

Titel: Rejsekort**Forfatter: Projektchef Hans Holmgren, Projekt Rejsekort****Resume**

Rejsekortet er nu på vej.

DSB, HUR, Ørestadsselskabet, STS, VT, VAT og NT stiftede Rejsekort A/S i august i år. Det ny selskab har indledt udbudsforretningen og en leverandør påregnes valgt i begyndelsen af 2005. Systemet påregnes taget i brug fra slutningen af 2006, og vil være fuldt udbygget nogle år senere.

Rejsekort er et markant projekt indenfor den kollektive transport, der vil skabe mulighed for et betydeligt serviceløft og bidrage til at den kollektive trafik kan vinde markedsandele.

Et landsdækkende billetteringssystem vil gøre den kollektive transport lettere tilgængelig. Det bliver lettere at være kunde, da samme kort kan bruges overalt i landet – på samme vis. Samtidig opnår trafikselskaberne en række fordele.

Baggrund

Taksterne i den offentlige kollektive trafik i Danmark fastsættes af lokale og regionale takstmyndigheder, samt fsa. den landsdækkende togtrafik, af DSB. Hver takstmyndighed har sine billetter og kort.

Den kollektive trafik i Danmark har i mange år været reguleret af et sæt af specielle love, der har lagt rammerne for trafikselskabernes kompetencer og virke. De enkelte trafikselskaber har lovgivningsmæssigt kompetencen til at fastlægge taksterne, men gennem frivillige aftaler, er der sikret sammenhængende takstsystemer i den regionale trafik, og et omfattende samarbejde mellem de regionale takstmyndigheder og DSB.

Systemerne bygger på billetter og kort af pap og papir; kontantbilletter, klippekort og periodekort. Systemerne markerede i sin tid afgørende løft for den kollektive trafik, og fungerer fortsat.

De eksisterende systemer har sine begrænsninger af bl.a. følgende årsager:

- begrænsede muligheder for udvidelse af samarbejdet,
- uoverskuelighed for den rejsende i nye eller uvante relationer,
- begrænset fleksibilitet,
- en ofte uhensigtsmæssig prisstruktur, hvor rejser af tilsvarende længde er prissat vidt forskelligt,
- en prisstruktur, der pga den indbyggende logik i zonesystemerne kan give uforståelige resultater med forskellig pris på ud- og hjemtur, og klippekort kan være billigere end periodekort selv for den faste kunde, og
- mulighederne for forfalskninger bliver stadig større pga let adgang til kopierings- og printsystemer af meget høj kvalitet.

Endelig gør de eksisterende systemer, at selskabernes viden om rejsemønstre og belastningsgrader må opnås ved særskilte tællinger, og selv da kun er summarisk.

Systemerne har i sine grundformer eksisteret i en længere årrække, men er blevet videreudviklet over årene, hvor bl.a. kort og billetter er blevet gjort mere differentierede. Et kvantespring i samarbejde og tilbud til kunderne er blevet etableret gennem det såkaldte bus-tog samarbejde, der gjorde det er muligt at købe en billet, der inkluderer såvel en togrejse som de tilsluttende busrejser.

Nye muligheder

Trafikselskaberne har hidtil levet med de eksisterende systemers svagheder. Der eksisterede ikke bedre alternativer.

Men enkelhed for kunderne, differentierede billetprodukter, gode passagertællinger og effektive barrierer overfor snyd, prioriteres højt af trafikselskaberne

Flere amter har i den sidste 10-års periode indført elektroniske systemer for salg af kontantbilletter, og nogle har også indført elektroniske kort til sin egen trafik.

Hvis denne udvikling ville fortsætte, ville resultatet blive en række isolerede øer med forskellige tekniske systemer, der ikke kan fungere sammen. En sådan udvikling ville underminere mulighederne for at bevare og udvide det nuværende takstsamarbejde. Rejsekort vil, med det landsdækkende koncept, sikre at der skabes et samlet system.

Ny teknologi baseret på kontaktfrie chipkort, er nu blevet de facto standard ved etablering af nye systemer.

Det grundlæggende princip i et sådant system er, at kunden har et personligt eller upersonligt ”smartcard”. Kortet kan anvendes som værdikort, hvor der kan rejses for et vist beløb der er forudbetalt (som taletidskort) eller hvor forbruget betales efterfølgende. Der trækkes penge i overensstemmelse med den valgte prisstruktur (eventuelt med rabat og bonus). Kortet kan genoplades automatisk ved abonnementsordninger, eller efter behov via internet, i automater og kortsalg. Kortet kan også bruges som periodekort.

Kortet minder på mange måder om et Danmøntkort eller telekort, men selve betalingen/udveksling af data foregår kontaktfrit på brøkdele af et sekund ved at kortet føres forbi en læser. Den kontaktfri teknologi er meget hurtig, og betalingen kan gennemføres med kortet liggende i en pung eller taske. Dette giver, sammen med effektive IT-systemer, helt nye muligheder for sikker, kundevenlig og fleksibel håndtering af billetteringen.

Samtidig er nye medier, som internet, blevet meget udbredte med mulighed for at tilbyde såvel salg som information direkte til kunderne, i hjemmet eller mobilt.

Formål og vision

De overordnede målsætninger for det nye billetsystem er, at systemet skal resultere i:

- flere tilfredse kunder,
- et øget passagertal,
- øgede indtægter,
- og reducerede omkostninger.

Rejsekortet giver fordele til kunderne – det bliver lettere at være bruger af den kollektive transport, og til trafikselskaberne – der kan give en bedre service, vinde markedsandele og opnå bedre driftseffektivitet.

De overordnede krav er, at systemet skal være:

- enkelt, let forståeligt og nemt at bruge set fra kundernes synsvinkel,
- let tilgængeligt, med en vifte af salgskanaler tilpasset kundernes forskellige behov,
- udformet med stor fleksibilitet, således at fremtidige tiltag ikke begrænses unødigt.

Visionen er, at alle i hele Danmark skal have et Rejsekort - gyldig til alle rejser, overalt.

Benefits

Følgende benefits påregnes for kunder og trafikkselskaber.

Makedstilpassede takster og rejsehjemler:

- et kort – til alle typer rejser,
- fleksible muligheder for takstdifferentiering over tid, afstand, rejserelation og målgruppe,
- mængderabatter, samt bonus- og loyalitetsprogrammer,
- fleksible og kundetilpassede korttyper,
- mulighed for andre takstsystemer, end de nuværende zonesystemer.

Markedsføring:

- hurtig opfølgning på konsekvenserne af nye tiltag,
- mulighed for markedsføring overfor udvalgte kunde segmenter.

Forbedret salgssystem:

- større tilgængelighed,
- bredt anvendelige abonnementssystemer, der kan anvendes af alle – uanset rejsehyppighed,
- fælles salgssystem – kortet kan oplades overalt.

Bedre datagrundlag:

- ledelsesinformation,
- trafikplanlægning,
- afregning og indtægtsfordeling mellem parterne,
- markedsføring.

Af øvrige benefits kan nævnes:

- reduktion af snyd og gratister,
- lavere distributionsomkostninger,
- erstatning af nuværende tællesystemer.

Konceptet

Rejsekortet udformes primært som et værdikort, der skal præsenteres ved rejsens start og afslutning. Dette værdikort erstatter de nuværende klippe- og periodekort. Kortet vil kunne bruges overalt, og kunden behøver ikke at kende det bagvedliggende takstsystem, da systemet beregner rejsens pris. Rejsekortsystemet indeholder en fælles ramme for takstsystemet, som hvert takstmyndighed kan udfylde med egne priser og rabatter.

Rabatter og evt. bonus kan være en funktion af rejseomfanget, og disse udformes således, at såvel de nuværende klippekortskunder som periodekortskunder tilgodeses.

Salgssystemet etableres med en bred vifte af tilbud, betjent salg fra stationer og andre salgssteder, selvbetjent salg i automater og via internet. Kortet kan genoplades hvor som helst i landet. Fleksible abonnementsordninger med tilknyttet automatisk betaling forventes at tiltrække mange kunder.

Internettet, fast og mobilt, forventes også at blive den foretrukne kanal for information.

Oplysninger om kundernes rejseveje (i anonymiseret form) vil via systemet indgå i trafikselskabernes planlægning og opfølgning.

Systemet opbygges med en central IT-installation, der servicerer alt lokalt udstyr placeret i busser, på perroner og salgssteder. Konceptet bygger på en høj grad af decentralisering. Det lokale udstyr skal kunne fungere uafhængigt af det centrale system, i op til flere dage.

Rejsekort systemet er i videst mulig omfang et "stand-alone" system, men der vil være flere berøringsflader til Trafikselskabernes it-systemer og administrative procedurer.

Udviklingen og erfaringer

Den kollektive transport har gennem flere år benyttet sig af elektronisk billettering. Særlig har der i Metro-systemer været benyttet små magnetstribekort til at komme ind og ud fra stationer, og en del trafikselskaber har også benyttet magnetkort i busser. Andre selskaber har forsøgt sig med smartcards, baseret på kontaktteknologien (som Danmønt og de kommende chip-kort), men sådanne systemer har ikke vundet større udbredelse, især grundet den langsomme håndtering af selve billetteringen.

Udviklingen tog for alvor fart fra ca. 1995, hvor den kontaktfrie teknologi fik sit gennembrud.

Der er i dag mange systemer i drift, herunder en række store systemer. Af de mere fremtrædende eksempler kan nævnes Hong Kong, Singapore, East Japan rail og Helsinki.

Mange byer og regioner er godt på vej med at introducere systemer, f.eks. Paris, Rom, London, San Fransisco, Los Angeles, Washington, Göteborg og Stockholm.

De fleste steder er der tale om regionale systemer, der omfatter en by med omliggende region. Ofte medvirker indførelsen af de nye systemer til et mere omfattende billetsamarbejde mellem de implicerede selskaber, og flere steder er dette en væsentlig begrundelse for at indføre et nyt system.

I Holland er der, ligesom i Danmark, taget et landsdækkende initiativ.

Der er således en klar trend. Trafikselskaber i hele verden går over til nye systemer, baserede på den kontaktløse teknologi. Teknologien er blevet moden. Et afgørende princip for Rejsekort i Danmark har været at det skal bygge på moden teknologi, der er i drift i store systemer. Dette kriterium kan nu opfyldes.

Sideløbende med at teknologien er modnet, er også de internationale standards kommet på plads. Langt de fleste vælger i dag systemer baseret på ISO-standarder. Dette muliggør en teknisk samvirken og reducerer afhængigheden af bestemte leverandører.

Ovenpå disse tekniske standarder udvikles der også specifikationer vedr. anvendelsen af kortene, f.eks. vedrørende hvilke billettyper der forekommer og disses indhold. Eksempler herpå kan nævnes "ITSO" i England og "Kernapplikation" i Tyskland. I Skandinavien er der udviklet en fælles specifikation, "Rejsekortspecifikationen", der lægger grunden til et udvidet samarbejde i Skandinavien, herunder i Øresundsregionen. De rejsekort der er på vej i Göteborg og Stockholm, samt Rejsekortet i Danmark såvel som i Skåne, bygger på denne specifikation.

Risiko

Indførelse af et nyt billetteringssystem er en stor og kompleks opgave. Der lægges vægt på, at systemet baseres på eksisterende, vel gennemprøvet teknologi, tilpasset vores særlige forhold. Driftsikkerhed er et væsentligt krav, og systemet vil derfor opbygges efter et decentralt koncept, der ikke altid er afhængig af en central computer, som det er tilfældet med Dankort-terminal-systemet.

Ved indføring af det nye system påtænkes risiciene minimeret ved en successiv introduktion, hvor kunderne gradvis skifter fra de bestående systemer til det nye system, over en periode. Ulempen herved er, at de gamle systemer skal holdes i sideløbende drift i en periode.

Trafikselskaberne vil fastlægge priser og rabatter i det nye system, på grundlag af grundige analyser og overvejelser. Det vil dog ikke kunne undgås, at nogle kunder får en prissænkning,

og at andre får en prisforhøjelse. Dette er i øvrigt naturligt, da en af hensigterne er, at skabe et system, hvor sammenhæng mellem ydelse og pris er klarere end det er tilfældet i dag.

Selve overgangsperioden vil formodentlig indebære såvel politiske som kundemæssige reaktioner, således som det også har været tilfældet ved tidligere gennemførte takstreformer. Erfaringerne fra blandt andet bus-tog samarbejdet viser dog, at kunderne modtager nye tiltag positivt, hvis formålet er kommunikeret klart. Ved indførelsen af Rejsekortet må der konkret foretages en afvejning af fordele og ulemper mellem hurtig og successiv indførelse. Det vil være hensigtsmæssigt om de kommende årlige takst- og billetændringer afspejler de tanker som tænkes realiseret ved etablering af Rejsekort.

Kundernes vurderinger

Forudgående vurderinger og kundetests viser, at et system som Rejsekort, vil være et kundemæssigt meget attraktivt system.

Der er gennemført kundetests med en bred brugergrupperepræsentation, dækkende alle aldersgrupper, faste som mere lejlighedsvis kunder, etc.

Analysefirmaet Megafon, der har gennemført kundetestene, konkluderer på denne baggrund:

”Generelt modtages rejsekortet overordentlig positivt. Der er bred enighed om, at det er en god idé at indføre det nye billetteringssystem som erstatning for de nuværende. Trafikselskabernes initiativ til at indføre ny teknologi mødes generelt med en positiv holdning. Respondenternes imødekommende interesse og nysgerrighed over for det nye billetteringssystem afspejler, at de oplever trafikselskaberne som dynamiske, nyskabende og på forkant med udviklingen, idet de tager ny teknologi i anvendelse.”

Det grundlæggende alternativ til et fælles Rejsekortsystem

Det alternative valg kunne for nogle selskaber være at beholde de nuværende systemer i endnu en årrække. Udviklingsmulighederne for at udvikle/ændre de bestående takstsystemer vil være meget begrænsede, og i flere tilfælde nærmer de nuværende systemer sig sin forventede levetidsgrænse, med stigende vedligeholdelsesomkostninger som konsekvens.

Andre selskaber kunne vælge at indføre egne elektroniske systemer, således at den hidtidige trend, hvor enkelte trafikkselskaber selv indfører lokale løsninger, fortsætter. Dette vil indebære, at der skabes en række forskellige løsninger, der ikke kan (eller kun delvist kan) kommunikere sammen. Det nuværende takstsamarbejde vil blive undermineret, og mulighederne for et endnu tættere samarbejde vanskeliggøres.

Forarbejdet og projekteringen

DSB og HUR fulgte gennem en årrække udviklingen på billetteringsområdet, og et større udredningsarbejde (BUG) blev afsluttet i 1995. Konklusionen heraf var, at tiden syntes moden, og at man skulle gøre sig klare til at udnytte de nye muligheder.

HUR og DSB besluttede i 1995 at etablere et fælles projekt sammen med Ørestadselskabet med formål at formulere et beslutningsgrundlag for etablering af et nyt billetteringssystem.

Forprojekteringen afsluttedes i 1998 og viste at:

- kundefordelene var store
- at projektet ville være teknisk velfunderet
- at økonomien syntes gunstig
- at projektet mest hensigtsmæssigt realiseredes i fælles regi

I 1999 blev det besluttet at udvide konceptet til et landsdækkende koncept idet de samlede fordele ved et sådant er betydelige. Dette koncept blev udviklet i samarbejde med de amtslige trafikkselskaber.

Projektet var oprindeligt tænkt som et ”traditionelt” leveranceprojekt, men siden udvidet til en totalleverance hvor også drift, finansiering og forretningsudvikling indgår.

Et projekt af denne karakter er stort og komplekst. Samtidig er de mulige fordele betydelige. Dette forhold kalder på en grundig projektrealisering. Projektet valgte at benytte en hovedrådgiver i forløbet, Carl Bro, samt herudover en række andre rådgivere indenfor specielle områder.

De væsentligste aktiviteter har været:

- at afklare trafikkselskabernes behov,
- at undersøge markedet og de tekniske muligheder,
- at undersøge kundernes forventninger og deres holdninger til det nye koncept,

- at afklare de lovmæssige forhold, samt de implicerede myndigheders syn. F.eks. Forbrugerombudsmanden, Finanstilsynet, Datatilsynet, Konkurrencestyrelsen, etc.
- at klarlægge det økonomiske grundlag,
- at udvikle en udbudsstrategi,
- at vurdere de finansieringsmæssige forhold og muligheder,
- at vurdere de forretningsmæssige perspektiver der ligger udover Rejsekortet,
- at udarbejde en kravspecifikation og det samlede udbudsmateriale
- samt, at afklare den organisatoriske ramme for det videre arbejde og definere parternes roller heri.

Projekteringen er nu afsluttet. Sagen har været forelagt de deltagende selskabers besluttende organer, der alle har godkendt at den organisatoriske ramme kan etableres og udbudet iværksættes.

Udbud

Udbudet gennemføres som et udbud efter forhandling iht. EU's udbudsdirektiv.

Udbudet er et funktionsudbud, hvor tilbudsgiverne byder ind med konkrete løsninger.

Et væsentligt princip er, at der indgås én aftale med et leverandørkonsortium, for hele leverancen, således at den kommende leverandør får det samlede ansvar, og har et eget interesse i at systemet virker og leveres til tiden.

Udbudet omfatter:

- udvikling, installation og idriftsættelse,
- vedligehold,
- drift,
- videreudvikling,
- finansiering, (option),
- og udvikling af nye forretningsområder.

Tidsplan

Udbudet er i gang med den indledende prækvalifikation. Det forventes, at der kan prækvalificeres et antal leverandørkonsortier, der vil blive inviterede til at afgive tilbud i november 2003. Herefter udarbejder tilbudsgiverne sine tilbud, hvorefter disse forhandles.

Erfaringerne fra tilsvarende udbud andre steder, indikerer at denne proces kan tage op mod et års tid. Aftalen skal herefter godkendes af de deltagende selskabers besluttende organer.

Der er forventning om, at der kan indgås aftale med en leverandør i det først halvår af 2005, og at systemet kan tages i brug i Hovedstadsregionen fra slutningen af 2006, med en efterfølgende udbygning til resten af landet i et antal trin, startende øst for Storbælt, herefter mod vest og nord iht. DSB's hovedstrækninger, koordineret med indføring i de tilstødende amter der er med fra start. Herefter følger de resterende DSB og Arriva-strækninger.

Andre trafikselskaber kan melde sig til undervejs og disse vil blive forsøgt koordineret med udbygningen for DSB.

Det forventes at systemet kan blive fuldt udbygget på ca. 3 – 4 år.

Herudover vil der for hvert deltagende trafikselskab ske en gradvis udfasning af de eksisterende korttyper, samt en successiv indføring af nye pris og rabatstrukturer, således at kunderne flyttes over til Rejsekort-systemet successivt.

Systemet er i udgangspunktet tænkt som erstatning og videre udbygning af de kollektive trafikselskabers takst- og billetsystemer, men systemet er fuldt ud åbent for ikke-diskriminerende inddragelse af private trafikudbydere, der måtte have interesse i at være med.

Den organisatoriske ramme

Samarbejdet omkring Rejsekort er forankret i Rejsekortselskabet. Rejsekortselskabet ejes initialt af DSB, HUR, ØSS, STS, VT, VAT og NT. Tanken er at ejerkredsen skal udvides med flere.

De trafikselskaber som ønsker at bruge Rejsekortet skal indgå en aftale med Rejsekortselskabet. Man behøver dog ikke være medejer for at bruge systemet (man kan være bruger), og også private trafikudbydere kan tilslutte sig.

Erfaringerne viser, at det er hensigtsmæssigt at have en meget klar organisation, der står for udbud og den efterfølgende implementering og drift. Organisationen skal være fuldt dedikeret til opgaven med at indføre Rejsekort. Efter grundige overvejelser blev det besluttet at vælge en aktieselskabsform.

De involverede parter; trafikselskaber, takstmyndigheder, operatører, entreprenører, Rejsekortselskabet og leverandøren vil indgå i et samspil.

Rejsekort a/s står for:

- gennemfører udbudet og indgår aftale med en leverandør,
- styrer og kontrollerer udvikling, implementering og drift,
- indgår aftaler med brugerne om betingelserne for at bruge systemet,
- sikrer at systemet videreudvikles.

Leverandøren står for:

- udvikling, installation og idriftsættelse,
- vedligehold,
- drift,
- videreudvikling,
- finansiering, evt.,
- udvikling af nye forretningsområder.

Trafikselskaberne står for:

- at bruge systemet,
- at have kundekontakten,
- at drive salgskanaler,

Takstmyndighederne står for:

- at fastsætte takster
- og i fællesskab, at fastlægge billetprodukter og rejseregler.

Forretningsmæssige perspektiver

Rejsekortet har et potentiale i kraft af sin landsdækkende udbredelse og store kundemasse – hovedparten af alle danskere får et Rejsekort. Dette potentiale forventes at kunne udnyttes til andet og mere end til betaling for den kollektive transport, til gavn for kunderne, trafikselskaberne og leverandøren. Der kan blive tale om udnyttelse til betalingsformidling, service i forbindelse med rejser, adgangskontrol, studiekort, kantinekort og meget andet. Der er gennemført en omfattende analyse af mulighederne og om hvorledes disse muligheder kan udvikles. Konklusionen er, at sådanne anvendelser mest hensigtsmæssigt udvikles i privat regi, hvorfor denne opgave er udbudt som en del af det samlede udbud.

Strategiske perspektiver

Rejsekortet gør det lettere at være kunde i den kollektive trafik, og det giver de kollektive trafiksselskaber mulighed for at blive mere effektive.

På kort sigt er det afgørende at Rejsekort A/S gives den fornødne handlekraft og gennemfører et udbud på en effektiv måde, og får det grundlæggende system etableret og idriftsat. Det forudsætter målrettethed hos Rejsekort A/S og dets ejerkreds.

På sigt er der ingen der vil kunne forstå, at man tidligere kunne klare sig uden den store fleksibilitet og sikkerhed, der sikres af de servicepakker, der tilbydes gennem udnyttelsen af Rejsekortsystemet.