

Styrelsen	2020-12-16
Handling nr	15.3
Handläggare	Maria Winge
Daterad	2020-11-13
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 8,3 mnkr för 2021.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Maria Björner Brauer

BAKGRUND

Sedan starten av det nya CRM-systemet har hantering av kunddata enligt personuppgiftslagen säkerställt. Med all kunddata samlat i systemet är nu kommunikationen till kunderna mer säker och dessutom mer träffsäker.

Pandemin har under året gjort det nödvändigt att planera om en del utifrån att personalen har jobbat på distans samt att besparingar har varit nödvändiga. Det har påverkat den ursprungliga planen något.

Utveckling under 2020

Under 2020 har CRM-systemet utvecklats vidare för att kunna skapa helt nya moderna möjligheter att bygga relationer med kunder samt att fortsätta avveckla det gamla VTK-systemet, som inte fullt har funktionalitet i alla delar för att uppfylla kraven i dataskyddsförordningen.

Under året har 7 miljoner utskick gjorts till kunder som har registrerat sig hos Västtrafik. Det nya CRM-stödet har skapat möjligheter att skicka mer relevant information till kunderna. Under lanseringen av Tre zoner har de personliga utskicken kunnat göras på ett helt nytt och mer träffsäkert sätt, beroende på var i regionen kunderna bor.

Pandemin har inneburit en hel del kommunikation till kunderna och analyser visar att de utskick som nu görs tas emot mycket bättre än tidigare. Inte minst kan information skickas ut när det sker trafikförändringar i ett specifikt geografiskt område. Kunderna får alltså mer riktad information än tidigare.

Informationen från Västtrafik är viktigt när man reser. Det kommer mycket information från flera olika kanaler, desto viktigare att informationen är så relevant som möjligt för individen. Med 500 000 kunder som reser med Västtrafik varje dag behövs ett kostnadseffektivt och säkert sätt att kommunicera med kunderna. Dessutom ska kunderna känna sig trygga med att Västtrafik skyddar personuppgifter på det sätt som krävs i lagen.

En ny funktion har tagits fram för att kunna erbjuda seniorkortskunderna i hela regionen ett enklare och säkrare beställningsförfarande samt en säkrare hantering av personuppgifter enligt dataskyddsförordningen.

Den nya funktionaliteten innebär att:

- Seniorer beställer själva sina seniorkort på Västtrafiks hemsida.
- Automatiserade utskick av erbjudanden i CRM-systemet då seniorer i varje kommun berättigas till ett seniorkort och automatiserad distribution med rapporter till kommuner för den ekonomiska hanteringen.

- Seniorkortskunderna kan själva följa sitt ärende på ”mitt konto” på Västtrafiks hemsida som leder till en begränsad administration för exempelvis kundservice.
- Tydligare, säkrare och enklare administrativa processer i och med de automatiserade funktionerna i CRM-systemet.
- Minskad miljöbelastning då alla utskick och svarsbrev är digitala.
- Minskade kostnader för porto och administration.
- Säkrare och mer automatiserad process för kommuner när de vill hantera avtalsförändringar för seniorerbjudandet. Det kan gälla när kommuner vill ändra åldersgränser i sitt erbjudande eller om de vill börja ta ut en administrativ avgift för korten.

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 genomföra eftersom det görs skillnad mellan vad som medför ökat värde och vad som kan anses vara normalt underhåll av ett system. Utvecklingen sker i små steg och utgår från strategiska vägval kring hur Västtrafik arbetar med kundrelationer, kundvård och försäljning. De stora trafikförändringarna under kommande år kommer också att påverka hur utvecklingen av CRM-systemet sker.

Planering inför 2021

Fokus kommer utgöras av att skapa bättre möjligheter för organisationer och företag att köpa och administrera sina inköp.

Rent tekniskt handlar det om att fortsätta avveckla det gamla VTK-systemet och föra över befintliga företagskunder till det nya CRM-systemet. Direktkommunikation med företag och organisationer ska kunna göras mer effektivt och säkert. Idag finns inga sådana, varken tekniska eller affärsmässiga, möjligheter för Västtrafik. Att fullt ut avveckla VTK-systemet kräver fortsatt utveckling såväl av CRM-systemet som av de digitala försäljningskanalerna för företag, organisationskunder och skola (behandlas i separat investeringshandling) samt några andra system. I planen ligger att VTK skall vara helt avvecklat under 2022, vilket förutsätter att resurstillgången för det arbetet inte påverkas negativt av besparingar eller förändrade prioriteringar på grund av andra orsaker, till exempel coronapandemins utveckling.

Under 2021 planeras följande:

- Förenklad inloggning och beställning för företagskunder och effektivisering av ekonomi- och faktureringsflöden

- Enkelt och enhetligt för kunder att registrera sig och ta del av tjänster och funktioner. Likadan upplevelse oavsett vilken kanal som kunden väljer
- Förenkla för Västtrafiks kundservices hantering av kundernas alla ärenden.

SYFTE MED INVESTERINGEN

Syftet med investeringen är att fortsätta utveckla tjänster och funktioner men också att fasa ut gamla system som inte längre är ändamålsenliga.

INVESTERING

Investeringen är beräknad till 8,3 mnkr.

Investeringen omfattar mjukvara samt integrationer och funktions- och säkerhetstester.

KONSEKVENSER OM INVESTERINGEN INTE GENOMFÖRS

Vid utebliven investering kommer Västtrafik inte kunna kommunicera på ett snabbt och relevant sätt som motsvarar kundernas förväntningar. Att företagskunder flyttas in i CRM skapar mycket bättre möjligheter att arbeta effektivt, än om de ligger kvar i mindre ändamålsenliga system. Västtrafiks kundnära personal (t.ex. kundservice och butiker) kommer inte att kunna få det nödvändiga stöd och erbjuda en god samlad service till kunderna som behöver hjälp om inte utvecklingen av CRM-systemet fortsätter. Vidare försenas den fortsatta utvecklingen av det gamla VTK-systemet som inte fullt har funktionalitet i alla delar för att uppfylla kraven i dataskyddsförordningen.

//