



Transportministeriet

Ledelsesresume: Review af Rejsekortprojektet

Version 1.0 – 11. oktober 2010

Ledelsesresumé

Indledning

Dette dokument opsummerer hovedkonklusionerne fra rapporten "Review af Rejsekortet", som Gartner har udarbejdet for Transportministeriet.

Gartner har af Transportministeriet fået i opdrag at vurdere, hvorvidt det er sandsynligt at rejsekortprojektet kan levere et velfungerende, landsdækkende, elektronisk rejsekort inden udgangen af 2012. For at kunne fortage denne vurdering er der blevet taget udgangspunkt i en række tekniske, økonomiske, kontraktuelle, organisatoriske og styringsmæssige udfordringer, idet disse udfordringer har spillet en rolle for en række af de udfordringer, som rejsekortprojektet har været udsat for. Reviewet er gennemført på grundlag af interviews, gennemgang af relevant dokumentation samt de tidligere "reviews" af rejsekortet, som Gartner har været involveret i.

Gartner konkluderer følgende:

- Der kan "udrulles" et velfungerende landsdækkende elektronisk rejsekort frem til 2012
- Den version, VS 4.1.3, der kan rulles ud, vil dog ikke opfylde alle visionerne og kravene til rejsekortet, som de oprindeligt er formuleret og udviklet i takt med udviklingsprojektets gennemførelse
- På sigt kan den version, der kan rulles ud frem mod 2012 (baseret på version 4.1.3), blive migreret til den fulde aftalte løsning (version 5) frem mod 2014
- I den periode, hvor rejsekortet støttes af version 4.1.3 frem mod version 5, vil der ikke blive tale om en markant ringere betjening af kunderne – dog må det såkaldte "månedskort" skulle fortsætte i perioden ligesom adgangen til at etablere allehånde typer af rejsekortpakker vil være begrænsede
- De største begrænsninger ved version 4.1.3 er, at versionen fordrer en række manuelle procedurer af administrativ art – fx ved bortkomne kort, økonomiske afstemninger o.lign. – hvilket også berører kundebetjeningsmæssige forhold.
- De manuelle procedurer, der er knyttet til version 4.1.3, vil medføre en ekstra økonomisk byrde for Rejsekortet og trafikelskaberne frem mod migrering til version 5, men kan begrænses ved ikke at udbyde et serviceniveau, der dårligt understøttes af version 4.1.3
- For at kunne rulle version 4.1.3 ud frem mod 2012 skal følgende betingelser opfyldes:
 - At Rejsekortet A/S indtager en mere fremtrædende rolle for sammen med EW at styre det samlede program, herunder foretager relevante prioriteringer og beslutninger
 - At Rejsekortet A/S' organisation professionaliseres yderligere med tilførsel af de ressourcer og kompetencer, der er nødvendige for aktivt at medvirke til styringen af programmet

- At der skabes en samlet programorganisering, som iagttager bedste praksis i forhold til fremdriftsstyring, leverancekontrol, ændringer af krav mm. i lyset af den forestående opgave
- At EW bidrager med fuld gennemsigtighed i forhold til grundlaget for de delløsninger, der udvikles, herunder potentielle stabilitetsudfordringer
- At EW's leveranceorganisation forbedres
- At EW ikke purer afviser at rulle version 4.1.3 med henvisning til alvorlige tekniske problemer, manglende kompetencer til at afslutte projektet eller lignende
- At der foreligger et tilfredsstillende grundlag for revisionsmæssigt at revidere de gennemførte transaktioner i systemet

Endelig er det en forudsætning for initial udrulning på version 4.1.3, at der indgås en CR eller anden aftale vedrørende de dækkede geografiske områder, bl.a. fordi der i Tillæg IV ikke er grundlag for at anvende version 4.1.3 uden for Movia S og V.

Baggrund

Rejsekort A/S (Rejsekortet) blev dannet i 2003 af Movia, DSB, Metroselskabet, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab med det formål at udbyde og indgå kontrakt om en landsdækkende e-billetløsning til offentlig transport. Udbuddet blev indledt i 2003. I 2005 underskrev Rejsekort A/S og EW konsortiet (Thales + Accenture) en kontrakt for udvikling, levering og drift af en elektronisk billetløsning, som kan være fælles for langt størstedelen af den offentlige transport i Danmark. Ifølge kontrakten skulle rejsekortsystemet være fuldt udrullet i hele landet i 2009.

EW har ikke kunnet overholde tidsfristen i kontrakten for leverancen af en færdigtestet løsning. Som konsekvens heraf har Rejsekort A/S og East-West i perioden 2006-2008 indgået 4 tillægsaftaler, som alle har givet East-West tidsfristforlængelser. Den seneste heraf er Tillægsaftale IV fra juli 2008, hvorved EW betalte forsinkelsesbod og frafaldt enhver tidligere fremsat indsigelse om, at de hidtidige forsinkelser skyldtes Rejsekorts forhold.

EW har skriftligt varslet yderligere forsinkelser (endelig levering af den fulde version 5 vil efter EW's breve finde sted 1. oktober 2013). EW har generelt anført, at Rejsekort bærer det primære ansvar for de yderligere forsinkelser. EW har ikke konkretiseret indsigelserne, hvorfor de ikke har kunnet efterprøves. Indsigelserne er endvidere irrelevante for de opgaver under projektet, der efter kontrakten ligger alene hos leverandøren (f.eks. udvikling af "back office" delen).

Den løsning, der p.t. etableres af EW, er i vid udstrækning en brugerdefineret løsning, hvor "front enden", det vil sige den kundevedtente infrastruktur (validatorer på stationer og i busser), ser ud til at fungere tilfredsstillende, mens "back office"-delen, det vil sige den del af systemet, der understøtter kunde- og økonomitransaktioner, ikke fungerer hensigtsmæssigt.

Der afvikles i dag rejser med elektronisk rejsekort for et meget begrænset antal kunder med henblik på test og læring. Rejsekortet fungerer i og for sig. Blot er den nuværende løsning ikke skalérbar nok i forhold til et stort antal kunder, ligesom der udestår opfyldelsen af en lang række funktionelle krav. Der arbejdes p.t. på færdiggørelsen af en version 4.1.3 af systemet, som kan skaleres op til ca. 500.000 kunder, og som samtidig indeholder flere af de funktionelle elementer, der oprindeligt blev aftalt med konsortiet EW. Samtidig arbejdes der på den endelige løsning – versionerne 5.1 og 5.2, som principielt vil indeholde den funktionalitet og den driftsmæssige stabilitet, som blev aftalt leveret i 2005. Grundet problemer med "back office"-delen af systemet har EW arbejdet med forskellige planer for at udbedre "skaderne". En af planerne var meget vidtgående og inkluderede, at hele systemet fik en ny arkitektur¹. At en sådan plan var på tegnebrættet, men dog ikke fulgt, vidner om ganske alvorlige stabilitetsproblemer med løsningen. EW har dog stadig planer om at ændre en række grundlæggende elementer i systemet fra version 4.1.3 til version 5. Disse ændringer drejer sig primært om at optimere håndteringen af kunde- og økonomitransaktioner i systemets "back office"-del. EW har overfor Gartner oplyst, at det samlede projekt kan resultere i et samlet tab for konsortiet på et tre cifret millionbeløb (Euro), hvilket understreger konsekvenserne af forsinkelserne og behovet for at "omskrive" dele af systemet.

Der pågår p.t. centrale forhandlinger mellem Rejsekortet og EW om hvilken systemstrategi, der skal følges. På den ene side er der hensynet til at skabe resultater på kundesiden, hvilket taler for hurtig udrulning af version 4.1.3. På den anden side taler hensynet til, at den visionerede løsning leveres, og at den fungerer optimalt. Forhandlingerne om vejen frem for projektet er blandt andet kompliceret pga. en af EW ønsket ændring af EW's kontraktmæssige position i forhold til den oprindelige aftale alt efter udfaldet af forhandlingerne.

Udfordringer

Teknik

De tekniske elementer handler primært om version 4.1.3, som de er præsenteret for Gartner og diskuteret med nøglepersoner i EW og Rejsekortet. EW arbejder på en række forbedringer i lyset af de tekniske udfordringer til version 5, men da versionen ikke er i test eller åben for inspektion, er fokus rettet mod version 4.1.3.

Der knytter sig en række tekniske udfordringer til primært "back office" delen af systemet, det vil sige den centrale del af systemet, der håndterer kunde- og økonomitransaktioner. Kvaliteten af løsningen, herunder dens tekniske design, er ikke optimalt i lyset af de mange transaktioner, der skal håndteres. Herudover er der en række omstændelige procedurer for matchning af rejser, betalinger o.lign. "Front enden" af system, det vil sige den infrastruktur der betjener kunderne og samler rejsedata op, ser ud til at fungere efter hensigten. Der er primært behov for at optimere "back office" delen af systemet, før det er robust nok til anvendelse på landsplan.

¹ I byplanmæssig terminologi ville man tale om at ændre huset fra at være et højhus til et rækkehus.

Det er Gartner's vurdering, at der skabt et rimeligt grundlag for udrulning af et landsdækkende rejsekort, men at en række elementer i systemets administrative moduler skal optimeres og ændres før løsningen kan skaleres og driftes tilfredsstillende.

Økonomi

Forsinkelsen af rejsekortet betyder, at Rejsekortet er kommet i en likviditetsmæssig klemme grundet udeblivelsen af indtægter pga. den forsinkede udrulning af systemet. Der tænkes primært her på finansiering af en fortsættelse af projektet, men i et bredere perspektiv kan der også peges på udeblivelsen af yderligere indtægter til trafikselskaberne givet større kundetilgang pga. kundens oplevelse af en bedre og lettere betjening i forhold til de rejsehjemmeltyper, der eksisterer i dag.

Kontrakten

Det samlede oprindelige aftalekompleks er relativt omfattende. Antallet af funktionelle krav i kontrakten er ca 2200 K krav, som efterfølgende er nedbrudt i op til ca. 17.000 tekniske krav fra EW's side (som RK ikke har indsigt i) gør at vi her har med et komplekst systemudviklingsprojekt at gøre. En umiddelbar fare er, at det er vanskeligt at styre projektet i mål pga. ændringer i krav og behov. Givet grundlaget mellem Rejsekortet og EW, samt EW's erkendelse af manglende leverance i lyset af den oprindelige aftale, må det konkluderes, at Rejsekortet har et solidt aftalegrundlag at støtte sig til. Hvorvidt dette leder til en ny aftale afhænger dog i høj grad af EW's appetit på fortsat at anvende det oprindelige aftalegrundlag. For Rejsekortet er det mest hensigtsmæssigt, at der holdes fast i det oprindelige aftalegrundlag, men at der gives køb på en række funktionelle krav med henblik på at lette EW's arbejde med at komme i mål med løsningen.

En betydelig problemstilling har været den manglende fælles forståelse af mange af systemkravene. Dette er ikke et ukendt fænomen i nyetablerede udviklingsprojekter, men bør være på plads efter relativ kort tid. Blandt årsagerne kan peges på den oprindelige konstruktion, hvor Rejsekortet primært har været tiltænkt rollen, som "kontraktholder" og –controller mere end aktivt styrende i projektet.

Gartner anbefaler, at der holdes fast i det oprindelige aftalegrundlag, men at eventuelle funktionelle krav, som ikke er bydende nødvendige for et velfungerende rejsekort fjernes (sådan som det er overvejet siden starten af 2010) og at styringsformen ændres, det vil sige af Rejsekortet fremover spiller en mere aktiv rolle i de beslutninger, der træffes i projektet. Dette blandt andet for at imødekomme den forvirring og uenighed, der løbende er omkring hvordan eksakte funktionelle krav skal forstås og udmøntes.

Styring og organisering

De samlede rammebetingelser for styringen af rejsekortprojektet er komplicerede. Kæden af en række ejere, som etablerer et selskab, som entrerer med et konsortium, der består af en række selskaber (med en skjult overenskomst) gør det vanskeligt at foretage en entydig styring af det samlede program. Hertil kommer at Rejsekortet's oprindelige opgave i højere grad var at håndtere selve kontrakten mere end direkte at styre projektet. Fokus har siden ændret sig, men

fremadrettet er der behov for at Rejsekortet træder endnu mere i karakter styringsmæssigt overfor EW og selve projektet.

Da der er tale om en organisatorisk "rammebetingelse" for rejsekortets etablering og drift vil det være vanskeligt at ændre rammerne. Til gengæld kan rammerne for interessenternes deltagelse ændres, hvilket Gartner ser som fordelagtigt. Der bør gives plads til at Rejsekortet i højere grad kan fungere som "Branded Service Company", der styrer EW mere aktivt med henblik på tilvejebringelsen af de ydelser, som ejerkredsen allerede har defineret. At forholdene ikke hidtil har været således er i overensstemmelse med den indgåede kontrakt, som fastlægger et totalansvar hos EW og en "smal" Rejsekort-organisation med få ressourcer. EW har ikke formået at realisere projektet efter kontraktens model, hvorfor der allerede er sket en vis styrkelse af Rejsekorts organisation. En sådan mere aktiv rolle kræver at Rejsekortet tilføres ressourcer og kompetencer i overensstemmelse med styringsopgavens- og projektets omfang. Dette bør ske på alle Rejsekortets organisatoriske niveauer.

Leverandørerne

Konsortiedeltagerne i EW udgør sammen en slagkraftig enhed i forhold til tilvejebringelsen af et landsdækkende elektronisk rejsekortsystem; Thales er en af verdens førende udbydere terminaler, validatorer mm., Accenture er stærke på systemintegration og drift og IBM er meget erfarne på hele hardware-siden fsva. servere mm. Det er dog Gartner's vurdering, at rollefordelingen ikke har været optimal. Samlet kan man sige, at EW konsortiet bestod af globale leverandører med de rette spidskompetencer til at tilvejebringe den ønskede løsning, men at den reelle arbejdsdeling i konsortiet ikke snævert har hængt sammen med de reelle kompetencer. Thales har haft betydelige udfordringer med at etablere et "back office" system a la det er der kravspecificeret i rejsekortløsningen. Det bør dog her nævnes, at den danske løsning – givet den centraliserede databehandling i et "back office" miljø - teknisk set er anderledes end tilsvarende installationer i andre lande

To scenarier for etablering af landsdækkende rejsekort

Der pågår p.t. en række diskussioner om hvorvidt der indenfor en rimelig tidshorisont kan tilvejebringes og udrulles et landsdækkende rejsekort. Spørgsmålet afhænger blandt andet af, hvor megen funktionalitet der er nødvendig for at rejsekortet er velfungerende set fra et kunde- og et operatørsynspunkt eller hvorvidt der skal satses på at få leveret den samlede pakke, som løsningen blev visioneret i forbindelse med det oprindelige udbud (med senere ændringer)

Der eksisteres principielt to hovedscenarier for udrulning af et landsdækkende rejsekort:

1. En rejsekortløsning baseret på den version 4.1.3 der p.t. arbejdes på (og som senere vil forudsættes migreret til version 5). Denne løsning kan være udrullet til landsdækkende brug i 2012; dog med enkelte funktionelle svagheder særligt hvad angår "back office" funktionalitet
2. En rejsekortløsning baseret på version 5 og dermed visionerne og løsningsdesignet for det endelige rejsekort. Denne løsning kan dog ikke færdiggøres til fuld udrulning i 2012, men vil skulle vente et eller to år mere.

Rejsekortet står principielt for valget mellem det "systematiske" scenarium (version 5), hvor den rigtige løsning færdiggøres under iagttagelse af de fulde funktionelle krav og med anvendelse af de rigtige udviklingsmetoder, planer, ressourcer mm., og det "formålstjenlige" scenarium (version 4.1.3), hvor det endnu ikke perfekte system færdiggøres til udrulning med henblik på senere migrering til den systematiske løsning.

Det vil tage længere tid at rulle version 5 ud. Til gengæld vil versionen ligge tættere op af idealet for rejsekortet, det vil sige indbefatter alle forretningskravene til systemet og dermed den mest optimale betjening af kunderne. Forudsat at EW's leveranceorganisation forbedres, vil version 4.1.3 kunne rulles ud tidligere og være i fuld drift i 2012, men vil til gengæld være behæftet med uhensigtsmæssigheder særligt for så vidt angår "back office" funktionerne, dvs. primært det kunderne ikke ser. Dette er et klassisk beslutningsproblem i forhold til mange større IT-projekter. Der kan etableres en rimelig løsning med en række svagheder på kortere tid end den forkromede model. Men det er ikke blot tids- og kvalitetsperspektivet, der bør inddrages. Fx er den "formålstjenlige" løsning ofte hensigtsmæssig, hvis der ikke er helt klarhed over hvordan den forkromede systematisk udviklede model skal se ud. Udviklingen af de fleste bankers internetløsninger for snart 10 år siden var ekstremt "formålstjenlige", idet bankerne ikke kunne gennemskue hvor vidt "bank over internettet" ville vinde indpas. Det gjorde det og systematiske løsninger blev rullet ud og udgør i dag grundstammen i de fleste banktransaktioner over internettet.

Samlet set er fordelene ved version 5, at der kan leveres et mere robust system, som ligger tættere op af de oprindelige visioner for løsningen.

Som sagt vil en udrulning i 2012 tage udgangspunkt i version 4.1.3 da V5 ikke er fuldt udviklet på dette tidspunkt. Med 4.1.3 kan der som udgangspunkt leveres et rejsekort som fungerer. For kunderne vil der være tale om et rejsekort der dækker de fundamentale behov; det kan udstedes, der kan tjekkes ind og ud, ske betaling, kortet kan spærres og der kan optjenes point mm. Det er dog vigtigt at bemærke, at der vil være visse mangler i forhold til version 5; Se bilag for en beskrivelse af hvad man får med version 4.1.3 og hvad der først bliver adgang til ved version 5.

De vigtigste elementer af hvad der ikke bliver leveret i 4.1.3 er – fra kundernes synsvinkel – manglende anvendelse af et elektronisk periodekort². Hertil kommer manglende muligheder for anvendelse af flere betalingskort udover dankortet og brugen af NemID. Det er vigtigt her at tage højde for, at dette kun er set fra kundernes synspunkt og at disse elementer for mangler i 4.1.3 ikke er nødvendige for at rejsekortet kan fungere tilfredsstillende, men kun fraværet af mere avancerede services. I "back office" har 4.1.3 en række mangler, som ikke vil have nogen indflydelse på kundens brug af rejsekortet. Disse udfordringer, der primært vedrører håndtering af kunde- og økonomiske data, vil i perioden frem til migrering til version 5 medføre en række ekstra manuelle procedurer for Rejsekortet og operatørerne

² Hvilket praktisk kan løses ved at benytte "ikke elektroniske" periodekort frem til version 5.

Det er Gartner's samlede vurdering, at Rejsekortet bør sigte på at starte udrulningen af version 4.1.3 i 2011 med henblik på fuld drift i 2012, såfremt der er mulighed for tilfredsstillende revision af de økonomiske transaktioner³ og at EW ikke pure afviser dette scenarium med henvisning til tekniske, ressource-, eller kompetencemæssige problemer. Revisionssporet og de tilknyttede revisionsmuligheder skal selvsagt være til stede før end der kan foretages en udrulning udover testniveauet. Spørgsmålet om EW's holdning til scenariet er essentielt, idet konsortiet selv skal kunne se vejen frem mod en succesfuld implementering af version 4.1.3. Hvis EW, af fx tekniske grunde afviser, at version 4.1.3 kan rulles ud til fuld anvendelse i 2012, er det Gartners vurdering, at fundamentet for hele løsningen er så nødlidende, at der reelt heller ikke kan udrulles en tilfredsstillende løsning baseret på version 5 indenfor en overskuelig årrække.

I mod at vente på leverancen af version 5 taler endvidere, at EW endnu ikke har været i stand til at levere en løsning med lang udviklingstid og at der først fra 2014 reelt kan opsamles erfaringer fra systemet i fuld drift. Endvidere viser al erfaring, at systemudviklingsprojekter, der overstiger 18 måneder mister momentum og udsættes for "scope creeping", det vil at fokus over tid skifter retning i forhold til det oprindelige projekt.

Hvad er forskellen på V4.1.3 og V5.1

Med version 4.1.3 kan der som udgangspunkt leveres et rejsekort som fungerer. For kunderne vil der være tale om et rejsekort der dækker de fundamentale behov; det kan udstedes, der kan tjekkes ind og ud, ske betaling, kortet kan spærres, og der kan optjenes point mm. Det er dog vigtigt at bemærke, at der vil være visse mangler i forhold til version 5⁴.

Med hensyn til "back office" delen af systemet vil en række procedurer i version 4.1.3 være manuelle ift. den oprindelige kravspecifikation og i lyset af version 5. Fx vil "logningen" af data i version 4.1.3 ikke være ledsaget af effektive søge- og rapporterings-værktøjer, hvilket indebærer at kontrol med snyd vil skulle ske på ad hoc basis. Vigtigst er det dog, at den ubrydelige logning af data er på plads med version 4.1.3. På samme måde skal registreringen - og den administrative håndtering - af dårlige betalere ske med involvering af en række manuelle procedurer i version 4.1.3 men ikke version 5. Hvis et trafikselskab vælger at en kunde kan få godskrevet optjent rabat fra et bortkommet kort til et ny kort skal dette i version 4.1.3 ske manuelt, medens det i version 5 er planlagt til at kunne ske automatisk ved en kloning af kortet.

Bilag

Tabel 1: Hvad får kunderne med version 5 udover det de får i version 4.1.3.

Understøttelse af mere end 100.000 kunder kræver rettelser i EW systemet, samt investeringer hos Rejsekort og trafikselskaber til støttesystemer i backoffice samt driftsomkostninger til workarounds. (Den økonomiske del indgår i Rejsekort A/S' krav til EW om kompensation.)

³ Undersøges p.t. af revisionsfirmaet KPMG hvorfra der ventes endelig konklusion på revisionsspørgsmålet.

⁴ For en mere detaljeret liste over forskelle mellem de to versioner, se bilagsdelen.

Funktioner	V4.1.3	V5 ift. V4.1.3
Selvbetjening på internettet	En person kan oprette sig som kunde via Internettet og bestille et rejsekort flex eller rejsekort personligt ved at inddatere navn, adresse og CPR-nummer, samt evt. tilføje foto.	Også NemID kan bruges som legitimation
Grupperejse	En person kan betale for medrejsende passagerer (inkl. cykel) med sit rejsekort. Dette kan gøres på rejsekortautomater og betjent salg, der begge primært findes på DSB stationer. Det kan også gøres af chaufføren i busser, hvor trafikelskaberne finder det hensigtsmæssigt a.h.t tidsforbrug.	Gruppe Check Ind standere til alle stationer
Integrering af periodekort	De nuværende månedskort fortsætter parallelt med rejsekortet	Først efter 2012 kan periodekort lægges på rejsekortet. Sammen med 3. part-subsidierede periodekort, fx SU kort, Uddannelseskort, Erhvervskort
Pris for rejsekort		Kunderne tilbydes mere varieret prissætning for køb af rejsekort (incitamentspakker)
Aftale om automatisk optankning	Ved fornyelse eller skift af Dankort/kreditkort skal kunden selv huske at forny sin tank-op aftale	Systemet giver besked til kunden om at forny aftalen og kunden kan vælge månedlig forbrugsbegrænsning på automatisk optankning
Selvbetjening på rejsekortautomat	Der kan betales med Dankort	Der kan betales med alle betalingskort
Selvbetjening på internettet	Logge på med selvvalgt brugernavn og password	Det er muligt at logge på med NemID
Spærring af kort ved bortkomst	Rejsekort flex og rejsekort personligt kan spærres (=lukkes) og det resterende beløb overføres til kundens Nem konto: Kunden skal så anskaffe et nyt rejsekort	Systemet kan udstede et erstatningskort, som næsten er en kopi af det spærrede kort hvorved den optjente mængderabat sikres
Sikkerhed	Gennem rejsekortsystemet overvåges forsøg på svindel f.eks. ved kopiering (kloning) af rejsekort eller manipulation af data på et rejsekort	De tekniske hindringer styrkes for manipulation med data på rejsekortet

Tabel 2: Hvad får man ud fra et "back office" synspunkt med hhv. version 4.1.3 og version 5.

Funktioner	4.1.3	V5 ift. V. 4.1.3
Overvågning af svindel	Overvågning af svindel sker ikke automatisk i systemet, men sker udenfor systemet	Svindellovervågning er en integreret del af systemet
Information af logget data	Alt bliver "logget", men der er ikke god mulighed for at opbygge systematiske rapporter	Det er muligt at systematisere informationen og det bliver langt lettere at registeret og styre data
Dårlige betalere	Register over dårlige betalere styres primært manuelt mhp. overholdelse af regelsæt på området	Sker automatisk
Overvågning og spærring af kort	Vil skulle ske manuelt	Forenkles
Information ved betaling	Informationsbehandling ved betaling vil være styret af manuel håndtering	Informationen vil blive håndteret automatisk og kræve minimalt manuelt arbejde
Fejl ved kundesalg	Annullering af salg (f.eks. ved forkert indbetalt beløb eller kunden har ombestemt sig) kan kun ske lige efter salget er afsluttet	Muligt at trække et salg tilbage
Automatisk optankning	Problemer opstår når kundens betalingskort udløber, mistes eller der skiftes bank.	Behandlingen af disse transaktioner vil blive forenklet
Rykkergebyr	Det er ikke muligt at annullere et allerede sendt rykkergebyr, andet end manuelt.	Det er muligt at trække fejlsendte rykkergebyr tilbage automatisk.
Udløbet eller forvundet rejsekort	Det er ikke muligt at producere en kopi, hvis kunden mister kortet. Hvis PTO ønsker at kompensere for evt. mistet rabat skal dette håndteres manuelt	Hvis kortet mistes er det muligt at klon kortet og tilbagehente data; genfinde indsatte penge, fortsætte med optjente rabatpoint osv.