



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

ESS understøtter håndtering af kundehenvendelser vedr. rejsekortet for organisationen Bus & Tog.

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.

ESS 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 ESS sker via Citrix.

ESS 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 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 f.eks. Dynamics NAV, Axapta og SAP.

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

Løsningen videreudvikles løbende med nye moduler.

Leveret år: 2011 og frem

Kontaktperson: Peter Degn, Specialkonsulent, DSB



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



Rejsekort A/S driver på vegne af trafikvirksomhederne i Danmark rejsekortsystemet, der er et elektronisk billetsystem til bus, tog og metro. Rejsekort binder alle lande- dele og trafikvirksomheder sammen i ét fælles system, der fungerer som både billet og betalingsmiddel. Foruden driften af rejsekortsystemet er Rejsekort A/S ansvarlig for den fælles hjemmeside rejsekort.dk, som samler al information om rejsekort, og samtidig giver adgang til den selvbetjening, hvor brugere via deres egne konti selv kan ordne alt, der har med rejsekort at gøre.

Rejsekort A/S er ejet af trafikvirksomhederne bag rejsekort, og drives som et selv- stændigt aktieselskab med egen ledelse, samt en bestyrelse bestående af repræsen- tanter for hele ejerkredsen, DSB, Trafikselskabet Movia, Metroselskabet, Nordjyllands Trafikselskab, Sydtrafik, Midttrafik og FynBus.