

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.17 – 30.9.17

Antal henvendelser:

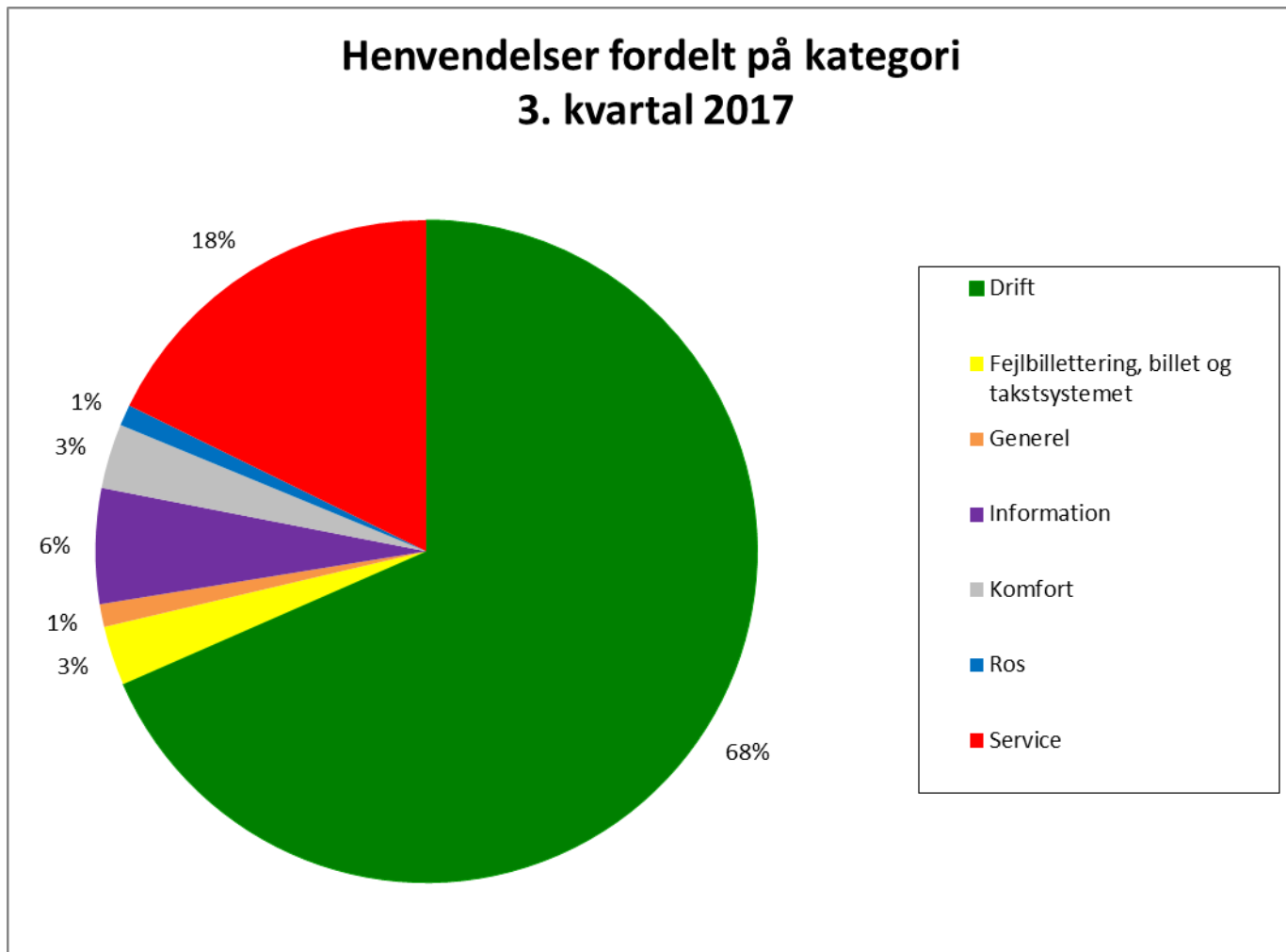
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	301
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	19
Øvrige henvendelser	760
Total	1061

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	19	2	21
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	5	2	7
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	1	2
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	1	3
For tidligt kørt bus	Drift	55	7	62
Forbikørsel	Drift	101	16	117
Forsinkelse	Drift	141	25	166
Overfyldt bus	Drift	38	10	48
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	145	55	200
Uheld i bussen	Drift	3	1	4
Forkert ruteføring	Drift	66	6	72
Mistet korrespondance	Drift	21	2	23
Køreplansønsker	Drift	99	11	110
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	1	3
Klage over chaufførs kørsel	Service	60	2	62
Klage over chaufførs opførsel	Service	116	19	135
Rygning	Service			
Rejsebestemmelser	Service	1	2	3
Wifi/internet	Service	2		2
Realtid	Service	3		3
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	52	12	64
Hjemmesiden	Information	1		1
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	11	1	12
Komfort i bussen	Komfort	18	3	21
Læhuse og stoppesteder	Komfort	15	1	16
Generel	Generel	10	3	13
I alt		989	183	1172

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 3. 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								2																	3
Rute 13											1				1	1														3
Rute 15						2	1				1		3														1			8
Rute 23						1	1																							2
Rute 24							1						2										1							4
Rute 26						1							1																	2
Rute 28									1				1																	2
Rute 33									1							1		1												3
Rute 40										1		1			1								1							4
Rute 50				2									1			1														4
Rute 53	2				1		1						2			1							3							10
Rute 59						1	1																							2
Rute 60						1					1				3	4											1			10
Rute 62	2												4			1							2							9
Rute 64									3			2	1			1							3							10
Rute 69									1																					1
Rute 72						1					1		1																	3
Rute 73	1					2	2		1							1							1				1	1		10
Rute 75													1																	1
Rute 77						1			2							1														4
Rute 80																										1				1
Rute 81 Herning						2																								2
Rute 81 Odder														1																1

Kundehenvendelser 3. 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 83		1			1	4	1	10		4	1	5			2	9						7	1			1			47
Rute 84					2	3		3					1									2						1	12
Rute 85	1												2									1							4
Rute 100		2			9	16	59	12	25		14	3	12		11	20			1			6		1	3	1	4		199
Rute 103						4	3		1		1	2	1			1						3							16
Rute 104							1		3				1		1							1						1	8
Rute 105						2	4	2	3			1			1	1													14
Rute 107						2	4		4				2		1	2							1						16
Rute 109									1		1		1														1		4
Rute 110	1						1		1		1		1		1	2										1			9
Rute 111					1								1			3													5
Rute 112					1	3							4			3													11
Rute 113	2				4	8	2		6		2				3	2						2				1	1		33
Rute 114 Aarhus	1					1	2		2				1		1	2				1									11
Rute 115					2		1						1		1	2									1	1		1	10
Rute 116 Horsens					3	2	2		6		2		1		3	3										1			23
Rute 116 Århus							1				1					1													3
Rute 117					2	5		1		1					1	1										1			12
Rute 118	1				3	2	1				2		1		1	1						2			1				15
Rute 120	1				2	3	1		1		8	1	1		5	2						1				2			28
Rute 121					1	1	4		3			1											1		2				13
Rute 122	1					1	3		3		1				2	5						1				2			19
Rute 123	1				1	1	5		4	1	2	1	1		8	4										2	1		32
Rute 200	2	1		1	11	8	6	4	9		9	2	6		4	16						4			2	3	2		90
Rute 202	1				3	7	15	13	20		4		10		1	10			1			4					3	1	93
Rute 205		1	1		2	2	3	4	2			2	5		1	3										1			27

Kundehenvendelser 3. 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	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 211					1										1														2	
Rute 212						1							2			1							1							5
Rute 213							1		1		1		1			2							1							7
Rute 214					3	2	1	1					1		1	1												1	11	
Rute 215									2				2		1	1									1		1		8	
Rute 217						1			1			1			1														4	
Rute 220							4		7		4		2		1														18	
Rute 221													2																2	
Rute 223					1	5		1	4		2		1		2														16	
Rute 230	1						3		2			1				2													9	
Rute 235						1			1			1	1			1							1				1		7	
Rute 302						1	3		7		1		4							1			2				1		20	
Rute 306							1					2	1																4	
Rute 319							1							1															2	
Rute 331									1				1			1					1								4	
Rute 351						2			2							1													5	
Rute 352						1	1			1	1																		4	
Rute 400	1												1			1													3	
Rute 502													1															1	2	
Generelle kundehenv.																												1	1	
I alt	19	5	1	3	55	101	141	38	145	3	66	21	99	2	60	116		1	2	3		52	1	1	11	18	15	10	989	

Kundehenvendelser 3. 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	Udgåede 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 901X													1																1	
Rute 912X	1	2			1		2	13					1	1		5		1								1				28
Rute 914X													1																1	
Rute 918X				1			1	3	2	1	2				1							1				1			13	
Rute 925X							3	1	12		1		1			1						5						1	25	
Rute 926X													1					1				1							3	
Rute 928X					1	1							1			3											1		7	
Rute 952X	1			1	4	12	19	6	23		3	2	4			7						3				2		1	88	
Rute 953X						2			4				1									1						1	9	
Rute 960X					1	1			1						1	3						1							8	
I alt	2	2		2	7	16	25	10	55	1	6	2	11	1	2	19		2				12			1	3	1	3	183	