



IT-understøttelse til kundehenvendelser og rejsetidsgaranti

Kundens udfordring

Trafikselskabet Movia håndterer mere end 16.000 kundehenvendelser årligt. Den store volumen af henvendelser stiller store krav til en korrekt og effektiv håndtering.

De busruter Movia driver håndteres af forskellige operatører, som har vundet driften i udbud. Operatørerne er en væsentlig del af den samlede leverance over for brugerne, og Movias krav til IT-understøttelse af processen omfatter således en effektiv mulighed for inddragelse af operatørerne vedr. henvendelser som kræver deres input.

For at kunne give brugerne den bedst mulige betjening, er integration til trafiksystemet Pubtrans også et krav fra Movia. Pubtrans indeholder oplysninger om på hvilket tidspunkt en given buslinje var på et bestemt stoppested, og denne information kan sagsbehandleren så sammenholde med køreplanen for at afstemme forsinkelser m.v.

Endelig er sagsbehandlingen af rejsetidsgarantisager en integreret del af Movias arbejdsgang omkring kundehenvendelser, og fra maj 2018 er overholdelse af Persondataforordningen blevet et krav til IT-understøttelse, som er påkrævet hos Movia.

“ESS understøtter vores ambition om at levere den bedste og mest effektive kundeservice til vores brugere.

Med ESS Web og ESS Portal har vi fået en GDPR-kompatibel løsning, der gør det muligt for os at minimere tidsforbruget på sagsbehandling af en kundehenvendelse uden det går udover kvaliteten.”

Helen Lorentzen
Teamleder, Trafikselskabet Movia

Lectors løsning

Trafikselskabet Movia har valgt standardsystemet ESS til at håndtere alle henvendelser fra Movias kunder. ESS er leveret med ESS Web til kundehenvendelser samt ESS Portal til at håndtere dialogen med busoperatører.

Data fra Pubtrans og sagsbehandlingen af rejsetidsgarantisager er integreret ind i ESS. Desuden er hele flowet omkring rejsetidsgaranti bygget ind i løsningen, lige fra kundens første henvendelse om en evt. refusion overføres til kundens Nem-Konto.

ESS har desuden et omfattende og fleksibelt statistiksystem, som gør det hurtigt at måle og rapportere vedr. sagsbehandlingen.



Kundens udbytte

Movia har med ESS fået en løsning som til fulde lever op til deres behov, og som samtidig er konfigurerbar, så den løbende kan tilpasses ændrede rutiner og fremtidige krav til kundeservice.

Kundehenvendelser løses ensartet og effektivt bl.a. ved anvendelse af standardtekster til svar som er indbygget i løsningen. Der er også en særlig klient til de studentermedarbejdere, som bemander den del af åbningstiden, som ligger udenfor normal arbejdstid.

Samarbejdet med operatørerne er gnidningsløst og uden tab af tid via den integrerede høringsportal.

ESS understøtter Movias ambition om, at kunne levere den bedste og mest effektive kundeservice til deres brugere.



Movia er Danmarks største trafikselskab, og ejet af 45 kommuner og to regioner på Sjælland. Movia transporterer mere end 215 mio. passagerer om året på knap 450 buslinjer, 10 lokalbanestrækninger og 5 Flextrafik-ordninger.

Movia varetager ifølge trafikselskabsloven busdriften, lokalbanedriften samt kørslen med handicappede kunder.

Movias samlede økonomi udgør godt 4 mia. kroner årligt, hvoraf knap halvdelen dækkes af billetindtægter fra passagerer i bus, tog og Flextrafik.