

<b>Styrelsen</b>	<b>2020-12-16</b>
<b>Handling nr</b>	<b>15.4</b>
<b>Handläggare</b>	<b>Maria Winge</b>
<b>Daterad</b>	<b>2020-11-12</b>
<b>Reviderad</b>	

**Till  
Styrelsen för Västtrafik AB**

## **Digital försäljningsplattform för skola/företag/e-handel**

### **FÖRSLAG TILL BESLUT**

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

att ge VD i uppdrag att fortsätta utvecklingen av digitala försäljningskanaler för skola/företag/e-handel under 2021 med en total investeringsram om 9,0 mnkr.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Maria Björner Brauer

## BAKGRUND

För att möjliggöra ökad försäljning till företagskunder och för att säkra de betalningsflöden som idag görs av kundgruppen, behöver Västtrafik ett säkert, automatiserat och användarvänligt systemstöd. Den utveckling som hittills gjorts berör flöden och integrationer som behöver vara på plats för att kunna komma dit.

Under 2020 har utvecklingen resulterat i en helt ny tjänst för skolor (Skolportalen) samt en e-handelsplattform för att säkra upp möjligheterna till fortsatt utveckling av tjänster och funktioner.

Det gamla systemet VTK har under året fortsatt att fasas ut och de nya plattformarna gör hanteringen av personuppgifter och tjänster moderna och säkrade enligt dataskyddsförordningen. Dessutom innebär de minskade kostnader för manuell hantering och fakturering.

Under 2020 har nedanstående delar utvecklats:

- Digitala årsbiljetter har lanserats i ToGo för företagskunder vid beställning i företagsportalen.
- Utökat sortiment i företagsportalen med digitala 30- och 90-dagarsbiljetter i och med Tre zoners införande.
- Den tekniska infrastrukturen har utvecklats för att underhåll av systemet ska vara säkrad under lång tid.
- En ny e-handelsplattform (ett back office-system), som hanterar orderläggning, kortproduktion och fakturering för nya skolportalen har utvecklats.
- Ny Skolportal som ersätter Skolkortswebben (VTK):
  - Beställning av nya biljetter.
  - Ersätta och/eller avsluta existerande biljetter
  - Spärrning av kort vid avslutning och ersättning
  - Automatiserad fakturering månadsvis
  - Enklare att följa kort och elever
  - Integration med andra system
  - Ny och flexibel plattform som möjliggör snabbare lanseringar vid ny funktionalitet.

## Vidareutveckling

Utgångspunkten för utredningen är att Västtrafik har valt som grundprincip att nyutveckling klassificeras 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.

Investeringen är beräknad till 9 mnkr för digital försäljningsplattform för skola/företag/e-handel och integrationer med andra system. Investeringen omfattar kartläggning av kundbehov, utveckling, anpassningar, integrationer, funktionstester samt drift och support.

Under 2021 kommer utvecklingen främst att fokuseras på förbättringar av företagstjänsterna.

De delar som är aktuella i utvecklingsplanen 2021 är:

- Möjliggöra direktutskick till elever för de skolor som vill
- Möjliggöra samlad kunddata i CRM-systemet för att kunna ge bättre service och öka självservice
- Förenkla företagstjänsterna vilket innebär nytt enklare sätt att köpa biljett, enklare administration, enklare att registrera sig som företagskund
- Bygga företagstjänster på stabil och framtidssäkrad plattform.

Att fullt ut avveckla det gamla icke ändamålsenliga VTK-systemet kräver fortsatt utveckling av de digitala försäljningskanalerna för företag, organisationskunder och skola samt såväl av CRM-systemet (behandlas i separat investeringshandling). 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.

### **Syfte med investeringen**

Syftet med investeringen är att fortsätta utveckla tjänster och funktioner som kan betraktas som förutsättningar för fortsatt stabilitet och tillväxt i den digitala kanalen för företag, organisationer och skola.

### **INVESTERING**

Investeringen är beräknad till 9,0 mnkr.

Investeringen omfattar mjukvara samt integrationer och funktions- och säkerhetstester.

### **Konsekvenser om inte utveckling sker**

Vid utebliven investering kommer Västtrafik inte att kunna öka försäljningen till företagskunder genom nya enklare tjänster och inte heller skapa säkra betalningsflöden i en stabil företagsportal. Det kommer inte heller att gå att erbjuda företagskunderna en bättre självservice och inte heller ökade möjligheter att få hjälpa av kundservice.

//