

## Handlingsplan for bedre kundeoplevelser med rejsekort 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                                                                    |                                                                                                                                                                        | Q1 19    | ●      | Rejsekort |
|      |                                                                           | B | Udvikling og implementering af valgte muligheder                                                                                                                        |                                                                                                                                                                        | 2020     | ●      | Rejsekort |
| 2    | Påtrykning af udløbsdato                                                  | A | Lancering                                                                                                                                                               | Lanceringen af DesFire kort forventes i Q2 2019, hvilket er et kvartal senere end tidligere forventet. 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                                                                                                                                        | Q4 19    | ●      | Rejsekort |
| 4    | Lyde og meddelelser fra rejsekortudstyr                                   | A | Evaluerig af tilfredsheden med ny brugergrænseflade på Check ind ekstra standere (gruppe-Ci)                                                                            |                                                                                                                                                                        | Q2 19    | ●      | Rejsekort |
|      |                                                                           | B | Usability undersøgelse af Chec i ind og Check ud validatorer - og oplæg til forbedringer                                                                                |                                                                                                                                                                        | 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                                                                                      | De nye funktioner forventes lanceret i slutningen af 1. kvartal                                                                                                        | Q1 19    | ●      | Rejsekort |
|      |                                                                           | B | Evaluerig                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        | 2020     | ●      |           |
| 6    | Turistprodukt på rejsekort                                                | A | Businesscase og beslutnig                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        | 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.                                                                                             |                                                                                                                                                                        | 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                                                   |                                                                                                                                                                        | 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. |                                                                                                                                                                        | Q2 19    | ●      | Rejsekort |