

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.16 – 30.6.16

Antal henvendelser:

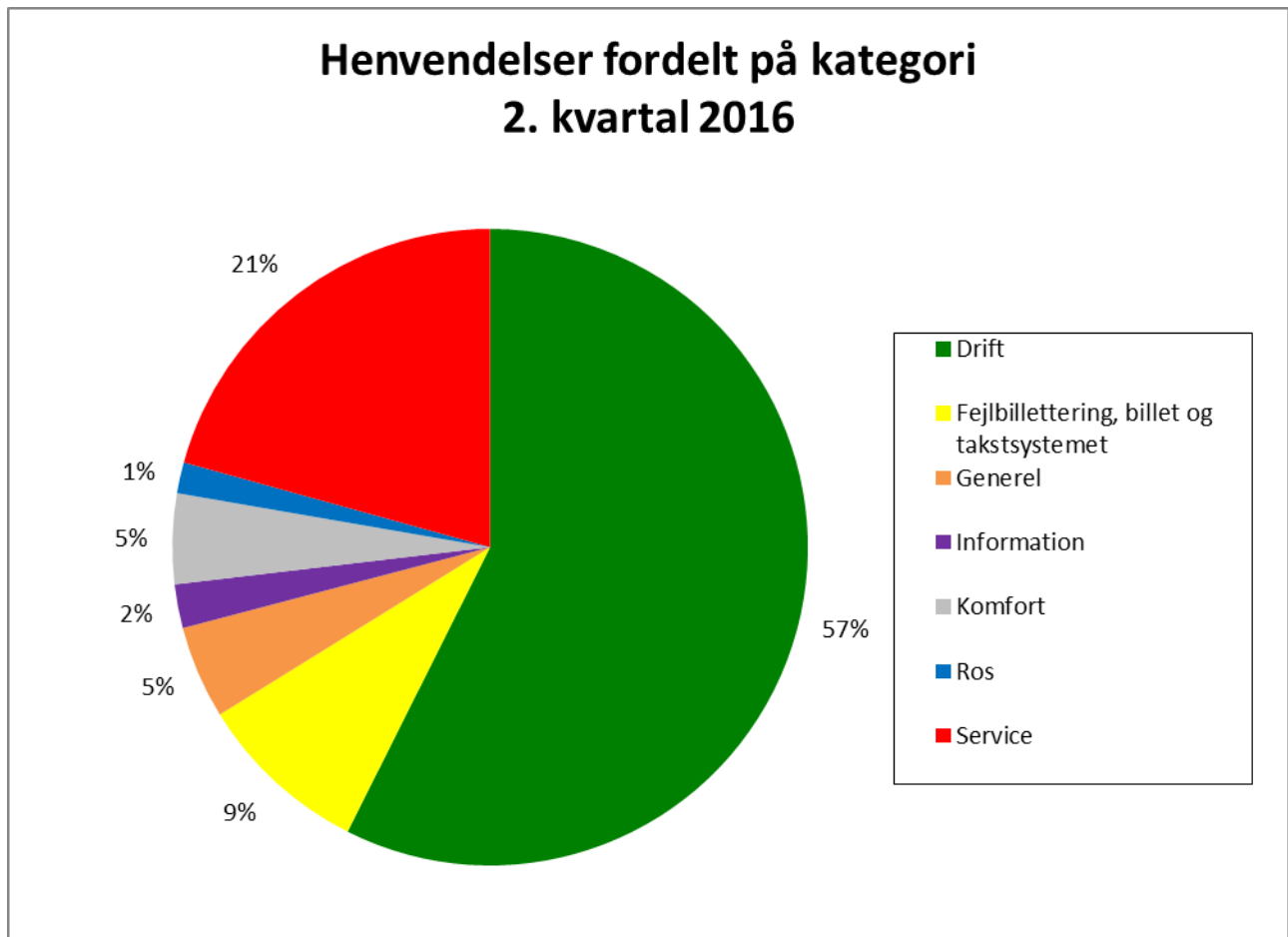
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	209
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	5
Øvrige henvendelser	480
Total	689

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	28	15	43
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	6	10	16
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	1	2
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	2	5
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
For tidligt kørt bus	Drift	42	7	49
Forbikørsel	Drift	83	7	90
Forsinkelse	Drift	91	9	100
Overfyldt bus	Drift	8	7	15
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	83	16	99
Uheld i bussen	Drift	7		7
Forkert ruteføring	Drift	17	2	19
Mistet korrespondance	Drift	19	3	22
Køreplansønsker	Drift	26	11	37
Håndholdt mobiltelefon	Service	7		7
Klage over chaufførs kørsel	Service	53	5	58
Klage over chaufførs opførsel	Service	71	15	86
Rygning	Service	4		4
Rejsebestemmelser	Service	1	1	2
Wifi/internet	Service	1		1
Realtid	Service			
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	14	1	15
Hjemmesiden	Information	1		1
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	10	2	12
Komfort i bussen	Komfort	23	4	27
Læhuse og stoppesteder	Komfort	7	1	8
Generel	Generel	27	9	36
I alt		635	128	763

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 2. kvartal 2016

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 12	1				1				2						1	1													6	
Rute 13	1				1	1				1			1		1	1	2												9	
Rute 15							1					1	1																3	
Rute 19																												1	1	
Rute 24						1																							1	
Rute 26															1								1					1	3	
Rute 28						1																				1			2	
Rute 33						2								1															3	
Rute 40	1					1					1				1	2							1						7	
Rute 50						2																							2	
Rute 53					1	3	1		1		3		1			2							1			1			14	
Rute 59					1	1			1				1			1													5	
Rute 60	2			2		1									3	4							1						13	
Rute 62	1						1																				2		4	
Rute 64																											1	2	3	
Rute 69						1					1																		2	
Rute 72																1													1	
Rute 73			1		1		6		2						1											1		1	13	
Rute 77													1		1														2	
Rute 81 Herning							1		1				1			1													4	
Rute 81 Odder					1	1																							2	
Rute 83	1	2				5	1		1		1		1			2		1					1		1				17	
Rute 84						2					1		1															2	6	
Rute 100	4	1			11	12	18		6	3	6	7	2		7	11							1			1	8	1	5	104

Kundehenvendelser 2. kvartal 2016

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 103	1	1			1	1									3	1												1	9
Rute 104								1					1												1			1	4
Rute 105				1		1	1	2	1			1				1										1	1	2	12
Rute 107	1					1			2						1	2													7
Rute 109					4				1						1													1	7
Rute 110						1	2		5				1																9
Rute 111						1																	1						2
Rute 112 Aarhus						1										1													2
Rute 113					3	1	6		1				2		1	3						2			1			20	
Rute 114 Horsens						1	2		1							1											1		6
Rute 114 Aarhus				1		3	6		1						1											1		13	
Rute 115						2	1									1													4
Rute 116 Horsens					1	1	1							1															5
Rute 116 Århus					2	1							4		2											3		12	
Rute 117											1					1													2
Rute 118	1					2			1						1									1		2	2		10
Rute 120					1		2		1																				4
Rute 121							1																		1				2
Rute 122	1					1	3		4			3														1	1	14	
Rute 123	3	1			2	2	5	2	6	1		2			1	2			1							2	1	31	
Rute 200	3	1			3	6	14		8		2		1	1	10	7						3				3	1	5	68
Rute 202	2				3	7	5	2	15				1		6	3									1				45
Rute 205	1					1							1			1													4
Rute 211							1		2																				3
Rute 212						1											1												2

Kundehenvendelser 2. kvartal 2016

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 213						2	1		1		1		2			1													8
Rute 214					2	2	2		3			1		1	1														12
Rute 215					1	1			1			1				2						1							7
Rute 217	1					1			1	1					1	2													7
Rute 220						1								1															2
Rute 221																1													1
Rute 223						1	1		7							1										1			11
Rute 230	1				1	1	2		1				1		1	4	1												13
Rute 235					1	1																							2
Rute 237									1						1														2
Rute 302									1			1				1											1		4
Rute 306									1						1	2													4
Rute 311															1														1
Rute 319							1						1																2
Rute 331						1	1									1													3
Rute 351						1			2						1	2												1	7
Rute 352					1	1	2		1			2															1		8
Rute 361	1												1												1				3
Rute 400								1						1									1						3
Rute 451														1	1														2
Rute 502															1	3													4
Rute 509							1																						1
Rute 523																1													1
Rute 596							1								1														2
Generelle kundehenv.	1																												1
I alt	28	6	1	4	42	83	91	8	83	7	17	19	26	7	53	71	4	1	1			14	1	1	10	23	7	27	635

Kundehenvendelser 2. kvartal 2016

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	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 912X	4	2	1			1	2	6	2				3		1	5											1	3	31
Rute 913X									2																1				3
Rute 914X	1												1																2
Rute 918X						1			1				1			3										2	1	9	
Rute 925X	1	1					1		5				1												1		4	14	
Rute 928X	1	1					1																					3	
Rute 951X		1																										1	
Rute 952X	5	3		1	6	4	3	1	6		1	2	4		3	4		1				1				2		47	
Rute 953X											1				1													2	
Rute 960X	3	2		1	1	1	2					1	1			3											1	16	
I alt	15	10	1	2	7	7	9	7	16		2	3	11		5	15		1				1			2	4	1	9	128