

Regionala pensionärsrådet 2018-02-16

Bilaga 1.

Autoladda & Västtrafik To Go

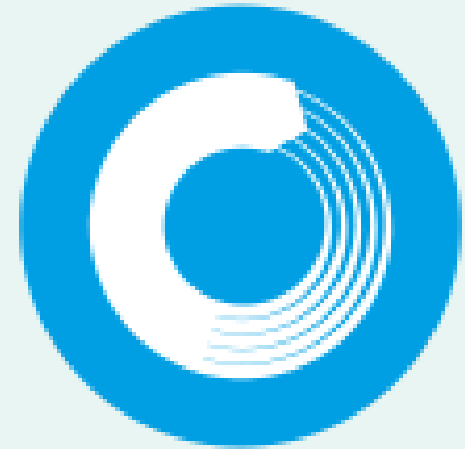
Agenda

- Autoladda
- Västtrafik To Go

Autoladda

Vad är Autoladda?

- Automatisk påfyllning av kontoladdning respektive periodladdning på Västtrafikkortet
- Autoladda för periodladdning blev aldrig populär och har idag färre än **400** aktiva användare
- Autoladda för kontoladdning blev mer populär och har idag **9 700** aktiva användare, varav **1 700** är 65+ och **700** har ett seniorkort



Vad är det som avvecklas?

- Kontoladdningen finns kvar och går även fortsatt att kombinera med en seniorladdning på samma Västtrafikkort
- Det som avvecklas är den automatiska påfyllningen

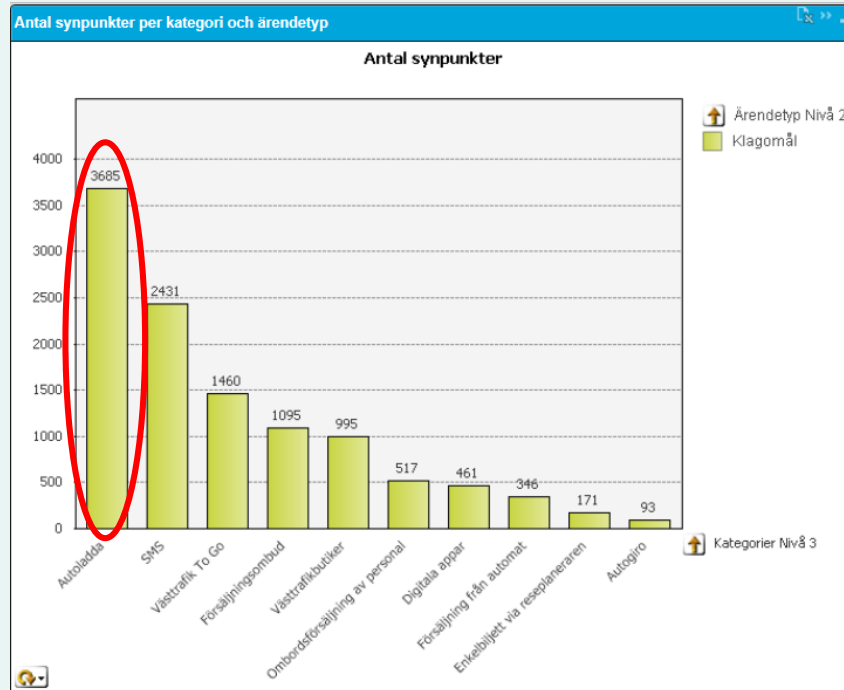


Kundbehoven uppfylls för de flesta bättre i To Go

- Att alltid vara säker på att man kan resa
- Att inte behöva hålla koll på ett saldo
- Att inte behöva ta sig till ett försäljningsställe

Samtliga av dessa kundbehov uppfylls i Västtrafik To Go och dessutom med fördelarna att man inte behöver vänta upp till sju dagar för att komma igång eller sätta in pengar i förväg.

Autoladda uppfyller inte kundlöftet



Några av de problem som drabbat kunderna

- Kunder som betalat har blivit skickade till inkasso
- Kundernas resenärprofil på Västtrafikkortet tappades och besök hos försäljningsställe krävdes för åtgärd
- Kund har kunnat Autoladda produkter som inte ska vara autoladdningsbara
- Påminnelser slutade att fungera och kunderna visste inte att betalning misslyckats
- Det har gått ut meddelanden till avlidna trots att detta inte ska ske
- Det har dragits dubbla beloppet från kund i vissa fall
- Det har inte alltid fungerat att byta kontokort kopplat till Autoladda

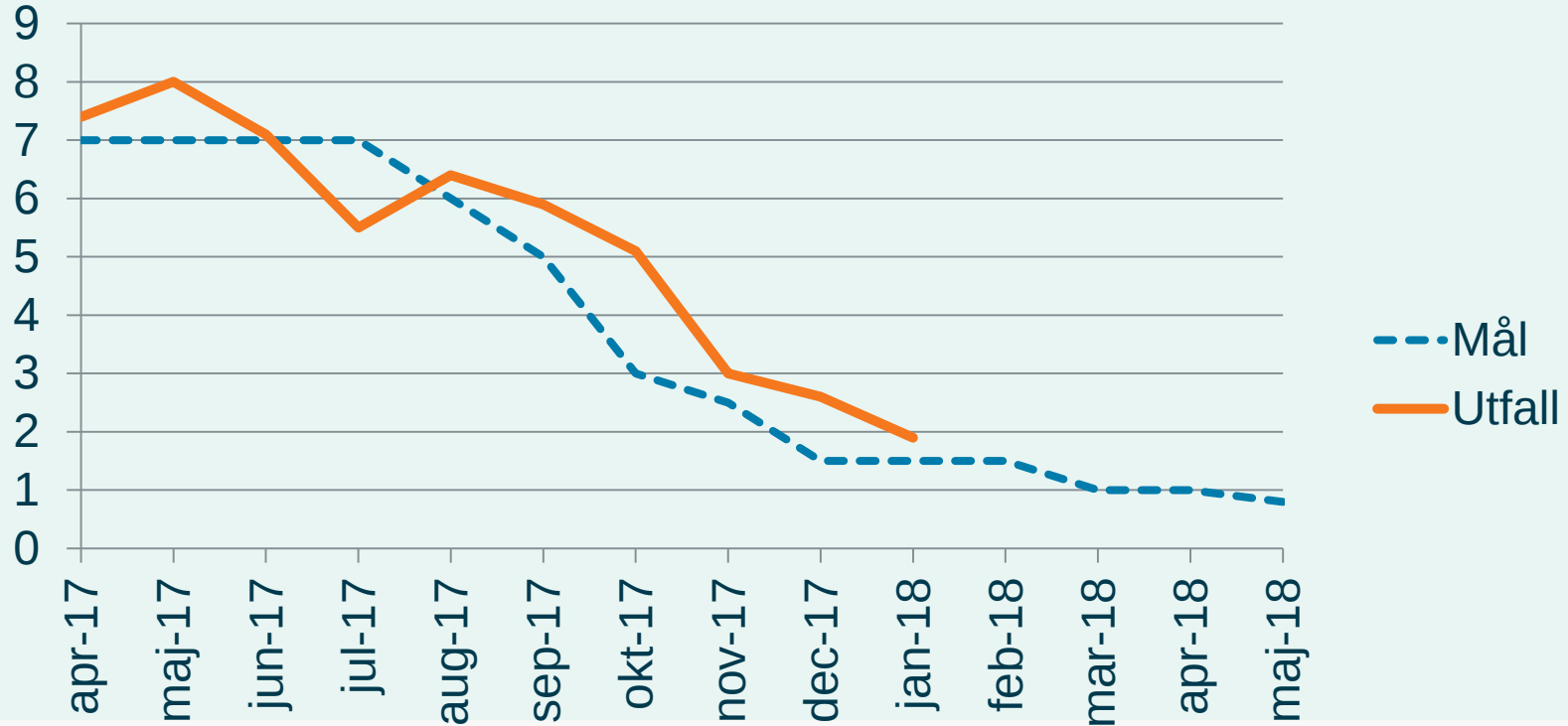
Autoladda bygger på gammal och bristfällig teknik

- Vi kan inte behålla dagens Autoladdatjänst då den bygger på vårt nuvarande kunddatabassystem VTK som är instabilt och inte uppfyller den nya dataskyddsförordningen från EU som införs i maj 2018 (GDPR)
- Kunddatabassystemet kommer att avvecklas under 2018. Alltså krävs isf. att en ny Autoladdatjänst utvecklas
- Uppskattad kostnad för nyutvecklingen är ca 20 miljoner kronor
- Sedan tillkommer kostnader för förvaltning och kringliggande tjänster som kundservice om några miljoner kronor per år

Autoladda 2017-2018

2017-18	KONTO (KR)	KONTO (ST)	PERIOD (KR)	PERIOD (ST)
JAN	5,8 mnkr	30 146	1,7 mnkr	3 116
FEB	5,4 mnkr	28 087	1,4 mnkr	2 117
MAR	6,3 mnkr	32 767	1,6 mnkr	2 271
APR	5,8 mnkr	29 844	1,6 mnkr	2 195
MAJ	6,6 mnkr	33 626	1,4 mnkr	1 921
JUN	6,2 mnkr	31 415	0,9 mnkr	1 227
JUL	4,9 mnkr	24 858	0,6 mnkr	935
AUG	5,7 mnkr	29 014	0,7 mnkr	1034
SEP	5,4 mnkr	26 757	0,6 mnkr	766
OKT	4,6 mnkr	23 011	0,5 mnkr	662
NOV	2,5 mnkr	12 297	0,5 mnkr	549
DEC	2,2 mnkr	10 859	0,4 mnkr	479
JAN	1,6 mnkr	7 915	0,3 mnkr	388
FEB				
MAR				
APR				
MAJ				

Försäljning Autoladda (mnkr)



Alternativ för kunder som får en försämring

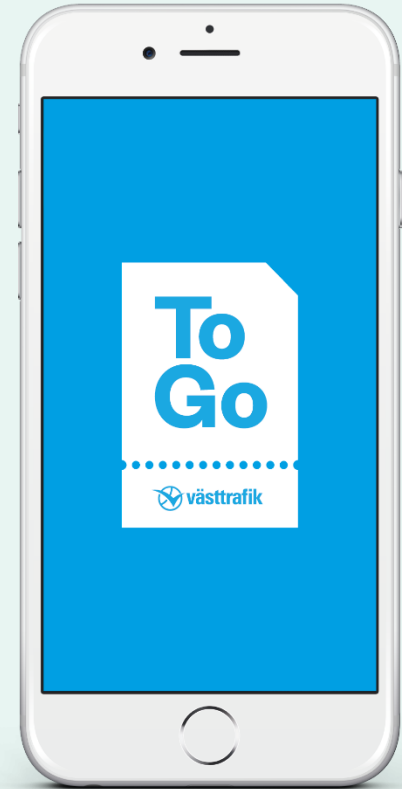
De kunder som inte kan eller vill ha sin biljett i mobilen.

- Kan ladda sina Västtrafikkort med kontoladdning precis som vanligt på alla Västtrafiks försäljningsställen
- Seniorer med Autoladda gör i snitt 4 autoladdningar å 200kr per år. Om möjligt kan man ladda på en större summa, så att det bara krävs 1-2 besök/år på försäljningsställe.
- Det finns också ett förslag på ny zonindelning där zongränserna blir mycket färre. I förslaget kan t.ex. GMP bli en zon, och då kommer även seniorbiljetten gälla för hela zonen.

Västtrafik To Go

Västtrafik To Go

- Köp av enkel-, dygns- och periodbiljetter med kontokort och Swish
- Smarta resesökningar



Västtrafik To Go

- Appen lanserades våren 2016, målet är en miljard kronor i försäljning 2018
- Fler än en miljon nedladdningar och fler än en miljon biljetter sålda per månad
- Mycket bra betyg av kunderna (4,2 av 5 på App Store för senaste versionen)

Västtrafik To Go

App Store, Västtrafik AB

★★★★★ 🇸🇪 Sweden

Fantastiskt smidigt!

Bra jobbat Västtrafik. 🙏

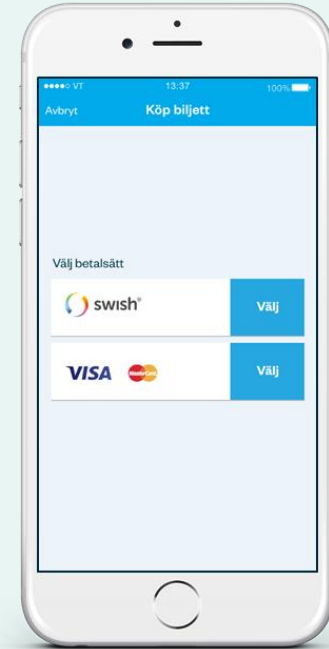
by [Sindrist](#) for v3.0.1 · [Reply](#) · [Permalink](#) · [Translate](#) · [Add tag](#)



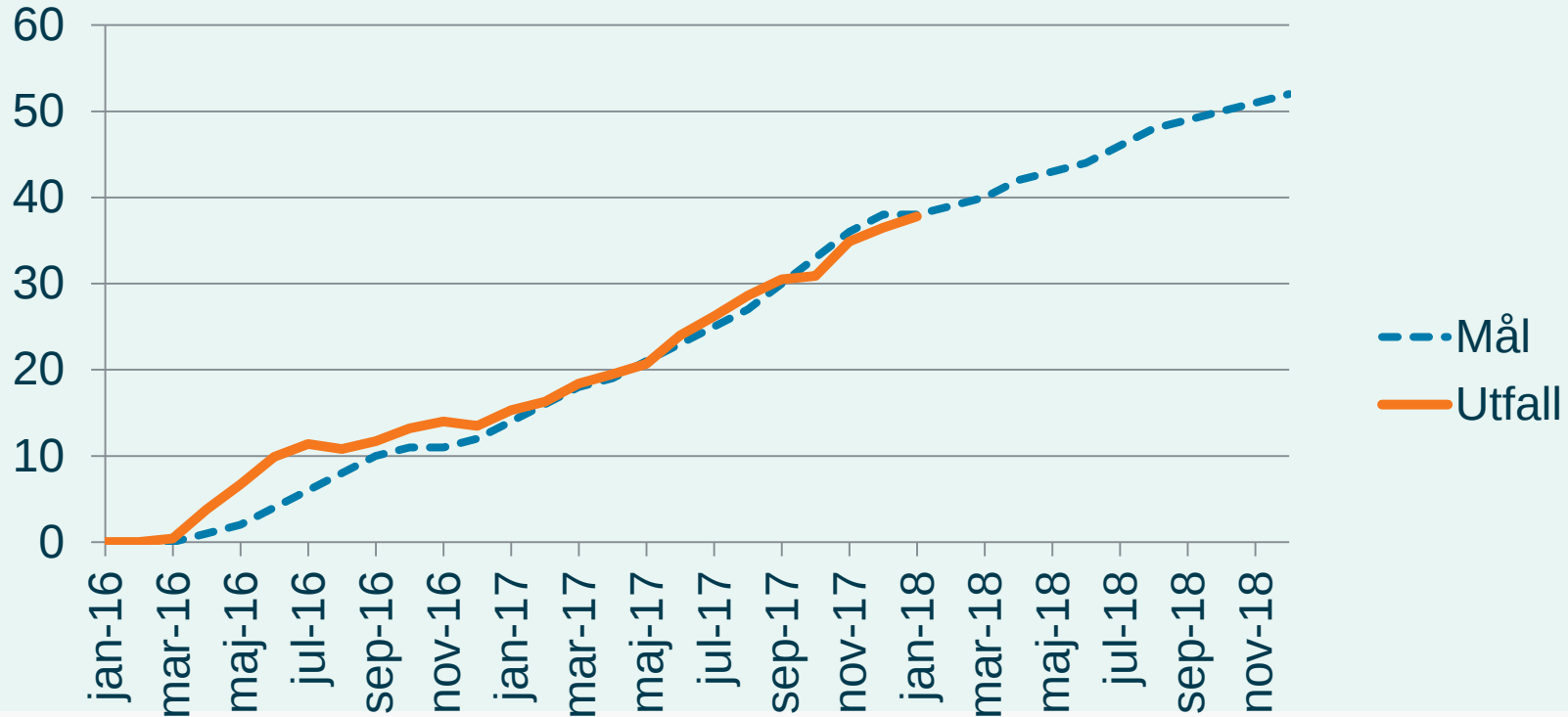
Kundfeedback styr utveckling av nya tjänster i To Go

Mest frekventa kundönskemål sedan lanseringen

- ✓ Reseplanerare i To Go = september 2016
- ✓ 90-dagars periodbiljetter = oktober 2016
- ✓ Påminnelse att förnya periodbiljett = februari 2017
- ✓ Spara kontokortsnummer i förväg = februari 2017
- ✓ Låna ut periodbiljett = februari 2017
- ✓ Samma pris som på kontoladdning = maj 2017
- ✓ Dygnsbiljetter = juni 2017
- ✓ Betala med Swish = oktober 2017



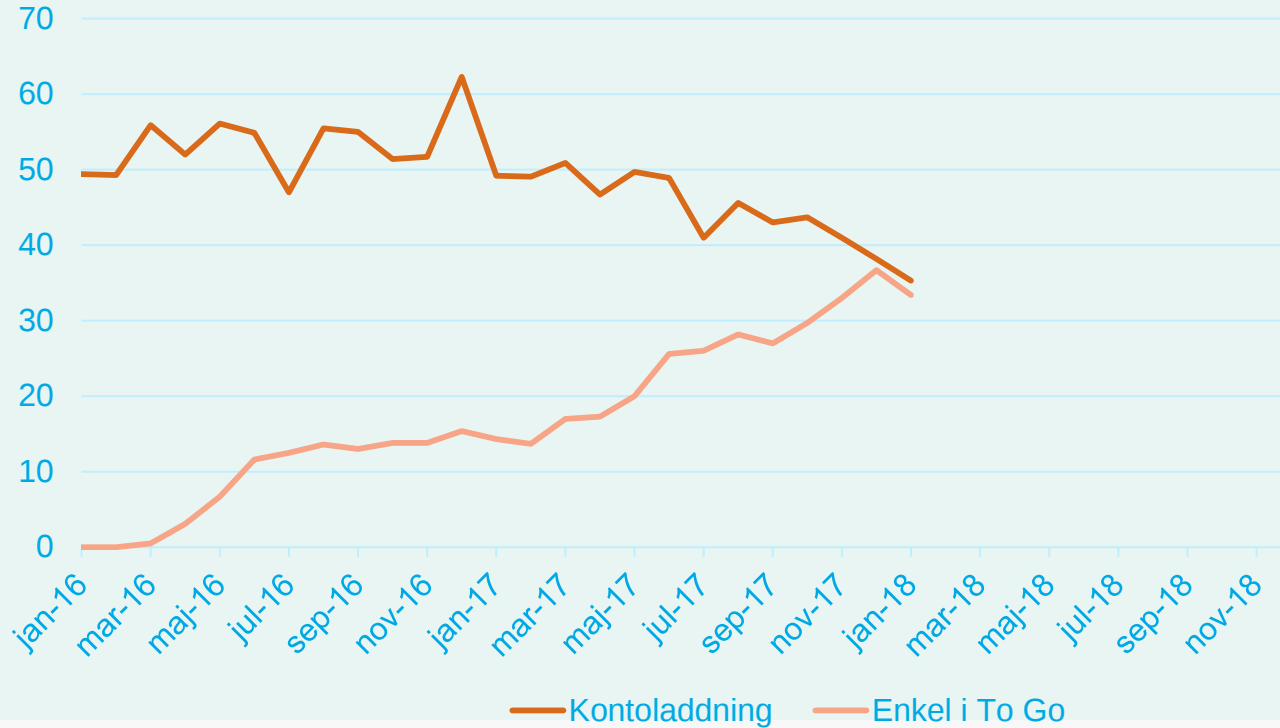
Västtrafik To Go – Andel i % av försäljning



Anledningar att välja To Go istället för kontoladdning

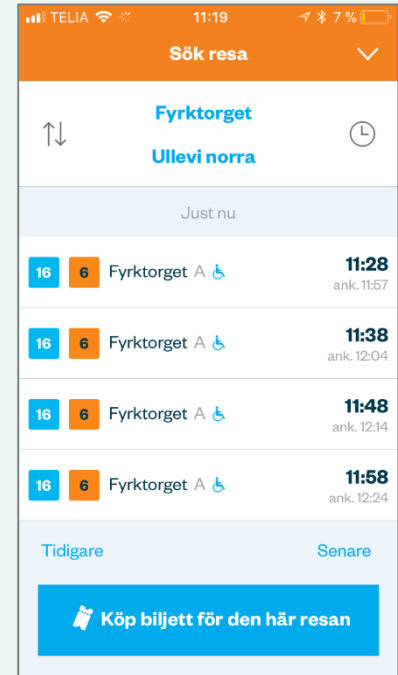
- Du behöver inte checka in och checka ut med våra kortläsare
- Du behöver inte ladda på några pengar i förväg
- Du slipper ta dig till ett försäljningsställe för att köpa biljett
- Du får ett kort mindre att hålla reda på i plånboken
- Du får samma låga pris på enkelbiljetter som kontoladdningen
– plus återbäring vid fyra köp inom en vecka

Kontoladdning vs. enkel i To Go (mnkr)



Vad kommer härnäst?

- Vidareutveckling av Sök resa – visa bytestid, total restid, störningsinfo osv.
- Ännu bättre stöd vid bristande uppkoppling – färre drabbas av dålig uppkoppling på tåg t ex.
- Acceptera kontokort från fler länder
- Vi hoppas lansera seniorbiljetter i To Go innan 2018 är slut – en hel del önskemål om detta



Tack!