

Styrelsen	2021-12-17
Handling nr	12.3
Handläggare	Maria Winge
Daterad	2021-11-15
Reviderad	

**Till
Styrelsen för Västtrafik AB**

Fortsatt utveckling av CRM-system

FÖRSLAG TILL BESLUT

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

att ge VD i uppdrag att fortsätta utvecklingen av Västtrafiks CRM-system med en investeringsram om 7,5 mnkr för 2022.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Maria Björner Brauer

BAKGRUND

Med god tillgång till kunddata, samlad i ett och samma system, kan Västtrafik skapa kommunikation som blir anpassad till individer och därmed mer relevant för kunderna. Kommunikationen blir på det sättet mer träffsäker vilket gör den mer effektiv, jämfört med bred masskommunikation. Västtrafiks CRM-system hanterar kunddata så att säkerhetskraven i personuppgiftslagen uppfylls. I takt med att CRM-systemet utvecklas säkerställs också stabilitet och driftsäkerhet, i och med att gamla system kan avvecklas.

Utvecklingsarbetet under 2021 har behövt planeras om, dels för att bättre möta behovet av att kunna kommunicera med kunder under pandemin, dels för att skapa förutsättningar för arbetet med att återfå kunder efter det att pandemirestriktionerna har tagits bort.

Under 2021 har nedanstående delar utvecklats:

- Säkerställd och enklare hantering när kunder skapar ett konto enligt nya direktiv för medgivande.
- Underlättat prenumeration för privatkunder på nyhetsbrev från Västtrafik i syfte att fler ska kunna nås av viktig information.
- Utvecklat stöd för att skicka information till organisationskunder i form av nyhetsbrev (vilket inte varit möjligt i de gamla systemen).
- Utvecklat funktionalitet för automatiserade utskick. Första kampanjen är ett nytt erbjudande till nyinflyttade som startade i november 2021.

Automatiserade utskick är en av flera åtgärder inom fokusområdet ”Återfå kunderna” och handlar utskick med erbjudande om provåkarbiljett i To Go. Utskicket beräknas gå till ca 70 000 mottagare per år. Tjänsten har funnits tidigare men uppfyllde då inte personuppgiftslagens krav och innebar dessutom en stor manuell och kostsam hantering. I den nya tjänsten finns automatiska påminnelser och erbjudanden efter provåkarperioden och kunderna som väljer att provåka kan följa sitt erbjudande på ”Mitt konto”. Portokostnader och miljöbelastning minskar genom digitala utskick och digitala biljetter. Målgruppen nyinflyttade är det första exemplet som nås av automatiserade utskick i CRM-systemet. Att denna funktionalitet nu finns på plats innebär att fler målgrupper kommer att kunna bearbetas på liknande sätt framöver med början 2022.

VIDAREUTVECKLING

Fokus är att tillsammans med nya företagstjänsten utveckla bättre möjligheter för organisationer och företag att köpa och administrera sina inköp. Fortsatt fokus på anpassning utifrån dataskyddsförordningen samt driftsäkerhet gäller även framåt.

Att fullt ut avveckla det gamla icke ändamålsenliga kunddatabassystemet VTK kräver fortsatt utveckling av CRM-systemet såväl som de digitala försäljningskanalerna för företag, organisationskunder och skola (behandlas i separat investeringshandling). I planen ligger att VTK skall vara helt avvecklat under 2022.

De delar som är aktuella i utvecklingsplanen 2022 är:

- Utveckling och lansering av en ny företagstjänst för befintliga kunder för beställning och hantering av digitala biljetter.
 - Överföring av kunddata för organisationskunder till CRM-systemet
 - Utveckling av självservicefunktion för organisationskunder
 - Verktyg utvecklas för kundservice för att hjälpa organisationskunder
 - Ett verktyg för säljstöd utreds för att kunna aktivt kunna bearbeta företag och organisationer med syfte att öka det hållbara resandet.
- Fortsatt utveckling av ”Mitt konto” för en bättre kundupplevelse och tjänst.
 - Utveckling inom funktionen ”Mitt konto” för att samla information om köphistorik från både digitala och fysiska biljetter, (ej möjligt idag).
 - Utveckling för att enkelt registrera sig på ”Mitt konto” på ett ställe, för samma tillgänglighet till olika tjänster. Integration mellan To Go och ”Mitt konto” på hemsidan krävs.
- CRM-systemet (Microsoft Dynamics) behöver uppgraderas ur ett livscykel-perspektiv. Under 2022 utreds en större förändring som innebär en överföring av systemet till en ny online- och molnbaserad tjänst. Idag ligger Västtrafiks CRM-system på en lokal server och leverantören Microsoft kommer på sikt att fasa ut möjligheten att använda lokalt placerade system.

Utgångspunkten är att Västtrafik, som grundprincip klassificerar vidareutveckling som investering med hänsyn till väsentlighetsprincipen. Bedömning behöver sedan göras i enskilda fall för att se om dessa uppfyller de redovisningsmässiga kriterierna för investeringar. Bedömningar kring vidareutveckling kan vara svårare att göra eftersom det görs skillnad mellan vad som medför ökat värde och vad som kan anses vara normalt underhåll av ett system.

SYFTE MED INVESTERINGEN

Syftet med investeringen är att fortsätta utveckla tjänster och funktioner för bättre service till kunderna med fokus på anpassning utifrån dataskyddsförordningen och driftsäkerhet. Det gynnar även utfasning av gamla system som inte uppfyller de kraven. Andra effekter är kostnadseffektivisering, mindre manuellt arbete och mindre miljöpåverkan.

INVESTERING

Investeringen är beräknad till 7,5 mnkr och omfattar mjukvara och integrationer samt funktions- och säkerhetstester.

KONSEKVENSER OM INVESTERINGEN INTE GENOMFÖRS

Vid utebliven investering kommer Västtrafik inte kunna kommunicera på ett säkert sätt som motsvarar kundernas förväntningar, vilket gäller både privatkunder såväl som organisationskunder. Utveckling av CRM-systemet är en förutsättning för utveckling av företagstjänsten och för att möta organisationers behov. Att inte nå ut till företag och organisationer innebär en sämre intäktsutveckling på sikt. Vidare försenas den fortsatta utvecklingen av det gamla VTK-systemet som inte fullt har funktionalitet i alla delar för att uppfylla kraven i dataskyddsförordningen.

//