

# Den Elektroniske Portal for Indberetning af fejl (EPI)

## Baggrund og formål

EPI blev etableret i 2008, fordi Banedanmark ønskede en kundevendt elektronisk portal, hvor jernbanevirksomhederne kunne indberette fejl og mangler.

Hensigten med systemet er at samle henvendelserne på ét sted. Det giver Banedanmark et samlet overblik over alle indberettede fejl samtidig med, at øvrige jernbanevirksomhederne har én indgang til Banedanmark for indberetning af fejl. Derudover medvirker systemet til at sikre, at Banedanmark giver en ensartet tilbagemelding til jernbanevirksomhederne.

## Sager til EPI

EPI skal anvendes til indberetninger af fejl og mangler, der ikke har sikkerhedsmæssig karakter.

Der kan kun indberettes én fejl i samme sag. Det er således ikke muligt at indberette både fejl med fx emnet "spor" og emnet "ur" i samme EPI-sag. Og der skal derfor oprettes to sager: En sag med emnet "spor", og en anden sag med emnet "ur". Dette gælder også selvom der er tale om to fejl på samme lokation.

## Eksempler på typiske sager, der hører til i EPI

Forst	Sikring	Spor	Strøm
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ukrudt</li> <li>• Ujævne adgangsveje</li> <li>• Rengøring – udover den alm. rengøring</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Løse ledninger</li> <li>• Manglende mærker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defekte sporskifter</li> <li>• Overgangsriste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defekte elinstallationer</li> <li>• Manglende lys</li> </ul>

## Sager, der ikke hører til i EPI

Fejl og mangler, der haster eller er sikkerheds- og eller driftsmæssigt hastende, skal meldes telefonisk ind til FC-lederen.

EPI anvendes ikke til almindelige kundehenvendelser som fx passagerer, der spørger om årsagen til et forsinket tog, sporarbejde eller lignende.

EPI skal ikke anvendes til oprettelse af ønsker om nyetableringer. Disse tages op på årlige depotgennemgange mellem Banedanmark og jernbanevirksomhederne eller ved at tage kontakt til den Key Account Manager, der er tilknyttet den enkelte jernbanevirksomhed.

## Hvor kan EPI-siden findes?

EPI kan tilgås via [SharePoint](#), ved at sende en e-mail til [epi@bane.dk](mailto:epi@bane.dk). Jernbanevirksomhederne skal have særlig B2B-adgang. Dette kræver, at virksomheden benytter Office 365.

## Sagsgang for EPI-sager

- Jernbanevirksomheden indmelder fejl og mangler via [EPI-siden](#). (Se, hvordan man opretter en opgave/sag i [videovejledningen](#))
- Banedanmarks GFS har **fem hverdage** til at vurdere om sagen udføres.
  - Hvis opgaven løses, skal der angives en dato for udførelse.
  - Hvis opgaven ikke udføres, angives årsag i kommentarfeltet til, hvorfor opgaven ikke udføres.
  - Er en opgave oprettet forkert, skal den flyttes til det rigtige fagområde. Dette sker ved at vælge det rette emne. Sagen flyttes herefter automatisk til nyt fagområde.
- Én gang ugentligt sender Ledelsessekretariatet en påmindelse til fagområderne i Banedanmark for at minde dem om, at der er nye sager på siden.

## Spørgsmål?

Har du spørgsmål til EPI, er du altid velkommen til at kontakte os på [epi@bane.dk](mailto:epi@bane.dk)