

Sådan oplever kunderne rejsekortet

Når kunderne henvender sig til Rejsekorts kundecentre bliver de i dag mødt af éet fælles ansigt udadtil: En hjemmeside - en adresse - et telefonnummer. Men i realiteten bliver kundecentret serviceret af alle de involverede trafiksselskaber i drift, hvilket dags dato er DSB, Movia og NT.

I denne rapport følger en oversigt over, hvad kunderne henvender sig om.

Opfølgning på kundehenvendelser

Det er afgørende for rejsekortets succes, at der følges tæt op på kundernes henvendelser. På basis af kundereaktionerne er der allerede igangsat arbejde med at ændre tekster på rejsekort.dk ved køb af kort, aktiveringsmail til selvbetjening, rejsehistorik, oprettelse af adgangskoder og brugernavn. Ligesom teksten, som kunden ser på check ud-standeren, når kunden fører sit kort for hurtigt hen over det blå punkt, ændres fra "Fejl på kortet" til "prøv igen." Der er ligeledes åbnet for andre betalingskort end Dankort på rejsekort.dk til optankning af rejsekort. Det er i øvrigt også en væsentlig iagttagelse, at der kun er få kundehenvendelser omkring priser på rejsen.

I denne rapport er der opgjort kundehenvendelser i uge 22-26. I samme periode blev der foretaget 169.010 rejser på rejsekort og udstedt 5.614 rejsekort.

Der er forventning om, at antallet af kundehenvendelser målt i forhold til udbredelsen af rejsekortet kan reduceres markant i takt med, at tekster og information bliver forbedret på baggrund af kundernes feedback - og at rejsekortet bliver mere kendt hos kunderne.



Et fælles kundecenter

Rejsekort Kundecenter (REKU) svarer på spørgsmål fra kunderne via mail, brev eller telefon på telefon 70 11 33 33. Den faktiske kundebetjening bliver håndteret af DSB, Movia og NT, der registrerer kundehenvendelserne i trafikvirksomhedernes egne kundehenvendelsessystemer og hver uge indsender en oversigt over disse til Rejsekort A/S.

I dag udarbejder DSB, Movia og NT ikke fuldstændigt sammenlignelige statistikker, da selskaberne ikke opererer med ensartede årsagskoder. Der har været flere forsøg på at koordinere denne rapportering, men selskabernes interne behov ændres i takt med, at der kommer flere kunder, der rejser med rejsekort, og trafikselskaberne får mere erfaring med, hvad kunderne henvender sig om. Endvidere er sagsregistreringsværktøjet, som medarbejderne har til rådighed, varierende fra trafikselskab til trafikselskab.

Behovet for en fælles kategorisering og særligt et fælles file share-system er blevet mere og mere tydeligt for alle parter. Derfor er der taget initiativ til at skabe et fælles virtuelt kundecenter, som skal gå i luften fra oktober 2011. Dels for at sikre en ensartet sagsbehandling og tæt opfølgning, når rejsekort rulles ud til stadig flere trafikselskaber - men også for at sikre, at alle involverede parter i projektet kan reagere prompte på en tendens i henvendelserne.

Dataindsamling - årsagskoder og kategorier

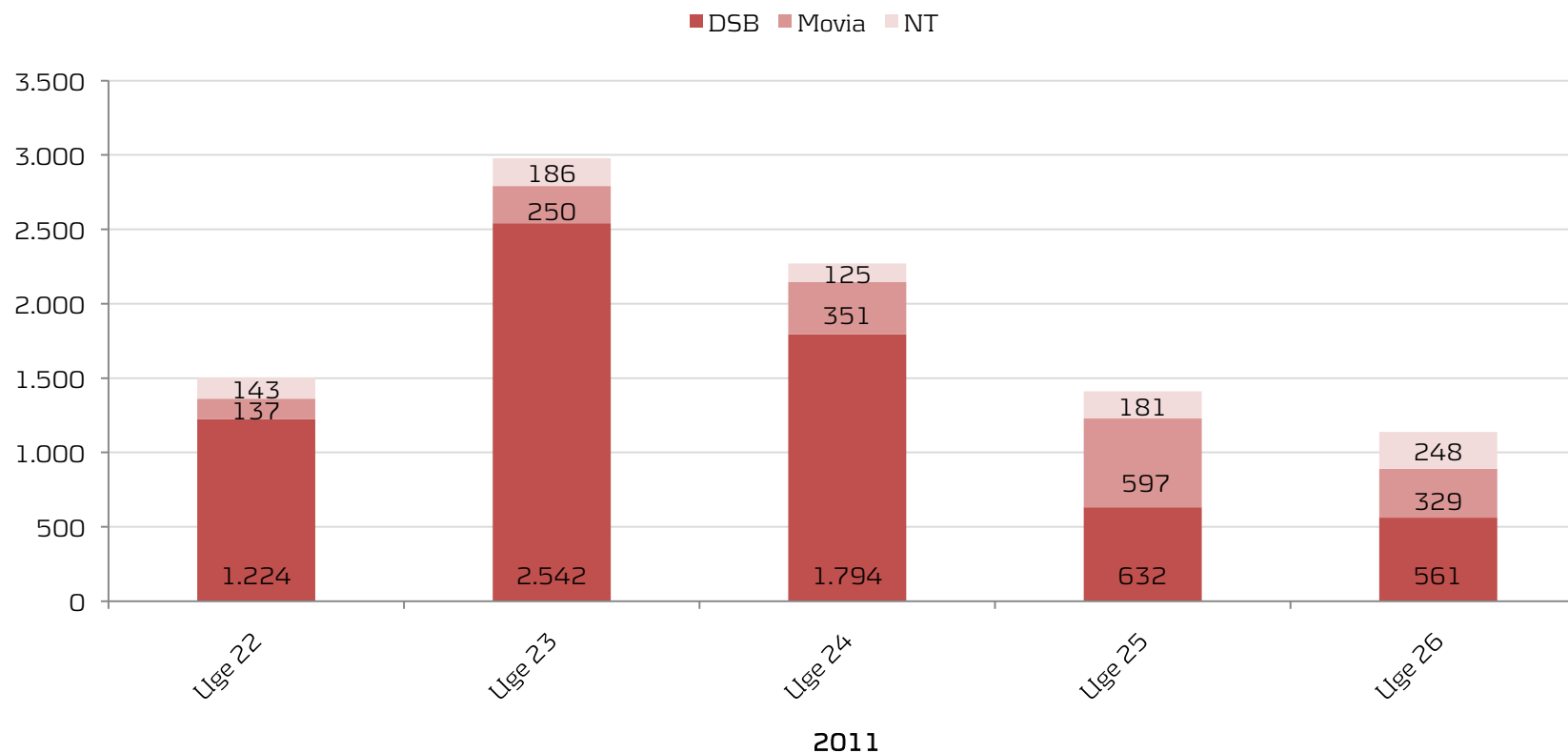
På trods af at trafikselskaberne i dag ikke opererer med helt sammenlignelige årsagskoder, har det været muligt at tvinge de rapporterede data sammen i denne rapport for at kunne sammenligne tal og tendenser. Det er ikke en optimal løsning, men det kan give et overblik.

Denne rapport er baseret på det statistiske overblik over kundehenvendelserne, som Rejsekort A/S hver uge modtager fra trafikselskaberne, citeret fra "Kundernes oplevelser med rejsekort hos DSB i ugen, der er gået" fra uge 26 2011 og data fra Ugerapporten, som udsendes fra Rejsekort A/S - Drift.

Så mange henvender sig

REKU (Rejsekort kundecenter) har i 2011 til og med uge 26 modtaget samlet **33.448 kundehenvendelser**, hvoraf DSB har håndteret 78 %, Movia 18 % og NT 4 %. En meget stor del af disse har været blanketter til bestilling af rejsekort.

Nedenstående tabel viser antallet af henvendelser fordelt på trafikkselskaber i ugerne 22-26. Total antal henvendelser: **9.300**.

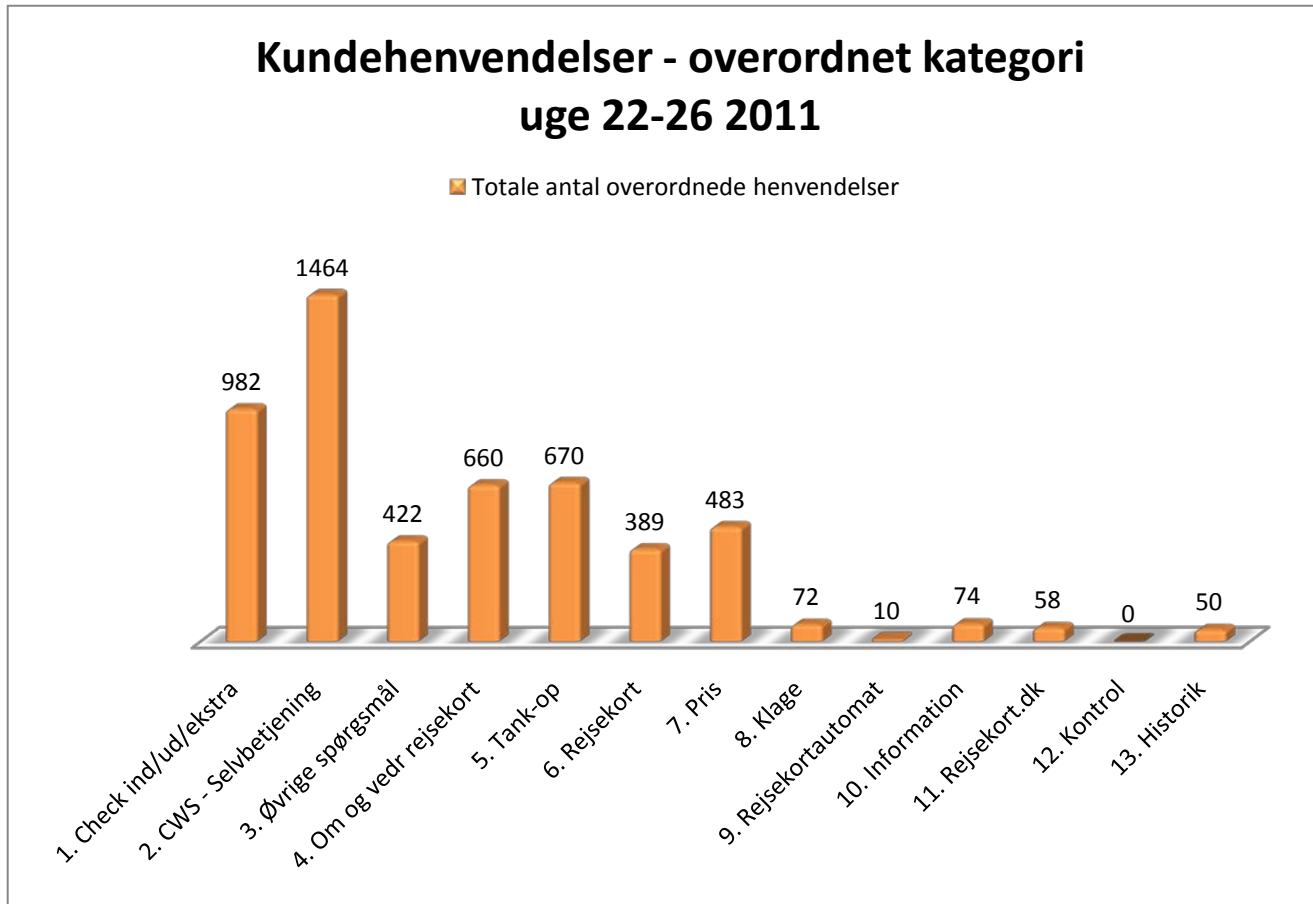


Det markante fald i antallet af kundehenvendelser er præget af, at DSB frem til ca. uge 24 har noteret modtagelsen af blanketter til bestilling af rejsekort i denne statistik. Fra ca. uge 24 og frem er størstedelen af disse bestillingsblanketter hevet ud af denne statistik - men ikke alle. Således optræder der stadig 3.479 indkomne bestillingskemaer til DSB i nedenstående tal (uge 22 = 553; uge 23 = 1772; uge 24 = 1100; uge 25 = 109; uge 26 = 45), hvorfor det reelle antal henvendelser er **5.721**.

Hvad spørger kunderne om?

I ugerne 22-26 2011 har REKU modtaget **5.721 reelle kundehenvendelser** - målt uden de 3.479 indkomne bestillingsskemaer til DSB. 387 af Movias kundehenvendelser er blevet håndteret af trafikvirksomhedens generelle kundecenter, hvorfor der desværre ikke er foretaget årsagskodninger af disse. Der kan således kun udformes statistik på 5.334 kundehenvendelser.

Samtlige henvendelser er i denne rapport tvunget ned i 13 overordnede kategorier. De 13 kategorier blev oprindeligt konstrueret af trafikselskaberne i fællesskab, men DSB har sidenhen valgt at udvikle deres kategorisering - ligesom Movia har tilføjet yderligere underkategorier for at dække deres unikke behov:



Ordforklaring:

1. Check ind/check ud
2. CWS - Selvbetjening (håndtering af kundens egne data på hjemmesiden)
3. Øvrige spørgsmål
4. Om og vedrørende rejsekort
5. Tank-op
6. Rejsekort (konkrete kortspørgsmål)
7. Pris
8. Klager (primært fokuseret på personale)
9. Rejsekortautomat
10. Information (primært udbetaling og kompensation)
11. Rejsekort.dk (spørgsmål om hjemmesiden)
12. Kontrol (afgifter)
13. Rejsehistorik

Kategorien **1. Check ind/ud/ekstra** kan dække over følgende henvendelser:

- Fejl på kort, hvilket typisk drejer sig om, at kortet er ført for hurtigt forbi kortlæseren. Et u hensigtsmæssigt ordvalg på check ind- og ud-standeren betyder, at kunden bliver informeret om, at der er fejl på kortet.
- Kunden har glemt at checke ud. Fremkomsten af disse henvendelser falder, jo længere kunderne har haft kortet.
- Usikkerhed om, hvad det betyder, hvis kunden har checket ind flere gange på samme stander.
- Skift til offentligt transport uden for rejsekortet udrulningsområde - hvordan checker jeg ud?

Kategorien **2. CWS - Selvbetjening** kan dække over følgende henvendelser:

- Assistance ønskes til oprettelse af brugernavn og adgangskode
- Aktiverings-e-mail ønskes tilsendt
- Adgangskode skal nulstilles
- Kunden har tastet forkert adgangskode og er blevet spærret

Generelt er der et behov for, at kunderne altid kan ringe ind og blive holdt i hånden, når de skal betjene sig selv på rejsekort.dk - ikke alle vores kunder er lige computervante, så det er vigtigt for os, at de også oplever en imødekommende service. Der er initiativer i gang for at optimere teksten yderligere og dermed forøge brugervenligheden på sitet.

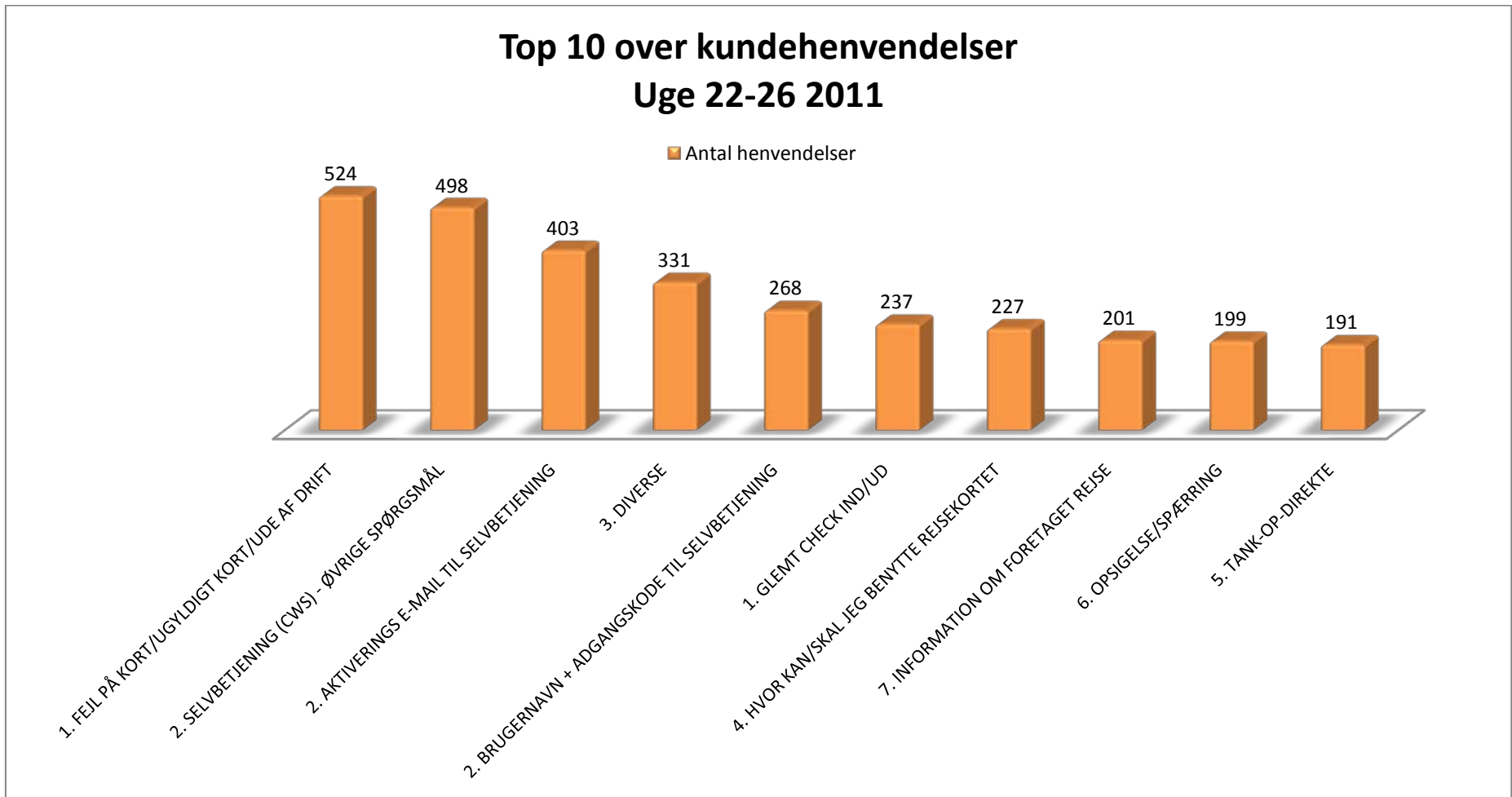
Kategorien **3. Øvrige spørgsmål** dækker primært over følgende henvendelser:

- "Skal der billede på rejsekort personligt, når man bruger DSB Wildcard?"
- "Kan der købes rejsekort anonymt på rejsekort.dk?"
- "Kan der købes rejsekort med andet end Dankort på rejsekort.dk?"
- "Kan der købes rejsekort til hund?"
- "Hvorfor forsvinder information om spærret rejsekort ikke i profilen på rejsekort.dk?"
- "Skal rejsekort erstatte mit periodekort?"

I de nuværende statistikker sondres ikke mellem forespørgsler, konstruktive forslag og deciderede klager. Den altovervejende del af henvendelser drejer sig om enkle spørgsmål om rejsekort eller bestilling af et rejsekort. De steder, hvor "klager" alligevel optræder i statistikken, er der primært tale om adresseringer henvendt på personale.

Antallet af henvendelser omkring kontrol og afgifter er i denne periode på 0. Kundernes gode oplevelse på dette område kan bl.a. forklares med den lempelige sanktionspolitik, som trafik selskaberne har valgt at føre i udrulningen af rejsekortet.

Hver af de foregående kategorier har yderligere 1-11 underkategorier. Nedenfor følger top 10 over de underkategorier, som kunderne primært henvender sig om. Disse 10 kategorier dækker over 3.079 kundefølgende henvendelser, svarende til ca. 58 % af de 5.334 kundefølgende henvendelser.



Trends i kundehenvendelser

Kategorien 1. Fejl på kort/ugyldigt kort/ude af drift kan dække over følgende kundehenvendelser:

- Udstyr melder kort ude af drift - men kunden har i virkeligheden ført kortet for hurtigt forbi kortlæseren, typisk på vej ud af en bus
- Udstyr gav lyd, men der er ikke foretaget check ud ifølge historik
- Fejlmelding af udstyr
- Kunden oplever, at check ud ikke er registreret
- Kunden er usikker på prisberegning ved check ud
- Chaufførfejl - har checket tre personer ind, hvor der kun var to rejsende
- Et par henvendelser drejer sig også om glemt check ud - på trods af, at der er oprettet selvstændig kategori til dette.

Der er en overrepræsentation af kunder, der har ført kortet for hurtigt forbi kortlæseren - typisk ved udstigning af bus. Vi kan konstatere, at udstyret ikke informerer kunden hensigtsmæssigt. I stedet for at informere kunden om a la: "Før venligst dit rejsekort forbi kortlæseren igen," får kunden beskeden "Fejl på kort". Ordvalget på vores udstyr med fordel kan optimeres.

Andre typer af spørgsmål og problemstillinger uden for disse kategorier:

- Præcisering af, hvilke strækninger rejsekort kan benyttes på
- Om saldo på rejsekort (f.eks. i forbindelse med manglende check ud)
- Oprettelse
- Genaktivering af profil, fordi aktiveringslink er udløbet
- Rabatter og priser
- Optankningsmuligheder
- Ej modtaget penge fra Nemkonto (f.eks. når kunde skal have penge retur som følge af for dyrt betalt rejse eller spærret kort)
- Fejlmelding af check ind-/check ud-udstyr
- Problemer hos NETS (kunde har modtaget brev vedrørende rykker, men rykker er endnu ikke modtaget)
- Optankning på selvbetjening - for sen opdatering af saldoen på rejsekort (opleves primært med rejser i busser, der ikke er synkroniseret)

Det er værd at bemærke, at blot 3 % af kundehenvendelserne drejer sig om priser og takster.