

Styrelsen	2020-12-16
Handling nr	15.2
Handläggare	Maria Winge
Daterad	2020-11-12
Reviderad	

**Till
Styrelsen för Västtrafik AB**

Fortsatt utveckling av To Go

FÖRSLAG TILL BESLUT

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

att ge VD i uppdrag att fortsätta utvecklingen av försäljnings- och reseplaneringsappen To Go med tillhörande stödsystem med en investeringsram om 4,8 mnkr för 2021.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Maria Björner Brauer

BAKGRUND

Appen To Go, med underliggande plattformar, är numera Västtrafiks största kanal för såväl biljettköp som resesökning. Användandet av resesökfunktionen i To Go kommer att förstått öka i takt med att reseplanerarappen avvecklas.

Akkumulerat till och med oktober 2020 såldes 12 miljoner biljetter för 939 mnkr i To Go, som nu står för ca 70 procent av den totala försäljningen till privatkunder. Förflyttningen av försäljning till To Go har fortsatt under pandemin, då To Go minskar betydligt mindre under året än övriga kanaler (-22% vs -49% på t.ex Västtrafikkortet).

Under 2020 levererades ett antal releaser där bl.a. följande ingick:

- Apple Watch app (avgångstavlan)
- Nyheter i Reseplaneringen i form av
 - Förbättrad översikt i reseförslagen
 - Förbättrad detaljvy (med ”var e bussen”)
 - Widget (användargränssnittskomponent) för avgångstavlan
 - Filter och inställningar för reseplanering
 - Meddelanden vid större ombyggnationer
 - Dela resesökning med andra
 - Stöd för att visa gång- och pendelparkeringsalternativ
- Stöd för 3 zoner, nya zoner, biljetter och priser
- Medföljandearbjudande inför 3 zoner
- Fritidsbiljetter inför 3 zoner
- Större uppgradering av bakomliggande system för reseplanering.
- Fortsatt produktutveckling för att skapa trygghet i resandet under pågående pandemi där gång som resväg presenteras vid kortare sträckor.

VIDAREUTVECKLING

Utgångspunkten är att Västtrafik som grundprincip klassificerar nyutveckling som investering, med hänsyn tagen 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.

Under 2021 planeras (förutom kontinuerliga förbättringar) följande tjänster införas:

- Anpassning av To Go till den digitala försäljningsplattformens pågående förbättringsåtgärder
- Fortsatta åtgärder för att flytta användare och funktioner från reseplanerarappen till To Go, där målet på sikt är att endast erbjuda en app till alla kunder.

- Fortsatt produktutveckling för skapa trygghet i resandet under pågående pandemi och möjligheter till ett hållbart resande
 - Cykel som resväg samt grunläggande integration mot Styr & Ställ/cykelaktörer
- Följa resandeutveckling utefter pandemin och förbereda för åtgärder som kan öka intäkterna, några saker som diskuteras:
 - Utvecklat biljettsortiment för att bättre stödja kundernas förändrade resebeteenden
 - Stöd för att kunna ”köpa biljett åt någon annan”
 - Ökat fokus på företagskunder
 - Sommarerbjudande
 - Ökat fokus på korrekt information vid rätt tillfälle gällande reseplanering och särskilt störningar i trafiken.

TJÄNSTEUTVECKLINGSPLAN

Utvecklingen sker i små steg och utgår från strategiska beslut samt urval av de önskemål som kommer från kunderna. Tjänsterna lanseras konstant, i små releaser.

SYFTE MED INVESTERING

Syftet med investeringen är att fortsätta utveckla tjänster och funktioner för bättre service till kunderna, och samtidigt skapa förutsättningar för fortsatt stabilitet och tillväxt i den digitala kanalen.

INVESTERING

Investeringen är beräknad till 4,8 mnkr.

Investeringen omfattar mjukvara samt integrationer och funktions- och säkerhetstester.

KONSEKVENSER OM INVESTERINGEN INTE GENOMFÖRS

Vid en utebliven investering kommer stabiliteten kring Västtrafiks digitala försäljning och reseplanering att äventyras. Den fortsatta accelerering av digital försäljning som Västtrafik arbetar med, kommer ~~da~~ heller inte att lyckas. Västtrafik kommer ~~da~~ inte att motsvara kundernas ständigt ökande förväntan och inte fullt ut att finnas där de flesta kunder förväntar sig att uträtta sina vardagsärenden – i mobilen.

//