

Trafikdage 2016 – ny strategi for rejsekortet

Af Aske Wieth-Knudsen, chef for forretningsudvikling i DSB og Eskil Thuesen, centerchef i Movia, bestyrelsesmedlemmer i Rejsekort A/S

Resumé:

Umiddelbart før jul blev rejsekortsystemet endeligt afleveret fra leverandøren. Dermed er 10 års udviklingsarbejde afsluttet. Trafikselskaberne i Danmark, der sammen ejer rejsekortet, har derfor lagt en ny strategi for Rejsekort A/S, hvor rejsekortet skal være en nem billet til den kollektive transport. Rejsekortet skal være nemt at bruge, have faldende omkostninger – og dermed blive trafikselskabernes foretrukne billetmedie.

På kort sigt skal driften af rejsekortet gøres mere effektivt for både passagerer og trafikselskaber, og rejsekortet skal integreres i trafikselskabernes digitale løsninger. På længere sigt skal kortet udvikles med nye funktioner og anvendelsesområder.

Status for rejsekortet

16. december 2015 blev der givet Final System Acceptance for rejsekortet. Dermed er det udviklingsprojekt, der startede i 2005, nu afsluttet. Kortet er nu taget i brug i hele landet, og efter nogle indledende indkøringsvanskeligheder, i god daglig drift. Det er nu 5 år siden, kortet først blev taget i brug, og primo juli er der 1,8 mio. aktive kort, svarende til, at det bliver brugt af hver 4. dansker på 12 år og derover, og rejsekortet bruges hver måned til 8,5 mio. rejser med den kollektive transport.

Trafikselskabernes brugen af rejsekortet – enklere takster og pendlerprodukter

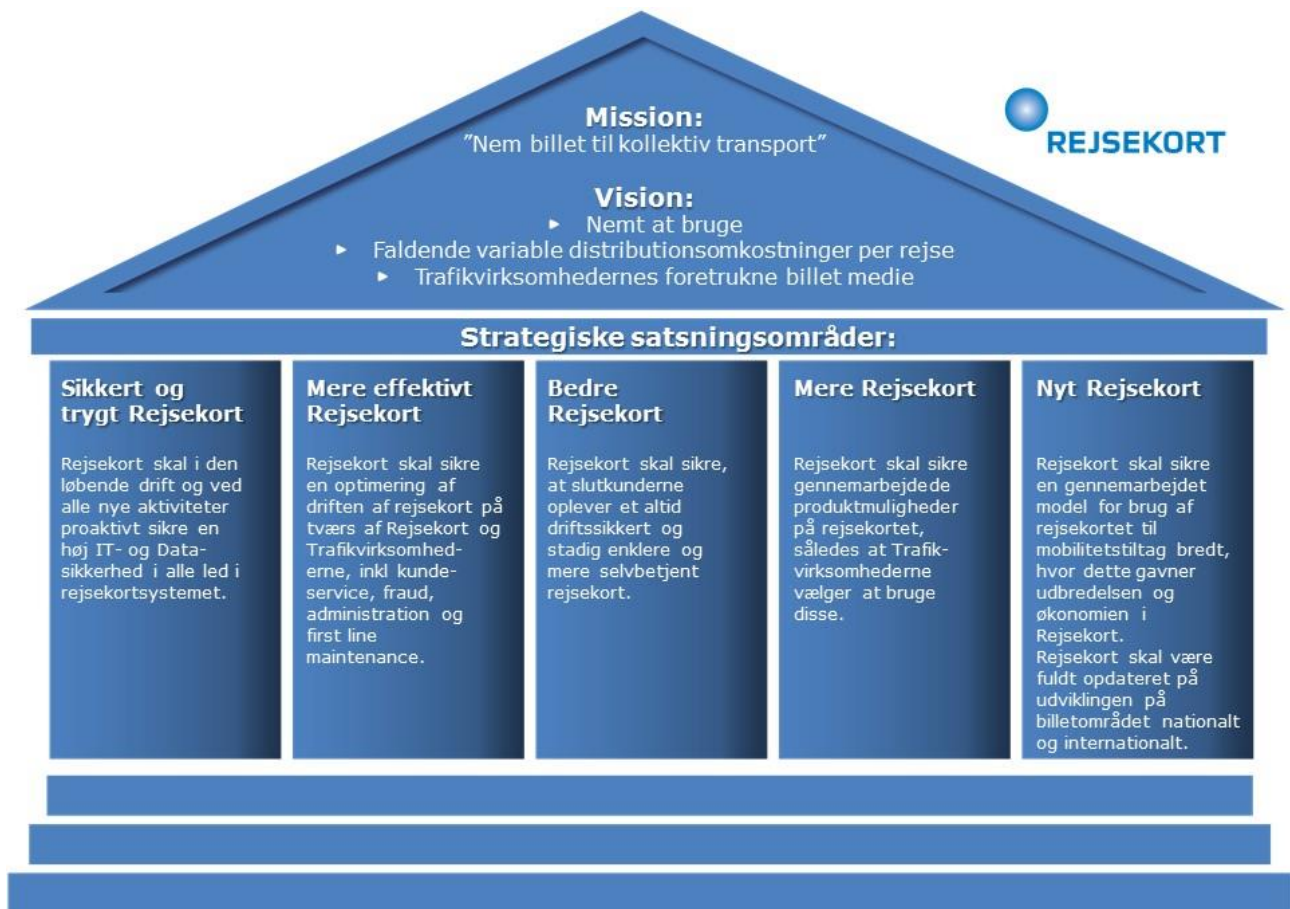
For trafikselskaberne har en vigtig opgave været at få gjort taksterne mere gennemskuelige. På Sjælland sker det med indførelsen af Takst Sjælland, der giver ensartede takster i Movias område, hvor rejsekort altid bliver billigere end enkeltbilletter. Et tilsvarende arbejde er igangsat vest for Storebælt, således at priser og rabatter bliver mere logiske og gennemsigtige for kunderne i den kollektive trafik.

Den næste store opgave er at få taget rejsekortet i brug overfor alle relevante kundegrupper. Det gælder ikke mindst pendlerne, hvor et pendlerkort på rejsekort tages i brug på Sjælland i løbet af efteråret, og formodentlig i resten af landet i 2017.

Rejsekort A/S: Billigere og mere effektiv drift

For Rejsekort A/S er opgaven at hjælpe os i trafikselskaberne med at få en så effektiv drift som mulig. Omkostningerne skal reduceres, bl.a. antal henvendelser til kundecentret, og der skal ske en automatisering af manuelle arbejdsprocesser, både i betjeningen af kunder og i håndteringen af betalingerne.

Endelig skal rejsekortet gøres endnu lettere at bruge for passagerne. Målet er, at få en højere brugertilfredshed, og at flere kunder kan betjene sig selv. Alle almindelige ændringer og forespørgsler skal kunne gennemføres med selvbetjening, og flere kunder skal have tank-op-aftaler, så de ikke behøver gå til et salgssted for at få penge på kortet.



Fra fælles til differentieret rejsekort

Hidtil har udviklingen af rejsekortet koncentreret sig om den fælles systemleverance samt fælles udviklingsønsker, bestilt af Bus & Tog.

Fremover vil der fortsat komme fælles udviklingsønsker fra Bus & Tog, ligesom der vil være fælles ønsker om udvikling til understøttelse af driftseffektivisering fra rejsekortet.

Men herudover vil der i stigende grad komme ønsker om udvikling af særlige produkter eller processer fra enkelte trafikelskaber eller grupper af trafikelskaber.

I takt med en mere differentieret produktportefølje får trafikelskaberne også et større ansvar for kommunikationen, ligesom vi meget vel vil se en integration af funktionerne på rejsekort.dk i trafikelskabernes egne hjemmesider og apps. Dette kan sammenlignes med udviklingen af Dankortet, hvor logoet fylder meget mindre, både på kortet og i brugernes bevidsthed, end det gjorde i 80'erne.

Udvikling af rejsekortet

Men selvom rejsekortet nu er leveret, skal det stadig udvikles. Check-udvej gør det muligt at tjekke ud efterfølgende, hvis man skulle have glemt det i bussen eller på perronen. Derudover ser vi på løsninger, der på længere sigt gør det muligt at få rejsekortet på mobiltelefonen, for de kunder, der måtte ønske det.

Herudover skal vi se på, om rejsekortet kan komme til nytte i andre sammenhænge. Eksempelvis bruges det allerede nu som nøglekort til cykelskuret på stationerne i Kokkedal og Rungsted Kyst. I første omgang har det dog hovedprioritet at få kortet til at virke godt for kunderne i bus og tog, ligesom vi skal være meget opmærksomme på ikke at forvride konkurrencen med private udbydere.

Fælles om rejsekortet

Rejsekortet ejes af DSB, Metro og de regionale trafikselskaber i Danmark. Vi har sammen brugt mange kræfter og mange penge på at få et fungerende rejsekortsystem. Der har været dage, hvor vi har været bekymrede for, om vi ville lykkes. Der har været tidspunkter, hvor vi har været uenige om, hvordan vi bedst kom videre.

Vi fik sidste år en aftale om, hvordan vi i ejerkredsen betaler for driften af rejsekortet. Det betyder, at vi i trafikselskaberne har en tilskyndelse til at bruge kortet mest og bedst muligt.

Nu har vi et færdigt rejsekortsystem, som kunderne har taget til sig, og som de er glade for at bruge.

Vi ser frem til at tage kortet i brug overfor pendlere inden for det næste år, og udvikle rejsekortet, så det bliver endnu nemmere at bruge – og billigere at drive.