



REJSEKORT



Levering af Microsoft baseret IT-understøttelse af sagsbehandlingen i Rejsekortets kundecenter

Løsningen RESS understøtter håndtering af kundehenvendelser vedr. rejsekortet.

Rejsekortets kundecenter fremstår som en samlet enhed overfor kunderne. Kontakten til kunderne deles mellem medarbejdere hos Rejsekort, Movia, DSB, Nordjyllands Trafik, Metroselskabet, Syd- og Midttrafik samt Arriva Tog. IT-systemet er fælles for dem alle, og sikrer en ensartet behandling af kunderne og deling af data.

Lectors RESS løsning understøtter opsamling, behandling og opfølgning af henvendelser decentralt, og giver samtidig de enkelte selskaber adgang til centrale kundedata for rejsekortets indehavere, og mulighed for at følge sagernes status og indhold på tværs af de enkelte trafikvirksomheder.

Data om kunder, rejsekort, transaktioner samt selve henvendelserne, registreres på en central server hos Bus og Togs outsourcing leverandør. Adgangen til RESS sker via Citrix.

RESS kan opdeles i følgende områder/funktioner

- Sagsbehandlerdelen indeholder alle de funktioner, som en sagsbehandler har brug for, når en sag skal behandles, herunder historik på en overskuelig måde, og en let tilgængelig integration til Microsoft Office til effektiv kommunikation med kunderne.
- Integrationerne til de webformularer som kunderne benytter, betyder at en sag automatisk bliver registreret hos sagsbehandleren, som adviseres og med det samme får adgang til sagens oplysninger.
- Ledelsesinformation er en væsentlig del af IT understøttelsen, og der kan altid leveres statistikker, som beskriver de behandlede henvendelser fordelt på forskellige kategorier som f.eks sagstype, emne og sagsbehandlingstid.

Der er integration til de enkelte selskabers økonomisystemer, således at udbetalinger til kunden, kan overføres direkte fra sagen til det relevante økonomisystem eks. Axapta og SAP.

Løsningen er leveret som et agilt projekt, og udviklingsprojektet er baseret på metoden SCRUM.

Løsningen videreudvikles løbende med nye moduler.

Kunde	Bus og Tog
Leveret år	2011 og frem
Kontaktperson	Peter Degn



Leverancen er udført af følgende profiler

- Projektledere
- Forretningskonsulenter
- Microsoftkonsulenter

Workflow

- Processer vedr. udsendelse af oplysninger til høring hos sagens parter
- Bestilling af nye rejsekort
- Anmeldelse af forhold vedr. Rejsekortet

Integrationer

- Integration til Rejsekortets webformularer på internettet
- Integration med Microsoft Office
- Integration til Microsoft Exchange
- Integration til økonomisystemer
- Integration til Datawarehouse
- Integration til Rejsekort A/S's datawarehouse med kunde- og kort oplysninger.

Uddannelse

- Undervisning af superbrugere
- Undervisning af systemadministratorer

Teknologi området Microsoft	Teknologi i denne leverance
.NET	●
SQL server	●
SQL 2008 analysis services	●
Sitecore	●
Dynamics NAV	●
Microsoft server og client	●



I 2003 gik HUR, DSB, Ørestadsselskabet, Storstrøms Trafikselskab, Vestsjællands Trafikselskab, Vejle Amts Trafikselskab og Nordjyllands Trafikselskab sammen om at stifte **Rejsekort A/S** med det erklærede formål, at forestå etablering og drift af et elektronisk billetteringssystem til betjening af offentligheden inden for transport med tog, busser, metro og andre kollektive transportmidler.