



●	Opgave løst
●	Følger planen
●	Problematisk

Handlingsplan for bedre kundeoplevelser med rejsekort 2016

16. december 2015

ID #	Emne	Initiativer	Fremdrift	Start/Slut	Status	Ansvarlig	
1	Flere rejser skal afsluttes med check ud og prisberegning	A	Vi udvikler App til efterindmelding manglende check ud.		Q3 15 – Q3 16	●	Rejsekort A/S
		B	Hvis vi pba kontrolmærker m.m. ved, at en kunde har været på en lang rejse, vil vi opkræve efterbetaling for rejsen		Q 3 15 – Q1 16	●	Rejsekort A/S
2	Vi vil forbedre kundernes muligheder for selvbetjening, når der skal ændres indstillinger på rejsekortet.	A	Det skal være lettere at ændre kundetype, når du bliver unq/voksen eller pensionist		Q2 15 – Q4 16	●	Trafikvirksomhederne
		B	Det skal være lettere at udskifte rejsekortet, når det gamle udløber.		Q4 15 – Q1 16	●	Trafikvirksomhederne
		C	Gøre kunderne opmærksom på inden deres Dankort udløber, hvordan de selv kan ændre betalingskort.		Q1 16 - Q2 16	●	Trafikvirksomhederne
3	Kunden skal have flere muligheder for valg af betalingskort til tank-op aftaler	A	Selskaberne skal overveje brug af andre betalingskort end Dankort ved tank-op-aftaler		Q1 16 - Q2 16	●	Trafikvirksomhederne
		B	Selskaberne undersøger mulighederne for at lukke tank-op-aftaler i stedet for at oparbejde gæld hvis pengeoverførsel mangler.	Er implementeret i rejsekortsystemet med ny rejsekort version 5.2. ultimo november 2015	Q4 15 - Q2 16	●	Trafikvirksomhederne
4	Periodekortkunder ønsker at rejse med rejsekort	A	Vi undersøger rammerne for at indføre et pendlerprodukt på rejsekortet		2016	●	Trafikvirksomhederne
		B	Lancering af rejsekortprodukt til pendlere		Skal besluttes	●	Trafikvirksomhederne
5	Bedre service i kundecenteret	A	En fælles åbningstid for Rejsekort Kundecenter		Q1 16 - Q4 16	●	Trafikvirksomhederne
		B	Intensivering af den systematiske opfølgning på kundeforhødsels		Q1 16 - Q4 16	●	Trafikvirksomhederne
6	Lettere brug af rejsekortudstyr	A	Vi undersøger om rejsekortstandere og automater kan vejlede kunderne bedre.		Q1 16 - Q4 16	●	Rejsekort A/S
7	Vi vil forbedre vores opsamling af feedback om rejsekortudstyr samt forslag fra kunderne.	A	Vi gør det lettere at indmelde defekte standere.		Q1 16	●	Rejsekort A/S
		B	Opfølgning på forslag fra kunderne via rejsekort.dk		Q1 16 - Q4 16	●	Trafikvirksomhederne