



**Test af digitalt Rejsekort i
Nordjyllands Trafikselskab
Evalueringresultater august – december 2022
Rejsekort & Rejseplan A/S og NT**



Test af digitalt Rejsekort i Nordjyllands Trafikselskab

- Testen er gennemført august – december 2022 i samarbejde mellem Rejsekort & Rejseplan A/S og NT
- På Trafikdage ønskes evalueringresultaterne fra testen vidensdelt med deltagerne
- Udvidet resumé er indsendt af
 - Jens Willars, Kundedirektør Rejsekort & Rejseplan A/S (jwj@rejsekort.dk)
- Resultaterne vil på Trafikdage blive præsenteret af projektlederne på testen
 - Flemming Bundgaard, NT
 - Nina Roth Lange, Rejsekort & Rejseplan A/S



DIGITAL REJSEKORT TESTLØSNING

- Pay-as-you go (PAYG)

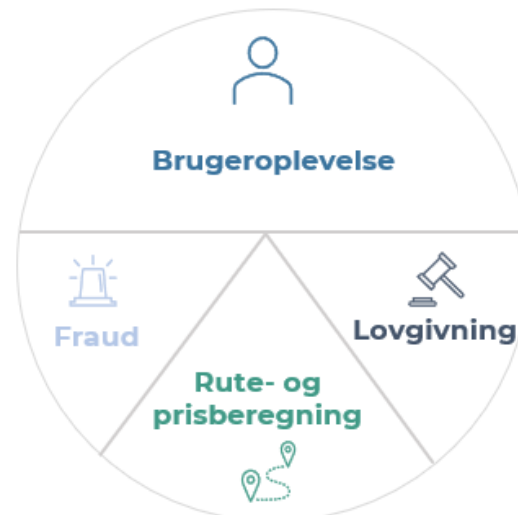
BESKRIVELSE

- Rejsekort & Rejseplan A/S og Nordjyllands Trafikselskab har indgået i et pilot-samarbejde med den schweiziske leverandør FAIRTIQ, som har en eksisterende digital pay-as-you-go-løsning (PAYG) kørende i det europæiske marked.
- Selskabet vil bruge resultater og hovedkonklusioner fra de respektive evalueringsområder til at understøtte processen med kravspecifikationen og udarbejdelse af udbudsmaterialet til den fremtidige nationale digitale Rejsekortløsning.
- Det er den første større brugertest af, hvordan et digitalt Rejsekort på mobilen kan se ud i fremtiden.

FORMÅL

Formålet med pilotprojektet og evalueringen er, at Rejsekort & Rejseplan A/S og sektoren kan høste værdifulde, tidlige erfaringer med en digital Rejsekortløsning/SaaS-løsning.

Evalueringsrapporten vil belyse fire evalueringsområder:



SCOPE

- Digital billetløsning: Swipe in/swipe out
- Leverandør: FAIRTIQ
- Trafikvirksomhed: NT bus og tog
- Testkunder: ca. 2000 testkunder
- Kundetype voksen (16-66 år)
- Takst: Rejsekort takst, højeste rabattrin (40 %) på alle rejser, off-peak rabat ved rejser uden for myldretiden



 REJSEKORT



FAIRTIQ

TIDSPLAN



- Maj – Kontrakt med FAIRTIQ
- Juni - Projektstart
- Juni-Juli - Test og løbende udvikling
- 16. August – Go-live
- Aug-nov. - Brugertest og løbende evaluering
- Dec. - Opsamling på testens resultater

BRUGERE OG REJSEDATA



Den 16. august 2022 åbnede testen op for testkunder.

Via rejsekort.dk kunne testkunderne skrive sig op til at modtage en aktiveringskode på mail for at tilslutte sig den digitale Rejsekort testløsning.

Efter kun tre uger havde testen det antal testbrugere, som var målet.

Fordelingen af testkunderne ligger tæt op af, hvordan fordelingen af Rejsekortkunder er i dag.

Antal app downloads



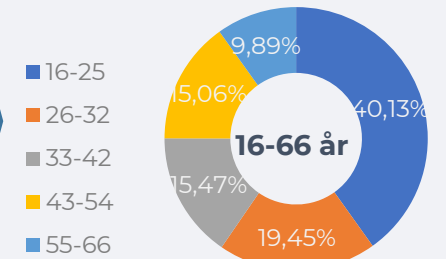
4.744 personer

Antal aktive brugere

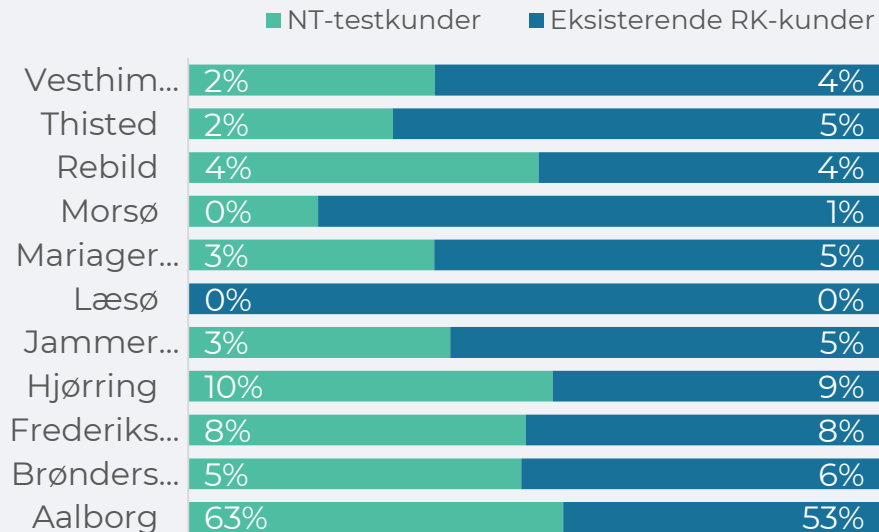


2.685 personer
(Benyttet appen mere end én gang)

Aldersfordeling



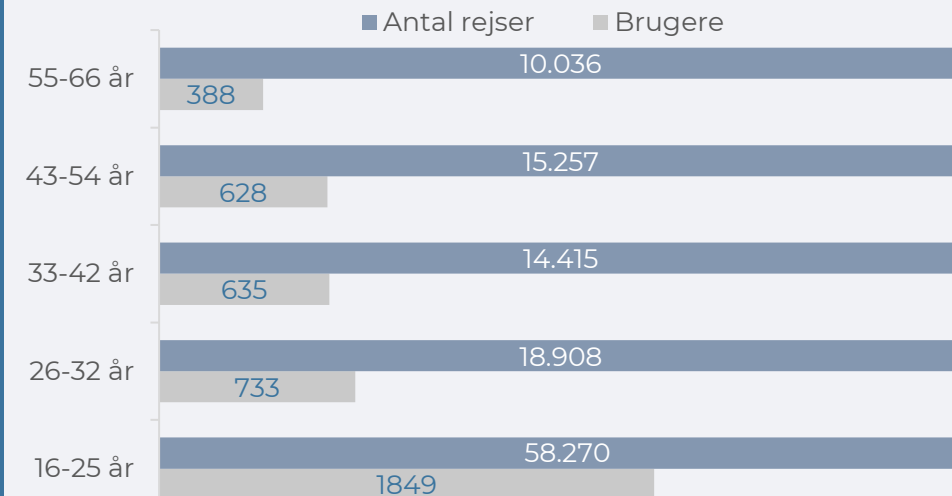
Fordeling af brugere ift. Bopælskommune



Antal rejser foretaget i alt 116.886 rejser



Antal rejser fordelt på brugere



EVALUERINGSMODEL

Fire evalueringsområder



Brugeroplevelse:

Der er evalueret på brugertilfredsheden med en digital PAYG løsning, og hvorvidt denne er med til at gøre brugen af kollektiv transport nemmere



Rute- og prisberegning:

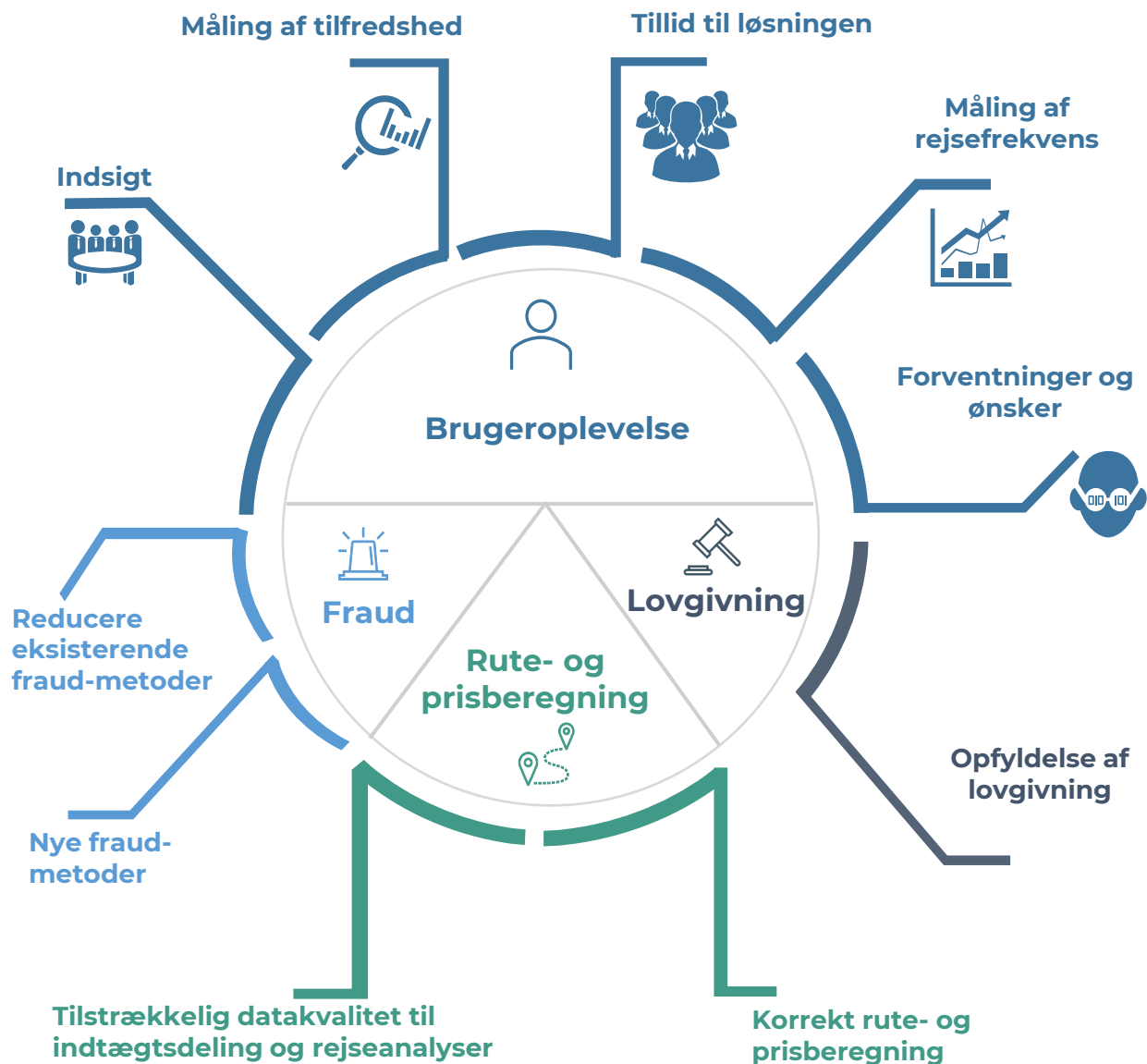
Der er evalueret på, hvorvidt en digital PAYG løsning kan rute- og prisberegne korrekt samt levere data af tilstrækkelig kvalitet til brug for indtægtsdeling og rejseanalyser.



Fraud: Der er evalueret på, om en digital PAYG løsning reducerer og eliminerer eksisterende fraud-metoder, og om den medfører nye fraud-metoder.



Lovgivning: Der er evalueret på, hvorvidt en digital PAYG løsning opfylder gældende dansk lovgivning, herunder GDPR.



KONKLUSIONER FOR HVERT EVALUERINGSOMRÅDE

Evalueringsområder



Brugeroplevelse:

Der er evalueret på brugertilfredsheden med en digital PAYG løsning, og hvorvidt denne er med til at gøre brugen af kollektiv transport nemmere



Rute- og prisberegning:

Der er evalueret på, hvorvidt en digital PAYG løsning kan rute- og prisberegne korrekt samt levere data af tilstrækkelig kvalitet til brug for indtægtsdeling og rejseanalyser.



Fraud:

Der er evalueret på, om en digital PAYG løsning reducerer og eliminerer eksisterende fraud-metoder, og om den medfører nye fraud-metoder



Lovgivning:

Der er evalueret på, hvorvidt en digital PAYG løsning opfylder gældende dansk lovgivning, herunder GDPR.

Brugeroplevelse

Epinions undersøgelse viser, at størstedelen af **respondenterne er tilfredse** med det digitale alternativ til det fysiske Rejsekort. Respondenterne oplever, at en digital Rejsekortløsning gør det **nemmere at benytte kollektiv transport**, og muligheden for **automatisk check ud er en værdsat funktion**. Ligeledes har respondenterne **tillid til, at check ind/ud registreres korrekt**, og at der **prisberegnes korrekt** ved en digital Rejsekortløsning. Hver 10. af respondenterne **har oplevet, at deres mobil er løbet tør for strøm eller har haft dårlig dækning**. **Brugerhenvendelser** til kundecenteret har været i et **begrænset omfang**, hvorfor det antages, at appen er intuitiv og brugervenlig.

Rute- og prisberegning

Ud af de i alt **116.886** foretagne rejser er 0,20 % rutemappet forkert, baseret på kundehenvendelser. For prisberegning er 0,07 % af alle rejser forkert beregnet, sammenlignet med RKRPs prisberegner. På dette grundlag vurderes det, at løsningen kan rute- og prisberegne tilstrækkeligt korrekt uden fysisk udstyr i en simpel kontekst og med forbehold*. Løsningen har **udfordringer med vinkestrækninger**, da løsningen er baseret på check ind/ud ved stop/stationer. På **indtægtsdelingsområdet leverer løsningen tilstrækkelig data til at kunne indtægtsdele**, dog er der identificeret enkelte typer af data, der ikke har været mulige at teste.

Fraud

Ved en digital løsning **elimineres en række af de eksisterende fraud-metoder**. Dette er fx 'Misbrug af betalingskort til optankning af Rejsekort Anonymt', 'Nulrejse' og 'Manglende skifte-check ind'. En digital løsning **muliggør nye fraud-metoder**, som eksempelvis **'GPS-manipulering'** og **'Videoptagelse af billet'** og **'Mistet forbindelse'**. Eksisterende fraud-metoder som 'Manglende check ud' og 'Rejser med negativ saldo' reduceres. Løsningen har et avanceret fraud management system, der analyserer alle rejser og identificerer fraud-lignende adfærd.

Lovgivning

Den digitale Rejsekort test i Nordjylland har på det juridiske område bekræftet Rejsekort & Rejseplan A/S i de opmærksomhedspunkter, som på forhånd var forventet som værende udfordrende. Dette gælder særligt reglerne omkring overførsel af personoplysninger til tredjelande. Dette er relevant, fx når en leverandør gør brug af **cloud-baserede løsninger**, hvilket er tilfældet ved den valgte test løsning, hvor kundedata ligger i AWS. Ellers har løsningen hverken haft udfordringer med at kunne imødekomme betalingsloven, markedsføringsloven eller forbrugeraftaleloven.