

<b>Styrelsen</b>	<b>2021-12-17</b>
<b>Handling nr</b>	<b>12.2</b>
<b>Handläggare</b>	<b>Maria Winge</b>
<b>Daterad</b>	<b>2021-11-15</b>
<b>Reviderad</b>	

**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 inklusive tillhörande stödsystem med en investeringsram om 12 mnkr för 2022.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Maria Björner Brauer

## BAKGRUND

Appen To Go, med underliggande plattformar, är Västtrafiks överlägset största kanal för såväl biljettköp som resesökning. Användandet av appen förväntas fortsätta öka för såväl köp och distribution av biljetter som för resesökningar då To Go blir den enda appen för reseplanering.

Akkumulerat till och med oktober 2021 såldes 15 miljoner biljetter för 987,5 mnkr i To Go, som nu står för nästan 9 av 10 sålda publika biljetter. Förflyttningen av försäljning till To Go har fortsatt under pandemin, då To Go har ökat under året trots en totalt lägre försäljning (+6% att jämföra med -26% på till exempel Västtrafikkortet).

Vid sidan av anpassning till den nya digitala försäljningsplattformen och överföring av funktioner och användare från den ”gamla” resplanerarappen till To Go, har produktutvecklingskapacitet och fokus under 2021 behövt riktas mot pandemirelaterade funktioner. Detta fokus har inneburit att utveckling av annan funktionalitet som planerats har fått stå tillbaka. Ny lagstiftning på tillgänglighetsområdet har också medfört behov av utveckling.

Under 2021 levererades ett antal releaser där bland annat följande ingick:

- Anpassning av To Go till den digitala försäljningsplattformens pågående förbättrings- och stabiliseringsåtgärder
- 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 att skapa trygghet i resandet under pågående pandemi och möjligheter till ett hållbart resande:
  - Cykel som resväg och nytt hållbart resealternativ
  - Trängselprognos som stöd i reseplanering för att minska trängsel
  - Nya kommunikationsytor för att enklare komma ut med budskap gällande Folkhälsomyndighetens rekommendationer.
- Ny *Flexbiljett* för att bättre stödja kundernas förändrade resebeteenden.
- Förbättrad tillgänglighet för personer med funktionsvariationer, för att uppfylla lagkraven om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen från 2021).
- Förenklingar för ombordpersonal att visa To Go-biljetter.

## VIDAREUTVECKLING

Under 2022 planeras (förutom kontinuerliga förbättringar) följande:

- Slutföra överflyttningen av återstående moduler till den nya digitala försäljningsplattformen, vilket skapar en säkrare tjänst för kunderna och en mer driftsäker miljö för Västtrafik.
- Fokus på att återfå kunderna:

- Uppföljning av *Flexbiljetten* och eventuella justeringar för att stödja kundernas förändrade beteenden.
- Fortsatt fokus på trygghetsskapande funktioner vid behov.
- Stabiliserande utveckling för ökad säkerhet och driftsäkerhet.
- Fortsatt utveckling för att följa lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen från 2021).
- Fortsatta åtgärder för att flytta användare och funktioner från reseplanerarappen som avvecklas i början av 2022, till To Go. Det handlar till exempel om personifierade (individanpassade) funktioner.
- Vidare planeras för nya och förbättrade erbjudanden:
  - Nytt sommarerbjudande och nytt seniorerbjudande förbereds, enligt uppdrag från kollektivtrafiknämnden,
  - Erbjudanden till företagskunder via 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 för bättre service till kunderna, bättre möjligheter till tillväxt i den digitala kanalen och samtidigt skapa förutsättningar för ökad stabilitet och driftsäkerhet.

## INVESTERING

Investeringen är beräknad till 12 mnkr och omfattar mjukvara samt integrationer och funktions- och säkerhetstester.

## KONSEKVENSER OM INVESTERINGEN INTE GENOMFÖRS

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

//