

Styrelsen	2022-12-15
Handling nr	11.1
Handläggare	Johan Lundberg
Daterad	2022-11-30
Reviderad	

**Till
Styrelsen för Västtrafik AB**

Digitala försäljningsplattformen

FÖRSLAG TILL BESLUT

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

att ge VD i uppdrag att fortsätta utvecklingen av den digitala försäljningsplattformen med en investeringsram om 7 mnkr för 2023.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Thom Birkeland

Bakgrund

Målet med Västtrafiks *digitala försäljningsplattform* är att vara navet för hantering av den digitala försäljningen som numera står för mer än 80% av den totala försäljningen till privatkund. Plattformen kommer samtidigt att vara den centrala lösning i det framtida biljettsystem och därmed hantera hela biljettförsäljningen och hålla det samlade biljett-sortiment.

Västtrafiks digitala försäljningsplattform (DFP) består av många olika komponenter där de viktigaste är biljetthanteringen, pris- och sortimentshanteringen, betalmöjligheterna, värdekodshantering och administrationen av allt som rör betaltransaktioner och biljetter.

Samtliga dessa komponenter är byggda så att plattformen stöttar merparten av Västtrafiks försäljningskanaler så som To Go, försäljningsautomater på spårvagn, handhållen försäljningsenhet, företagsportal samt tredjepartsförsäljning.

Relationen mellan en försäljningskanal och plattformen är sådan att större delen av affärslogiken och hanteringen ligger i plattformen medan kanalen agerar som dess front, alltså det som kunden möter i form av utbud och priser.

Planen för 2022

Aktivitet	Status
En stor analys- och utvecklingsinsats för att fortsätta att förbättra förmågan att möta växande transaktionsvolym till följd av det ökande användandet av digitala tjänster.	Klart enligt plan
Utvecklingsinsatser för att eventuellt möjliggöra nytt seniorerbjudande i To Go.	Utredning pågår fortfarande
Fortsatt livscykelhantering av systemets delsystem för att motverka teknisk skuld	Klart enligt plan
Utvecklingsarbete/anpassning till följd av den pågående bankupphandlingen som kan innebära att en ny betalväxel/betalningsförmedlare måste införas.	Klart enligt plan

Kommentar till verksamheten 2022

Under 2022 har utvecklingsteamet fortsatt arbetet med livscykelhantering för plattformen. En stor del i det har varit att stabilisera den nya försäljningsplattformen som gick live under slutet på 2021 samt åtgärdat den tekniska skuld som byggts upp under åren med hög funktionstillväxt.

Syftet med livscykelhantering är att hantera ytterligare försäljningsvolym, smidigt kunna ändra befintlig funktionalitet, samt kunna introducera nya funktioner.

Leveransen under 2022 utöver planen

- Ytterligare livscykelhantering
 - Jobbat med ökad cybersäkerhet
 - Avveckling av ett äldre delsystem
 - Information om kund avvecklad i To Go och registrering endast i CRM
 - Uppdatering PoSM (Pris och Sortiment)
 - Teknisk plattform/Verktyg
 - Uppdaterat system för källkodshantering till Västtrafikstandard
- Funktionalitet
 - Funktionalitet kopplat till sommarbiljetten
 - Ekonomi-rapporter från försäljningsplattformen
 - Introducerat nytt digitalt verktyg för kundservice för smidigare hantering av kundärenden kopplade till försäljning
 - Stödja köpta biljetter som har en giltighetstid som löper efter att biljetten säljs-stoppats
- Externa krav
 - Implementering av funktionen att radera konto i To Go (krav från Apple)
 - Förberett och deltagit i revision kring hantering av betalkorttransaktioner (PCI/DSS)

Vidareutveckling

I takt med att användandet och tjänsteutbudet ökar ställs högre krav på hur den digitala försäljningsplattformen fungerar. Fokus under 2023 kommer att vara att fortsatt stabilitet och tillförlitlighet för systemets ingående moduler men också utveckling för att omhänderta nödvändiga förändringar samt nya tjänster och erbjudanden.

Planerade utvecklingsinsatser 2023

- Livscykelhantering
 - Avveckling/ersättning av delsystem för att stabilisera och säkra prestanda vid biljettförsäljning, värdekodshantering, pris- och sortimentshantering
 - Förbättra och förenkla prestanda- och lasttestning
 - Teknisk livscykelhantering
- Funktionalitet
 - Funktionalitet och kravarbete för att säkra biljetthantering för företagsförsäljning
 - Funktionalitet och kravarbete för programmet *“Framtidens biljettköp”*
 - Fortsätta utveckla för intern digitalisering, ex vis kundtjänsthantering

Västtrafik har som grundprincip att nyutveckling klassificeras som investering, med hänsyn till väsentlighetsprincipen. Bedömning behöver sedan göras i enskilda fall för att se om de 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 som utgör förutsättningar för fortsatt stabilitet och tillväxt i samtliga försäljningskanaler.

Investering

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

Konsekvenser om investeringen inte genomförs

Vid en utebliven investering kommer stabiliteten och säkerheten kring Västtrafiks digitala försäljningsplattform att allvarligt äventyras, samtidigt som vidareutveckling av tjänster och funktioner kommer att ta längre tid än önskat, eller helt utebli.

Vidare uteblir kritisk utveckling som möjliggör företagsförsäljning, utveckling av försäljningsflödet i To Go, förberedelse för programmet Framtidens biljettköp samt utveckling av tredjepartsförsäljning.

//