

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.01.17 – 30.03.17

Antal henvendelser:

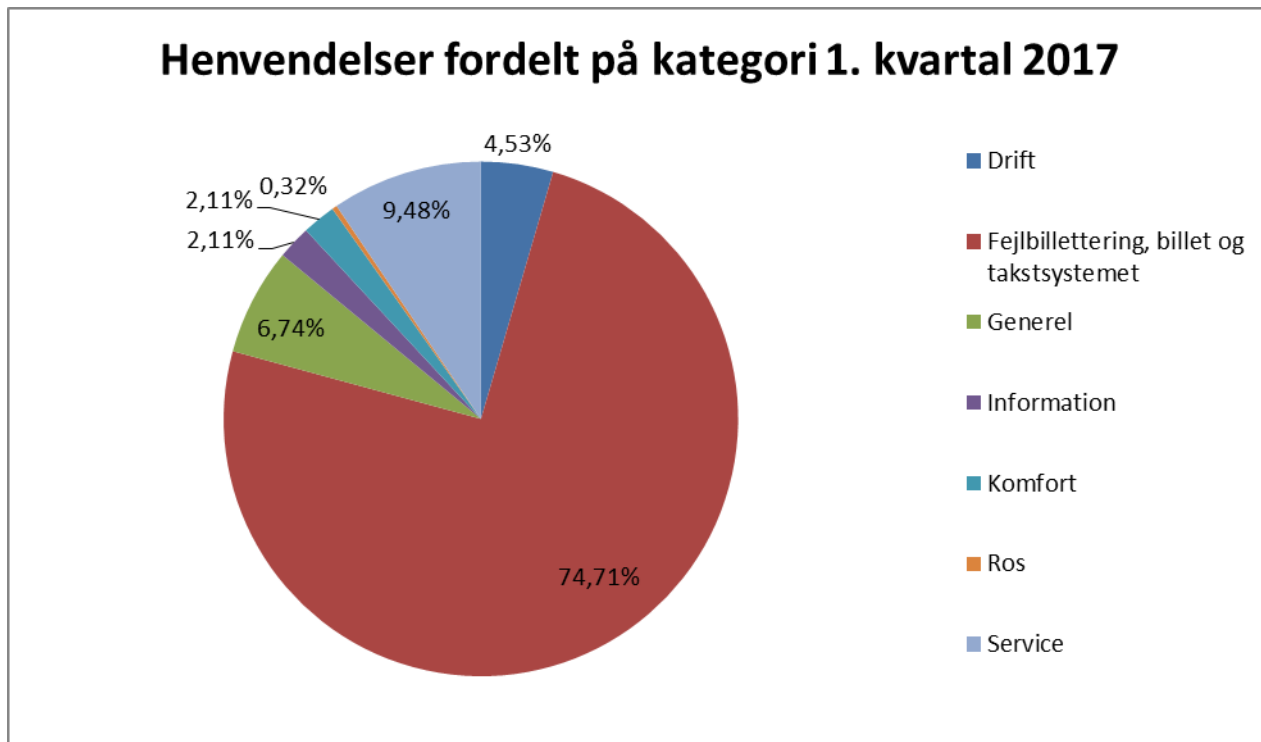
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	248
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	7
Øvrige henvendelser	621
Total	876

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	29	10	39
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	16	4	20
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2		2
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	4		4
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	8		8
For tidligt kørt bus	Drift	53	9	62
Forbikørsel	Drift	97	9	106
Forsinkelse	Drift	134	12	146
Overfyldt bus	Drift	13	5	18
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	137	11	148
Uheld i bussen	Drift	6		6
Forkert ruteføring	Drift	23	2	25
Mistet korrespondance	Drift	15	1	16
Køreplansønsker	Drift	60	8	68
Håndholdt mobiltelefon	Service	4	1	5
Klage over chaufførs kørsel	Service	53	1	54
Klage over chaufførs opførsel	Service	122	9	131
Rygning	Service	8		8
Rejsebestemmelser	Service			
Wifi/internet	Service	2	3	5
Realtid	Service	1		1
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	19	5	24
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	10	3	13
Komfort i bussen	Komfort	17	5	22
Læhuse og stoppesteder	Komfort	8	3	11
Generel	Generel	23	1	24
I alt		865	102	967

Henvendelser fordelt på kategori:



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													4
Rute 12					1	2	1									1													5
Rute 13	1								1				1		1	3													7
Rute 15					1		2		1		1					1													6
Rute 19						1	1		1				1																4
Rute 24											1				1	1											1		4
Rute 26													2			1													3
Rute 28															1														1
Rute 29									2																	1			3
Rute 33													1																1
Rute 40					3				1							1										1			6
Rute 50					1								1				1												3
Rute 53	1				1	1										5	1					1					1		11
Rute 59							1						3			1													5
Rute 60							1		4						1							2				1	1		10
Rute 62					1		2		1													1							5
Rute 64	1				1								1		1		1										1		6
Rute 69							1					1	1													1			4
Rute 72													1																1
Rute 73						2			1	2						1										2			8
Rute 77							1					1	2			1											1	1	7
Rute 80													1																1
Rute 81 Herning					1	2	1		4																				8

Kundehenvendelser 1. 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 81 Odder						1					1		1		1	1						1							6
Rute 83				1		4	5		1			2	2			1											1	2	28
Rute 84					5	2	5		2		1	1	4		2	2									1				25
Rute 85	8	6				1	1																						2
Rute 100	1	1		4	7	9	5	3	1	2	6	1	7	1	1	2	8		1			1			1	4	1		138
Rute 103	1					1			1		1					3	1												9
Rute 104						1										2											1		5
Rute 105						1	3	2								2													8
Rute 107					1				2						1	1										1			6
Rute 109	1												2																2
Rute 110					1				1				1																4
Rute 111					1	1			1						1	4									1				9
Rute 112	1	1			1	4			4							1													10
Rute 113 Aarhus	1				3	2	5		6				1		4	2						2		1			1	1	30
Rute 114 Aarhus	1														2							2			1			1	7
Rute 115						2	3	1	3			1	1		1	2									1				16
Rute 116 Horsens					1		1		1				1																4
Rute 116 Århus	3										1																		1
Rute 117		3		1		4					1					3						1					2		15
Rute 118	1	1			1	2	2								1	2													11
Rute 120					1	3	2		5		1	1			2	2									1			1	21
Rute 121	1			1		1	4		1				1		2	4				1								1	15
Rute 122	1				2	5	4		1				1		3	2	2											2	24
Rute 123	2	2			4	5	5		5				2		1	1						2				1			27
Rute 200			2	3	4	5	4	6	1		3		4	1	2	3						2			1	1	1	4	111

Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

Regionalruter og X Busser

Rute	Fejllettering	Takstsystem	Defekt/mangl. Billeteringsudstyr	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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 202	1	1		1	3	9	8	1	3			1	3		3	0			1						2	1		2	60
Rute 205	1					1	1		1							1													5
Rute 211									2						1	1													4
Rute 212					2	1	1						1			1						2							8
Rute 213						2			4		1	1			1	1													10
Rute 214					1	3	4		3						1	1										2	1	16	
Rute 215	1	1					1		6	1					1	2												13	
Rute 217					1				2						1		1											5	
Rute 220					2		1						2		2	2												9	
Rute 221						1			1																			2	
Rute 223						2	3				1		1	1	1		1										1	11	
Rute 230						1	6		4			1			1									1			1	15	
Rute 235				1	1		1		2							1						1				1		8	
Rute 302						2	1		1		3	1	4			1						1						14	
Rute 306	1						5					2	2			2												12	
Rute 319						1	1		2																			4	
Rute 331									3				1			2												6	
Rute 351						1	1							1														3	
Rute 352									1		1																	2	
Rute 502					1	1			1	1			1			3											1	9	
Rute 509												1																1	
Rute 523													1															1	
I alt	29	16	2	12	53	97	34	13	37	66	23	15	60	44	53	22	8		2	1		19		1	10	17	8	23	865

Kundehenvendelser 1. 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 912X	1	1				1	2	4	2		1					1									1				14
Rute 913X																						1							1
Rute 914X													1													1			2
Rute 918X	3	1			2				1						1	3			1							1			13
Rute 925X	2				3		1	1	2				1														1		11
Rute 926X	1					1										1													3
Rute 928X					1				1		1	1										1							5
Rute 952X	2	2			2	2	4		5				4	1		4						1			1	3		1	32
Rute 953X						1	3												2			2					2		10
Rute 960X	1				1	4	2						2												1				11
I alt	10	4			9	9	2	5	1		2	1	8	1	1	9			3			5			3	5	3	1	102