

Datum
2009-03-04

Identitet

Dokumenttyp

Vår referens
Elisabet Munters
08-686 1572

Styrelsen

Yttrande över motion 2008:30 om att även terminskort som delas ut till skolelever samt köps av studenter bör omfattas av AB Storstockholms Lokaltrafiks förlustgaranti

Bakgrund

I motion från Anna Kettner (s) och Lars Dahlberg (s) föreslås landstingsfullmäktige att ge styrelsen för AB Storstockholms Lokaltrafik i uppdrag att snarast möjligt införa förlustgaranti för terminskort och studentkort samt att dessa snarast möjligt inordnas i SL Access. Motionen bifogas.

SLs synpunkter

I och med utrullningen av betalsystemet SL Access tar SL hänsyn till olika kundgrupper och deras behov. SLs strategi, i utrullningen av det nya betalsystemet, är att i första hand säkerställa försäljning av befintligt sortiment i befintliga kanaler samt att säkerställa befintliga tjänster.

Skolelever och studenter är viktiga kundgrupper för SL. Idag arbetar SL aktivt för en god kommunikation och en optimal, samt för alla involverade parter, enkel hantering av terminskorten. SL strävar efter att hitta en effektiv distribution och ett bra erbjudande till dessa grupper inför introduktionen av SL Access-systemet.

Att erbjuda förlustgaranti kräver registrering av det kortnummer som finns på SL Access-kortet. Anledningen är att SL har ett stort antal kunder, och flödet från att en kund gör en förlustanmälan till att biljetten spärras och ersätts måste ske med så stor automatik som möjligt. Idag arbetar SL med att få det systemstöd som behövs för att erbjuda en förbättrad förlustgaranti. Det systemstödet ingår i en planerad utveckling av tjänsterna i Mitt SL på sl.se.

Mitt SL är ett delprojekt ingående i SL Access-projektet. Projektet ska utmyнна i vidareutveckling av den befintliga kundportalen för Mitt SL på sl.se till att innefatta kundrelaterade funktioner såsom hantering av förlustgaranti, kortförfrågan och e-handel.

I samband med den fortsatta introduktionen av SL Access kommer terminsbiljetten och studentbiljetten att omfattas av förlustgarantin via Mitt SL. Detta förväntas ske under hösten 2010.



Datum

Identitet

Förslag till beslut

Styrelsen föreslås besluta

att som svar på motionen överlämna verkställande direktörens förslag till yttrande

Ingemar Ziegler
Verkställande direktör

Elisabet Munters
Marknadsdirektör

Bilaga Motion 2008:30 om att även terminkort som delas ut till skolelever samt köps av studenter bör omfattas av AB Storstockholms Lokaltrafiks förlustgaranti