



IT understøttelse til kundehenvendelser, rejsetidsgaranti og kvalitetsstyringsmodeller

Trafikskabet Movia bruger sagsstyringsystemet ESS, til at håndtere alle henvendelser fra Movias kunder og ESS er leveret med høringsweb til at håndtere dialogen med busoperatørerne vedr. kundesager. Siden 2010 har sagsbehandlingen af rejsetidsgarantisager været en integreret del af ESS. Derudover er ESS leveret med et omfattende og fleksibelt statistiksystem, som gør det hurtigt at måle og rapportere vedr. sagsbehandlingen.

ESS til rejsegarantisager blev leveret til Movia som et plug-in til standard ESS, og som i de øvrige kundesager har sagsbehandleren alle sagsbehandlingsfunktionerne til rådighed.

Et sagsforløb med en rejsegarantisag er som følger:



1. Kunden indsender en udfyldt blanket vedlagt original taxaregning.
2. Brev og kvittering scannes og sendes via mail til sagsbehandlerens mappe.
3. Back Office opretter en sag på baggrund af mail og foretager sagsbehandlingen.
4. Godkendte rejsegarantier overføres til Axapta.
5. Fra Axapta overføres beløbet automatisk til Nem-konto, hvorfra det udbetales til kunden.

I særlige tilfælde hvor kunden ikke har CPR-nr eller Nem-konto (f.eks. pendlere fra Sverige eller børn), kan udbetalingen foretages manuelt. ESS understøtter denne process og der er adgang til udskrifter, statistikker og udtræk til Excel til brug for afstemning og rapportering.

Lector ApS
Ordrupvej 101
2920 Charlottenlund

T +45 44 50 21 50
F +45 39 64 56 37
info@lector.dk

www.lector.dk

Kunde	Trafikskabet Movia
Leveret år	2010 - Løbende tilpasninger
Kontaktperson	Helen Lorentzen 36 13 14 00



Performance Indicator & kvalitetsstyring IT-understøttelse af kvalitetsstyringsmodeller

Performance indicator fra Lector er it-understøttelse af kvalitetsstyringsmodeller. Siden 2008 har Movia brugt til at formidle og analysere data og information, som har betydning for opfyldelse af mål og resultatkrav.

Hos Movia, som fastlægger køreplaner og takster og sætter standarder for sikkerhed, kvalitet og busdesign, har man udviklet en kvalitetsstyringsmodel.

Til at administrere kvalitetsstyringen i dagligdagen anvendes Performance Indicator, der fra dag til dag henter, bearbejder og rapporterer data vedrørende busdriften.

Det bidrager til styring og optimering af organisationens fremdrift og udvikling og sætter fokus på alle de nøgleområder, der har betydning for den nuværende og fremtidige indtjening.

Systemet sikrer balance mellem nøgletal for kundetilfredshed, kundeloyalitet, produktkvalitet eller medarbejdertilfredshed og sætter ledelsen i stand til at træffe beslutninger ud fra en serie nøgletal - både økonomisk og andre værdier.

Et samlet kvalitetsindeks fremkaldes ved tryk på en knap, hvorefter såvel Movia som busoperatørerne umiddelbart kan følge op på utilfredsstillende resultater. Systemet anvendes også af busoperatørerne i deres daglige kvalitetsarbejde.

Performance Indicators designet til at definere, opsamle, beregne og præsentere performance- målinger. Systemet er web-baseret og tillader adgang via Intra-, Extra- og Internet, følger gængse standarder og benytter moderne tidssvarende teknologier.

Teknologi området Microsoft	Teknologi i denne leverance
Microsoft asp.net	●
Microsoft sql server	●
Microsoft visual studio	●
Microsoft Office integration	●



Movia er Danmarks største trafikselskab med cirka 213 millioner passagerer om året, 570 buslinjer og otte lokalbanestrækninger. Movia står for planlægningen af bus-, flex- og lokalbanetrafikken i Østdanmark. Movia er som trafikselskab en særlig, lovbestemt offentlig virksomhed beslægtet med et kommunalt fællesskab. Movia betjener og finansieres af Region Hovedstaden, Region Sjælland og de 45 kommuner i de to regioner efter lovbestemte regler.