

<b>Styrelsen</b>	<b>2021-12-17</b>
<b>Handling nr</b>	<b>12.4</b>
<b>Handläggare</b>	<b>Maria Winge</b>
<b>Daterad</b>	<b>2021-11-15</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 2022 med en total investeringsram om 9 mnkr.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Maria Björner Brauer

## BAKGRUND

Arbetet med att skapa en digital e-handelsplattform för kundgrupperna företag, organisationer och skolor, syftar till att möjliggöra ökad försäljning, förenklad administration för användare såväl som för Västtrafik, samt säkra betalningsflöden och hantering av personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordningens krav. För dessa ändamål krävs säkra, automatiserade och användarvänliga systemstöd.

Under året har den utveckling som gjorts för kundgruppen företag och organisationer handlat om att skapa flöden och integrationer som behöver vara på plats för att möjliggöra utveckling av en ny användarvänlig och säker företagstjänst.

Utvecklingen av den nya skolportalen (lanserad 2020) har fortsatt, dels för att underlätta än mer för användarna men även för att kunna erbjuda funktioner som efterfrågas mest. Vidare har det gamla kunddatabassystemet VTK under året fortsatt att fasas ut och den nya moderna portalen uppfyller dataskyddsförordningens krav på hanteringen av personuppgifter. Dessutom medför den minskade kostnader för manuell hantering och fakturering.

### Under 2021 har nedanstående delar utvecklats:

#### Företag

- Samlad kunddata i CRM-systemet har möjliggjorts för att kunna erbjuda bättre service och information samt ökad självservice.
- Ett stort insiktsarbete har genomförts för att förstå företagskundernas behov, hur behoven har förändrats och vilka erbjudanden och tjänster som krävs för att möta dessa behov.
- Utveckling har påbörjats av en ny företagstjänst på en stabil och framtidssäkrad plattform.
- Den nya företagstjänsten kommer, när den är på plats, att innebära ett nytt enklare sätt att köpa biljett, enklare administration och enklare registrering för företagskunder. Första steget i utvecklingen kommer att handla om effektiva flöden och nödvändiga integrationer.

#### Skola

- Ny och förbättrad funktionalitet i skolportalen:
  - Direktutskick till elevers hemadress
  - Möjlighet att hantera två parallella läsår samtidigt för en skoladministratör
  - Enklare hantering av biljetter i skolportalen, vilket innebär möjligheten att kunna koppla ett kort till en elev efter att kortet är beställt
  - Möjlighet att avsluta flera kort samtidigt vilket innebär enklare hantering för skoladministratören

- Automatiserad hantering av fakturaunderlag samt automatiserad fakturering månadsvis
  - Införande av gallringsregler enligt gällande lagar
  - E-handel är anpassat för att skicka nya typer av orderfiler i ett led att stänga ner VTK.
- Den tekniska infrastrukturen har vidareutvecklats för att underhåll av systemet ska vara säkrad under lång tid.

## VIDAREUTVECKLING

Under 2022 kommer utvecklingen främst att fokuseras på förbättringar av företags-tjänsten.

### De delar som är aktuella i utvecklingsplanen 2022 är:

- Utveckling och lansering av version 1.0 av en ny företagstjänst för befintliga kunder för beställning och hantering av digitala biljetter.
- Förbättrad och ny funktionalitet för leverans av kort till elever via skolportalen.

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.

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 som kan betraktas som förutsättningar för fortsatt stabilitet och tillväxt i de digitala kanalerna för företag, organisationer och skola samt andra delar i organisationen som har behov av kortproduktion.

## INVESTERING

Investeringen är beräknad till 9 mnkr och omfattar mjukvara samt integrationer och funktions- och säkerhetstester.

## KONSEKVENSER OM INVESTERINGEN INTE GEBOMFÖRS

Vid utebliven investering kommer Västtrafik att inte kunna återfå företagskunder som varit inaktiva under pandemin. Det kommer inte att vara möjligt att öka försäljningen till företagskunder genom nya enklare tjänster och inte heller skapa säkra betalningsflöden i en stabil företagsportal. Den gamla företagstjänsten är inte framtidssäkrad avseende dataskyddsförordningen och har begränsad teknisk livslängd. Det kommer inte heller vara möjligt att erbjuda företagskunderna en bättre självservice och inte heller ökade möjligheter att få hjälp av kundservice.

//