

Inblick

ÅRG 2. NR 3-4 FÖRETAGSTIDNING FÖR ANSTÄLLDA INOM SJ RESEBYRÅ. DEC 1987

**INGEN
ORO FÖR
STRÅLNING**

**NU ÄR DET
RDAX
SOM GÄLLER**

SJR i Skellfteå

FÖLJDE EFTER

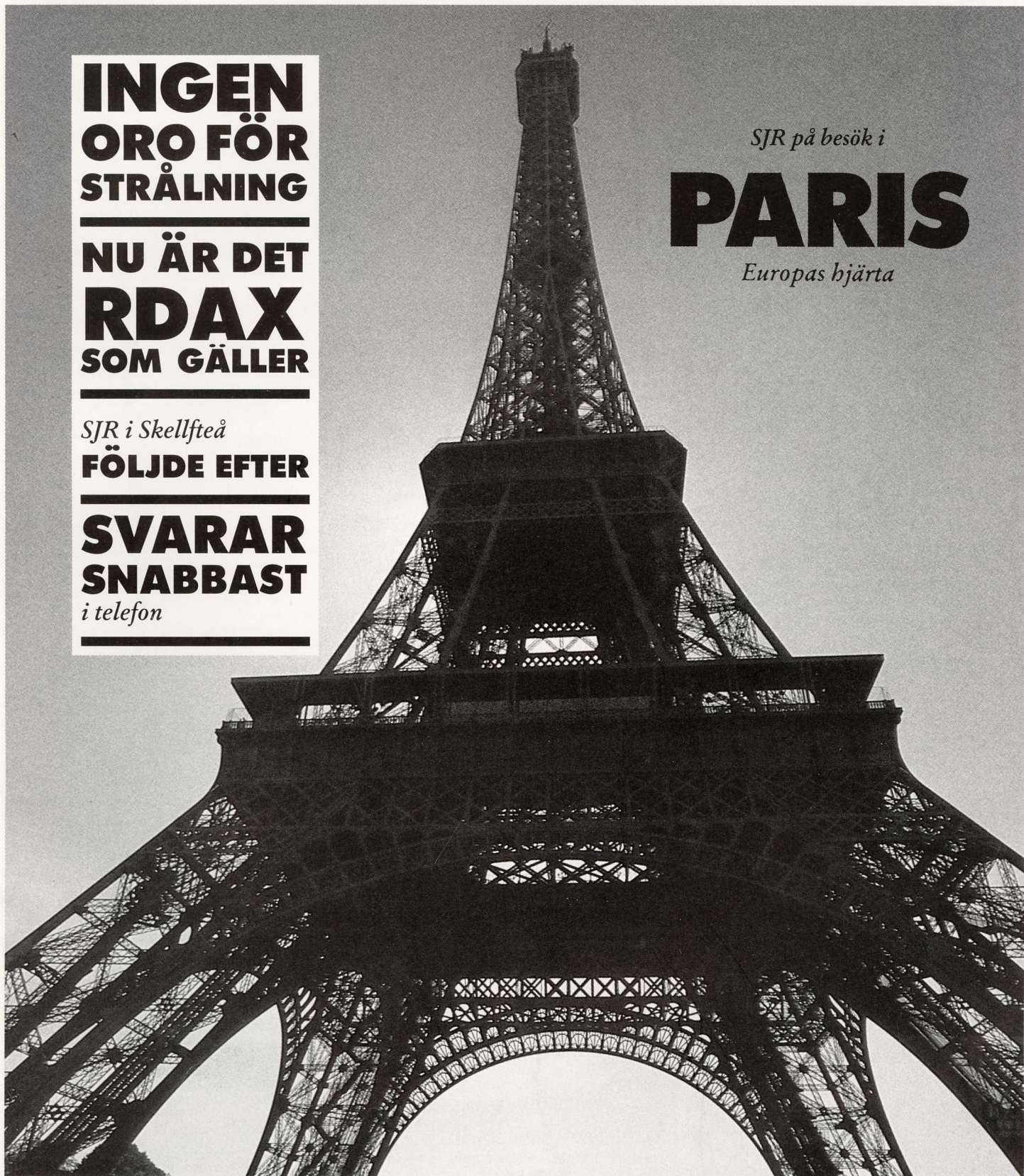
**SVARAR
SNABBAST**

i telefon

SJR på besök i

PARIS

Europas hjärta



SJ Resebyrå

HUVUDKONTORET/HEADOFFICE
Approved Agent for IATA.
Member of UFTAA and SRF (Assn. Swedish Travel Agents)
Authorised Representative for Thomas Cook/Wagon-Lits.
70 offices in Sweden.

Datum - Date

Vår ref - Our ref

Ert Datum - Your date

Ert ref - Your ref

Attending officer tel

I år har vi med gemensamma ansträngningar genomfört en kraftig resultatförbättring. Vi har vänt röda förlustsiffror till en liten, men dock vinst för SJR. Tack för det, alla ni som dragit ert strå till stacken! Det förbättrade ekonomiska resultatet är ett av många tecken på att vi nu börjar finna den väg som vi ska gå i fortsättningen.

För mig personligen har det år som nu snart är slut varit utomordentligt stimulerande. Jag har under mitt dryga halvår här på SJR fått förmånen att få komma in i en mycket spännade verksamhet samt lärt känna massor av engagerade och fina medarbetare. Jag hoppas att 1987 framkallar många trevliga minnen också hos er vid en tillbakablick.

Inför det nya året gäller det naturligtvis att fortsätta ansträngningarna. Vi ska vara kundens bästa alternativ och vi ska bli ännu affärsmässigare. Kunderna ställer större och större krav på oss och vår kompetens. En målmedveten satsning på utbildningssidan blir därför en av de viktigaste frågorna under 1988. SJR har alltid varit kända för att ha kunniga medarbetare. Hög kompetens kommer att förbli ett av våra viktigaste konkurrensmedel.

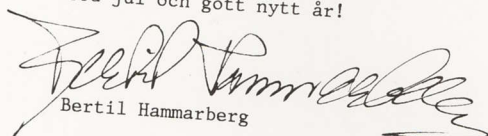
Det år vi nu har framför oss kommer på intet sätt att bli mindre spännade än det som gått. Redan under första kvartalet genomför vi en omorganisation av Stockholmsområdet. Under året kommer vi också att få det nya datasystem som för oss in i 90-talets datavärld. Jag hoppas också att vi får se lyckade prov på några ställen av både ett resultatbonussystem och av en ny, snygg och enhetlig klädsel.

Arbetet med att följa upp och åtgärda det som våra PDS-undersökningar pekat på fortsätter, bland annat genom kvalitetscirklarna. Att kvalitetsarbetet bedrivs med kraft är naturligtvis ett måste.

Nästa år kommer vi även att förstärka den interna informationen. Vår egen tidning Inblick, som hittills kommit ut fyra gånger om året, ska bli varannan-månadstidning.

Jag vill uppriktigt tacka er alla, från Kiruna till Trelleborg, för det ni åstadkommit under 1987. Hoppas att vi alla får en riktigt skön jul- och nyårshelg. Det är vi och våra familjer värda. Inte minst mot bakgrunden av de fina insatserna under det gångna året.

God jul och gott nytt år!


Bertil Hammarberg

Visitors Address
Bryggargatan 12 A

Postadress/Postal Address
Box 214, S-101 22 Stockholm,
Sweden

Telefon/Telephone
Nat. 08-762 20 00
Int. + 468 762 20 00

Telefax
08-20 68 18

Telegram
Statsbanan Stock



Träffen i Sollentuna samlade

KREATIVA RESEBYRÅCHEFER



Diskussioner och åter diskussioner höll alla på resebyråchefsträffen på Star Hotel i Sollentuna aktiva och engagerade.

Resebyråträffen i Sollentuna blev dagar fyllda med kreativitet och entusiasm. Grupparbete, diskussioner och genomgång av SJR kommande affärsinriktning bidrog till många nya, intressanta förslag och åtgärder för att förbättra SJR.

UNDER TRE dagar samlades som bekant alla SJR:s resebyråchefer för att gå igenom problem och möjligheter och arbeta fram konkreta förslag för åtgärder. Konferensens tema, SJR affärsidé och huvudinriktning utlöste en febril aktivitet och engagerade till djupa diskussioner kring de förslag till tänkbara strategier som presenterades av SJR ledning.

Bertil Hammarberg inledde det hela med att tala om SJR som ett framtidsföretag i en spännande och aktiv bransch.

”Det gäller att ta tillvara alla resurser och skapa det bästa möjliga som någonsin går att åstadkomma”, sa Bertil Hammarberg. Och det är väl alla överens om. Inom SJR finns det stora resurser.

Dagarna innehöll en mängd olika grupparbeten, diskussioner och genomgångar, de mesta i anslutning till den översyn av SJR framtida roll på marknaden som gjorts tillsammans med konsultföretaget Mc Kinsey & Co.

Utbildning, utbildning

Utbildningen var ett av de stora ämnena som togs upp på träffen. Den interna utbildningen är idag inriktad på SJR Grundutbildning: introduktion och grundkurser för alla. Projektet om utbildningar inom SJR har dammsugits uppifrån och nerifrån i organisationen och alla har kommit med synpunkter och uppfattningar. När det gäller innehållet i grundutbildningen har några nyheter arbetats fram av en grupp

CRBR och olika medarbetare i olika funktioner och med olika bakgrund. Bland annat föreslås:

- anställningskrav
- anställningsavtal
- utbildning av alla anställda
- utbildning på fasta tider
- kunskapskontroller
- ökat CRBR-ansvar
- handledare ska utses och utbildas

Tidsplanen för utbildningen är inriktad på att ett beslut om en ny grundutbildning ska tas den 1 oktober 1987.

Det här datumet blir alltså inledningen till ett intensivt arbete när lärare och handledare utses, läro- och ämnesplan beslutas, läromedel tillverkas m m.

Det kommer alltså att innebära stora

kraftinsatser och medverkan från SJR runt om i landet. Dessutom kommer man i samtidigt med den nya utbildningen att arbeta fram andra utbildningar, specialistkurser och vidareutbildningar.

Stärker SJR-profilen

Målsättningen för den egna produktionen inom SJR bestämdes också under de intensiva dagarna i Sollentuna. Det är meningen att egen produktion ska utvecklas att följa den huvudinriktning som tidigare bestämts för SJR. I stora drag innebär detta att SJR genom egen produktion av tjänster ska öka sin lönsamhet, stärka SJR-profilen, påverka det stora produktutbudet och öka specialistkompetensen. Projektet ska sättas igång årsskiftet 1987/88.

Utnyttja avtal

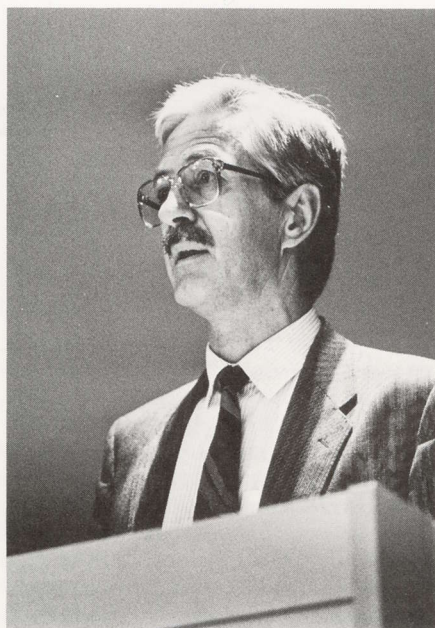
Redan idag har SJR goda avtal med leverantörer och producenter av resor och rese-tjänster. Men, inga avtal är så bra att de inte går att förbättra. Därför bestämdes att en genomgång och utvärdering av existerande avtal ska ske med början under hösten. SJR måste tillförsäkra sig bästa möjliga avtal och utnyttja dessa för ökad lönsamhet.

Internationella hotell

Manualer och Thomas Cook Hotel Directory är distribuerade. Det här är första delen i projektet ”internationella hotell”. Närmast undersöks möjligheter till direktanslutning till Thomas Cooks databokning. Detta förutsätter möjligheter till kommunikationslösningarna inom SJR är valda och att parterna kommit överens om krav och kostnader.

Mer om vad som hände i Sollentuna och vad som beslutades och diskuterades får din resebyråchef berätta om — om han inte redan gjort det.

CARL-ERIK HAGSTRÖM/CECILIA ERIKSSON



Bertil Hammarberg inledde dagarna med att peka på alla de resurser som finns inom SJR och som kommer att skapa framtiden.

BILDSKÄRMAR OCH STRÅLNING

Ingen vetenskaplig grund för oro



Terminalerna på SJR i Uppsala har låga värden för elektrisk fältstyrka, konstaterar Ingvar Andersson och Anna Norberg.

Bildskärmsterminalen är ett av resebyråkontorets allra viktigaste arbetsredskap. Många har ställt och ställer sig säkert fortfarande frågan om den är farlig eller inte. På SJR i Uppsala har man mätt det elektriska fältet som omger terminalerna. De hade alla låga värden.

DET HAR nu skrivits och talats om strålning i flera års tid. Är det farligt eller ej? Dessvärre är det svårt att lämna något definitivt svar på denna fråga. Experterna är nämligen, minst sagt, oense om hur skadlig strålningen från bildskärmen i själva verket är. De flesta är dock idag ense om att skaderisken är liten.

För det första är begreppet bildskärmar inte enhetligt. Det finns en mängd olika typer av skärmar på marknaden. De terminaler som används på våra SJR-kontor är utrustade med så kallade CRT-skärmar (Cathode Ray Tube). De är konstruerade på samma sätt som TV-apparaten i ditt vardagsrum och innehåller ett katodstrålerör. Denna typ av skärmar omges, i större eller mindre utsträckning, av kraftfält. Man delar in dessa fält i två olika typer; elektrostatiskt och elektromagnetiskt fält.

Det är ännu inte klarlagt om eller hur pass skadliga fälten är för oss människor. En sak är dock sedan länge helt klar. Det elektrostatiska fältet kan skada vissa komponenter i datorer. Särskilt halvledarna, chipsen, är mycket känsliga. Men huruvida vi själva far illa eller inte är alltså ännu inte

klarlagt. Vi vet att statisk elektricitet drar till sig damm och det har talats om allergier och hudutslag.

Larm på allvar

På SJ Resebyrå i Uppsala har man tagit larmrapporterna om statisk elektricitet och dess eventuella skador på allvar. Institutet för högspänningsforskning har mätt upp den elektriska fältstyrkan vid alla terminaler på detta kontor.

”Oron är utan tvekan den största hälsorisk och det var viktigt för oss att kunna få klara besked”, säger Ingvar Andersson som är chef för SJR i Uppsala.

Mätningen skedde med en specialutrustning, 30 cm från bildskärmen. Provningsen gjordes inte under laboratoriemässiga förhållanden med kontrollerad fuktighet osv,

utan under en slumpmässigt utvald helg. Uppsalakontorets skärmar hade alla värden (som mäts i Kv/meter) på mellan noll och 12.

"Ingen av de sammanlagt 18 bildskärmarna hade särskilt höga värden", säger Anna Norberg som gjorde mätningarna. "Först över 40—50 Kv/meter betraktas fältet som starkt."

Även om den statiska elektriciteten knappast inte är farlig kan den naturligtvis vara mindre behaglig. Damm dras till bildskärmen och den blir luden. En mycket kraftig statisk urladdning kan göra att hela terminalen slås ut. Det finns metoder för att reducera det elektrostatiska fältet. Man kan montera ett särskilt raster, en strumpa eller ett nät, på bildskärmen. Ett enkelt knep för att få bort detta fält är att dagligen torka av sin skärm med en fuktig trasa, vilket faktiskt motverkar statisk elektricitet.

Luftfuktigheten påverkar i mycket stor utsträckning det elektrostatiska fältet. Ju lägre luftfuktigheten är desto större kan problemen med statisk elektricitet bli. Till lokaler med torr luft kan man köpa en luftfuktare. Men den måste i så fall skötas noga, då den annars gör mer skada än nytta. En fuktare som inte rengörs och hålls efter kan sprida bakterier.

"Det finns ingen lagstadgad gräns för det elektiska fältet", säger Anna Norberg. "Det enda land som har det är Sovjet och där ligger gränsen på 60 Kv/m."

CRT-skärmarna omges även av ett elektromagnetiskt fält. Inte heller denna strålning har bevisats vara skadlig. Till skillnad från det elektrostatiska fältet är den dock djupgående och går, precis som radiovågor, genom kroppen. Man har kunnat konstatera kromosomförändringar i celler som utsatts för magnetfält. Dessa fält har dock varit hundratals gånger starkare än vad en normal bildskärm utstrålar.

En normal bildskärm omges av ett elektromagnetiskt fält som är betydligt lägre än vad som alstras av till exempel en bormaskin eller tändspolen i en bil. Det finns knappast någon anledning till oro, med andra ord.

Frivillig provning

Strålningen hos skärmar mäts av bland andra Statens Strålskyddsinstitut. Provingen är frivillig och resultaten är därför inte offentliga. Vissa tillverkare lämnar ut sina siffror, medan andra inte gör det. För att råda bot på den oro som många trots allt känner har många dataföretag lanserat lågstrålande skärmar. Dessa är särskilt utrustade med spolar som eliminerar de omgivande elektriska fälten.

"Det finns bara ett dussin tillverkare av bildrör i hela världen", berättar Anna Norberg. "Oavsett vilket namn som står på terminalen kan röret vara från samma leverantör och det är rörets kvalitet som avgör styrkan hos det elektrostatiska fältet."

Alla typer av skärmar omges heller inte av elektromagnetisk strålning. De platta så kallade LCD- ("Liquid Crystal Display") och PDP- ("Plasma Display Panel") skärmar är befriade från denna strålning. Dessa skärmar har emellertid ännu inte samma goda återgivning som traditionella CRT-skärmar. De platta skärmarna finns än så länge mest på bärbara datorer, men



Belysning på arbetsplatserna är minst lika viktig ur ögonens "synpunkt".

kommer att bli vanligare också på kontoren.

Under senare år har terminalerna blivit betydligt bättre rent tekniskt. Antalet bildskärmar med positiv polaritet, dvs de som visar svart text på vit botten, ökar i antal. Idag har de flesta gamla Alfaskop-terminalerna ersatts med nya. Allt fler tillverkare förser sina nya terminaler med en fot som gör dem enkelt vridbara i höjd- och sidled.

"Nästa generations terminaler som kommer att ersätta de nuvarande blir lågstrålande", säger Ingvar Andersson.

Forskningen på detta område är vare sig särskilt omfattande eller långt kommen. Det tar tid att ta fram vetenskapligt säkerställt material. Innan dessa rön finns kan man själv påverka sitt terminalarbete. En övergående trötthet i ögonen är inte ovanligt vid intensivt terminalarbete. Specialslipade glasögon kan vara en lösning för vissa och för dem utgår bidrag vid inköpet.

"Ergonomi är ett slitet men ack så viktigt begrepp", slutar Ingvar Andersson. "Se till att du sitter rätt och att ljuset inte faller in direkt på skärmen."

PER ERIKSSON



PRESENS BILD

SJR i Skellefteå har tillsammans med turist- och resebyrån i Arvidsjaur ett bra grepp över norra Sverige.

Militären försvann till Arvidsjaur

SJR FÖLJDE EFTER

När militäravtalet avslutades för SJR runt om i Sverige var det en stor förlust för SJR i Skellefteå. Därför bestämde sig resebyrån för att försöka lösa förlusten och förbättra samarbetet med Arvidsjaur kommun.

ISKALLA VINDAR och mycket snö, det finns det gott om i trakterna kring Skellefteå och Arvidsjaur. Innan fanns det dessutom mängder med militärer som alla beställde biljetter, till sydligare delar av Sverige, via SJR.

När SJR tappade kontot "militär" visade det sig att för SJR i Skellefteå var det en stor förlust. K4 i Arvidsjaur hade inte längre SJR-kontoret som sin beställningsort. I en glesbygd som de här trakterna är det viktigare än någonsin att försöka behålla de kunder och konton som ligger till grund för SJ Resebyrås existens. Att mista hela militärkontot innebar att militärerna istället skulle beställa sina biljetter från turist- & resebyrån i Arvidsjaur. SJR i Skellefteå skulle bli utan ett flertal resor, mest inom Sverige.

Personalen, och främst Ulf Dahlberg, bestämde sig för att mildra förlusten så mycket som möjligt.

I Arvidsjaur fanns en turistbyrå med en liten resebyråtjänst. Resebyrån köpte sina tjänster från Resespecialisterna i Piteå, den



stora konkurrenten till SJR. Kommunen stod för turistbyrå och hade startat rese-tjänsten som ett komplement och en service för befolkningen i Arvidsjaur.

Resespecialisterna kom, genom samarbetet, in även på Arvidsjaurns marknad.

Från början fanns ingen datorisering och ingen biljettering i Arvidsjaur, det hela var en aning antikt.

Turist- & Resebyrån i Arvidsjaur fick mer och mer att göra och kommunen bestämde sig för att förändra bilden. Efter vissa omorganisationer blev turistbyrån "Arvidsjaur Turism" och kommunen delägare till 50 procent. De övriga 50 procenten av delägarskapet delades av företag i kommunen.

I det här skedet inledde SJR förhandlingar med Arvidsjaur kommun och ganska omgående skrevs ett kontrakt mellan de båda parterna. SJR i Skellefteå erbjöd ett

samarbetsavtal som lockade Arvidsjaur.

I kontraktet står bland annat att SJR i Skellefteå står för Smart-utrustning, utbildning av personal. Arvidsjaur Turism står för personal och lokal.

"Från början ville vi försöka dela på provisioner, men det var en knölig lösning. Idag har vi istället Skellefteå som en "fader" till Arvidsjaur. Arvidsjaur Turism betalar konsultarvode och det är en mycket enklare ekvation", förklarar Ulf Dahlberg.

"När vi inlett förhandlingarna såg jag personalen som det lättaste att ordna. I en glesbygd som Arvidsjaur trodde jag inte att det fanns några som helst problem med att anställa personal. Men, det fanns det. Vi har haft en väldig omsättning på personal, men idag har vi fått tre duktiga medarbetare till kontoret i Arvidsjaur. Peter, gjorde sin militärtjänst här uppe, blev fast, och nu försöker arbeta bort sin stockholmska. Marit, en "norsk jänta" som arbetat på NSB (Norges motsvarighet till SJ). Resebyråns chef Göran Jansson, har resebyråvana från SJR i Sollefteå.

"Som ett litet bevis för att det går bra och till och med bättre än förväntat, kan jag nämna att vi budgeterade året till 3,2 Mkr och fick en slutlig budget på 5,1 Mkr. Det låter kanske lite för tre anställda, men med den konstellation vi har Skellefteå — Arvidsjaur går det riktigt bra."

CECILIA ERIKSSON

Problem och möjligheter

— FRAMFÖR ALLT MÖJLIGHETER

TACK FÖR gensvaret på vår interna PDS. Vilket engagemang från alla medarbetare och chefer! Trots att skriften och undersökningen kom nästan mitt i semestern, tog sig många tid att svara på båda. Vilket intresse från så många att medverka till förändringar och förbättringar.

När detta skrivs har PDS-svaren sammanfattats och redovisats på resebyråchefsmötet i Sollentuna och på affärsseminarierna i Söderköping, och med massor av små och stora diskussioner om hur vi skall lösa våra problem och utnyttja alla möjligheter.

Nu gäller det att ta vara på idéer och synpunkter, fatta beslut och åtgärda.

Vår affärsinriktning

På Sollentunamötet och i Söderköping har vi fört ut ett förslag till långsiktig strategi, som jag uppfattar har accepterats av alla som tagit del av den. Vi jobbar i en stentuff bransch, i en mycket snabb utveckling, och ska vi lyckas att, enligt gammal god SJR-tradition vara marknadsledande även i framtiden, måste företagets resurser och åtgärder samordnas på absolut bästa sätt. Vi vet vad vi vill, övergripande — nu gäller det att omsätta strategierna i konkreta handlingsplaner på varje ort och varje kontor.

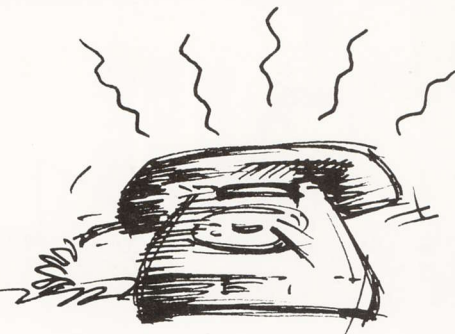
Ansvar och kompetens

Kraven på oss alla har sannolikt aldrig varit så höga som idag. Konkurrensen, kundkraven, datautvecklingen, internationaliseringen av branschen mm, kräver allt mera av oss. Och naturligtvis, inte minst av cheferna.

Jag tror att mera långsiktig planering och rena ledarskapsfrågor måste få ett ökat utrymme hos alla chefer. Vår PDS visar också helt klart att alla förväntningar på chefernas förmåga att stimulera och motivera sin personal inte uppfylls. Chefsansvaret för medarbetarnas utveckling och kompetensnivå finns givetvis kvar oförändrat och kompletterar bilden av ett mycket ansvarsfyllt jobb.

Låt mig avsluta med att konstatera att, alldeles oavsett krav och ansvar, är det ett ovanligt trevligt chefsjobb att vara VD för SJR.

BERTIL HAMMARBERG



”Det viktigaste som kan sägas om personal i ett serviceföretag är förmodligen att personalpolitiken aldrig kan betraktas som en hjälpande eller stödjande funktion. Det är en strategisk nyckelfråga för den högsta företagsledningen.”

*Richard Nermann,
Service Management*

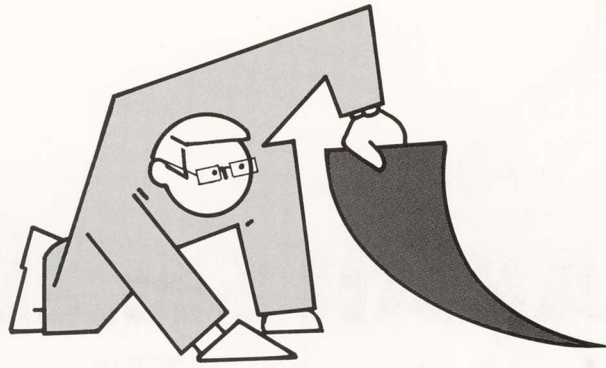


De 10 högst rankade problemen chefer

1. Huvudkontoret betalar inte alltid insända fakturor i tid.
2. Huvudkontorets ekonomiska rapporter för vår byrå kommer sent.
3. SJR:s lönesystem gör det svårt att behålla bra personal.
4. Det har varit för stor omsättning bland huvudkontorets chefer.
5. Det finns inget bonussystem som uppmuntrar ett gott resultat för byrån.
6. SJR har ingen personalpool där man kan få låna erfaren resebyråpersonal vid akuta behov.
7. Jag saknar tid för att lära upp nyanställda.
8. SJR:s lönesystem gör det svårt att behålla specialist-personal.
9. Egna arbetsinsatser påverkar sällan lönen för resebyråchefer.
10. Det anordnas sällan studieresor till resmål som är intressanta för vår verksamhet.

De 10 högst rankade problemen personal

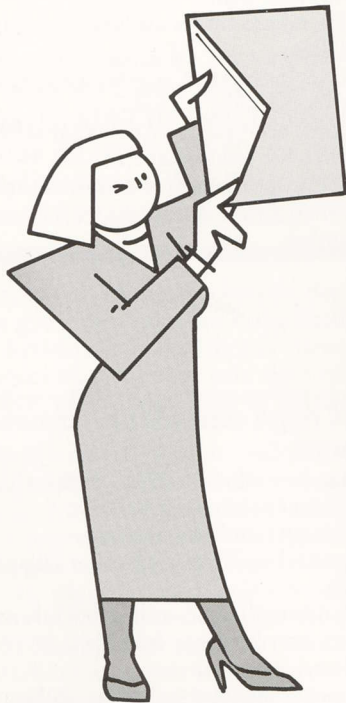
1. Man kan sällan snabbt få erfaren hjälp om det är akut personalbrist.
2. Vi är ofta underbemannade.
3. Egna arbetsinsatser påverkar sällan lönen.
4. Man har sällan tid att läsa den information som kommer från olika leverantörer.
5. Extra arbetsinsatser belönas sällan.
6. Huvudkontorets personal besöker oss för sällan.
7. Det är svårt att hinna med att svara i telefonerna.
8. Väntetiden vid datan är ofta för lång.
9. Jag får sällan tillfälle att åka på studieresor till de resmål jag säljer.
10. Man vet sällan om ett datafel kommer att bli långvarigt.



Rutiner att ta tag i

90 PERSONER LETAR PÅ HELTID

Kvalitetscirkelarna har arbetat på bra under hösten. Under resebyråchefsträffen i Sollentuna bestämdes framtidens genomförande-mallar för hur arbetet ska ske inom varje SJ Resebyrå.



MED TANKE på och med hänsyn till den nya affärsriktning som SJ Resebyrå arbetar fram just nu är det viktigt att kvalitetscirkelarbetet fortsätter. På SJ Resebyråer runt om i Sverige har hösten inneburit en rad olika aktiviteter. Det viktigaste och det som vi mest försökt arbeta med är att vara tillgängliga för våra kunder. Det är helt klart en förutsättning för att vi ska



kunna stå oss i dagens konkurrens på resemarknaden.

Under resebyråchefsträffen i Sollentuna hade vi ett grupparbete för att arbeta fram nya riktlinjer för kvalitetscirkelarbetet som det ska se ut under den närmaste tiden. Det primära har du säkert redan hört om och börjat arbeta med, men Inblick vill ändå påminna. Våra kvalitetscirklar och arbetet där blir mer och mer involverat i vårt rutinarbete på resebyråerna. De viktiga punkterna — att ta fram fakta och inte se till åsikter — ligger som grund även under fortsatt arbete.

• Kvalitetscirkelarbetet måste prioriteras

På mötet enades man om att alla ska sätta igång sitt arbete. Det är gjort på alla byråer, en del har flera kvalitetscirklar, andra arbetar endast med en stor cirkel.

Det finns fortfarande de som är negativa och som inte tycker sig ha tid. De som inte tycker sig ha tid med detta ska tänka på att det rör sig om ca 1% av arbetstiden och det måste vi kunna satsa för att utveckla vår verksamhet.

- Det visar sig, efter en undersökning, att inom hela SJR arbetar i snitt 90 personer varje dag med att leta beställningar, papper och material. Detta letande "kostar" SJR 18 miljoner kronor per år. Skulle vi dessutom lägga till förlorad försäljning så får vi lägga ytterligare ca 300 miljoner till denna summa! Det här är egentligen pengar som vi skulle kunna lägga till vårt resultat utan att behöva arbeta mera — det gäller bara att göra rätt från början, menar Mona Berggren. Varje resebyrå ska ta upp detta på sina möten och göra lokala faktainsamlingar om den tid man lägger ned.

• Inventering av viktiga kunder

Den 1 oktober skickades underlag ut till alla för en kundinventering där man i grupperna dels ska prioritera sina kunder, dels undersöka hur tillgängliga vi är för dem.



MONA BERGGREN

Alfa Laval i Lund:

NI SVARAR SNABBAST I HELA SVERIGE



SJR Alfa Laval i Lund svarar idag, enligt telefonundersökningen, snabbast i hela Sverige.

SJ Resebyrå's telefonundersökning som startade i och med kvalitetscirklarbetet har blivit mer och mer prestigefyllt. Det har visat sig ge goda resultat runt om på SJ Resebyrå — idag svarar personalen snabbare när det ringer.

TELEFONUNDERSÖKNINGEN ÄR avslutad för det här året. Målet för hela undersökningen har varit att alla på SJR ska känna ansvar för att kunder ska få snabb ser-

vice. Inom 3 signaler har varit målet att nå. I början visade det sig att en del byråer inte svarade förrän det gått ungefär 30 sekunder och mer! Det är ganska lätt att kunden blir irriterad och lägger på luren vid sådana tillfällen.

Idag, efter ett antal månader, visar det sig att fem SJR klarat i snitt att svara på mindre än tre signaler.

SJR Götaverken i Göteborg
SJR Örnsköldsvik
SJR Trelleborg
SJR Riksdagen

Alla har hjälpts åt — ingen ska behöva vänta.

Bäst i ligan är SJR Alfa Laval i Lund. Där svarar personalen inom två signaler! Det är verkligen snabbt och bra jobbat. Ett stort grattis till SJR Alfa Laval och till de fyra andra SJR-byråerna. Ni är ett föredöme i branschen. Ingen konkurrent svarar heller så snabbt.



Suzanne Wikhede på Chalmers i Göteborg. Chalmers som kan kallas Sveriges Näringslivs drivbänk.

Chalmers nya **RESEBYRÅ**

SJ Resebyrå nya resetjänst finns i en av de mest forskarintensiva miljöerna i landet: bland groddföretag och forskarprojekt på Chalmers i Göteborg.

SVERIGES NÄRINGSLIVS drivbänk skulle man kunna kalla det. Där sås fröer och de groende plantorna pysslas om som spädbarn. Gödslet består av svensk högteknologisk kunskap och trädgårdsmästarna utgörs av professorer och svenska storföretag.

Det handlar om groddföretagen på Chalmers tekniska högskola. De högteknologiska småföretagen vars frukter förhoppningsvis ska föda tusentals svenskar i framtiden. Enligt vissa beräkningar kommer de groddföretag som odlats fram på Chalmers under de senaste 20 åren att om ett par år sysselsätta fler människor än Chalmers självt. Varje år sås 10-talet nya frön som, när plantorna blivit tillräckligt stora, planteras om utanför Chalmers skyddande växthus.

Där, i detta högteknologiska eldorado, öppnade SJ Resebyrå den 1 juli. Tillsammans med dussinet storföretag samsas man i nybyggda Chalmers Teknikpark. Halva byggnaden är fortfarande under inredning och resten är under sträng bevakning.

Projekten i huset är för det mesta topphemliga och ingenstans släpps man in utan speciella id-kort och sifferkoder. Storföretag som Volvo, SKF och Ericsson finns representerade dels för att ta hand om intressanta forskningsprojekt, dels för att få närhet till den samlade kunskapen i Chalmers korridorer.

Intressant från början.

Till SJ Resebyrå/Chalmers är man välkommen utan id-kort och trots att man bara haft öppet sedan 1 juli har överraskande många hittat dit, enligt Suzanne Wikhede, som är platschef.

”Det finns ett stort intresse för oss på Chalmers”, säger hon. Vid invigningen var 130 resebeställare här.

Chalmers Tekniska Högskola är med sina 2.200 anställda en av Göteborgs största arbetsgivare. Resebyran är i första hand till

för de anställda samt personalen på de groddföretag som finns i Chalmers Teknikpark och på institutionerna.

”Till skillnad från andra inhouse-kontor har vi inte skrivit bindande avtal med Chalmers personal”, säger Suzanne Wikhede. De är inte tvingade att anlita oss när de bokar sina resor. I gengäld kan vi värva kunder utanför Chalmers.

Groddföretagen är ett exempel på externa kunder. Så sakteliga letar sig Suzanne Wikhede och hennes två kolleger ut runt högskolans område på jakt efter andra. Chalmers ligger en bit från centrum och affärsresebyråer saknas därför i grannskapet.

”Anledningen till att en stor arbetsplats som Chalmers inte fått egen resebyrå förrän nu är att det inte funnits några lokaler för oss här tidigare. Chalmers var sedan länge en stor kund till vårt huvudkontor i Göteborg.”

Hans Holmqvist på Stiftelsen Chalmers Teknikpark har ett annat argument för resebyråns etablering. I den splittrerna Teknikparken finns nämligen också en kurs- och konferensanläggning.

”Det är naturligtvis en väldigt bra service för konferensdeltagare att kunna boka om

biljetter o dyl i anslutning till konferensplatsen.”

Fortfarande återstår för Suzanne Wikhede att locka många inom Chalmers till SJ Resebyrå/Chalmers.

Håller i allt

”Bland de 2.200 anställda finns naturligtvis många som har etablerade kontakter med andra researrangörer. Men att ligga vägg i vägg som vi gör nu verkar betydligt mer än gamla avtal med andra resebyråer.”

Ganska förståeligt med tanke på att en tripp ner till centrum och tillbaka för att hämta ut biljetter tar trekvarts timma.

”Jag tror att kunderna känner en helt annan trygghet i och med att vi bara är tre personer. Efter ett tag lär vi ju känna dem och vet att de t ex vill bo på Park om de ska till Stockholm.”

Huvudparten av resebyråns kunder är alltså professorer, lektorer och forskare. Men skillnaden i resmål jämfört med traditionella affärsresenärer är marginell.

”Chalmers har ju stort utbyte med internationella universitet: professorer gästföreläser i Australien i några månader; forskare har projekt tillsammans med kolleger på MIT (Massachusetts Institute of Technology) i USA; osv.

Möjligtvis bor forskarna på något modestare hotell än affärsresenären i gemen.”

Suzanne Wikhede trivs utmärkt med sin nya arbetsplats.

”Här gör vi allt själva: bokar; biljetterar och fakturerar. Det är definitivt mer utvecklande än att bara få hålla på med vissa bitar”, säger hon. Dessutom får vi ju bättre kontakt i och med att vi kommer närmare kunden.

Bättre och bättre service

Resebyran tar också på sig uppgifter utöver de traditionella. Bl a förmedlar och administrerar man en övernattningslägenhet som Chalmers har i Stockholm.

”Vi skulle också kunna tänka oss att ta hand om reseräkningar o dyl, men det är ju naturligtvis en fråga om hur mycket kunden vill betala.”

Tre personer sitter som sagt hittills på SJR/Chalmers: Suzanne Wikhede, Christina Åberg och Mattias Nägele. Till våren utökar man förmodligen med en till.

Flytningen till Chalmers och starten av verksamheten har gått över förväntan tycker Suzanne Wikhede.

”I och för sig hade jag gärna varit med och inrett lokalen, men den är ju fin så det är egentligen inget att klaga på.”

”Det enda tråkiga är att det är svårt att få tiden att räcka till både för att vara ute och sälja oss, att sköta bokningarna och att organisera verksamheten. Men det hör väl till när man startar något från grunden.”

Suzanne Wikhede och hennes kamrater säljer alltså resor till några av Sveriges skarpaste forskarhjärnor. Betyder det att de anstränger sig extra för att finna innovativa reselösningar?

”(Skratt)... Var har du slagit upp de orden. Allvarligt talat så märks det ju att kunderna är på hugget. De är lite mer frågvisa än vanligt, och undrar om man verkligen har hittat det bästa alternativet.”

PER VICKHOFF



I Göteborg, en av de mest forskarintensiva städerna i landet, ligger SJR:s nya resebyrå.



Suzanne Wikhede ha startat SJR/Chalmers i Göteborg. Här raggas hon kunder i högsämningslaboratoriet.

SJR i Växjö samarbetade och STÄLLDE UT PÅ MÄSSA



"Vi hjälper ert företag med alla typer av resor", var budskapet från SJR.

Den största mässta som någonsin arrangerats i Växjö fick deltagande av SJ Resebyrå i samarbete med SAS/LIN, ett samarbete som fick positivt resultat. Tillsammans servade de båda företagen intressenter på löpande band.

ATT STÄLLA ut på mässta är ett stort projekt. Dessutom är det ett projekt man som mässtutställare ska försöka få ut så mycket som möjligt av.

SJR Resebyrå i Växjö fick en förfrågan från Växjö Kommun att ställa ut.

"Jag visste att tog inte vi chansen att ställa ut så skulle erbjudandet gå till första bästa konkurrent. Därför var det egentligen

ingen tvekan från vår sida", förklarar Bertil Petersson på SJR.

Frågan var egentligen hur finansieringen skulle gå till. Det är en stor kostnad och mycket arrangemang kring ett mässtdeltagande.

"Att dela monter, kostnad, ansvar och resultat var lösningen. Sagt och gjort. SJ Resebyrå och SAS/LIN enades. Efter det sattes förarbetet igång. Monter hyrdes från Elmia i Jönköping, växter, kaffemugor, bord och stolar fixade Bertil på SJR.

Mässta pågick under tre hela dagar och SJ Resebyrå fick en otrolig respons.

"Under hela mässtiden var det fullt i vår monter. Vi servade kunder med material om konferens- och specialresor, taxi- och charterflyg och allt annat som hör till resor."

Det som gav mest respons och mest upp-

märksamhet var SJR Direkt, det nya direktbokningssystemet för företagskunder.

"SJR Direkt är det nya hjälpmedlet för våra kunder och det är klart att alla var nyfikna på vad systemet innehåller och kan erbjuda", förklarar Bertil Petersson.

Helt klart kan Inblick summera att det var en lyckad aktivitet för SJR att ställa ut på mässta i Växjö. Och har en aktivitet fått ett bra resultat är det lätt att nya jippon och arrangemang tar fart. Redan i februari kommer SJR i Växjö att anordna ett jippo för sina privatresenärer. Och mer lär det bli under 1988.

"Allt det som vi inte får förfrågningar om en vanlig dag på resebyrå — får vi när vi anordnar något speciellt", säger en övertygande Bertil Petersson.

Vad gör övriga SJR på den här fronten?

CECILIA ERIKSSON



OLOF SJÖDIN

Östersunds badhall förvandlades till mässlalok när SJR bjöd in resenärer och leverantörer.

BADET

blev exotisk miljö för

RESEMÄSSA

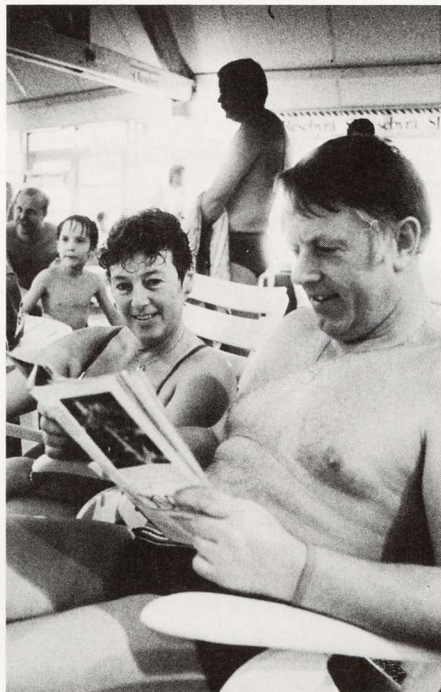
I badhuset i Östersund arrangerade SJR i Östersund en resestässa som gav över 1000 personer information om resor i en badmiljö, om än inte lika spännande som Maldiverna, men ändå.

Ett uppskattat och kul initiativ.

ETT FEMTON-TAL företag, leverantörer till SJR visade upp sina produkter för inbjudna gäster, kunder till SJR. Gästerna badade och studerade resebyråer, bussföretag, biluthyrare, färjebolag, hotellkedjor och andra utställare.

Gästerna var entusiastiska, bättre miljö att läsa resekataloger om badsemester kunde de inte tänka sig. Leverantörerna och reseproducenterna var också nöjda. En trevlig mässa är ett bra marknadsföringsmedel för att nå kunder och presumtiva kunder. SJR i Östersund var också nöjda över den respons som mässan fick. Mässan skapade med all sannolikhet ett gott rykte omkring SJR. Något att ta efter för andra SJ Resebyrå runt om i landet.

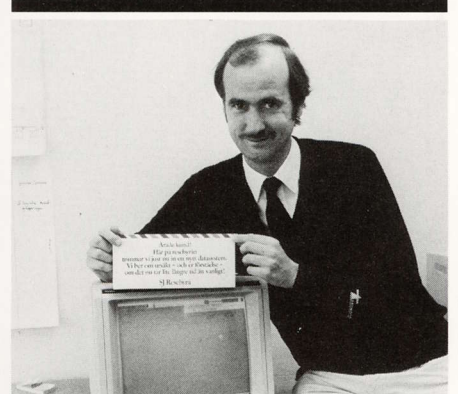
CECILIA ERIKSSON



"Bättre miljö för studier av resekatalog är svårt att tänka sig", säger en av SJR:s gäster.

DET ÄR DAX

Stora aktiviteter pågår: Ny faktureringsfunktion med många möjligheter introduceras, förberedelser för byte till nya, bättre terminaler, arbete med anslutningar, fler boknings-system. Allt som stöd för ett lyckat resultat i SJR affärsinriktning.



Ett test ligger som beslutsunderlag för inköp av ny terminalutrustning.

INBLICK HADE för en tid sedan ett reportage om SJR EK, det nya datasystemet som var på gång. Det visade sig efter lång tids arbete och stora kostnader att SMART inte höll de förväntningar som SJR hade. SJR:s befintliga SMART/Philips-teknik är t ex inte tillräckligt utvecklingsbar så SJR backade och la ner uppbyggnaden.

I dag är det en ny data-funktion för kreditförsäljning som gäller, RDAX. Denna är tillgänglig utan begränsning och varje enskilt kontor kan anpassa manuella rutiner som passar för dem.

"Fördelen med RDAX är att systemet är enkelt och flexibelt, rutinerna kan anpassas efter varje byrås specifika behov", säger Ingvar Fogelberg, ansvarig för det nya systemet.

"Systemet har flexibla sökmöjligheter som gör att du t ex kan slippa leta bland en massa papper, datan tar hand om all information, den information som var och en tycker behövs."

Bokningssystem

Den externa kontakten med leverantörer och deras bokningssystem är viktig. Det blev inte så stor anslutning av leverantörer i SMART som SJR hade väntat.

"Det är viktigt att vi har användarvänliga, utvecklingsbara och ekonomiskt fördelaktiga terminaler och att vi kan nå de datasystem vi behöver från dem", menar Ingvar Fogelberg.

Under 1988 kommer SJR byta ut den terminalutrustning, som finns idag. Just nu kollar SJR olika alternativ och deras fördelar. Ett test genomfördes i Göteborg under oktober. Detta test ligger nu som beslutsunderlag för investering i ny terminalutrustning.

CECILIA ERIKSSON



"SJR Direkt förbättrar både för kunden och resebyrå", menar Annika Johansson på SJR i Linköping. FFV är den enda kunden hos SJR-Linköping som idag använder denna nya teknik för resebeställningar, men fler kommer sannolikt att ansluta sig framöver. FFVs Göran Ström och May Ståhl är nöjda.

SJR Direkt:

SPARAR MAY TRE TIMMAR VARJE VECKA

Resebeställning från egen terminal har framtiden för sig. Ett tjugofemtal av de största SJR-kunderna bokar redan idag sina resor via en egen videotextterminal. På FFV Aerotech i Linköping räknar man med att spara tre timmar i veckan genom att använda denna nya teknik.

SJ RESEBYRÅS videotexttjänst heter SJR Direkt. Resebeställaren ute på kundföretaget kopplar upp sig till detta datasystem via en särskild videotextterminal eller från sin personator. Det är, precis som vid ett vanligt telefonsamtal, möjligt att beställa precis alla typer av biljetter och tjänster. Flygbiljetter bokas direkt in i SMART-systemet. Hotellrum, limousine, hyrbil och så vidare kan också beställas från skärmen men går då först för handläggning till resebyråkontoret.

"Det här är jättebra", säger May Ståhl som är resesamordnare på FFV Aerotech i

SJR DIREKT		870604 5007a	0-
Välkommen till			
SJR Direkt			
Inrikesflyg	1		
Utrikesflyg	2		
Hotell	3		
Beställning av resor	4		
Beställning av hotell	5		
Var finns vi	6		
Brev till SJ Resebyrå	7		
Affärsresetidningen OUTLOOK ..	8		
Denna sida alltid *06		Reslink 0	

Malmslätt. "Nu kan jag lämna besked på en gång till mina resenärer."

Den främsta fördelen för kunden med SJR Direkt är att systemet lämnar många besked direkt. Några sekunder efter det att en önskad reserutt är inknappad får man veta om plats finns eller inte. Reseplanen kan dessutom skrivas ut och lämnas över till resenären. Snabbt går det också. Man kommer alltid fram på en gång och slipper att vänta i telefonluren. Här ligger en av de främsta tidsvinsterna. För resebyråkontoret finns det också fördelar med SJR Direkt.

"Våra telefoner avlastas och det betyder att andra får det lättare att komma fram", säger Annika Johansson på SJR i Linköping.

SJR Direkt är ett bra sätt att systematisera kontakterna mellan kund och resebyrå. Mest tid sparas vid bokning av "enkla" flygresor inom och utom landet. Kunden bokar själv och får sitt kontrollnummer på skärmen. Även om kunden själv kan skriva ut vissa flygbiljetter (SAS/LINs företagsbiljetter) är det vanligast att färdhandlingarna skrivs ut på SJR-kontoret. Där görs också prisberäkningen.

Slipper vänta i luren

När biljetterna är färdiga skickas de med bud ut till FFV, som ligger i Malmslätt någon mil från Linköpings centrum. Det hela låter kanske krångligt, men fungerar bra och går dessutom fort. Ett exempel: här-omdagen knappades en beställning in på kundens terminal klockan 09.40. Den biljetten var färdig och kunde gå iväg med ordinarie bud bara fem minuter senare. Det finns naturligtvis fler fördelar med SJR Direkt, enligt Maria Holmquist som är FFVs kontaktperson på SJR.

"Vi kommunicerar ju så att säga skriftligt via våra terminaler och kan på så sätt undvika eventuella missförstånd", säger Maria.

Det låter kanske som allt detta beröm vore hämtat från en reklambroschyr, men fördelarna med SJR Direkt slutar faktiskt inte vid detta. Systemet är öppet dygnet runt och kunden kan beställa eller boka om när som helst. Även på natten om så skulle önskas. Görs en beställning efter resebyråns stängning så köas den och kommer upp på Marias SMART-terminal på morgonen.

"Det är lättare för mig att planera arbetet med beställningar som kommer in via videotex än de som görs per telefon", menar Maria vidare.

Videotextterminalen hos FFV används i runda tal tio gånger per dag. Att ringa upp datorn i andra änden är lätt. Det är bara att trycka på en knapp för automatisk uppringning. När uppkopplingen är gjord är det bara att knappa in sitt hemliga lösenord och sedan är det fritt fram!

"Många kanske tycker att det låter krångligt att boka själv", säger May. "Men systemet är verkligen lätt att lära sig och fungerade från första början."

"Skulle det behövas assistans så har vi en likadan terminal på vårt kontor även om vi får upp gjorda beställningar i SMART", fyller Annika i.

FFV Aerotech har använt SJR Direkt på



"Skulle du kunna boka in mig på flyget till London i morgon?", frågar Göran Ström, personalchef på FFV Aerotech i Malmslätt. "Vill du ha hotell och transport till flygplatsen också?", undrar May Ståhl.



"Det är lättare att planera arbetet med beställningar som kommer in via SJR Direkt", säger Maria Holmquist. Maria är kundansvarig för FFV Aerotech på SJR-kontoret i Linköping.

prov under två månader och är nu reguljär användare. I den utvärdering som gjordes efter provperioden konstateras att priset för utrustningen som behövs betalar tillbaka sig redan första året. Omkring tre timmar i veckan sparas in genom förenklade beställningsrutiner och kortare väntan i telefonluren.

En lättskött dator

Inför beslutet om huruvida bokningsterminalen skulle bli permanent eller ej mättes vad terminalen användes till under en vanlig månad. Det gjordes sammanlagt 437 bokningar och frågor under denna period. 24 procent av transaktionerna avsåg tågbil-

PER ERIKSSON

jetter, 20 procent var bokningar av inrikesflyg och 9 procent flyg till och från utlandet.

FFV Aerotech, som bland annat arbetar med underhåll av flygplan som Fokker och Saab 340, är ett resande företag. Resebudgeten är på ca två miljoner kronor (tågresorna ej inräknade) och alla besparingar är naturligtvis välkomna. Därför har hotellbokningen i SJR Direkt blivit särskild uppskattad. 16 procent av de 437 transaktionerna under mätmånaden avsåg just bokningar av hotell med vilka SJR har särskilt förmånliga avtal.

"Vi sparar en hel del pengar genom att vi i systemet kan boka hotellrum med SJR-rabatt", säger Göran Ström som är nyutträd personalkonferenschef på företaget.

SJR Direkt innehåller, förutom bokningsdelen, också en hel del information. Man kan få veta var SJR-kontoren finns, beställa Outlook samt sända elektroniska brev till andra användare. I framtiden kommer systemet att kompletteras med än mer matnyttig information. Det här är otvivelaktigt morgondagens teknik för beställ-

Vad gör du när chefen ändrar resan för fjärde gången samma dag?

Erkänn att det känns lite motigt att ringa upp resebyråer ännu en gång. Och gå igenom samma procedur igen; boka om flyg, limousiner, hotell... Numera finns det ett betydligt enklare sätt...

ning av resor. Vad vi ser nu är egentligen bara en början.

Kanske kommer vi alla och envar att i framtiden boka en del av våra resor på detta sätt. Den nya tekniken medför att personalen på resebyråkontoren slipper ägna så mycket tid åt rutinärenden och kan istället ägna sig åt mer komplicerade resor där alla kunskaper verkligen kommer till sin fulla rätt.

"Förr kunde det ta 7-8 minuter att boka en flygresan men nu tar det inte mer än en minut", summerar May. "Och man får besked på en gång."

Snabbt, tidsbesparande och enkelt att använda. Det låter nästan för bra för att vara sant. Finns det inga som helst nackdelar med denna nya teknik?

"Jo, möjligen en", skrattar May Ståhl. "Det blir lite mer anonymt när man inte får höra deras röster."

PER ERIKSSON

Apropå SJR Direkt

VAD ÄR EGENTLIGEN VIDEOTEX?

SJR Direkt är ett videotextsystem. Videotex låter betydligt krångligare än vad det är. Det är en lättanvänd och "användarnära" teknik för datakommunikation.

DATABASER SOM man kan koppla upp sig till och söka information i har funnits i minst två decennier. Världens idag största system, Dialog, startade till exempel redan 1966. Men sökning i databaser har fram till nu främst varit storföretagen förbehållet.

Videotex håller nu på att ändra detta. Videotex kan bäst beskrivas som ett enkelt och standardiserat sätt för en användare att kommunicera med datorer. Tack vare enkelheten öppnar sig möjligheterna till kommunikation med datorer för nya användargrupper.

Själva videotexttekniken uppfanns av engelsmannen Sam Fedida redan för ett tiotal år sedan. Det unika var att krångliga sökbegrepp och datatermer har bytts till menystyrda funktioner. Man får hela tiden hjälp att ta nästa steg i en kedja som leder fram till slutmålet. Det första system som arbetar efter dessa principer var Prestel i Storbritannien.

Engelsmännen var först

Man kan välja mellan olika typer av terminaler till Prestel och andra videotextsystem. Många har en hemdator med TV-apparaten som skärm. Det finns också specialgjorda terminaler som är prisvärda. Dessa är oftast allra enklast att använda, då de automatiskt slår även telefonnumret. All datatrafik mellan videotextterminal och dator sker nämligen på det allmänna telenätet. Numera kan även persondatorer utrustas med videotextanslutning.

Från början trodde Fedida och de andra eldsjälarna att videotext främst skulle komma att användas i hushållen. Det har emellertid visat sig att hushållen varit tröga när det gäller att acceptera detta hjälpmedel. I Sverige och alla andra länder är det främst företagen som använder tekniken. Bara i

Frankrike, där terminalerna delas ut gratis, har videotext blivit vanligt i hemmen.

Videotext är i princip ett smörgåsbord med mängder av olika tjänster. Det är till exempel möjligt att följa börsutvecklingen minut för minut. Aktievision och Ecotel är sådana tjänster. Vidare kan man koppla upp sig till televerket och fråga på telefonnummer istället för att behöva sitta och vänta i luren på nummerupplysningen. Eller varför inte sitta på kontoret (eller hemma) och sköta bankaffärerna?

Och så kan man alltså beställa resor via SJR Direkt. Detta är dock i dagsläget ingen tjänst som riktar sig till privatpersoner. För att bli SJR Direkt-kund måste man ha konto hos SJR. Fast det är ju inte omöjligt att denna service öppnas för andra grupper i framtiden.

Rabattköp via dator

Det land där videotext har utvecklats mest är utan tvivel USA. En av de mest uppskattade tjänsterna där heter Comp-U-Store. Det är ett innovativt grepp som innebär att man kan beställa varor på skärmen. Företaget har 60 000 varor i sortimentet och lämnar ordentliga rabatter; upp till 50 procent.

Läs om produkten på skärmen, knappa in beställningen och ditt kreditkortsnummer och du har paketet hemkört till dörren inom en vecka! Ja, man kan till och med beställa flygbiljetter via Comp-U-Store. Man tittar då först på vilka flighter som finns att välja mellan i Official Airlines Guide på skärmen och skickar sedan iväg sin bokning.

I USA kan man även söka lediga jobb med hjälp av videotext. Det finns idag flera databasföretag som specialiserat sig på "elektronisk arbetsmarknad". Det är bara att ange kvalifikationer, erfarenhet, löneanspråk mm och vänta på att hugade arbetsgivare ska ringa upp.

Användningsområdena för videotext är, som synes, många. Med SJR Direkt ligger SJ Resebyrå i utvecklingens frontlinje här hemma i Sverige. Antalet kunder som använder detta system för bokning av flygbiljetter, hotell mm ökar kontinuerligt.

PER ERIKSSON

NYA I JOBBET

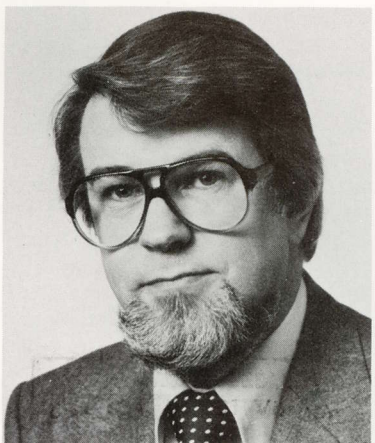
SJR är en stor organisation med en ständig rörlighet. Inblick har som uppgift att följa denna utveckling. Tidningen kan inte följa varje enskild personförändring, men förändringar av nyckelpersoner på nya jobb redovisas här.



Suzanne Wikhede
Platschef, SJR/Chalmers

Jag är 30 år och har jobbat på SJ Resebyrå i fyra år. Sen den 1 juli leder jag SJRs kontor på Chalmers. Tidigare har jag jobbat bl a på SAS och en mindre privat resebyrå.

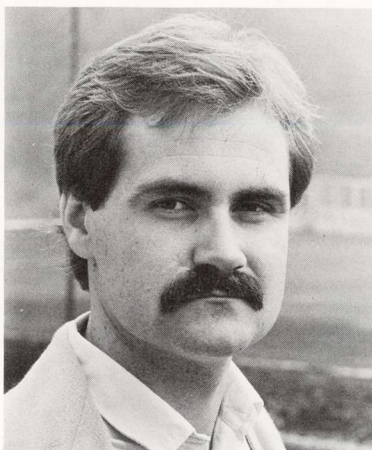
Jag trivs bra på SJ Resebyrå. Det är skönt att ha en så stor resebyråkoncern i ryggen. Tidigare jobbade jag på en liten privat byrå och där var det lätt att känna sig ensam i sitt jobb. Här kan jag t ex ringa marknadsavdelningen och be om att få snygga inbjudningskort till invigningen. Sen fixar de det utan att jag behöver oroas för att det inte blir gjort.



Sven-Eric Ericson
Resebyråchef, Gislaved:

Under 31 år har jag arbetat inom SJ, bara med ett litet avbrott för Reso och nu senast, en egen resebyrå i Värnamo. Det var kul

och mycket lärorikt att jobba som sin egen — men det var jobbigt. Jag har dessutom haft ett litet avbrott när jag tog semester några månader — men jag har alltid känt att jag trivs bäst på SJR. Det är kul att vara tillbaka och jag hoppas att Gislaved kommer att trivas med mig.



Håkan Ekstrand
Platschef, TPC Göteborg

Jag är 30 och har jobbat på SJ Resebyrå i Göteborg i sju år. Jag kom direkt från resebyrålinjen på gymnasiet. Tidigare jobbade jag på fabrik. Idag arbetar jag som platschef för SJR/Kriminalvårdsverkets kontor i Göteborg.

Det är stor skillnad att jobba på en sån här liten arbetsplats mot att sitta på ett stort kontor. Det ger tillfredsställelse att få sköta om allt.



Curt Söderström
Budgetansvarig, HK:

Från början fick jag inte jobba med ekonomi, jag var tvungen att gå den långa vägen via stationer och tåg, men det var det värt. Det var norra delarna av Sverige som först var min arbetsplats. Jag arbetade med personalfördelning i Kiruna.

Efter Norrland bar det iväg till Stockholm och internrevision på SJ. När det sen blev ett jobb ledigt i Kiruna som budgetansvarig packade jag väskorna och åkte upp dit igen. Det blev ingen lång visit eftersom Stockholm och ett nytt jobb på SJR HK hägrade.

Nu är jag alltså tillbaka i Stockholm och arbetar med att sammanställa, analysera och utarbeta prognoser för vår ekonomi. Det är mycket intressant och trevligt. Jag kommer hela tiden i kontakt med människor eftersom arbetet är riktat ut på marknaden.



Monica Ohlsson
Personalavdelningen, HK:

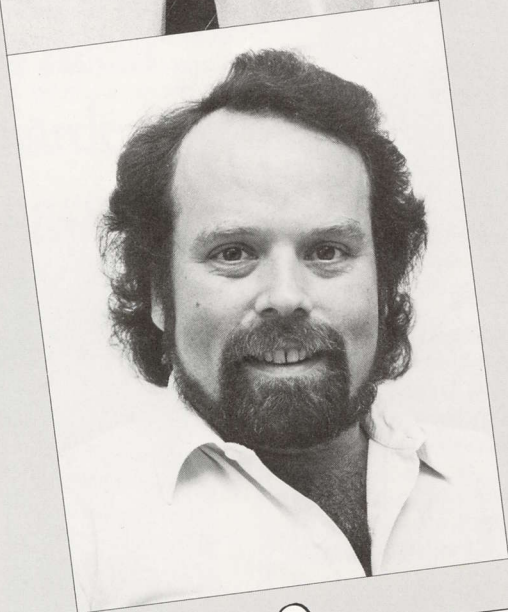
Jag är glad att vara tillbaka. Som en del kanske minns var jag sekreterare till Olle Borg, men har alltså varit borta från SJR under ett år då jag har jobbat på SJ/PM.

Nu framöver kommer jag att bli en populär person, jag kommer nämligen att hålla i fribiljetterna. Det ska bli kul för då får jag hela tiden en nära kontakt med alla ute på resebyråerna. Dessutom kommer jag att vara länken till Palle Lindblom och Ewa Ovik.

Resor det är hela mitt liv. Jag har alltid arbetat inom resebranschen och så kommer det att bli även i fortsättningen.

ANSLAGSTAVLAN

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



"Det vore bra för kroppen om tankarna i toppen kom från roten"

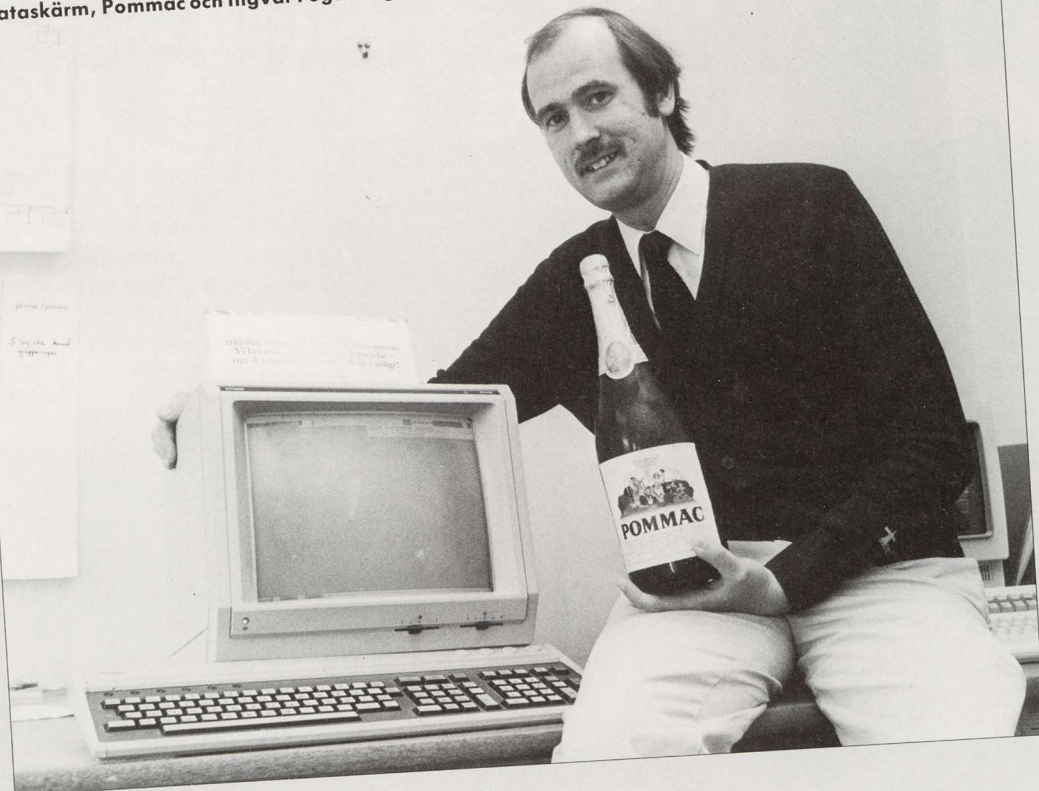
TELEFAXERNA ÖKAR I ANTAL
Idag finns det på SJR runt om i Sverige ett 30-tal byråer som har skaffat sig telefax. Allt fler kunder, speciellt affärsresenärer, ser det som en stor fördel att ha den här servicen även hos sin resebyrå. Om ni på SJR är intresserade så hör av er så snart som möjligt till Åke Owetz, 08-762 44 44. Åke har utförliga fakta och håller dessutom i den gemensamma beställningen som bör göras från SJR för att pressa priset. Om ni har några frågor angående det tekniska, ring direkt till Caj Hjälper han till. Ett enkelt sätt att få snabbare kontakt med kunderna.

TVÅ DUKTIGA MEDARBETARE HAR LÄMNAT SJR

Fredrich Dahlman och Johan Ekengren har båda bestämt sig för att lämna SJ Resebyrå och Bryggargatan för nya spännande utmaningar på nya poster i nya företag.

Johan Ekengren är numera VD för Globe-Executive Traveller AB. Fredrich Dahlman arbetar med marknadsföring på Elektro Helios.

Dataskärm, Pommac och Ingvar Fogelberg hör alla ihop med SJRs nya datasystem.



POMMAC-FLASKAN ÄR FORTFARANDE OÖPPNAD
För över två år sedan kom en Pommac-flaska SJREK-systemet till ägo. Philips och SMART hade en lösning till det nya

datasystemet och det skulle firas. Men, flaskan är fortfarande oöppnad — ödet är inte i våra händer. Snart kommer flaskan att öppnas, lösningen är nära!

HÄR FINNS VI!

I dagarna kommer alla SJR-kontor, våra leverantörer och andra intressenter att få vår nya företagspresentation som på ett mycket enkelt och trevligt sätt presenterar vilka vi är, var vi finns och vad vi kan göra för dem som vill resa.

Ett bra arbetsredskap att ha till hands när presumtiva kunder är på besök.

SJR I NORRLAND

Inom SJR finns det egentligen ingen regionindelning, men i Norrland, från Umeå till Kiruna, har samarbete mellan orterna startats.

De olika SJ Resebyråerna träffas för att utbyta erfarenheter, idéer och lära känna varandra. En gång i kvartalet träffas cheferna och hittills har träffar anordnats i Arvidsjaur, Luleå, Kiruna och Boden. Samarbetet har bland annat lett till att en turné med reseaftnar för allmänheten arrangerats i Västerbotten och Norrbottens. Reseaftnarna har arrangerats tillsammans med Fritidsresor.

Ett annat bevis på gott samarbete är gemensamma personalfester, den senaste arrangerad av Skellefteå och Arvidsjaur. Ett 50-tal SJR-are med respektive träffades och hade trevligt tillsammans. Redan nu planeras ny fets.

SJR har promenerat UNDER PARIS TAKÅSAR



Att promenera runt i Paris ger många nya intryck och vackra upplevelser. Här trappan upp till Sacré Couer, den gamla kyrkan som ligger uppe i "Målarkvarteren".

Paris, den romantiska staden i Frankrike, där vinet flödar, caféerna kantar trottoarerna och boulespelarna iklädda baskrar spelar i parkerna under eftermiddagarna. Dit åkte i slutet av augusti Märten Rudbäck, SJR Borås. Här följer hans berättelse från resan.

AIR FRANCE anordnade resan till Paris som tar cirka två timmar från Landvetter. Charles de Gaulle-flygplatsen i Paris är idag, efter det att landet har inlett visumtvång, en väntans plats för svenskar. Kontrollen är extra noggrann. Vi fick vänta cirka 20 minuter innan vi kom igenom passkontrollen. I annat fall tar det inte längre tid här än på någon annan flygplats. Charles de Gaulle-flygplatsen har hela tiden täta bussturer mellan sina två stora terminaler. Det går också anslutningsbussar till Orly-flygplatsen.

Gruppen bodde på *Hotell Meridien Montparnasse*. Dit hade vi en taxifärd som var en verklig upplevelse. Taxichauffören tittade lite konstigt på mig när jag tog på mig bäl-

tet. Men, om man kommer till Triumfbågen i Paris och har en taxichaufför som bara sträcker ut handen genom bilrutan och vräker sig ut i en fil där alla kör en bra bit över

50 km/h, då kan det vara skönt att sitta fast med bälte. Inte undra på att nästan alla bilar i Paris har bucklor och ser krockade ut.

Gatornas stad

Hotel Meridien Montparnasse har 950 rum, fantastisk utsikt över staden och inga större nackdelar. Gruppen var även och tittade på *Hotel Concorde Lafayette* som med



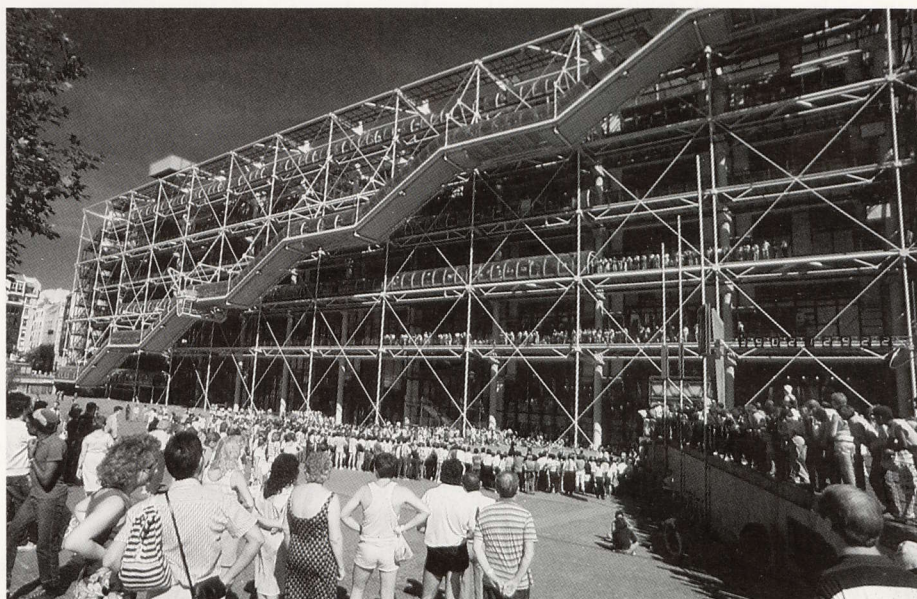
Det gäller att ha is i magen när man ska åka taxi genom rondellerna kring Triumfbågen.

sina 33 våningar skapar en vy utan like över Paris gator och torg.

Air France andra hotell i Paris, *Le Meridien Etoile*, har högre standard än Meridien Montparnasse, 1 027 rum och 24 TV-kanaler. Är man i Paris är det stora nöjet att flanera omkring, sitta på små caféer och titta på alla människor. Det gjorde vi långt in på nätterna under våra dygn i Europas hjärta, Paris.

MÄRTEN RUBBÄCK
SJR BORÅS

Med på resan var också Marie-Louise Trygg från SJ Resebyrå Uddevalla.



Det finns nya skapelser i Paris, inte bara då kläder utan också byggnader. Här är det Centre Pompidou, Paris nya kulturhus, där både ledningar och hissar går utanför huset.