

Administrerende direktør

Kundeambassadørens anbefaling af UddannelsesKort og HyperCard

Kundeambassadøren iværksatte den 5. december 2011 en undersøgelse af udstedelsen af UddannelsesKort og HyperCard. Baggrunden herfor var de mange henvendelser til DSB herom og den megen offentlige omtale af de studerendes vanskeligheder med at få de kort, de var berettigede til.

23. april 2012

DSB

HyperCard og UddannelsesKort er kort til unge på ungdomsuddannelserne og studerende på de videregående uddannelser, der udstedes af trafikelskaberne i samarbejde med Uddannelsesstyrelsen og den uddannelsesinstitution, den unge benytter. De to kort blev gennemgribende ændret i slutningen af maj 2011. Det gav DSB og de øvrige implicerede parter bag udstedelsen af disse kort ganske kort tid til at tilpasse og rette informationsmateriale og bestillingsprocedure inden uddannelsesstart for de studerende i august 2011.

www.dsb.dk

Kundeambassadøren har gennemført en analyse af procedurer og processer i forbindelse med udstedelse af de to korttyper. Analyserne har været baseret på såvel egne analyser som samtaler med kunder, produktansvarlige i DSB og eksterne interessenter.

Kundeambassadøren kan konstatere, at der har været grundlag for den rejste kritik, og kan ligeledes konstatere, at en stor procentdel af de studerende har haft behov for vejledning og afhjælpning af problemer, der er opstået i bestillingsprocessen.

Kundeambassadørens analyse har vist, at den fremgangsmåde, der har ligget til grund for bestilling og udstedelse af de to kortformer har en række svagheder, der hver især bidrager til de vanskeligheder, de studerende har haft med at få bestilt og leveret de kort, de er berettigede til.

Kundeambassadøren har identificeret følgende primære årsager til problemerne:

Sårbar og uhensigtsmæssig bestillingsproces

Bestillingen af de nævnte kort er tilrettelagt i en proces, som er meget sårbar, og som i mange tilfælde ikke fungerer. Der er tale om en samlet proces, der integrerer

- den myndighedsmæssige godkendelse af den studerende, som berettiget til at bestille et kort under disse særlige regelsæt med
- bestilling og betaling hos trafikelskabet

Det er i princippet tænkt som "one-stop-shopping", men er i realiteten en flertrinsraket med flere indbyrdes afhængige og tilmed tidskritiske trin.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB i samarbejde med de relevante eksterne parter undersøger muligheden for at dele processen op i en myndighedsgodkendelse hos

uddannelsesstyrelsen og et køb hos trafikselskabet. Hver gør, hvad de er bedst til og de studerende gives mulighed for selv at bestemme, hvornår anmodning om henholdsvis godkendelse og køb skal foretages.

Side 2/2

22. marts 2012

Bestilling og betaling sker ikke samtidig

Den adskillelse af bestilling og betaling, som findes i den nuværende proces, virker unaturlig og bidrager til mange misforståelser og fejl, ofte formelt hos bestillerne, men med den konsekvens, at leveringen ikke sker til tiden.

Betalingsprocessen kræver, at bestilleren skal være parat til at ekspedere sin betaling inden for et meget snævert tidsmæssigt vindue efter modtagelse af en mail fra DSB.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB i samarbejde med de relevante eksterne parter undersøger muligheden for at forenkle bestilling og betaling og tilstræber, at denne proces i så høj grad som muligt svarer til den, der i øvrigt anvendes ved nethandel.

Lang leveringstid

DSB betinger sig af hensyn til betaling og kortlevering en meget lang leveringstid, 14 dage, som er svær at håndtere for kunderne, og som giver anledning til konflikter. Leveringstiden på disse kort burde med en smidigere betalingsprocedure kunne skæres ned i lighed med for øvrige DSB produkter.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB undersøger mulighederne for at nedbringe leveringstiden og om muligt fjerne den helt ved at bringe tekniske løsninger i brug, som allerede bruges på andre områder.

Manglende fleksibilitet

Kunder med UddannelsesKort efterlyser mulighed for at bruge deres kort til rejser, der går ud over rejser mellem hjem og uddannelsessted.

Dette behov ligger ud over lovgrundlaget, og DSB har ikke grundlag for ensidigt at ændre herpå.

Utydelig information

"mituddannelseskort.dk", hvorfra der i dag bestilles kort, efterlader kunden i dyb usikkerhed om, hvor i bestillingsprocessen, kunden befinder sig, hvad næste skridt er og hvem der er ansvarlig for såvel det trin, der nu behandles som næste trin.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB i samarbejde med de relevante eksterne parter undersøger mulighederne for, at bestillingssiderne kan give tydeligere og mere målrettet vejledning om gennemførelsen af bestillingsprocessen.

Det ville være ønskeligt, at løsninger kunne iværksættes, så de kunne få effekt fra den nye sæson for udstedelse af disse kort.

Denne anbefaling afslutter Kundeambassadørens undersøgelse af UddannelsesKort og HyperCard. Vi har samtidig afleveret vores detaljerede analyse til den ansvarlige koncerndirektør.