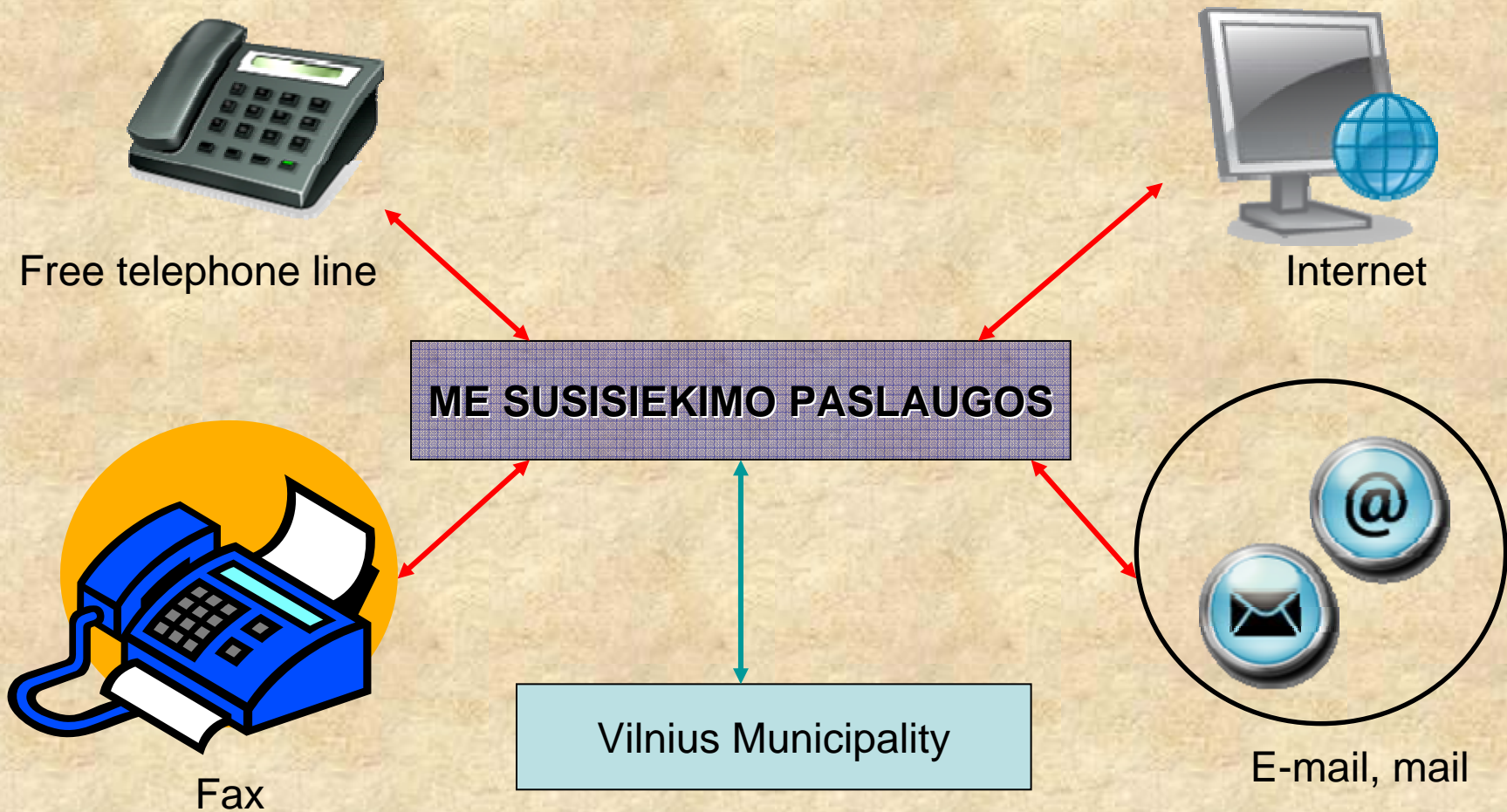
Surveys

- **To establish a distribution of passengers between transport regions of the city, every year we accomplish questioning at the public transport stops and the internet web page www.vilniustransport.lt.**
- **The questionnaire completes of questions about trip, changes, tickets, trip time, comfort of their mobility, is this trip daily.**
- **When we have all the analyzed data, we make conclusions and suggestions for improving quality of public transport, changing network, schedules.**
- **In consideration to passengers opinion, we always try Public transport to do better for our customers.**

Most important things for customers to improve Public transport is:

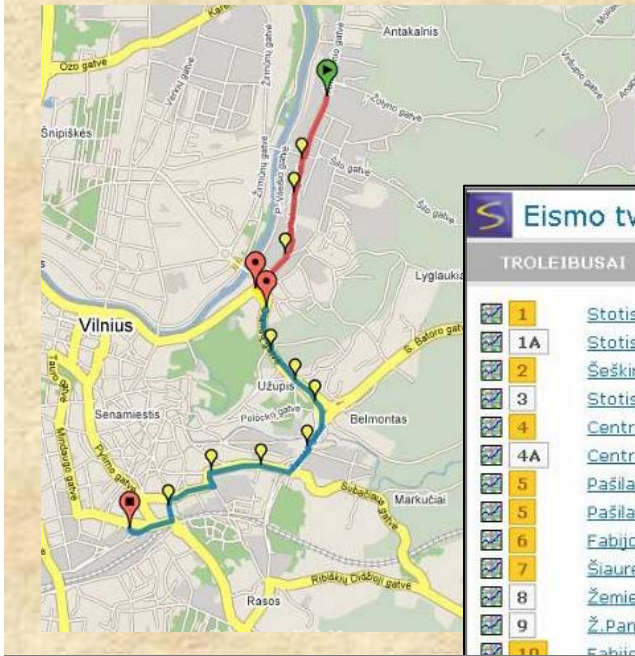
- **Punctuality and reliability**
- **Length of trip time**
- **Comfort**
- **Network**
- **Information**

Customer complaints management



Customer **always** gets feed back the decision to their problem.

www.vilniustransport.lt



Eismo tvarkaraščiai

TROLEIBUSAI | **AUTOBUSAI** | NAKTINIAI AUTOBUSAI

- 1 [Stotis-Oro uostas](#) darbo diena | šeštadienis | sekmadienis ir šven
- 1A [Stotis-Pašto st. -Kirtimai](#) darbo diena | šeštadienis | sekmadienis
- 2 [Šeškinė-Centras-Oro uostas](#) darbo diena | šeštadienis | sekmadi
- 3 [Stotis-Eišiškių p.-Dilgynė](#) darbo diena
- 4 [Centras-Pylimo g.-Naujoji Vilnia](#) darbo diena | šeštadienis | sekm
- 4A [Centras-Pylimo g.-Naujoji Vilnia-Mickūnai](#) darbo diena | šeštadier
- 5 [Pašilaičiai-Tuskulėnų g.-Antakalnis g.-Saulėtekis](#) darbo diena
- 5 [Pašilaičiai-Žalgirio g.](#) šeštadienis | sekmadienis ir šventinė diena
- 6 [Fabijoniškės-Centras-Vilkpėdė](#) darbo diena
- 7 [Šiaurės miestelis-Verkių g.-Viršuliškės-Lazdynai](#) darbo diena | šeš
- 8 [Žemieji Paneriai-Aukštieji Paneriai-Vaidotai](#) darbo diena | šeštadie
- 9 [Ž.Paneriai-A.Paneriai-Pagiriai-Keturiasdešimt Totorių](#) darbo diena
- 10 [Fabijoniškės-Baltupiai-Markučiai](#) darbo diena | šeštadienis | sekm

6 Žirmūnai-Kalvarijų g.	6 Žemieji Paneriai - J. Basanavičiaus g. - Kalvarijų g.
1. Basanavičiaus g. - Žemieji Paneriai	1. Žirmūnai
Valkininkų st.	Valkininkų st.
Šaltinėlis	Ūmedžių st.
Astra	Vaduvos st.
Kareivių st.	Plastmasės
Verkių st.	Baldai
Pramogų arena	Pakalniškių st.
Tauragnų st.	Riovonys
Šatrija	Vilkpėdės st.
Žalgirio st.	Gerosios Vilties
Kalvarijų turgus	st.
Žalasis tiltas	Savanorių st.
Vilniaus st.	Vingis
P.Civikos st.	S.Konarskio st.
Reformatų st.	Algirdo st.
Algirdo st.	Trakų st.
S.Konarskio st.	Reformatų st.
Vingis	Jogailos st.
Savanorių st.	Vilniaus st.
Gerosios Vilties	st.
st.	Žalasis tiltas
Vilkpėdės st.	Kalvarijų turgus
Riovonys	st.
Pakalniškių st.	Žalgirio st.
Baldai	Šatrija
Žemieji Paneriai	Tauragnų st.
Vaduvos st.	Pramogų arena
Valkininkų st.	Verkių st.
	Autobusų parkas
	Šaltinėlis

Eismo tvarkaraščiai

TROLEIBUSAI | **AUTOBUSAI** | NAKTINIAI AUTOBUSAI | TRAMVAJAI

6 [Žirmūnai-Kalvarijų g. - J. Basanavičiaus g. - Žemieji Paneriai](#)

Maršrutas: Žirmūnų g., Kareivių g., Kalvarijų g., Vilniaus g., Pylimo g., J.Basanavičiaus g.

Stotelė Šaltinėlis

darbo diena		šeštadienis, sekmadienis ir šventinė diena	
Val.	Min.	Val.	Min.
4	46		
5	09 26 38 46 57	5	01 27 49
6	06 15 22 30 39 49 55	6	14 40 53
7	03 10 19 27 35 41 49 58	7	09 21 36 50
8	06 16 28 46 53 59	8	11 31 48
9	08 18 29 41 53	9	03 19 33 51
10	06 21 33 46	10	02 16 32 49
11	00 10 23 38 47 57	11	03 17 30 44
12	07 14 24 36 46 56	12	00 15 25 43 59
13	09 23 32 42 52	13	11 27 37 46
14	00 10 22 30 42 55	14	01 13 30 47 57
15	03 11 19 26 33 40 48 57	15	08 23 34 54
16	05 17 29 41 48 57	16	16 29 49
17	06 18 28 36 45 52 58	17	05 16 35 46
18	07 16 26 38 50 57	18	02 14 31 48 56
19	05 15 18 27 36 41 53 59	19	08 30 45
20	08 19 22 30 34 47	20	04 12 22 26 47
21	03 06 23 29 47 55	21	07 34 40
22	11 27 38 57	22	02 22 43
23	21 45 59	23	11 39

- Vilnius urban public transport scheme.
- Exhaustive traffic schedules for each stop and for each route.
- Vilnius urban public transport history in pictures.
- Information about operators and city routes.
- Passenger carriage rules.
- Privileges, ticket prices.
- News.

Traffic schedules in mobile phone

1. WAP

WAP.VILNIUSTRANSPORT.LT

2. SMS



tr stop1-stop2 t hh:mm 2

Type of vehicle, time, day of the week (not necessary)

Stop of arrival

Stop of departure

Phone number 1301

Answer wap.

Answer sms:



Information for Passengers at Bus Stops



- Bus timetables
- Trolley bus timetables
- Network map
- Night buses network map
- Named streets where buses or trolleybuses of indicated route run. Given free phone number for information
- Internet home page address

Žilaitis tiltas		SANTVALDYBĖS ĮMONĖ SUSISIEKIMO PASLAUGOS, Žolyno g. 15, nemokamas tel.: 8-800-22922 www.vilniustransport.lt Pakabta - 3 min.	
5	Zirmūnai-Steis	2	Šeškinė - Centras - Oro uostas
Maršrutas: Žirmūnai g. > Kavirčių g. > Kalvorių g. > Vilkaišo g. > Tiltu g. > Jogailos g. > Pylimo g. > Gaišių g. > Sodų g.		Maršrutas: Šeškinės g. > Užnagėis g. > Kalvorių g. > Vilkaišo g. > A. Goštauto T. Vaišganto g. > V. Kudinskio g. > Švėrigalės g. > Daržinė N. Ūsteno g. > F. Vaitiekūnų g.	
Val. min. Darbo dienomis 4 48 5 02 18 34 49 57 6 05 12 17 21 27 31 35 39 43 48 53 57 7 Intervalas 4 min. 8 00 04 09 14 19 24 29 35 41 47 53 59 10 05 11 17 22 27 32 37 42 47 52 57 11 01 05 10 15 20 24 29 34 39 44 49 54 59 12 04 08 12 17 22 27 31 36 41 46 51 56 13 01 06 11 16 21 27 33 39 45 51 57 14 03 08 13 18 23 28 34 40 46 52 58 15 05 12 18 23 27 31 35 39 43 47 51 55 59 16 04 09 14 19 24 29 34 40 46 50 55 17 00 05 10 15 20 24 29 34 40 46 52 58 18 04 10 15 21 27 32 37 42 47 52 57 19 04 13 22 31 39 47 56 20 04 13 26 35 44 21 07 22 38 54 22 10 26 42 58		Val. min. Darbo dienomis 4 45 5 09 33 53 6 03 14 29 40 52 7 03 16 30 43 55 8 09 21 34 49 9 07 21 39 55 10 12 28 44 58 11 17 33 51 12 06 22 39 55 13 11 28 44 14 00 17 30 48 15 05 18 31 45 59 16 12 27 41 57 17 13 34 52 18 10 28 49 19 13 30 46 20 05 25 46 21 07 26 47 22 12 42	
Val. min. Poilsio dienomis 4 4 5 03 15 27 39 51 6 04 16 30 42 54 7 06 10 14 19 23 27 32 36 41 46 51 56 8 00 04 09 14 18 23 28 33 38 43 48 53 58 9 03 08 14 20 26 32 38 44 49 54 10 00 06 13 20 27 34 41 48 55 11 01 07 13 19 24 29 34 39 44 48 52 56 12 00 05 09 13 18 23 28 33 38 43 48 53 57 13 01 05 09 13 18 23 28 33 38 43 48 53 57 14 01 05 09 14 19 24 29 34 39 44 49 55 58 15 04 09 14 19 25 31 37 44 51 58 16 05 11 18 24 30 36 42 50 58 17 06 13 20 28 37 46 57 18 03 11 19 27 35 43 51 19 01 09 17 25 33 41 49 56 20 05 17 29 43 55 21 09 24 38 53 22 08 23 37 52 23 07		Val. min. Poilsio dienomis 4 4 5 45 6 10 34 59 7 23 48 8 14 39 9 04 29 53 10 09 25 41 58 11 00 16 31 46 12 12 37 13 02 18 34 51 14 07 22 38 54 15 10 27 43 59 16 15 31 48 17 13 38 18 04 30 55 19 20 44 20 09 34 58 21 23 47 22 11 35	
Val. min. Poilsio dienomis 4 4 5 4 6 10 34 54 7 44 54 8 04 14 24 34 44 54 9 04 14 24 34 44 54 10 04 14 24 34 44 54 11 04 14 24 34 12 04 54 13 44 54 14 14 24 44 54 15 04 14 24 34 44 54 16 04 14 24 34 44 54 17 04 14 24 34		Val. min. Poilsio dienomis 4 4 5 4 6 10 34 54 7 44 54 8 04 14 24 34 44 54 9 04 14 24 34 44 54 10 04 14 24 34 44 54 11 04 14 24 34 12 12 37 13 44 54 14 14 24 44 54 15 04 14 24 34 44 54 16 04 14 24 34 44 54 17 04 14 24 34	
Troleibusai Autobusai Mikroautobusai		Troleibusai Autobusai Mikroautobusai	



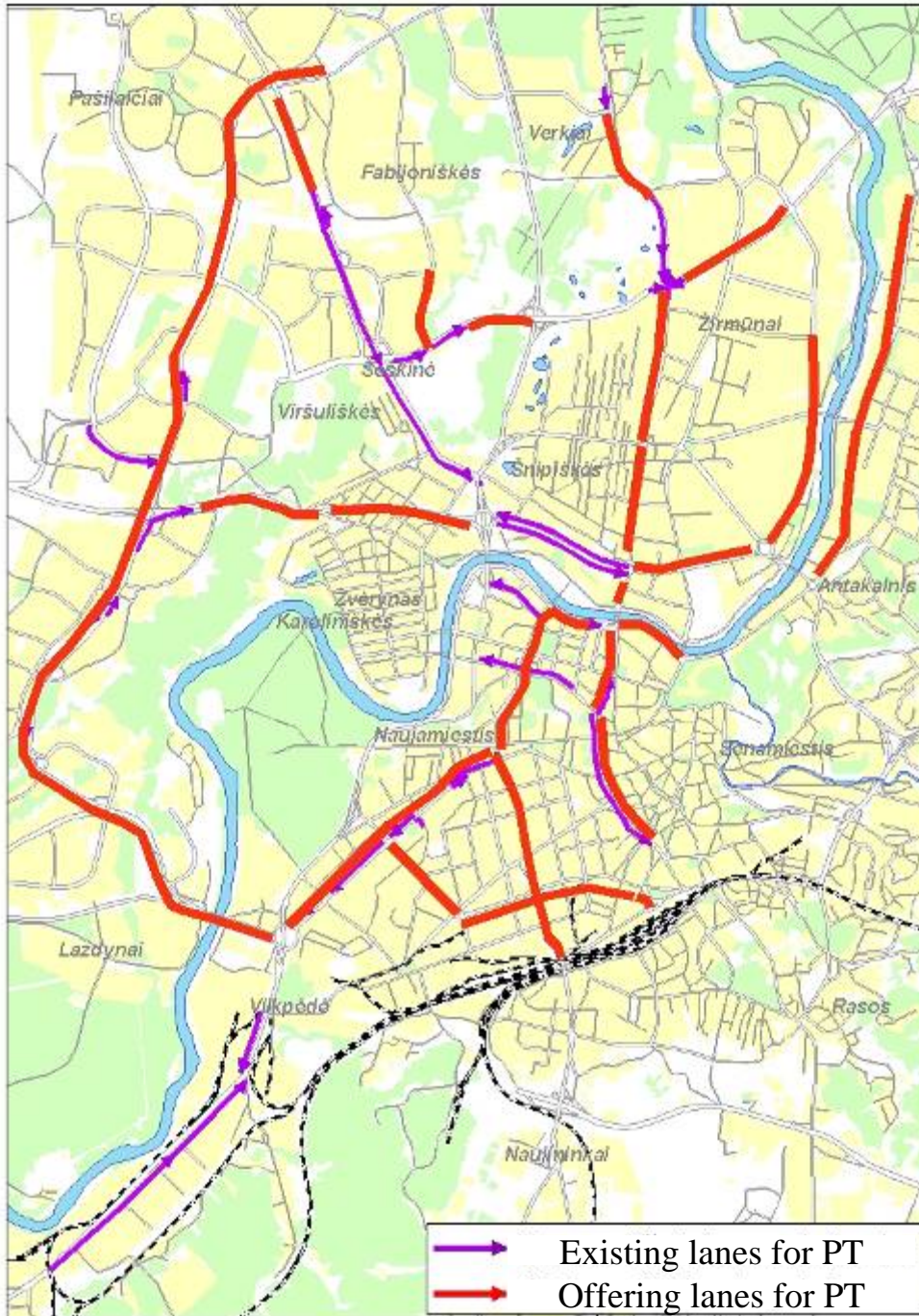


104 new buses



45 new trolleybuses

Special lanes for Public transport



- For the customer, service quality is everything. In the transport sphere like any other, quality has to take account of service's every dimension.
- In our view, quality begins with safety and reliability, continues with service provision corresponding to the expectations of passengers, and is only complete if the service relationship is improved from person to person - between our staff and our customers. These various aspects of quality do not compete with one another, but contribute together to quality as perceived by passengers.
- A quality approach cannot be implemented without knowing the quality expected by the customers.
- We have to view the services through customer's eyes.

Thank You for your attention

Municipal Enterprise “Susisiekimo paslaugos”

Žolyno str. 15, Vilnius

LT-10209, Lithuania

www.vilniustransport.lt

info@vilniustransport.lt