

Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

Generelle og tog henvendelser

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 01.04.17 – 30.06.17

Antal henvendelser:

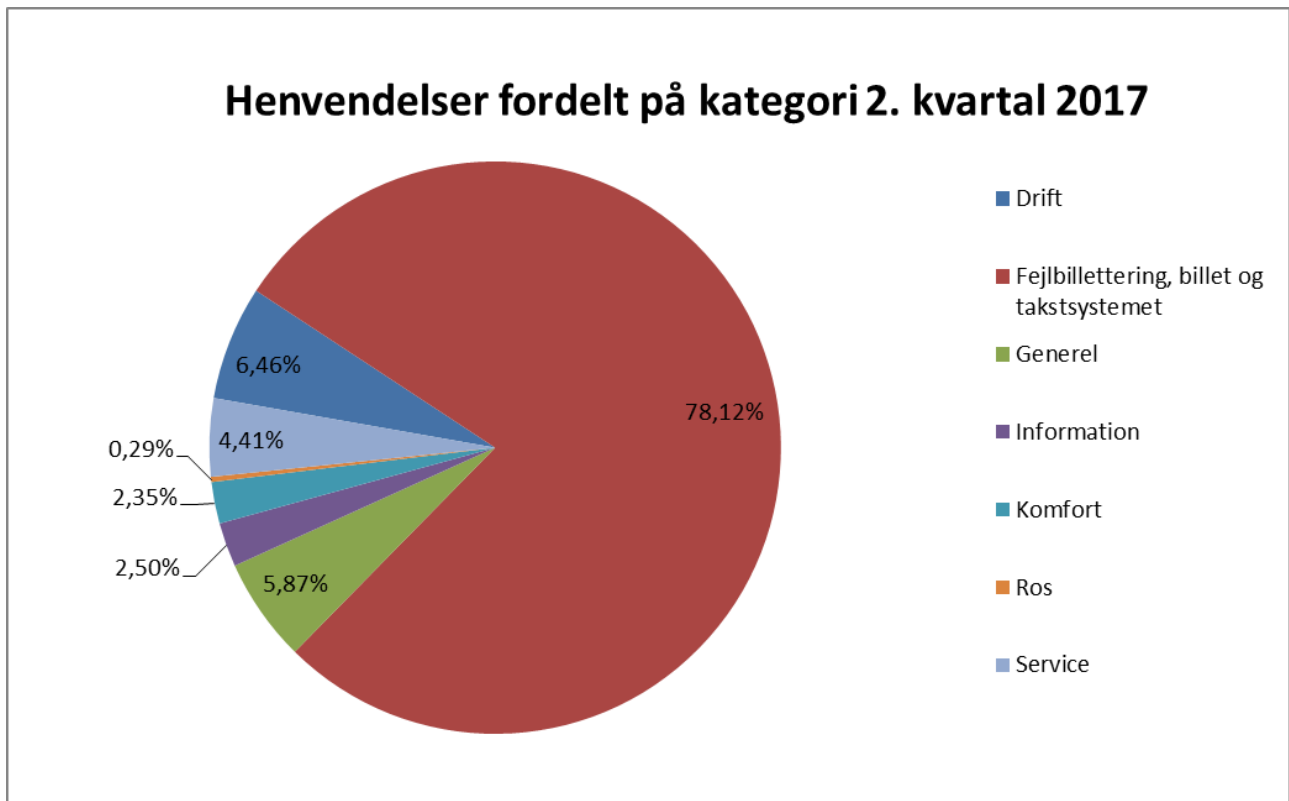
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	14
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	645
Total	659

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	Generelle	Tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	18	0	18
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	24	1	25
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	0	2
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	467	0	467
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	21	0	21
For tidligt kørt bus	Drift	6	0	6
Forbikørsel	Drift	1	0	1
Forsinkelse	Drift	6	0	6
Overfyldt bus	Drift	1	0	1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	5	0	5
Uheld i bussen	Drift	3	0	3
Forkert ruteføring	Drift	1	0	1
Mistet korrespondance	Drift	0	0	0
Køreplansønsker	Drift	18	3	21
Håndholdt mobiltelefon	Service	1	0	1
Klage over chaufførs kørsel	Service	14	0	14
Klage over chaufførs opførsel	Service	11	0	11
Rygning	Service	0	0	0
Rejsebestemmelser	Service	0	0	0
Wifi/internet	Service	0	0	0
Realtid	Service	3	0	3
Glemte sager	Service	1	0	1
Fejl- eller mangl. information	Information	14	1	15
Hjemmesiden	Information	2	0	2
Salgssteder	Information	0	0	0
Ros	Ros	2	0	2
Komfort i bussen	Komfort	2	0	2
Læhuse og stoppesteder	Komfort	13	1	14
Generel	Generel	39	1	40
Total		675	7	682

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

Generelle og tog henvendelser

Henvendelser fordelt på rute:

Henvendelse	Fejlillettering	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
Generelle kundehenv.	18	24	2	488	6	1	6	1	5	3	1		18	1	14	11				3	1	14	2		2	2	13	39	675
Århus Letbane													3									1					1	1	6
Rute 93 Lemvigbanen		1																											1
I alt	18	25	2	488	6	1	6	1	5	3	1	0	21	1	14	11	0	0	0	3	1	15	2	0	2	2	14	40	682