



## REJSEKORT

### Levering af Microsoft baseret IT-understøttelse af sagsbehandlingen i Rejsekortets kundecenter

Løsningen RESS understøtter håndtering af kundehenvendelser vedr. rejsekortet.

Rejsekortets kundecenter fremstår som en samlet enhed overfor kunderne. Kontakten til kunderne deles mellem medarbejdere hos Rejsekort, Movia, DSB, Nordjyllands Trafik, Metroselskabet, Nordjyllands Trafikselskab, Syd- og Midttrafik samt Arriva Tog. IT-systemet er fælles for dem alle og sikrer en ensartet behandling af kunderne og deling af data.

Der er leveret en løsning, der understøtter opsamling, behandling og opfølgning af henvendelser decentralt, og samtidig giver de enkelte selskaber adgang til centrale kundedata for rejsekortets indehavere, og mulighed for at følge sagernes status og indhold på tværs af de enkelte trafikvirksomheder.

Data om kunder, rejsekort, transaktioner samt selve henvendelserne, registreres på en central server hos Bus og Togs outsourcing leverandør. Adgangen til RESS sker via Citrix.

#### RESS kan opdeles i følgende områder/funktioner

- Sagsbehandlerdelen indeholder alle de funktioner, som en sagsbehandler har brug for, når en sag skal behandles, herunder historik på en overskuelig måde, og en let tilgængelig integration til Microsoft Office til effektiv kommunikation med kunderne.
- Integrationerne til de webformularer som kunderne benytter, betyder at en sag automatisk bliver registreret hos sagsbehandleren, som adviseres og med det samme får adgang til sagens oplysninger.
- Ledelsesinformation er en væsentlig del af IT understøttelsen, og der kan altid leveres statistikker, som beskriver de behandlede henvendelser fordelt på forskellige kategorier som f.eks sagstype, emne og sagsbehandlingstid.

Der er integration til de enkelte selskabers økonomisystemer, således at udbetalinger til kunden, kan overføres direkte fra sagen til det relevante økonomisystem eks. Axapta og SAP.

Løsningen er leveret som et agilt projekt, og udviklingsprojektet er baseret på metoden SCRUM.

Løsningen videreudvikles løbende med nye moduler.

Lector ApS  
Ordrupvej 101  
2920 Charlottenlund

T +45 44 50 21 50  
F +45 39 64 56 37  
info@lector.dk

www.lector.dk

Kunde	Bus og Tog, Gl. Køge Landevej 3, 2500 Valby
Leveret år	2011 og frem
Kontaktperson	Direktør Mogens Buch-Larsen



## Leverancen er udført af følgende profiler

- Projektledere
- Forretningskonsulenter
- Microsoftkonsulenter

## Workflow

- Processer vedr. udsendelse af oplysninger til høring hos sagens parter
- Bestilling af nye rejsekort
- Anmeldelse af forhold vedr. Rejsekortet

## Integrationer

- Integration til Rejsekortets webformularer på internettet
- Integration med Microsoft Office
- Integration til Microsoft Exchange
- Integration til økonomisystemer
- Integration til Datawarehouse
- Integration til Rejsekort A/S's datawarehouse med kunde- og kort oplysninger.

## Uddannelse

- Undervisning af superbrugere
- Undervisning af systemadministratorer

### Teknologi området Microsoft

### Teknologi i denne leverance

.NET	•
SQL server	•
SQL 2008 analysis services	•
Sitecore	•
Dynamics NAV	•
Microsoft server og client	•



Lector ApS  
Ordrupvej 101  
2920 Charlottenlund

T +45 44 50 21 50  
F +45 39 64 56 37  
info@lector.dk

www.lector.dk

I 2003 gik HUR, DSB, Ørestadsselskabet, Storstrøms Trafikselkab, Vestsjællands Trafikselkab, Vejle Amts Trafikselkab og Nordjyllands Trafikselkab sammen om at stifte **Rejsekort A/S** med det erklærede formål, at forestå etablering og drift af et elektronisk billetteringsystem til betjening af offentligheden inden for transport med tog, busser, metro og andre kollektive transportmidler.