

Kronik – Den favre nye kunde verden

Hverdagen i den kollektive transport undergår i disse år en rivende udvikling, hvor nye billetter lanceres, billetsalget digitaliseres yderligere, antallet af salgskanaler reduceres, de blå punkter gradvist forsvinder fra perronerne, og der indføres nye togvogne til Hamborg, for blot at nævne de mest i øjenfaldende og kundevenlige tiltag. Formålet med mange af ændringerne er bl.a. at give kundeoplevelsen et løft. Det skal være lettere at købe og vælge den rette billet, og mere komfortabelt at foretage selve rejsen.

Der er rigtig mange gode takter i den favre nye kunde verden. Lukningen af DOT Appen og en række af de selskabsspecifikke apps har reduceret antallet af salgspaltformer. DSB Appen, Rejsekort Appen og Rejsebillet Appen bliver fremadrettet de primære salgskanaler, så kunderne kun behøver at sætte sig ind i deres funktioner og udbud af billetter. Da de fleste rejsende alligevel altid har en mobiltelefon inden for rækkevidde, giver det kunderne mulighed for at købe billet på det tidspunkt, som passer dem bedst – blot det sker inden rejsen. For kunder, der har udfordringer med de digitale løsninger, udvikles et nyt fysisk rejsekort, Basiskortet, som skal checkes ind på nye standere på stationerne. Basiskortet vil blive tilbudt i flere varianter, herunder et personligt og et anonymt.

En af gevinsterne ved omlægningen fra det fysiske Rejsekort til de digitale løsninger er, at der ved billetkøb ikke længere forudgående skal tages op med et bestemt minimumsbeløb for at kunne foretage en rejse. Pengene trækkes nu efter endt rejse direkte fra det tilknyttede betalingskort. Dermed forsvinder også de automatiske tank op-aftaler, som gennem tiderne har voldt en del kundevaler, når der opstod en situation, hvor kunderne både kunne have en gæld til DSB for en fejlet betaling for en optankning og samtidig havde penge stående på Rejsekortet.

Men som altid, når der sker noget nyt, medfører det også nogle ændringer, der kræver, at kunderne holder tungen lige i munden. I en overgangsfase vil velkendte billetprodukter eksistere side om side med de nye, som har andre regler for anvendelse. Der er især nogle ændringer på Rejsekortområdet, som er værd at notere sig. Det digitale Rejsekort skal checkes ind forud for rejsen i alle transportformer, og ikke som det fysiske Rejsekort og Basiskortet, der fortsat skal checkes ind i busserne umiddelbart efter påstigning. Med det digitale Rejsekort har det indtil for nyligt heller ikke, som med DSB Check ind, været muligt at få en prisreduktion ved en fortsat rejse, hvis der checkes ind inden for 30 minutter efter seneste check ud. Der vil også være forskel på, hvad kunderne skal gøre i

skiftesituationen mellem transportmidler. Brugere af det digitale Rejsekort, skal ikke foretage sig noget, før den samlede rejse afsluttes med et check ud. På en rejse med Basiskortet skal kunderne både checke ud og ind igen i skiftesituationen, mens brugere af det fysiske Rejsekort og DSB's Check ind skal foretage et skifte-check in. Kunder, der ikke har helt styr på disse forskelle, risikerer at få en kontrolafgift.

Når kunderne benytter det digitale Rejsekort og DSB Check ind, er det ligeledes vigtigt at være opmærksom på, at ikke alle kundetyper endnu findes. Ved søgninger i Rejseplanen vises alle kundetyper, og derfor kan der her forekomme priser på en rejse, der er billigere end den, som kan opnås via Rejsekort Appen og DSB Check ind. Da prisen først vises efter rejsen, kan kunder, der ikke er opmærksom på dette, komme til at betale en højere pris for en rejse end nødvendigt.

Noget af det smarte ved det digitale Rejsekort og DSB Check ind er muligheden for at tilmelde sig den automatiske check ud-funktion. Det er imidlertid vigtigt at være opmærksom på, at såfremt kunden i 15 minutter ikke har bevæget sig med en hastighed som rejsende, vil denne funktion blive aktiveret. Det kan fx ske ved forsinkelser eller ophold i kørslen under rejsen. Kunden modtager forud for det automatiske check ud en notifikation på mobilen. Det er derfor vigtigt, at kunderne under hele rejsen holder appen åben og holder øje med eventuelle beskeder.

Til brugere af Basiskortet opstilles nye check ind/ud-punkter på nogle af de nedlagte blå punkter på stationerne. Der vil dog være færre af dem, og placeringen vil med tiden blive flyttet til de områder, hvor de nuværende Rejsekortautomater er placeret. Det er derfor vigtigt at orientere sig i god tid forud for rejsen om, hvor det er muligt at checke Basiskortet ind. Rejsekortautomater nedlægges samtidig med udfasningen af det fysiske Rejsekort. Det betyder også, at kunder med et anonymt Basiskort skal henvende sig i en DSB 7-Eleven-butik på stationen eller i et betjent salg for at få hjælp til at sætte penge ind på kortet. Skal disse kunder have overblik over foretagne rejser, kan de også få hjælp i DSB's Kundeservice. Prisen for en rejse vises nemlig ikke ved check ud på de nye check ind/ud-punkter.

DSB og Rejsekort A/S har igangsat en bred oplysningskampagne for at overbevise kunderne om fordelene ved at bruge de digitale billetter, og der er som nævnt rigtig mange. Det er i den forbindelse også vigtigt at få kommunikeret tydeligt om de forskellige nye regler, så kunderne ikke utilsigtet snubler i overgangen til de nye billetprodukter.