



**Notat**

Til:

Transportministeriet

Kopi til:

DNP, ADU, HSN, RBI

Sagsnummer  
ThecaSag-150490  
Movit-2137975

Sagsbehandler MLL  
Direkte 36 13 15 05  
Fax -  
MLL@MOVIATRAFIK.DK

CVR nr: 29 89 65 69  
EAN nr: 5798000016798

17. maj 2011

**Notat om Rejsekortprojektet**

Dette notat har til formål at give en status for udrulning og drift af rejsekortet overvejende set fra Movias side.

Udrulningsstatus

Rejsekortet er udrullet i almindelig drift i busser og tog i Movia Vest samt tog i Movia Syd. Det betyder, at der kan foretages rejser på rejsekort med bus og tog i hele Movia Vest (med tog indtil Høje Taastrup Station) og med tog i Movia Syd. Mellem Movia Vest og Movia Syd kan togrejser foretages med rejsekort, men grænseoverskridende rejser med bus afventer rejsekortets udrulning i Movia Syd, som forventes ultimo oktober 2011.

I august 2011 forventes prøvedrift på udvalgte fjern- og regionaltogstrækninger og buslinjer i Movia Hovedstaden.

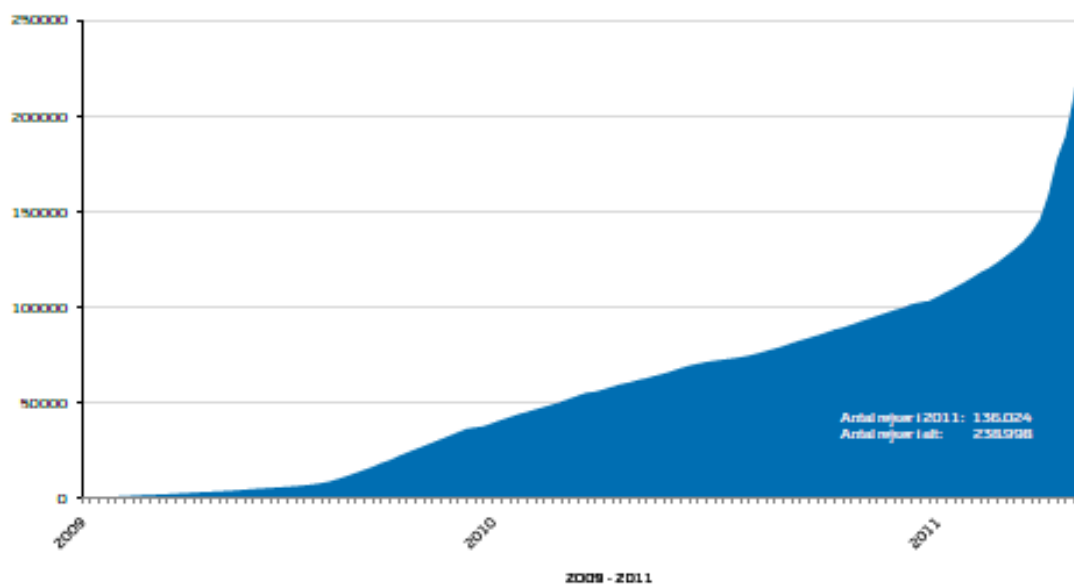
Udrulningen foregår etapevis og efter den plan, som blev aftalt ved tillægsaftale V i december 2010.

Driftsstatus

Nedenfor vises en oversigt over udvalgte nøgletal for rejsekortet i drift ved udgangen af uge 18. Rejsekortet er i fuld drift i Movia Vest i busser og tog samt i tog i Movia Syd. Rejsekortet kan endnu ikke anvendes ved busrejser mellem Movia Vest og Movia Syd

	<b>Uge 18</b>	<b>Akkumuleret</b>
Antal rejser med Rejsekort	Ca. 28.000	Ca. 239.000 (siden projektstart)
Udstedte rejsekort	2.440	19.910 (siden projektstart)
Aktive rejsekort	8.032	3.657 (Gns. pr. uge siden 1. april))
Tank-op beløb	>900.000 kr.	5.361.153 kr.
Kundehenvendelser	2.740	14.630

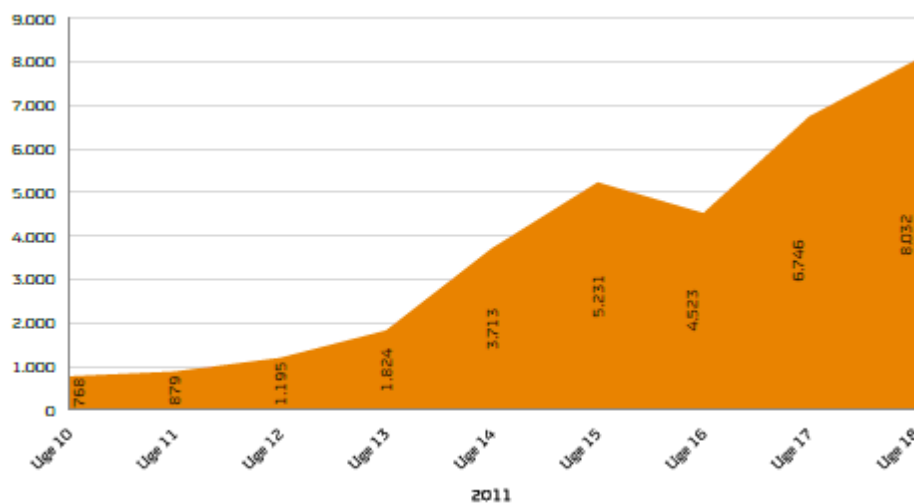
Antallet af rejser med rejsekort stiger eksponentielt uge for uge siden udrulningen i Movia Vest:



Siden udrulningen i Movia Vest er der udstedt 17.500 rejsekort. 37% er udstedt via CWS'en (selvbetjening via internet), mens 45% er udstedt via betjent salgssted eller kundecenter.

Resten er solgte, forhåndsoptankede anonyme kort.

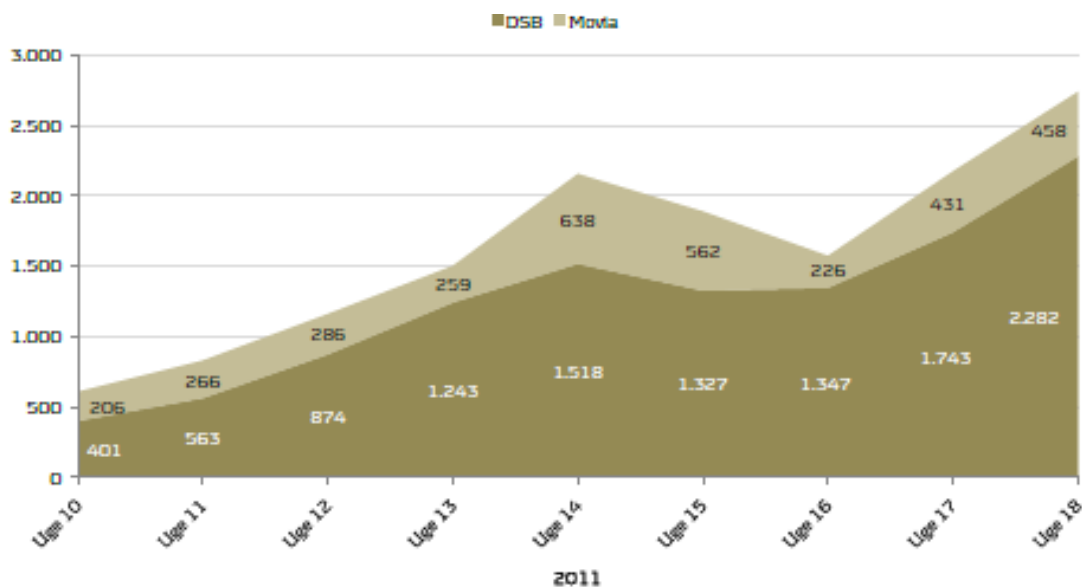
Antallet af aktive rejsekort pr. uge (kort hvormed der i den pågældende uge er udført mindst en rejse) viser også stigende forløb:



Den ugentlige omsætning nærmer sig nu 1 mio. kr. Den administrative håndtering af økonomien fungerer tilfredsstillende og kan indtil videre følge med omsætningsstigningen.

De dominerende salgskanaler er automatiske tank-op aftaler (37%) og DSB's salgssystem RITA (39%). Movias salgssystem Rosalina er ikke i drift endnu.

Antallet af kundehenvendelser stiger næsten parallelt med antallet af aktive kort:



Af de samlede 14.630 kundefølgelser siden udrulningen i Movia Vest vedrører ca. 60% kortbestilling. Movias kundecenter har behandlet 22% eller 3.332 henvendelser. DSB har håndteret resten.

De løbende erfaringer med antallet og arten af kundefølgelser indgår i forberedelsen af dimensioneringen af kundecenteret i forbindelse med udrulningen i Syd og Hovedstaden.

#### Det generelle billede

Det er det generelle indtryk, at den tekniske drift af det kundeorienterede udstyr fungerer tilfredsstillende, og at systemet håndteres fornuftigt af både kunder og personale, herunder chauffører. Tilvæksten af aktive kunder har været som forudsat, og der kommer det ønskede pres på systemet, som er forudsætningen for at drage og nyttiggøre erfaringer, såvel gode som mindre gode. Nedenfor gennemgås mere detaljeret, hvilke gode erfaringer henholdsvis mindre gode erfaringer, der er på nuværende tidspunkt, og hvad de i givet fald har givet anledning til.

Endelig peges også på nogle af de driftsmæssige valg, der har været truffet som følge af det sektorielle udrulningsforløb, og de implikationer de har og har haft.

#### Gode erfaringer

- Det tekniske udstyr virker stabilt.  
Det tekniske udstyr, såvel det stationære på stationer som det mobile udstyr monteret i busser, fungerer stabilt. For busserne er der på forhånd fastsat en målsætning for en øvre grænse for tekniske nedbrud på 1%. Hidtil har fejlprocenten været lavere

end grænsen.

- **Fejlmelding og håndtering af fejl**  
Det er erfaringen, at de fejl, der opstår på busserne, håndteres i henhold til de aftaler, og procedurer, der er indgået. Fejlmelding og fejlhåndtering er et højt prioriteret område, og de første gode erfaringer er glædelige.
- **Chaufførerne er uddannet i at håndtere rejsekortet**  
Alle chauffører har gennemgået en uddannelse i brugen af rejsekortet. Uddannelsen er gennemført i et samarbejde mellem Movia, operatørerne og Rejsekort samt East West. Erfaringerne vil være værdifulde, når den store udrulning i Hovedstadsområdet skal finde sted.
- **Kunderne tilfredse med selvbetjeningsfaciliteten på nettet**  
Der er ikke lavet egentlige undersøgelser, men det er indtrykket, at kunderne generelt er tilfredse med selvbetjeningen på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk). Der opleves de "sædvanlige" tilfælde af glemt password og lignende.
- **Det virtuelle kundecenter**  
DSB og Movia samarbejder om et såkaldt virtuelt kundecenter, hvor kundehenvendelser om rejsekortet behandles. Samarbejdet er startet godt. Henvendelserne håndteres, og der sker en løbende erfaringsudveksling og tilpasning af fælles processer.
- **Kun få klager**  
Der er hidtil kun registreret ganske få egentlige kundeklager blandt kundehenvendelserne. Der er ikke registreret klager over den pris, som kunderne betaler for kortet (50 kr. for personlige og flexkort og 80 kr. for anonyme kort).

#### Mindre gode erfaringer

- **Manglende check ud**  
Det driftsmæssigt væsentlige nøgletal for andelen af rejser, hvor kunden ikke checker ud, viser svagt faldende tendens og er i uge 18 på ca. 4%. Periodens højeste var mere end 5% i uge 16 (påskeugen), men lå i de tidlige stadier af udrulningen i Vest på ca. 2%. Det forventes at nå ned på dette niveau igen.  
Det må anses for forudsigeligt, at den nye rejsemåde med check- ind og check-ud kræver en tilvænningsperiode, men det er vigtigt, at manglende check-ud hurtigt nedbringes til et minimum, idet det vil opleves som et stort irritationsmoment hos den

enkelte kunde, som glemmer check-ud. Ved glemt check-ud bliver den pågældende rejse ikke færdigafregnet i systemet, og kunden får ikke et eventuelt restbeløb godskrevet på rejsekortet. Systemet beholder så at sige hele det initiale træk på rejsekortets saldo (50 kr. for personlige/flexkort og 70 kr. for anonyme kort). Gennemsnitsprisen for en rejse med rejsekort er p.t. ca. 22 kr.

- Den geografisk trinvis udrulning medfører uhensigtsmæssigheder i en overgangsperiode.  
Rejsekort A/S, trafikselskaberne, DSB og Metroselskabet har valgt en trinvis udrulning, som i udrulningsperioden giver visse geografiske begrænsninger for rejsekortets anvendelse. Den strategi er valgt for at sikre kunderne bedst muligt ved at have muligheden for løbende at drage nytte af erfaringer og foretage eventuelle nødvendige justeringer. Det vil i sagens natur indebære enkelte uhensigtsmæssigheder i grænsetilfælde i overgangsperioden, men det har været et aktivt og argumenteret valg.  
Aktuelt er der en tidsmæssig forskydning mellem udrulningen i Movia Vest, hvor kortet er fuldt udrullet, og de øvrige takstområder i Movia, som først kommer til senere. Det indebærer eksempelvis, at rejser på rejsekort mellem Movia Vest og Syd p.t. kun kan foretages med tog og ikke med bus, hvilket kan vække undren eller ligefrem være et irritationsmoment for nogle kunder.
- Praktisk udfordring i de grænseoverskridende busser  
Fordi den nuværende billetteringsteknologi i Movia Syd skal forblive uændret indtil rejsekortet udrulles "over night" ultimo oktober har det givet visse vanskeligheder at installere rejsekortudstyr i de busser, som kører grænseoverskridende ruter mellem Vest og Syd (eksempelvis ruten mellem Slagelse og Næstved). Det betyder, at der med disse ca. 30 busser ikke har kunnet foretages interne rejser i Movia Vest med rejsekort. En midlertidig løsning implementeres i maj/juni.  
I mellemtiden kan interne busrejser i Movia Vest foregå med kontantbillet, eventuelle resterende klippekort, det normale periodekort og med rejsekort ved blot at vise kortet til chaufføren i de busser, hvor rejsekortudstyret endnu ikke er monteret. Da rejsekortudstyret monteres successivt i de pågældende busser i maj-juni, vil realiteten være, at en kunde i en periode vil kunne opleve, at rejsekortet kan bruges normalt ved udrejse, mens hjemrejsen kan være med en bus uden rejsekortudstyr. Kunden skal så blot vise rejsekortet til chaufføren og kører således gratis.
- Salgs- og distributionssystemet.  
Salgs- og distributionssystemet betegner det system af muligheder, kunderne har for

at anskaffe og optanke et rejsekort samt at holde sig á jour med saldo, rabat m.v. Ud over den internetbaserede selvbetjeningsfacilitet, den såkaldte CWS, består systemet af betjente salgssteder i kiosker, på stationer m.v. og af automater, som typisk er opstillet på stationer. DSB og Movia anvender forskelligt elektronisk salgsudstyr på de betjente salgssteder, og p.t. er det kun DSB's RITA-system, der fungerer i Movia Vest. Movias Rosalina-system, som er planlagt installeret hos 12 forhandlere i Movia Vest, er ramt af problemer med systemintegrationen, og er ikke i funktion. Det indebærer et dårligere distributionsnet i Vest end planlagt og dermed besværlige betingelser for nogle kunder for at bruge rejsekortet. Der er ikke tale om et rent East West-problem, men et forhold som løses i et samarbejde mellem East West, Rejsekort A/S, Movia og den svenske systemleverandør Logos. Forholdet har høj prioritet.

- **Forskellige takstprincipper for lokale hhv. takstgrænseoverskridende rejser**  
Takstkompetencen i den kollektive trafik ligger hos trafikselskaberne for de lokale rejser inden for et takstområde, mens DSB har takstkompetencen for de længere rejser, som krydser takstgrænser. Der er valgt forskellige takstprincipper for nogle lokale henholdsvis grænseoverskridende rejser. For de lokale rejser har selskaberne bag rejsekortet i Movia Vest og hovedstaden valgt, at taksterne i en initialperiode afspejler de nuværende takster. Det betyder med andre ord, at de kendte klippekorttakster overføres til rejsekortet. Først når kunderne er fortrolige med rejsekortets teknologi, tager selskaberne de rabatteringsmuligheder og takststrukturer i brug, der ligger i rejsekortet.

Disse rabatteringsprincipper har DSB imidlertid allerede introduceret for de grænseoverskridende rejser, således at rejsekortets grundtanke om rabatter i takt med rejsekortets anvendelse og antallet af rejser foretaget med rejsekort nu er i brug for disse rejser. Det samme gælder for takstprincipperne i NT og Movia Syd. I Movia Syd er der i forvejen en lignende rabatstruktur. Det kan være lidt af en udfordring for kunderne at skelne mellem forskellige takstprincipper.

- **Begrænsede betalingsmuligheder ved selvbetjening**  
Betalingsmulighederne ved selvbetjening på hjemmesiden er begrænset til Dankort og omfatter indtil videre ikke andre kredittkort. Andre korttyper kan typisk anvendes på de betjente salgssteder og testes p.t. på udvalgte rejsekortautomater.
- **Rejsekortet er besværligt for institutioner**  
Institutioner (skoler, børnehaver og lignende) har hidtil typisk haft et lager af klippekort indkøbt over institutionens økonomi. Den mulighed er lukket med klippekortenes udfasning pr. 1. april 2011. Da Dankortet p.t. er eneste betalingsmulighed over inter-

nettet, og da Dankortet er personligt baseret, vil institutionens køb via nettet nødvendigvis indebære udlæg via personlige dankort med efterfølgende refundering over institutionens kasse. Det opleves af nogle som en besværlig procedure.

Et alternativ er det hidtidige institutionskort (papmedium), som fortsat er en mulighed, men som kun bruges i et beskedent omfang. Desuden undersøges muligheden for at tilbyde kunderne en PBS betalingservice, som vil betyde, at institutionerne ikke påkræves dankort.

- **Kundehenvendelser**

Selv om antallet af kundehenvendelser med spørgsmål eller lignende håndteres fornuftigt og således overvejende må placeres under de gode erfaringer, har kundehenvendelser også en egenskab, som gør, at de skal holdes under observation. Det forventes således at blive en udfordring at bemande kundecenteret optimalt, når udrulningen sker i Syd og Hovedstaden, hvor der må forventes betydelig vækst i antallet af henvendelser.

Arten af kundehenvendelser følges nøje og giver et godt input til at justere informationsindsatsen såvel mængdemæssigt som emnemæssigt.

#### Øvrige forhold

- Revisionens forbehold for det nuværende rejsekortsystem i større skala  
Movias og Rejsekortselskabets revisor KPMG har taget forbehold for, hvor stor en mængde kunder og hvor stor en omsætning det nuværende system, som anvendes til udrulning på Sjælland, kan håndtere, uden at sporbarheden af økonomidata bliver problematisk. Forholdet hænger sammen med, at rejsekortsystemet på det nuværende udviklingsniveau fordrer en række manuelle procedurer i forbindelse med håndteringen af økonomidata, og der vurderes at være en øvre grænse for, hvor mange data, der kan håndteres under disse vilkår. KPMG har ikke antydnet, hvor en grænse i givet fald vil befinde sig, og indtil nu har alle økonomidata været behandlet tilfredsstillende uden advarselsslamper tændt hos KPMG.
- Hvad spørger kunderne om?  
Kundehenvendelserne kan for flertallets vedkommende henføres til følgende kategorier:
  - Rejsekorts hjemmeside, herunder selvbetjening
  - Check-in og check-ud
  - Takstgrænser, specielt takstgrænseoverskridende rejser
  - Udfasning af klippekort i Movia Vest



- Bestilling af rejsekort
- Brug af betalingsmiddel, herunder Dankort-begrænsning
- Priser, udstyr og information