

Handlingsplan for bedre kundeoplevelser med rejsekort 2019

●	Opgave løst
●	Følger planen
●	Forsinket/ gennemføres ikke

13. september 2019

ID #	Emne		Initiativer	Fremdrift	Deadline	Status	Ansvarlig
1	Bedre hjælp til kunden, når denne har glemt at skifte betalingskort	A	Analyse af muligheder for procesforbedringer ved knækkede betalingsaftaler og plan for impementering	Opgaven løses i regi af et større udviklingsprojekt, hvorfor opgaven er forsinket	Q1 19	●	Rejsekort
		B	Udvikling og implementering af valgte muligheder		2020	●	Rejsekort
2	Påtrykning af udløbsdato	A	Lancering	Der ønskes en længere periode med pilotdrift af DesFire kort, hvorfor lancering først forventes i 2020. Påtrykning af udløbsdato på rejsekort sker i denne forbindelse.	Q1 19	●	Rejsekort
3	Kundens ordre/bestilling skal hurtigere ud i rejsekortudstyret i busserne	A	Mobilsynkronisering i busser, således at kundernes ordre hurtigere kommer ud i rejsekortsystemet	Der er gennemført en foranalyse - og de næste skridt i processen er igangsat	Q4 19	●	Rejsekort
4	Lyde og meddelelser fra rejsekortudstyr	A	Evaluerig af tilfredsheden med ny brugergrænseflade på Check ind ekstra standere (gruppe-C)	Der er ikke igangsat evaluering, hvorfor aktiviteten er forsinket	Q2 19	●	Rejsekort
		B	Usability undersøgelse af Check ind og Check ud validatorer - og oplæg til forbedringer	Undersøgelsen indgår som et ønske i den pågående prioriteringsproces. Derfor er den forsinket.	Q2 19	●	Rejsekort
		C	Udvikling og implementering af forbedringer af CI og CU		2020	●	Rejsekort
		D	Evaluerig		2021	●	
5	Check Udvej - børn, flex og erhverv	A	Udvikling og implementering af Check Udvej til håndtering af børn, flex og erhverv	3. september 2019 blev de nye funktioner sat i drift. Aktiviteten er dermed afsluttet.	Q1 19	●	Rejsekort
		B	Evaluerig		2020	●	
6	Turistprodukt på rejsekort	A	Businesscase og beslutning	Trafikvirksomhederne har besluttet, at man ikke pt går videre med udviklingen.	Q1 19	●	Rejsekort
		B	Eventuel udvikling og implementering		2020	●	Rejsekort
		C	Evaluerig		2021	●	
7	Grupperejser på kombikort	A	Udvikling og implementering af grupperejser på rejsekort med pendler kombi.	Den nye funktion er sat i drift 5. september. Aktiviteten er dermed afsluttet.	Q3 19	●	Rejsekort
8	Pendlerkort forbedringsaktiviteterne	A	Rette fejl ved lyde og beskeder på udstyr, så et gyldigt pendlerkort ikke udløser fejlbeskeder/-lyde ved korrekt anvendelse.		Q4 19	●	Rejsekort
		B	Rette fejl ved beskeder i selvbetjeningens rejsehistorik, så rejser på pendlerkort ikke markeres med forkert information eller fejlbeskeder.		Q4 19	●	Rejsekort
		C	Udvikle en løsning, der automatisk kan tilbageføre forudbetaling på pendler kombi, ved glemt check ud på pendlerrejse	Der sendes mails på daglig basis til kunder der glemmer at checke ud. Effekten har været, at 97% af kunderne husker at checke ud efter den 3. mail. De kunder, som ikke ændrer adfærd, bliver kontaktet af Rejsekort Kundecenter. Dermed er der fundet en anden løsnin på issue med glemt check ud, og aktiviteten er dermed gennemført.	Q2 19	●	Rejsekort
		D	Udvikle løsning, der sender en bekræftelses SMS til pendlerkunder med rejsekort pendlerkort eller pendler kombi, når perioden er fornyet inkl. besked om ny udløbsdato.	Aktiviteten er ikke ressourcestøttet og indgår i den pågående prioriteringsproces. Derfor er den forsinket.	Q2 19	●	Rejsekort