



**Til Økonomiudvalget / Aflæggerbordet**

07-11-2011

**Status vedrørende implementeringen af rejsekortet**

Sagsnr.  
2011-140634

Dokumentnr.  
2011-796492

Københavns Kommune har bedt Metroselskabet I/S, som ejer 8 pct. af aktierne i Rejsekort A/S, om at give en status på implementeringen af rejsekortet i Metroen.

Sagsbehandler  
Thomas Kentorp

Metroselskabet har fremsendt følgende den 7. november 2011:

**Udrulning af rejsekortet i Metroen**

Indledning

Implementeringen af rejsekortet i Metroen forløber planmæssigt og sættes i drift den 28. november 2011. Overordnet er Metroen velforberedt på driftsstarten, men da alt omkring rejsekort i drift er nyt for både kunder og kundeservice, kan der opstå udfordringer i forhold til kundeservice.

Siden årsskiftet har kunderne i Vest- og Sydsjælland kunne benytte rejsekort. I Nordjylland har kortet kunne benyttes fra maj måned, og fra august måned i København på fire stationer og i to buslinjer. Der er tale om en prøveperiode i København med et begrænset antal kunder, og rejsekortet har ikke kunne bruges i hverken S-tog, Metro eller Kystbanen, ligesom det kun er muligt at bruge rejsekortet i buslinjerne 250S og 3A. Har man taget toget med rejsekort ind til København og skal videre med andre buslinjer, skal man altså have klippekort eller billet til resten af turen.

Den videre udrulning i Hovedstadsområdet vil være, at i slutningen af november 2011 vil prøveperioden med rejsekortet komme til at omfatte de resterende stationer i Hovedstadsområdet, og dermed DSB First, S-tog, lokalbaner samt Metroen. I første halvår af 2012 kommer alle hovedstadens busser med, og så dækker rejsekort hele Sjælland, Lolland, Falste og flere forbindelser på både Fyn og i Jylland. I prøveperioden fra november 2011 til august 2012 inviteres ca. 10.000 kunder til at bruge systemet.

Fra august 2012 til foråret 2013 forventes det, at der åbnes yderligere op for systemet, således, at der er ca. 100.000 kunder i april 2013. Herefter starter udfasning af de nuværende billetprodukter og det forventes, at der vil være ca. 700.000 rejsekort kunder i løbet af 2014.

Rekruttering af de første kunder

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har besluttet, at de første 10.000 kunder rekrutteres fælles gennem dialogmarkedsføring. Der vil blive rekrutteret kunder, der rejser med periodekort på abonnements-

**Center for Byudvikling**

Rådhuset, 3. sal, v. 32  
1599 København V

Telefon  
3366 2564

E-mail  
THKE@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800176

service, periodekort, klippekort samt kontantbilletter, dog flest fra de to sidstnævnte grupper. Det sker ud fra en betragtning om, at man samtidig kan få feedback fra kunderne om deres oplevelse med rejsekortet. Som led i den fælles indsats vil der også blive udarbejdet informationsfoldere samt mærkater/klistermærker på stationerne, der minder kunderne om at checke ind og ud.

Der er afsat en fælles landsdækkende pulje til markedsføring af rejsekortet i perioden 2011-2014. Denne pulje vil blive opdelt regionalt, således at eksempelvis hovedstadens trafikselskaber markedsfører rejsekortet i fællesskab i denne introduktionsperiode. De enkelte selskaber kan herudover supplere markedsføringen med generel information til passagerne om rejsekortet.

#### Kundecenter

Der er etableret et fælles kundecenter mellem trafikselskaberne med fælles telefonekspedition af kundehenvendelser. Der udestår endnu endelig afklaring af økonomien i forbindelse med det fælles kundecenter, hvorfor Metroselskabet endnu ikke har besluttet at deltage heri.

Da der i opstartfasen kun vil være tale om et meget begrænset antal kunder med rejsekort i Metroen, forventer Metroselskabet på kort sigt, at henvendelser vedrørende rejsekortet vil kunne håndteres af Metro Service eget Kundecenter, der vil have adgang til Rejsekort A/S' backoffice-system (administrativt system).

#### Systeminstallation

Den mekaniske og elektriske installation af udstyret er færdig. Salgsmaskinerne på stationerne er installeret. Til læsning af rejsekort og kontrol af gyldig rejsehjemmel er der indkøbt 60 stk. Motorola PDA håndterminaler (samme type som DSB bruger).

Teknisk udstyr i kundeservice hos Metro Service forventes installeret i begyndelsen af november 2011.

#### Personaleuddannelse

Der er udfærdiget en plan for uddannelse af berørt personale, fx Metrostewards vedr. kontrol af billetter samt systemets virkemåde og kundeservice medarbejdere i håndtering af hjælpeværktøjer til systemadgang og kontrol af kort. Uddannelsen er påbegyndt i oktober og færdiggøres med udgangen af november. Uddannelse af teknikere/FLRT for håndtering af vedligehold (firstline maintenance) er p.t. ved at blive gennemført af teknikere fra Rejsekort A/S.

#### Salgsflade

Metroselskaber forbereder etablering af en Internet salgsflade for rejsekort til ibrugtagning inden sommer 2012. Herved vil Metroens kunder kunne erhverve rejsekort både på stationer og via Internettet. Der

er ligeledes på hjemmesiden [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) etableret mulighed for, at kunderne kan vælge at få tilsendt serviceinformation om Metro.

#### Kulancepolitik

Metroselskabet forventer at gennemføre en ekstraordinær informationskampagne i forbindelse med introduktion af rejsekortet i Metroen. Dette gøres for at kunne fastholde den sanktionspolitik, der gælder for Metroens kunder med anden rejsehjemmel end rejsekortet.