

To succesfulde IT-projekter gør rejser med kollektiv trafik lettere

Rejsekort og Rejseplanen er blevet en succes. Startvanskelighederne med Rejsekort er glemt og danskerne har i den grad taget både Rejsekort og Rejseplanen til sig, og de er i dag tilfredse med begge produkter. Kunderne fremhæver, at de to digitale løsninger gør det nemmere at rejse med den kollektive trafik.

Når danskerne rejser med den kollektive trafik, betaler tre ud af fire med Rejsekort, og ni ud af ti checker Rejseplanen i forbindelse med en rejse. Over 80 pct. af kunderne påpeger, at begge løsninger gør det lettere at anvende den kollektive trafik, 69 pct. er tilfredse med Rejsekort, og mere end 90 pct. er tilfredse med at kunne finde afgang- og ankomsttider plus rejsetid på Rejseplanen. Det viser en undersøgelse foretaget af Epinion hen over efteråret 2021.

”Vi er glade for, at danskerne synes, at både Rejsekort og Rejseplanen gør deres brug af kollektiv trafik – og dermed deres hverdag - nemmere. Kundeundersøgelserne viser, at kunderne er mere tilfredse end nogensinde, og samlet stiger vores NPS score for tredje år i træk. Det er vi rigtig stolte af. Der vil naturligvis altid være mulighed for udvikle flere digitale løsninger i Rejsekort og Rejseplanen. Derfor glæder vi os til at lancere MitRejsekort i 2022, som bliver en markant forbedring af den eksisterende selvbetjeningsløsning, hvor flere forbedringer er baseret på konkrete ønsker fra kunderne. Vi ser også frem til de planlagte projekter, hvor vi optimerer brugergrænsefladen og forbedrer trafikinformation på Rejseplanen. Det, at man i Rejseplanen kan få et aktuelt overblik over både den samlede rejse, pris og tid, er i høj grad medvirkende til den store tilfredshed i undersøgelsen,” siger administrerende direktør i Rejsekort & Rejseplan A/S, Kasper A. Schmidt.

Tre ud af fire danskere, der rejser mindst én gang om året, benytter Rejsekort til én eller flere af deres rejser med kollektiv trafik. De to største fordele ved Rejsekort er, at der kun skal én billet til alle rejser på tværs af bus, tog, metro og letbane, og man slipper for at tælle zoner, siger kunderne. Tre ud af fire kunder har stor tillid til Rejsekort og stoler på, at bliver trukket den korrekte pris for rejsen. Rejsekort's NPS, Net Promoter Score, som er et udtryk for kundernes loyalitet, er steget markant og stabilt over de seneste år fra -17 i 2015 til i dag at opnå en score på +20, hvilket er et rigtig godt niveau for et transportprodukt.

Rejseplanen skaber et godt overblik over transportmulighederne for at komme fra A til B. Det er så populært, at ni ud af 10 af alle de danskere, der rejser med kollektiv trafik minimum en gang årligt, bruger Rejseplanen i forbindelse med deres rejser. Overblikket er baseret på kombinationen af kollektiv trafik suppleret med andre muligheder for transport som flextrafik, bybiler, samkørsel delecykler og indenrigsfly, afgang- og ankomsttider, samlet rejsetid suppleret med prisen på rejsen. Langt størstedelen

af kunderne finder det, de leder efter på Rejseplanen (90%) og 73% synes det er let at navigere rundt i Rejseplanens funktioner.

Rejsekort - De tre vigtigste resultater

Resultat	Uddybning
NPS er 20	Anbefalingsvilligheden hos kunderne er steget støt de sidste tre år (11 i 2019 og 15 i 2020)
Kundernes tillid til Rejsekort er fortsat stor	På en fem punktskala er tilliden over 4 ift., at check ind og ud registreres korrekt, og at det er det korrekte beløb, som trækkes på kundens Rejsekort
Kunderne synes, at Rejsekort gør det lettere at rejse med kollektiv trafik	På en fem punktskala er tilfredsheden over 4 ift. spørgsmålet om Rejsekort gør det lettere eller mere besværligt at rejse med kollektiv trafik

Rejseplanen – De tre vigtigste resultater

Resultat	Uddybning
NPS er 23	Brugerne der primært anvender App, er de mest anbefalingsvillige med en NPS på 32, mens hjemmeside brugerne er på 10
Størstedelen finder, hvad de leder efter på Rejseplanen	90% af brugerne finder, hvad de leder efter på Rejseplanen. Priser og information om forsinkelser kan med fordel gøres mere gennemskuelige.
Kunderne synes, at Rejseplanen gør det lettere at rejse med kollektiv trafik	På en fem punktskala er tilfredsheden næsten 4,2 ift. spørgsmålet om Rejseplanen gør det lettere eller mere besværligt at rejse med kollektiv trafik

Mere information

Epinions undersøgelser af befolkningens og kundernes tilfredshed kan ses på <https://www.rejsekort.dk/RKRP/Publikationer>

For yderligere spørgsmål kontakt venligst Kundedirektør Jens Willars jwj@rejsekort.dk