

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.17 – 31.12.17

Antal henvendelser:

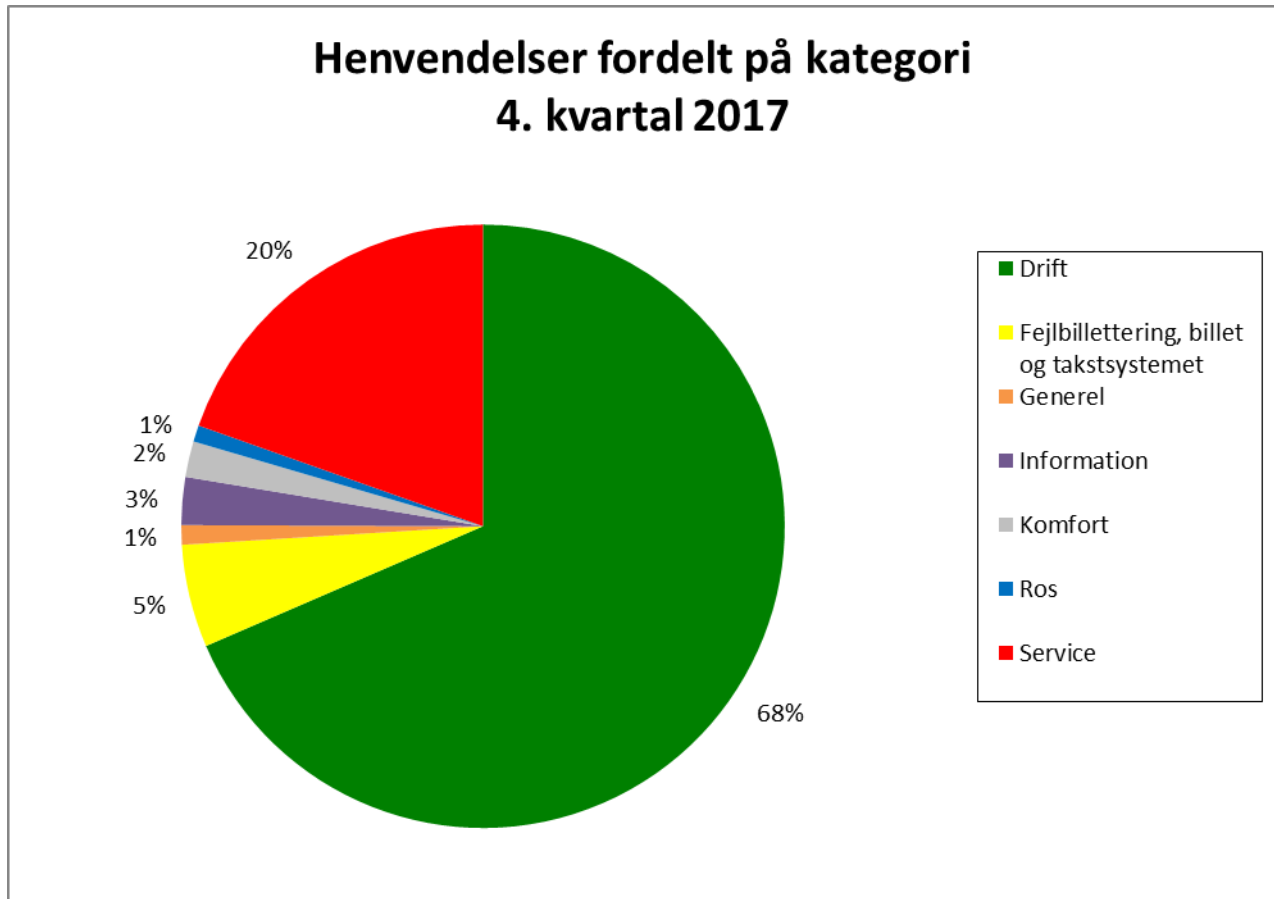
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	362
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	20
Øvrige henvendelser	773
Total	1135

Én kundehenvendelse kan have flere årsager, derfor er antallet af årsager større end antallet af henvendelser. Årsagerne er inddelt i overordnede kategorier, alt efter hvilket område årsagen vedrører (Drift, Service m.v.)

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Regional	X Bus	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	37	12	49
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	5	3	8
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	1	2
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	6		6
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	4		4
For tidligt kørt bus	Drift	44	3	47
Forbikørsel	Drift	137	10	147
Forsinkelse	Drift	186	22	208
Overfyldt bus	Drift	28	3	31
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	239	33	272
Uheld i bussen	Drift	7	1	8
Forkert ruteføring	Drift	60	2	62
Mistet korrespondance	Drift	40	6	46
Køreplansønsker	Drift	33	3	36
Håndholdt mobiltelefon	Service	5		5
Klage over chaufførs kørsel	Service	78	5	83
Klage over chaufførs opførsel	Service	118	21	139
Rygning	Service	3		3
Rejsebestemmelser	Service	1	1	2
Wifi/internet	Service	4	2	6
Realtid	Service	5	1	6
Glemte sager	Service	1		1
Fejl- eller mangl. information	Information	30	2	32
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	7	4	11
Komfort i bussen	Komfort	15	2	17
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6	1	7
Generel	Generel	13		13
I alt		1113	138	1251

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

Regionalruter og X Busser

Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 11					1				1																			2	
Rute 12						1										1													2
Rute 13		1													2	2													5
Rute 15							1		2			1	1														1	6	
Rute 21															1	1												2	
Rute 26																							1					1	
Rute 28	1															1												2	
Rute 29						1									1													2	
Rute 33	2				1																							3	
Rute 40					1																							1	
Rute 50						1							2															3	
Rute 53	1						2		8		1	1			1							1						15	
Rute 55																				1			1					2	
Rute 59													1														1	2	
Rute 60	1					1		1	2						1	1							1					8	
Rute 62					1		1				1	1	1															5	
Rute 64							2		1			1																4	
Rute 69						1							1		1													3	
Rute 72											1												1					2	
Rute 73						2	2				2	1			1	3											1	12	
Rute 77						2	1				1				1													5	
Rute 81 Herning						1									2													3	
Rute 81 Odder					1	3			1				2		1	1												9	

Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

Regionalruter og X Busser

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Ryning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 83	2				1	5	10		23		3	2	2		7	5	2					1				1		2	66
Rute 84					2	4	3		5				1		2	1	1		1										20
Rute 85							1																			1		2	
Rute 100	5	1	1	1	6	18	63	10	22	3	10	6	4		19	13				2	1	5			3	3	2	2	200
Rute 103	1	1					1					1	1		1	2													8
Rute 104	1				1	2			12		3	1	1		1														22
Rute 105	1				1	9	6	7	12		3	2		1	1	7													50
Rute 107						2	3		2		1	1		1	1	1											1	13	
Rute 109					1				1					1															3
Rute 110					1	5	2	2	2		1					5										1		19	
Rute 111		1				2	1				1				2	3													10
Rute 112	2				2	4			9				1		1										1				20
Rute 113	3				3	5	4	1	7		1		1		1	3				1		2					1		33
Rute 114 Aarhus	2				1	2	5		1	1	1	2				4						1							20
Rute 115						2		1			2	1	2		3	4						1							16
Rute 116 Horsens					3	3	2		8		1	2	1			2													22
Rute 116 Århus							2		1						2	1													6
Rute 117					1	3	1		1			1				1													8
Rute 118				2	2	3			2		1				2	1						1				1			15
Rute 120					1	1			2		2				2	2													10
Rute 121	1					2	6		4			2				2													17
Rute 122				1		4	4		9			4	1			1										1			25
Rute 123	2			2	1	2	7		12	1		4			1	3						2			1	2			40
Rute 130									1																				1
Rute 200	3	1		2	3	14	25	3	13	1	3	2	1		5	18			1	1		3			1	2	1	2	105
Rute 200N									1																				1

Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

Regionalruter og X Busser

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 202	5			1	4	10	15	3	29		5		4	2	6	10		1										1	96
Rute 205					1		1									2									1				5
Rute 211							2		1		1											1				1	1	7	
Rute 212	1				1	4			4		2				1							1							14
Rute 213									8							1			1										10
Rute 214					1	2	2		8		3	1			1	2							3						23
Rute 215						2	1			1					2	2						1							9
Rute 217							2		4			1			1	1										1		10	
Rute 220						2			5		1																1	9	
Rute 221						2			1		2				1	1												7	
Rute 223						1	2		9						1	2										1		16	
Rute 230						1			3				1		1	2			1									9	
Rute 235							1				1	1			1							1						5	
Rute 302						1					2	1				2						1						7	
Rute 306						1					2																	3	
Rute 319															1	1										1		3	
Rute 331				1	1		1						1															4	
Rute 351						4							1															5	
Rute 352						2	2					1																5	
Rute 400																						1						1	
Rute 502	1				1		1				1					1												5	
Rute 830	2								1				1															4	
Rute 833									1																			1	
Rute 853											1																	1	
Generelle kundehenv.							1								1												1	3	
I alt	37	5	1	10	44	137	186	28	239	7	60	40	33	5	78	118	3	1	4	5	1	30		7	15	6	13	1113	

Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

Regionalruter og X Busser

Fordeling på X-busser:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 912X	2	1					1	1	2				1		1	6		1								2				18
Rute 918X					2		2		3		1	1			1	1										1	1		13	
Rute 925X	3					3	2	1	13				1																23	
Rute 926X	1						1								1	1													4	
Rute 928X							1		1				1			1													4	
Rute 952X	2	1	1			6	12	1	14	1	1	4			1	11				1		2			2	1			61	
Rute 953X					1		1								1														3	
Rute 960X	3	1				1	2					1				1			2										11	
Rute 980	1																												1	
I alt	12	3	1		3	10	22	3	33	1	2	6	3		5	21		1	2	1		2			4	2	1		138	