

Styrelsen	2022-12-15
Handling nr	11.2
Handläggare	Johan Lundberg
Daterad	2022-11-30
Reviderad	

**Till
Styrelsen för Västtrafik AB**

Försäljningsplattform för skola/företag/e-handel

FÖRSLAG TILL BESLUT

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

att ge VD i uppdrag att fortsätta utvecklingen av digitala försäljningskanaler för skola/företag/e-handel under 2023 med en total investeringsram om 5,6 mnkr.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Thom Birkeland

Bakgrund

Arbetet med att skapa en digital e-handelsplattform för kundgrupperna företag, organisationer och skolor, syftar till att möjliggöra ökad försäljning, förenklad administration för användare såväl som för Västtrafik, samt säkra betalningsflöden och hantering av personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordningens krav. För dessa ändamål krävs säkra, automatiserade och användarvänliga systemstöd.

Under året har den utveckling som gjorts för kundgruppen företag och organisationer handlat om att skapa flöden och integrationer som behöver vara på plats för att möjliggöra utveckling av en ny användarvänlig och säker företagstjänst.

Utvecklingen av den nya skolportalen (lanserad 2020) har fortsatt, dels för att underlätta än mer för användarna, dels för att kunna erbjuda funktioner som efterfrågas mest. Vidare har det gamla kunddatabassystemet VTK under året fortsatt att fasas ut och den nya moderna portalen uppfyller dataskyddsförordningens krav på hanteringen av personuppgifter. Dessutom medför den minskade kostnader för manuell hantering och fakturering.

Planen för 2022

Arbetet med att skapa en digital e-handelsplattform för kundgrupperna företag, organisationer och skolor, syftar till att möjliggöra ökad försäljning, förenklad administration för användare såväl som för Västtrafik, samt säkra betalningsflöden och hantering av personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordningens krav. För dessa ändamål krävs säkra, automatiserade och användarvänliga systemstöd.

Under året har den utveckling som gjorts för kundgruppen företag och organisationer handlat om att skapa flöden och integrationer som behöver vara på plats för att möjliggöra utveckling av en ny användarvänlig och säker företagstjänst.

Utvecklingen av den nya skolportalen (lanserad 2020) har fortsatt, dels för att underlätta än mer för användarna, dels för att kunna erbjuda funktioner som efterfrågas mest. Vidare har det gamla kunddatabassystemet VTK under året fortsatt att fasas ut och den nya moderna portalen uppfyller dataskyddsförordningens krav på hanteringen av personuppgifter. Dessutom medför den minskade kostnader för manuell hantering och fakturering.

Lista plan 2022:

Fokus på förbättringar av företagstjänsten.

- Utveckling och lansering av version 1.0 av en ny företagstjänst för befintliga kunder för beställning och hantering av digitala biljetter.

Under 2022 har följande uppnåtts:

- Nytt gränssnitt för företagsadministratörer

- Möjlighet att migrera befintliga kunder från Företagsportalen till vårt nya system
- Överföring av kunddata för organisationskunder till CRM-systemet, både företagsuppgifter och dess resenärer.
- Möjlighet för administratör att logga in
- Möjlighet att skicka fakturaunderlag till ekonomi för att fakturera
- Påbörjat möjlighet till köp av biljett för företagsresenären i To Go.

Vissa delar är klara men för att kunna lansera en första version av Företagstjänsten, version 1.0, krävs att alla delar är klara, dvs följande:

- Administratören ska kunna logga in och lägga till samt tilldela medarbetare möjlighet att köpa biljett på deras bekostnad,
- Biljetten ska köpas av medarbetaren i To Go,
- Fakturaunderlag ska ställas ut till ekonomi som ska fakturera våra kunder.

Detta jobbas på för fulla i alla team, där sammanlagt sex team är involverade, och har som mål att lansera under sen vår 2023.

Utöver ovan delar för den nya företagstjänst har följande arbete gjorts:

- Ökad cybersäkerhet med interna krav på hantering av akuta händelser.
- Avveckling VTK (den gamla databasen för Västtrafikkort)
 - Bidrar till att ersätta Beställningswebb genom att skicka orderfiler via E-handel till vår kortleverantör.
- Förbättrad och ny funktionalitet för leverans av kort till elever via skolportalen.

Här har vi gjort följande:

- Möjlighet att skicka ersättningskort direkt hem till eleven i stället för till skolan.
- Utöver ny funktionalitet för leverans av kort har fler funktioner möjliggjorts för kundservice att informera direkt i gränssnittet till användaren, ex om öppettider, prisförändringar eller annan viktig information.

Vidareutveckling

Under 2023 kommer vi fokusera på följande:

- Fortsatt arbete på den nya företagstjänst med mål att lansera under sen vår 2023 och flytta över mindre befintliga kunder från den nuvarande Företagsportalen till den nya företagstjänsten.

- Fortsatt arbete för att flytta över fler och större kunder från nuvarande Företagsportal till ny företagstjänst. Här krävs vidareutveckling för befintlig lösning.
- Arbete fram en lösning för att ta hand om nya kundansökningar för företagskunder in i den nya företagstjänst och inte i den nuvarande Företagsportalen.
- Landa i en plan och ev. lösning huruvida stöd för befintligt västtrafikkort ska implementeras.
- Fortsatt drift och underhåll för alla våra produkter: Skola, E-handel, befintlig Företagsportal och den nya företagstjänsten.

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 som kan betraktas som förutsättningar för fortsatt stabilitet och tillväxt i de digitala kanalerna för företag, organisationer och skola samt andra delar i organisationen som har behov av kortproduktion.

Investering

Investeringen är beräknad till 5,6 mnkr och omfattar mjukvara samt integrationer och funktions- och säkerhetstester.

Konsekvenser om investeringen inte genomförs

Vid utebliven investering kommer Västtrafik att inte kunna återfå och ha svårt att behålla företagskunder som varit inaktiva under pandemin. Det kommer inte att vara möjligt att öka försäljningen till företagskunder genom nya enklare tjänster och inte heller skapa säkra betalnings-flöden i en stabil företagsportal. Den gamla företagstjänsten är inte framtidssäkrad avseende dataskyddsförordningen och har begränsad teknisk livslängd. Det kommer inte heller vara möjligt att erbjuda företagskunderna en bättre självservice och inte heller ökade möjligheter att få hjälp av kundservice.

//